

AVISO DE CONTRATAÇÃO DIRETA

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 016/2025 -
DISPENSA DE VALOR Nº 015/2025, COM BASE NO ART. Nº 75, INCISO II da Lei 14.133/2021

O FUNDO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO DE PAUDALHO, inscrito no CNPJ sob o nº 29.355.454/0001-67, situada à Praça Pedro Coutinho, 68 – Centro – Paudalho – PE por intermédio do Departamento de Compras, torna público que, realizará Contratação Direta, com critério de julgamento **MENOR PREÇO GLOBAL**, nos termos Artigo Nº 75, inciso II da Lei 14.133/2021, e as exigências estabelecidas neste Edital, conforme os critérios e procedimentos a seguir definidos, objetivando obter a melhor proposta, observadas as datas e horários discriminados a seguir:

DATA LIMITE PARA APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS E DOCUMENTAÇÃO:	DIA 01/12/2025, ÀS 14:00 HORAS
REFERÊNCIAS DE HORÁRIO:	HORÁRIO DE BRASÍLIA-DF
ENDEREÇO ELETRÔNICO PARA ENVIO DAS PROPOSTAS E DOCUMENTAÇÃO:	contratacaodireta.paudalho@gmail.com
LINK DO EDITAL:	https://transparencia.paudalho.pe.gov.br/app/pe/paudalho/1/avisos-dispensas-de-licitacao
PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS:	EXCLUSIVA PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

1.0 – DO OBJETO:

1.1 Constitui objeto desta dispensa a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA O FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, TREINAMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO CONTÍNUO DE SISTEMA INFORMATIZADO PARA GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS (GED), DESTINADO AO FUNDO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO DE PAUDALHO – PE.**

1.2 Compõem este Edital, além das condições específicas, os seguintes documentos:

- 1.2.1 – **ANEXO I** – TERMO DE REFERÊNCIA;
- 1.2.2 – **ANEXO II** – MODELO DE PROPOSTA;
- 1.2.3 – **ANEXO III** – MINUTA DO CONTRATO.

2.0 – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS:

2.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do poder Executivo Municipal de Paudalho/PE, para exercício de 2025, na classificação abaixo:

Projeto Atividade: 12.122.201.2889.0000 - 12.361.1201.2890.0000 - 12.361.1201.4026.0000 - .
Elemento de Despesa: 33.90.39.

3.0 – DO VALOR ESTIMADO:

3.1 - O valor global estimado para contratação será de **R\$ 36.170,40** (Trinta e Seis mil, Cento e Setenta reais e Quarenta centavos). com valor mensal de **R\$ 3.014,20** (Três mil, Quatorze reais e Vinte centavos).

4.0 – PERÍODO PARA ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO E PROPOSTA DE PREÇO/COTAÇÃO:

4.1. A presente **CONTRATAÇÃO DIRETA** ficará **ABERTA POR UM PERÍODO DE 03 (TRÊS) DIAS ÚTEIS**, a partir da data da divulgação no site, e os respectivos documentos deverão ser encaminhados ao e-mail: contratacaodireta.paudalho@gmail.com, preferencialmente fazendo referência a **DISPENSA DE VALOR Nº 015/2025-(FME)**.

4.1.1 Limite para Apresentação da Proposta de Preços e Documentos de Habilitação: **01/12/2025 às 14:00h**

4.2 Habilitação Jurídica e Fiscal:

- 4.2.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - Cartão CNPJ;
- 4.2.2 Contrato Social em vigor (Consolidado), devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais; exigindo-se, no caso de sociedade por ações, documentos de eleição de seus administradores; Estatuto Social devidamente registrado acompanhado a última ata de eleição de seus dirigentes devidamente registrados em se tratando de sociedades civis com ou sem fins lucrativos. Quando se tratar de empresa pública será apresentado cópia das leis que a instituiu; Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – MEI;
- 4.2.3 Regularidade para com a Fazenda Federal - Certidão Conjunta Negativa De Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- 4.2.4 Certidão Regularidade junto à Secretaria de Estado da Fazenda Pública Estadual;
- 4.2.5 Certidão Negativa de Débito do Município Sede da Empresa (CND Municipal);
- 4.2.6 Certidão Negativa de Débitos junto ao FGTS;
- 4.2.7 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
- 4.2.8 Cópia da Cédula de Identidade dos sócios da empresa ou dos representantes das entidades (RG);
- 4.2.9 Comprovação de aptidão para o fornecimento de bens similares, equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

4.3 Proposta de Preço/Cotação:

- 4.3.1 A Proposta de preço deverá ser apresentada conforme modelo constante no Anexo II deste Edital.
- 4.3.2 As propostas de preço que não estiverem em consonância com as exigências deste Edital serão desconsideradas julgando-se pela desclassificação.
- 4.3.3 Os preços ofertados não poderão exceder os valores unitários, constantes neste Edital. Devendo obedecer ao valor estipulado pela administração.

5.0 – DO PAGAMENTO:

5.1. O pagamento ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis do mês seguinte, mediante apresentação de nota fiscal e após atesto do setor competente, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.

5.2. Para realização dos pagamentos, o licitante vencedor deverá manter a regularidade fiscal apresentada durante processo de habilitação;

6.0 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

6.1. Poderá o Município revogar o presente Edital da Contratação Direta, no todo ou em parte, por conveniência administrativa e interesse público, decorrente de fato superveniente, devidamente justificado.

6.2. O Município deverá anular o presente Edital da Contratação Direta, no todo ou em parte, sempre que acontecer ilegalidade, de ofício ou por provocação.

6.3. A anulação do procedimento de Contratação Direta, não gera direito à indenização, ressalvada o disposto no parágrafo único do art. 71 da Lei Federal nº 14.133/21.

6.4. Após a fase de classificação das propostas, não cabe desistência da mesma, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Município.

Paudalho - PE, 26 de Novembro de 2025.

Rafael Soares de Lima
Agente de Contratação

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA A LOCAÇÃO DE SISTEMA WEB (SAAS) PARA GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS E PROCESSOS, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DO FUNDO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO DE PAUDALHO-PE.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UND	QUANT	MAX. VALOR UNITÁRIO ACEITÁVEL	MAX. VALOR ACEITÁVEL (MENSAL)	MAX. VALOR ACEITÁVEL (ANUAL)
1	Serviço de locação de sistema web, com fornecimento de licença de uso em formato "software as a servisse" (saas), para gestão eletrônica de documentos e processos digitais, com os respectivos serviços de implantação (contemplando: migração de dados, hospedagem, parametrização, treinamento e capacitação de usuários), manutenção (preventiva, corretiva e de ordem legal) e suporte técnico remoto, visando a comunicação interna, externa, gestão documental eletrônica e central de atendimento, observando-se os subitens e especificações dispostos neste anexo, pelo período de 12(doze) meses. O sistema deverá englobar os módulos: Memorando, Ofício Eletrônico, Circular, Protocolo Eletrônico do Cidadão, Ouvidoria Digital com Integração com e-mail setorial, Pedido de e-SIC, Processo Administrativo com gestão avançada de processos (workflow), Aplicativo móvel para Atendimento, Ato Oficial, Chamado técnico, Parecer, Intimação Eletrônica, Protocolo Legislativo, Carta de Serviços, Consulta Prévia de Viabilidade, Aprovação de Projetos E Fiscalização.	MENSAL	70	R\$ 43,06	R\$ 3.014,20	R\$ 36.170,40
VALOR TOTAL						R\$ 36.170,40



1.2 O SISTEMA DEVERÁ ENGLOBALAR OS MÓDULOS:

- Memorando
- Ofício Eletrônico
- Circular
- Protocolo Eletrônico do Cidadão
- Ouvidoria Digital com Integração com e-mail setorial
- Pedido de e-SIC
- Processo Administrativo com gestão avançada de processos (workflow)
- Aplicativo móvel para Atendimento
- Ato Oficial
- Chamado técnico
- Parecer
- Intimação Eletrônica
- Protocolo Legislativo
- Carta de Serviços
- Consulta Prévia de Viabilidade

1.3. DA VISITA TÉCNICA

Ao licitante interessado em participar deste certame será facultativa a realização de vistoria, com o acompanhamento de servidor do Departamento de Tecnologia da Informação durante o período compreendido entre a data de publicação deste certame até a data anterior a sessão pública de licitação mediante prévio agendamento através do telefone: (47) 3268-8080, em data e horário não coincidentes com o agendado por outro participante.

1.4. RESULTADOS PRETENDIDOS COM A CONTRATAÇÃO

Fornecer plataforma WEB para gestão da comunicação, documentação, atendimento e gerenciamento de atividades da Administração Pública, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, III, VIII, X, XXIII e XXVI; Art. 5º e Art. 14, da Lei nº 14.129/2021, c/c Arts. 1º e 3º da Lei nº 8.159/1991. Utilizar a tecnologia para otimizar e dar mais agilidade aos processos de trabalho da Administração Pública, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, III, VIII, X, XXIII e XXVI, da Lei nº 14.129/2021.

Intensificar o cumprimento do princípio constitucional da eficiência na Administração Pública ao utilizar uma plataforma padronizada para gerenciar atividades e processos, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, III, VIII, XXIII e XXVI, da Lei nº 14.129/2021.

Reduzir a informalidade, oferecendo uma ferramenta rápida e prática para registro das atividades oficiais, internas e externas à Administração Pública, aderente ao Art. 3º, I, III, VIII, X, XXIII e XXVI, da Lei nº 14.129/2021.

Reduzir o tempo de resposta e resolução de solicitações internas e externas, aderente ao Art. 3º, I, III, IV, VIII e X, da Lei nº 14.129/2021.

Utilizar somente um layout e sequência de numeração de documentos em todos os setores da Administração Pública, aderente ao Art. 3º, III, IV, VIII e X, da Lei nº 14.129/2021.

Padronizar os documentos de acordo com a identidade visual da Administração Pública, aderente ao Art. 3º, VII e VIII, da Lei nº 14.129/2021 c/c Art. 3º da Lei nº 8.159/1991.

Garantir a confidencialidade dos documentos oficiais, adotando práticas que aumentam a segurança na autenticação dos usuários, aderente ao Art. 3º, I e XXII, da Lei nº 14.129/2021 c/c Art. 3º da Lei nº 8.159/1991.

Reduzir a quantidade de impressões e papel circulante na Administração Pública, aderente ao Art. 3º, I, III, VIII, X e XXVI, da Lei nº 14.129/2021.

Melhorar a percepção do documento eletrônico moldado nos processos internos, aderente ao Art. 37, da CF c/c Art. 3º, I, III, VIII, e XXVI, da Lei nº 14.129/2021.

Ter feedback das ações externas, como movimentações, envios, recebimentos e abertura de documentos, incluindo e-mails de notificação enviados automaticamente, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, IV, VIII, IX e X, da Lei nº 14.129/2021.

Criar um Organograma Oficial e lista de contatos atualizada, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, III, IV, V, VIII e X, da Lei nº 14.129/2021.

Criar um legado em cada setor, ter todo o histórico de trabalho registrado e organizado, para servir como base para tomadas de decisão, aderente ao Art. 13, da Lei nº 14.129/2021.

Viabilizar a todos o gerenciamento de suas atividades diárias, controlando prazos de resolução e sequência dos projetos, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, VIII e X, da Lei nº 14.129/2021.

Agrupar as respostas dos documentos em um único local, facilitando o entendimento e a tomada de decisão baseada na cronologia dos fatos, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, VIII, X e XXVI, da Lei nº 14.129/2021.

Reduzir a complexidade de gerência dos canais de entrada da comunicação, centralizando demandas oriundas do site, telefone e atendimento presencial em somente uma plataforma, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, VIII, X e XXIII, da Lei nº 14.129/2021.

Criação de um sistema de notificação multicanal, como forma de dar transparência ao atendimento e receber retorno, na hipótese de os envolvidos já terem recebido ou visto determinadas informações, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, III, IV, VIII e X, da Lei nº 14.129/2021.

1.5. JUSTIFICATIVA PARA CONTRATAÇÃO DOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO PÚBLICA.

A Lei do Governo Digital — formalmente conhecida como Lei nº 14.129/2021 — é um marco jurídico brasileiro que estabelece princípios, regras e diretrizes para a modernização do setor público por meio da incorporação de tecnologias informatizadas.

Seu foco é reformular a relação entre a sociedade e as diferentes esferas de governo, e com isso facilitar o acesso a serviços públicos, promover a transparência, fortalecer a segurança de dados e fomentar a participação cidadã.

A lei visa proporcionar uma abordagem mais centrada no cidadão, onde os serviços públicos estejam ao alcance de todos, de forma eficiente e com amplo acesso à informação e **atendimento ao cidadão digital**, sem com isso suprimir a possibilidade de atendimento presencial, o que também é um direito do cidadão.

Diante disso, faz-se necessário o uso de um software para fazer a gestão eletrônica dos documentos e processos digitais, gerando maior confiabilidade, transparência e segurança nos processos, que não correm o risco de serem extraviados, uma vez que seu armazenamento é feito em nuvem (cloud), diferente do processo físico, que corre o risco de se perder ao longo das tramitações.

Ressaltamos também a redução de impressões em papel e de consumo dos materiais utilizados no processo físico, como capa, colchete, etiqueta, folha de despacho, dentre outros, além disso, destacamos a economia indireta com transporte (veículos), combustível e horas trabalhadas, pois não será necessário transportar os processos gerados eletronicamente aos setores externos, os quais serão acessados via sistema. O cidadão também será beneficiado diretamente com a utilização do sistema, pois terá um atendimento mais rápido, seguro e transparente, além da possibilidade de solicitar e acompanhar os processos através da Internet, sem a necessidade de se deslocar até a Prefeitura.

Desde o ano de 2020, a Administração está utilizando um software que atende ao disposto no Decreto acima citado e essa ferramenta transformou o dia a dia de trabalho dos colaboradores, tornando tudo mais eficiente, transparente e confiável.

O atual contrato de fornecimento dos serviços aqui discriminados, registrado sob número nº 123/2020, tem seu atual prazo de vigência se encerrando. Saliente-se que por se tratar de utilização de programas de informática, o mesmo não poderá ser renovado, conforme artigo 57, IV da Lei 8.666/1993 que rege, no presente caso, a contratação.

Art. 57. A duração dos contratos regidos por esta Lei ficará adstrita à vigência dos respectivos créditos orçamentários, exceto quanto aos relativos:

(...)

IV - ao aluguel de equipamentos e à utilização de programas de informática, podendo a duração estender-se pelo prazo de até 48 (quarenta e oito) meses após o início da vigência do contrato.

A referida contratação também deve trazer solução mais adequada ao município visando a diminuição de custos e aumento de produtividade dos servidores usuários. A solução deverá estar apta a gerar economia de recursos administrativos e humanos, através da modernização digital e informatização, rapidez na execução das rotinas e tarefas de processamento de dados, trazendo possibilidade de automatizar rotinas da gestão pública municipal, trazendo transparência e eficiência ao gestor público e ao cidadão, bem como automatização de processos.

A justificativa para a Exigência de Certificações (para a empresa vencedora, na assinatura do contrato), referentes a Hospedagem do Sistema em Nuvem, é fundamental para garantir a segurança da informação e a conformidade com a legislação vigente, especialmente quando se trata da hospedagem de dados sensíveis de órgãos governamentais. No documento em questão, há a exigência de o sistema esteja hospedado em ambiente (datacenter) que possuam as certificações específicas. Esta justificativa visa esclarecer a importância dessas certificações e sua relevância para a segurança e a legalidade da contratação.

Isso se justifica pelo fato de que as normas em questão tratam de sistemas de gestão de segurança da informação. As certificações de conformidade com essas normas asseguram que o datacenter onde os dados serão hospedados segue os mais altos padrões de segurança da informação. Isso é fundamental para proteger informações críticas e sensíveis, evitando riscos relacionados a vazamentos, acessos não autorizados e outros incidentes que possam comprometer a integridade dos dados.

Em resumo, as certificações exigidas no momento da assinatura no contrato, são essenciais para garantir a segurança da informação e a conformidade com a legislação. Elas asseguram que os datacenters onde os serviços em nuvem serão hospedados atendam a padrões rigorosos de segurança e disponibilidade, proporcionando um ambiente confiável para o armazenamento e processamento de dados críticos da Prefeitura Municipal de Itapema. Além disso, as cláusulas contratuais estabelecidas garantem a legalidade e a confidencialidade das informações, protegendo os interesses do órgão e dos usuários.

1.6. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Funcionamento em ambiente virtual (nuvem), de modo que desnecessário o investimento em infraestrutura própria de servidores. Necessário apenas dispor de computadores ou dispositivos móveis em conexão com a internet, aderente ao Art. 37 da CF.

Interface responsiva, ajustando-se ao dispositivo utilizado, o que viabiliza eficiência em leitura e usabilidade, aderente ao Art. 3º, VII e X, da Lei nº 14.129/2021.

Acesso seguro: Servidor WEB com certificado de segurança SSL, em um único ambiente, garantindo a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema, aderente ao Art. 3º, V, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

Interface intuitiva, organizada e centralizada, com funcionalidades que viabilizam ao usuário uma experiência de usabilidade amigável (user friendly), consubstanciada, sobretudo, em facilidade e autonomia no acesso aos resultados que precisa e do curto transcurso de tempo até a compreensão do funcionamento da plataforma.

Servidores com arquitetura distribuída em data center localizado no território nacional, visando uma latência igual ou inferior a 50 milissegundos, com certificados ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e ISO/IEC 9001:2015, aderente ao Art. 24, VII, da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Item nº 5.3 da Norma Complementar n. 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR.

Plataforma com tempo médio de carregamento completo para o usuário final igual ou inferior a 5 (cinco) segundos, o que pode ser aferido por ferramenta específica de monitoramento, aderente ao Art. 3º, IV, da Lei nº 14.129/2021.

Garantia de disponibilidade de, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento) de estabilidade do sistema, o que poderá ser demonstrado em página pública de status, aderente ao Art. 37 da CF.

Realização regular de testes de segurança Pentest Whitebox (penetration test), através de consultoria especializada que possua certificação em segurança, no intervalo máximo de 3 (três) meses, visando a garantir a segurança da aplicação, através de metodologia baseada em padrão de mercado e geração de relatórios detalhados contendo métodos, técnicas, ferramentas, apontamento de eventuais vulnerabilidades encontradas e recomendações de correções, aderente ao Art. 3º, V, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

Sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida, encriptação TLS e autenticação nos padrões SPF e DKIM, além de envio dos e-mails por meio de IP dedicado e controle de reputação, aderente ao Art. 21, VII; Art. 42 e Art. 43 da Lei nº 14.129/2021.

E-mails enviados com possibilidade de descadastramento automatizado para quem recebe, aderente ao Art. 42, §2º, da Lei 14.129/2021.

Por se tratar de plataforma WEB, para a inserção de informações na plataforma, é necessária a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs, o qual aplica ferramentas que demandam prova de que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens (captcha), aderente ao Art. 3º da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 6º, VII, e Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) c/c Art. 21, VI da Lei nº 14.129/2021.

Fornecimento da última versão do sistema e atualização sem interrupção da disponibilização da plataforma, aderente ao Art. 29, §1º, VI, da Lei 14.129/2021. Há a possibilidade de ocorrência de intervalos programados de manutenção nos servidores.

1.7. VISÃO GERAL ACESSO À PLATAFORMA

Acesso interno

Acesso interno à plataforma através de e-mail individual cadastrado pelo Administrador do sistema, ou usuário por ele autorizado, e senha pessoal e intransferível, aderente aos Requisitos nº 7.2.1 e 7.2.5 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza, respectivamente, que o sistema “tem que manter pelo menos os seguintes atributos dos usuários, de acordo com a política de segurança: identificador do usuário; autorizações de acesso; credenciais de autenticação” e “tem que permitir acesso a funções do sistema somente a usuários autorizados e sob controle rigoroso da administração do sistema, a fim de proteger a autenticidade dos documentos arquivísticos digitais”;

Possibilidade de recuperação de senha por meio de formulário intitulado "esqueci a senha", remetido ao e-mail previamente cadastrado e confirmado, aderente ao Art. 6º, VII, e Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);

Possibilidade de acesso à plataforma através de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF), aderente ao Art. 4º, III, da Lei nº 14.063/2020 c/c Medida Provisória nº 2.200-2/2001;

Possibilidade de utilização de ferramenta externa de validação de acesso, por meio de token (código) associado à conta do servidor habilitado, gerado automaticamente a cada 30 (trinta) segundos e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais. Na hipótese de adoção da ferramenta externa de validação, o usuário necessitará estar em posse do dispositivo gerador do token (código) para ter acesso à conta, aderente ao Art. 4º, II, da Lei nº 14.063/2020;

O usuário Administrador tem acesso a todas as funcionalidades da plataforma, bem como autorização para cadastrar setores e usuários internos de toda a Administração Pública;

Cadastro único de servidor habilitado para acesso a todos os módulos que lhe sejam autorizados, através de plataforma integrada;

Possibilidade de parametrização da concessão de acesso de setores a determinados módulos, bem como de restrição de procedimentos de abertura e tramitação de documentos, aderente ao

Requisito nº 7.2.12 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, quer preconiza que “o acesso a documentos, a dossiês/processos ou classes, tem que ser concedido se a permissão requerida para a operação estiver associada a pelo menos um dos grupos aos quais pertença o usuário”;

A funcionalidade de cadastro de servidor habilitado na plataforma é disponibilizada apenas aos usuários Administradores, responsáveis diretos do setor que o novo usuário integrará e seus superiores hierárquicos, aderente ao Requisito nº 7.2.7 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, senão vejamos: “7.2.7. Somente administradores autorizados têm que ser capazes de criar, alterar, remover ou revogar permissões associadas a papéis de usuários, grupos de usuários ou usuários individuais”;

A efetivação do cadastro reunirá dados de data, hora, identificação do responsável, IP, navegador de acesso e versão, instituindo uma cadeia de responsabilidades, aderente ao Requisito nº 7.4.1 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ;

Cadastro de servidor habilitado através de inserção de informações de nome completo, cargo/função, matrícula, CPF, sexo, data de nascimento, senha - a qual, caso não seja preenchida, será autogerada - e fotografia;

Ocultação de parte do CPF de pessoas físicas e do CNPJ de pessoas jurídicas, bem como inviabilização da identificação dos referidos dados através de buscas e pesquisas, em aderência aos Arts. 2º; 3º; 5º, I; 6º, VII; e 7º, III, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);

Possibilidade de o servidor habilitado editar seus dados de acesso (e-mail e senha), através de formulário específico. Visando a garantir a autenticidade e

rastreabilidade dos atos praticados, as informações de nome e CPF não são editáveis pelo usuário;

Como forma de preservar o histórico de todos os usuários que já utilizaram a plataforma, não é possível a exclusão de cadastro de usuário, restando permitida apenas a suspensão de seu acesso;

A fotografia, caso inserida na conta do servidor habilitado, é visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade contatos;

Possibilidade de o servidor habilitado configurar na plataforma o período em que estiver em férias ou afastado do trabalho por motivos de licença maternidade, licença paternidade, dentre outros;

Possibilidade de escolha, pelo servidor habilitado, entre os editores de texto básico e avançado, através de menu de preferências da conta;

Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, do modo de visualização de anexos preferenciais, através de menu de preferências da conta;

Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, de e-mail secundário, que ficará vinculado aos e-mails de notificação, através de menu de preferências da conta;

Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, das situações que deverão ocasionar notificações por e-mail de novos documentos ou trâmites

Possibilidade de inclusão, pelo servidor habilitado, do número de seu telefone celular;

Possibilidade de definição, pelo servidor habilitado, quanto à exibição ou não do número de seu telefone celular na página de telefones da Administração Pública;

Possibilidade de consulta, pelo servidor habilitado, da identificação dos servidores cadastrados como administradores, através de menu de preferências da conta;

Possibilidade de consulta, pelo servidor habilitado, de todo o seu histórico de mudança na plataforma, desde o cadastro, incluindo informações de cada ocorrência, tais como nome, setor, data, hora, setor principal e identificação de quem realizou a alteração, através da página de preferências de conta, aderente aos princípios transparência, eficiência e moralidade previstos no Art. 37 da CF;

Integração automática entre as respostas enviadas por e-mails e a plataforma, de modo que aquelas incorporem imediatamente o documento em formato de despacho;

Possibilidade de o Administrador promover a alteração do setor ao qual o servidor habilitado está vinculado, oportunidade na qual este passa a ter acesso somente aos documentos do novo e atual setor. Ainda assim, o histórico do servidor habilitado continua, também, no setor anterior;

Possibilidade de segmentação das permissões dos servidores habilitados por níveis de acesso, aderente ao Requisito nº 7.2.14 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “pode permitir que alguns usuários estipulem que outros usuários, papéis ou grupos de usuários podem ter acesso aos documentos sob sua responsabilidade. Essa permissão deve ser atribuída pelo administrador, de acordo com a política de segurança do órgão ou entidade.”;

Administrador Geral: Possibilidade de acesso somente a documentos do setor ao qual está vinculado, bem como viabilidade de gerenciamento de servidores habilitados, setores e estatísticas da Administração Pública;

Administrador Local: Possibilidade de gerenciamento de subsetores e servidores habilitados a partir de um setor específico, independentemente de ser o setor ao qual estiver atualmente vinculado;

Nível 1: Possibilidade de movimentação de documentos do setor, bem como de cadastramento de novos servidores públicos e de subsetores subordinados hierarquicamente ao setor ao qual está vinculado. Possibilidade de acesso e interação a todos os documentos de todos os subsetores subordinados ao setor atual;

Nível 2: Possibilidade de movimentação exclusiva dos documentos do setor ao qual está vinculado atualmente;

Nível 3: Possibilidade de visualização de documentos do setor ao qual está vinculado;

Possibilidade de o servidor habilitado ser definido como Auditor, circunstância que lhe permitirá acesso para consulta e interação em todos os documentos e setores da Administração Pública;

Possibilidade de ao servidor habilitado ser outorgado o acesso a relatórios gerenciais de toda Administração Pública;

Possibilidade de o servidor habilitado consultar o número de usuários online na plataforma em tempo real, bem como data e hora do último acesso;

Possibilidade de definição de um prazo para que os servidores habilitados se conectem à plataforma, após o qual será necessário contactar o superior imediato para reativação na plataforma;

Acesso externo

Possibilidades de cadastro e login no acesso externo:

Possibilidade de cadastro e recuperação de senha pelo usuário externo;

Possibilidade de o usuário externo utilizar-se de sua conta google para acessar a plataforma. Na hipótese de o endereço de e-mail não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral com informações adicionais;

Possibilidade de o usuário externo utilizar-se de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) para acessar a plataforma;

Na hipótese de o CPF ou CNPJ vinculado ao ICP-Brasil não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral, com informações adicionais;

Possibilidade de o usuário externo utilizar-se do login Gov.br, do Governo

Federal, para acessar a plataforma;

Na hipótese de o CPF ou CNPJ vinculado ao login Gov.br, do Governo Federal, não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral, com informações adicionais;

Possibilidade de configuração de campos para informação dos nomes civis anteriores do usuário externo, pertinente ao preenchimento por pessoa natural que já alterou o nome em razão de mudança de estado civil, decisão judicial ou conclusão dos procedimentos previstos no Provimento nº 73 do CNJ e na Lei nº 14.382/2022, viabilizando à Administração Pública o acesso aos nomes civis anteriores dos cidadãos;

Funcionalidade de complementação automática de dados de endereço do usuário externo a partir da inclusão do número do Código de Endereçamento Postal (CEP), propiciando maior integridade, celeridade e efetividade à realização de cadastros na plataforma;

Possibilidade de abertura de documentos externamente por servidor habilitado na plataforma, através dos mesmos login e senha do acesso interno. Na oportunidade, a visualização e a tramitação do documento ficarão atribuídas ao cadastro da pessoa, sem vinculá-las ao seu respectivo setor na Administração Pública;

Captura automática de mensagens provenientes de e-mails respondidos, de modo que, na hipótese de um usuário externo responder notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho, facilitando a interação entre usuários externos e servidores habilitados;

Possibilidade de inclusão, pelo usuário externo, de informações e anexos de maneira facilitada no documento, através de resposta a e-mail de notificação enviado pela plataforma a cada nova movimentação, prestigiando o princípio da eficiência e aderente ao Art. 37 da CF;

Possibilidade de acesso, pelo usuário externo, às informações vinculadas a um documento, bem como aos seus anexos, prestigiando os princípios da publicidade e transparência, aderente ao Art. 37 da CF;

Área externa da plataforma com possibilidade de acesso a documentos por meio de chave pública e leitura de QR-Code;

Possibilidade de acesso a documentos através da inclusão de dados, quais sejam de número de identificação, ano do documento e número do documento pessoal do usuário externo requerente (CPF ou CNPJ);

Ocultação de parte do CPF de pessoas físicas e do CNPJ de pessoas jurídicas, bem como inviabilização da identificação dos referidos dados através de buscas e pesquisas, em aderência aos Arts. 2º; 3º; 5º, I; 6º, VII; e 7º, III, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);

Possibilidade de o usuário externo atualizar seus dados, registrar novas demandas, bem como acompanhar o progresso e a resolução de demandas precedentes;

Possibilidade de o usuário externo acessar sua caixa de entrada pessoal, onde estarão reunidos todos os documentos dos quais é requerente ou destinatário; Possibilidade de o usuário externo procurador, outorgado por procuração eletrônica, ter acesso às demandas registradas em nome do outorgante;

Estruturação das informações

Plataforma organizada hierarquicamente em setores e subsetores, com possibilidade de ilimitados níveis de desconcentração, de acordo com a estrutura interna da Administração Pública;

Vinculação dos servidores habilitados na plataforma a um setor principal e possibilidade de serem associados a setores secundários, em aderência ao Requisito nº 7.2.13 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema “tem que permitir que um usuário pertença a mais de um grupo”;

Os usuários Administrador e Nível 1, vinculados a setores integrados por subsetores, têm a possibilidade de trocar de setor e ter acesso às demandas próprias de sua hierarquia;

Característica multissetorial das demandas geradas na plataforma, de modo que cada setor envolvido tem a possibilidade de tramitar, encaminhar, definir estágio de andamento, bem como marcar como resolvida unitariamente naquele setor, não causando alteração da situação geral do documento;

Considera-se integralmente resolvida a demanda apenas quando todos os setores nela envolvidos a marcam como resolvida e arquivam a solicitação, em aderência ao Requisito nº 6.1.2 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema “tem que ter capacidade, sem limitações, de estabelecer o número necessário de trâmites nos fluxos de trabalho.”;

Possibilidade de rastreio do documento por meio de número gerado, chave pública (código) ou QR Code. O acesso aos documentos é restrito aos usuários devidamente autorizados para tanto, através do seu envio ou encaminhamento, bem como de entrega de chave pública para consulta; Registro de todos os acessos aos documentos e seus despachos, restando disponível a listagem de quem, quando e a qual setor está vinculado o usuário que visualizou, proporcionando aos envolvidos transparência no trabalho realizado, em aderência aos Requisitos nº 6.1.7 e 6.1.20 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconizam, respectivamente, que o recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que registrar na trilha de auditoria todas as alterações ocorridas neste fluxo” e “tem que registrar a tramitação de um documento em seus metadados. Os metadados referentes à tramitação devem registrar data e hora de envio e recebimento, e a identificação do usuário”;

Existência de caixa de entrada de documentos para cada setor da Administração Pública, na qual todos os documentos recebidos estarão disponíveis para os servidores habilitados vinculados;

Organização da caixa de entrada setor por abas ou equivalentes, de modo a refletir o status de cada documento no setor;

Os documentos da Administração Pública estarão presentes na caixa de entrada dos setores envolvidos no momento de sua criação ou encaminhamento;

Possibilidade de movimentação do documento por mais de um usuário dos setores envolvidos, concomitantemente, viabilizando à Administração Pública o respeito aos princípios da eficiência e da celeridade inerentes à tramitação eletrônica de documentos;

Disponibilização de documentos na caixa de entrada pessoal dos usuários diretamente associados àqueles, além da caixa de entrada do setor, onde constam todos os documentos, independente de estarem associados a alguém ou sem atribuição individual, em aderência ao Requisito nº 6.1.16 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que reconhecer indivíduos e grupos de trabalho como participantes”;

Possibilidade de atribuição de responsabilidade a si próprio ou a outro usuário, através da opção “aos cuidados”, quando do envio e tramitação de documento;

Possibilidade de envio de documento a mais de um setor ao mesmo tempo, através da opção “envio em cópia”;

Vinculação dos documentos ao setor, de modo que, na hipótese de um servidor público ser desativado ou transferido para outro setor, todo o histórico por ele produzido continua a integrar o setor, viabilizando a continuidade das demandas sem perda de informações;

Organização dos documentos e anexos do processo por ordem cronológica de inclusão, na vertical, em um modo de visualização denominado “árvore de documentos do processo”, em formato de arquivo PDF;

Divisão por módulos:

Estruturação e funcionamento da plataforma dividida em módulos, de modo a retratar a realidade documental da Administração Pública, os quais podem ser acessados por servidores habilitados e usuários externos devidamente autorizados, em aderência ao Requisito nº 6.1.5, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que permitir que fluxos de trabalho pré-programados sejam definidos, alterados e mantidos exclusivamente por usuário autorizado”;

Todos os módulos da plataforma se utilizam de um sistema de notificações multicanal unificado, com canais disponíveis, conforme descrição de cada módulo;

Possibilidade de restrição dos módulos a setores ou perfis de usuários específicos, conforme definição da Administração Pública;

Acesso à criação e à consulta de documentos de todos os módulos, quando disponíveis ao servidor habilitado, na mesma interface, através de um menu único de opções;

Cada módulo tem uma contagem própria dos documentos não lidos por servidores habilitados do setor;

Sistema de notificação multicanais

Os canais de notificação disponíveis para configuração na plataforma são o email, a notificação interna e o SMS, este último disponível especificamente nos módulos de protocolo e ouvidoria; Listagem das notificações internas, decorrentes de atualizações cadastrais ou de tramitação de documentos que envolvam pessoalmente o servidor habilitado, através de menu suspenso (dropdown);

Possibilidade de expansão da listagem das notificações internas para uma página específica, na qual seja possível a filtragem das atualizações que envolvam o servidor habilitado, pelas categorias que se seguem: fila de assinaturas pendentes, assinaturas solicitadas, menções, ações em e-mails rastreados, avisos do cadastro, troca de setor principal, alteração de setor secundário, exportação de documentos e utilização de contrassenha;

Possibilidade de definição da abrangência das notificações a serem recebidas no canal de SMS, quando aplicável ao módulo, viabilizando ao servidor habilitado a escolha entre o recebimento de tudo o que chegar para o setor, apenas o que lhe seja diretamente direcionado, somente documentos marcados com aviso de urgência ou nenhuma notificação;

Possibilidade de definição da abrangência das notificações a serem recebidas no canal de e-mail, viabilizando ao servidor habilitado a escolha entre o recebimento de tudo o que chegar para o setor, apenas o que lhe seja diretamente direcionado, somente documentos marcados com aviso de urgência ou nenhuma notificação;

Possibilidade de definição quanto ao recebimento ou não de e-mail de notificação nas hipóteses de menção ao nome do servidor habilitado ou de solicitação de sua assinatura;

Possibilidade de personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja falha na entrega deva ensejar o recebimento de notificações por e-mail;

Possibilidade de personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja entrega bem sucedida deva ensejar o recebimento de notificações por e-mail;

Possibilidade de personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja caracterização da abertura do e-mail deva ensejar o recebimento de notificações por email;

Possibilidade de personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja caracterização de clique em link integrante de e-mail aberto deva ensejar o recebimento de notificações por e-mail;

Exibição de notificações em cada atendimento/documento, na forma de linha do tempo, à medida em que forem efetuadas atualizações, de forma a evidenciar a todos os envolvidos as informações a respeito de quem leu, por onde tramitou, se foi encaminhado, resolvido ou reaberto, em aderência ao Requisito nº 6.1.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que registrar a tramitação de um documento a fim de que os usuários possam conhecer a situação de cada documento no fluxo”;

Rastreabilidade das notificações externas, por e-mail, de modo que o sistema informa aos usuários internos se o e-mail de notificação foi entregue, aberto e se o link externo de acompanhamento da demanda foi acessado;

Possibilidade de comunicação, no documento, de eventual falha na entrega de notificações, informando detalhadamente o respectivo motivo;

Registro e exibição, junto à notificação, das características do acesso externo da demanda, informando se foi visualizada em computador ou dispositivo móvel, bem como os dados técnicos sobre o dispositivo utilizado.

Organograma de setores

Organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários configurados na plataforma pela Administração Pública;

Ausência de limite de criação de setores na estrutura, de modo que pode-se cadastrar tantos setores na raiz e setores filhos quantos forem necessários, de acordo com a desconcentração da Administração Pública;

Possibilidade de visualização de informações sobre os servidores habilitados integrantes de cada setor, tais como nome, cargo, data de cadastro no sistema e data que esteve online pela última vez;

Identificação visual dos usuários que estão online no momento;

Possibilidade de efetivação de busca pelo nome dos servidores habilitados;

Possibilidade de visualização dos servidores habilitados que integram cada setor da estrutura da Administração Pública, através de botão de expansão;

Exibição de lista de telefones dos setores, consolidando os dados informados pelos usuários;

Possibilidade de incorporação do organograma no site da Administração Pública;

Possibilidade de desativação de setor vinculado à estrutura da Administração Pública na plataforma;

Na hipótese de pretensão de desativação de setor vinculado à Administração Pública na plataforma, existência de condicionante de prévia realocação dos servidores habilitados dele integrantes;

Possibilidade de reativação de setor vinculado à estrutura da Administração Pública na plataforma, anteriormente desativados;

Controle de prazos

Possibilidade de criação de múltiplos prazos e atividades nos documentos em trâmite, disponíveis no setor;

Possibilidade de definição de prazo para todos os envolvidos, para somente um setor ou apenas para o próprio servidor habilitado;

Possibilidade de exibição dos documentos disponíveis na caixa de entrada do setor em formato de calendário mensal, através do qual são apresentados todos os prazos associados ao servidor habilitado atual ou ao setor ao qual está vinculado;

Identificação visual da circunstância na qual se encontram os prazos e atividades, por meio de informação sobre o seu vencimento, conforme os termos “com folga”, “vencendo” ou “vencido”;

Possibilidade de exibição de coluna específica na listagem de documentos;

Possibilidade de marcação de prazo e/ou atividade como realizado, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável;

Possibilidade de edição de um prazo e/ou atividade, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável;

Possibilidade de exclusão de um prazo e/ou atividade, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável;

Possibilidade de configuração de cômputo de prazo automático em dias úteis, considerando inclusive os horários de funcionamento, para os módulos de Ouvidoria e de Pedido de e-SIC da plataforma;

Possibilidade de configuração dos dias considerados úteis, feriados ou de ponto facultativo pela Administração Pública, o que repercutirá diretamente no cômputo dos prazos automáticos dos módulos de Ouvidoria e de Pedido de e-SIC da plataforma;

Possibilidade de configuração do horário de funcionamento da Administração Pública, o que repercutirá diretamente no cômputo dos prazos automáticos dos módulos de Ouvidoria e de Pedido de e-SIC da plataforma; Status de leitura e rastreabilidade dos documentos:

Identificação visual do status de leitura na caixa de entrada do setor, evidenciando se cada documento já foi ou não lido pelo servidor habilitado, bem como informando se houve leitura por qualquer outro servidor habilitado do setor;

Os registros de acesso a cada documento ou demanda são consignados automaticamente e exibidos no próprio documento, viabilizando um histórico cronológico do acesso, aderente ao Requisito nº 7.4.1 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema tem que ser capaz de registrar, na trilha de auditoria, informações acerca do usuário, data e hora de acesso ou tentativa de acesso a documentos e ao sistema;



O usuário externo, ao acessar documento ao qual esteja vinculado, também tem as informações de seu acesso consignadas na plataforma, viabilizando transparência aos envolvidos na tramitação de um documento eletrônico;

Possibilidade de consulta de quem efetuou leitura de documentos e despachos na plataforma, sejam servidores habilitados ou usuários externos, garantindo transparência para todos os envolvidos;

Possibilidade de consulta da quantidade total de downloads realizados por anexos do processo, garantindo transparência para todos os envolvidos;

Vinculação de QR-code a cada documento gerado, facilitando a rastreabilidade;

Vinculação de QR-code aos documentos emitidos e assinados digitalmente, de modo viabilizar a verificação da validade das assinaturas digitais, bem como o conteúdo do documento original, em aderência ao Requisito nº 7.5.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que ser capaz de verificar a validade da assinatura digital no momento da captura do documento”;

Status de leitura e rastreabilidade dos documentos

Identificação visual do status de leitura na caixa de entrada do setor, evidenciando se cada documento já foi ou não lido pelo servidor habilitado, bem como informando se houve leitura por qualquer outro servidor habilitado do setor;

Os registros de acesso a cada documento ou demanda são consignados automaticamente e exibidos no próprio documento, viabilizando um histórico cronológico do acesso, aderente ao Requisito nº 7.4.1 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema tem que ser capaz de registrar, na trilha de auditoria, informações acerca do usuário, data e hora de acesso ou tentativa de acesso a documentos e ao sistema;

O usuário externo, ao acessar documento ao qual esteja vinculado, também tem as informações de seu acesso consignadas na plataforma, viabilizando transparência aos envolvidos na tramitação de um documento eletrônico;

Possibilidade de consulta de quem efetuou leitura de documentos e despachos na plataforma, sejam servidores habilitados ou usuários externos, garantindo transparência para todos os envolvidos;

Possibilidade de consulta da quantidade total de downloads realizados por anexos do processo, garantindo transparência para todos os envolvidos;

Vinculação de QR-code a cada documento gerado, facilitando a rastreabilidade;

Vinculação de QR-code aos documentos emitidos e assinados digitalmente, de modo viabilizar a verificação da validade das assinaturas digitais, bem como o conteúdo do documento original, em aderência ao Requisito nº 7.5.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema

“tem que ser capaz de verificar a validade da assinatura digital no momento da captura do documento”.

Busca avançada

Existência de ferramenta para busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma, em aderência ao Requisito nº 4.2.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que o conteúdo dos documentos em forma de texto possa ser pesquisado”;

Possibilidade de busca por termos, período de emissão do documento, tipo de documento, assunto em texto escrito, seleção de um ou mais assuntos em lista prédefinida configurável, usuários internos ou externos envolvidos, bem como setores participantes, todos indexados e disponíveis para pesquisa, em aderência ao Requisito nº 4.2.6 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que permitir que um documento ou



dossiê/processo possa ser recuperado por meio de todas as formas de identificação implementadas”, incluindo identificador, título, assunto, datas, interessado, autor/redator/originador; Possibilidade de busca pela situação geral na qual se encontra o documento, viabilizando a filtragem dos documentos pelas circunstâncias nas quais se encontrem, tais como “em aberto”, “parcialmente arquivado”, “em aberto e parcialmente arquivado” e “arquivado”, em aderência ao Requisito nº 4.2.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que os termos utilizados na pesquisa possam ser qualificados, especificando-se um metadado ou o conteúdo do documento como fonte de busca”; Possibilidade de realização de busca em todos os setores aos quais o servidor habilitado tiver acesso ou exclusivamente no qual estiver logado durante a pesquisa; Possibilidade de realização de busca avançada, por palavras e termos presentes nos anexos enviados à plataforma, uma vez processados e identificados pela tecnologia de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres); Possibilidade de realização de busca avançada por termos e frases específicos, através do uso de aspas (“”); Possibilidade de localização dos documentos por tipologia documental, número e ano, em aderência ao Requisito nº 4.2.5 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que permitir que um documento ou dossiê/processo possa ser recuperado por meio de um número identificador”; Possibilidade de busca dos documentos através de seleção de um ou mais marcadores atribuídos ao documento, em aderência ao Requisito nº 4.2.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que os termos utilizados na pesquisa possam ser qualificados, especificando-se um metadado ou o conteúdo do documento como fonte de busca”;

Editor de texto

Editor de texto para redação de documentos e interações diretamente no navegador; Possibilidade de formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor e alinhamento do texto; Existência de corretor ortográfico em todos os módulos da plataforma, o qual destaca visualmente as palavras digitadas incorretamente; Possibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, bem como inclusão de imagens e hyperlinks no corpo do texto; Possibilidade de exibição do editor de texto em tela cheia; Salvamento automático do rascunho do documento em criação, viabilizando a continuação em momento futuro ou por outro servidor habilitado. Todas as informações constantes no documento são salvas, inclusive os campos adicionais, assinantes e anexos; Cada rascunho é editável por um único servidor habilitado do setor por vez, restando automaticamente liberado para um novo editor no momento da desconexão do anterior; Disponibilização dos rascunhos salvos em aba específica da caixa do setor; Possibilidade de inclusão de variáveis de conteúdo (nome do requerente, documento de identificação do requerente, nome do usuário remetente, setor de destino, dentre outros campos adicionais) e de documento (data, numeração, assunto, dentre outros campos adicionais) através de caractere específico, possibilitando o preenchimento automático de dados sem necessitar “copiar e colar”; Possibilidade de inclusão, diretamente no editor de texto, de modelos de resposta para o setor ou para toda a Administração Pública, onde é possível carregar respostas já prontas para assuntos recorrentes com as mesmas funcionalidades disponíveis no editor; Possibilidade de pré-visualização, durante a edição do documento, da aparência que este terá em formato PDF, na hipótese de ser efetivamente protocolizado;

Possibilidade de referência a documentos existentes, criando um hiperlink automático entre os documentos mencionados;

Possibilidade de referência a documento eletrônico, por meio da digitação de caractere específico, o que viabiliza a criação de um link para que os envolvidos tenham acesso à leitura ao documento mencionado;

A referência a um documento implica em sua atualização automática, informando o documento no qual fora citado;

Possibilidade de referência a outro usuário no sistema, por meio de digitação do caractere específico, oportunidade na qual este é notificado da citação e passa a ter acesso automaticamente ao documento;

Possibilidade de referência a um usuário externo em um documento, através da digitação de caractere específico, e viabilidade de acesso à ficha do usuário referenciado pelos envolvidos na demanda;

Possibilidade de solicitação da assinatura de um servidor habilitado ou usuário externo, referenciando-o através digitação de caractere específico;

Assinatura Eletrônica Avançada e Assinatura Eletrônica Qualificada (padrão

ICP-Brasil)

Para o sistema de Assinatura Eletrônica Avançada:

A Assinatura Eletrônica Avançada em interações com a Administração Pública está fundamentada na Lei nº 14.063/2020, mormente pelo inciso II de seu Art. 4º, cumulada com regulamentação própria, e é admitida como forma de comprovação de autoria, bem como de ratificação da personalidade e intransferibilidade dos usuários da plataforma;

Geração automática de certificados no padrão X509 para cada servidor habilitado ou usuário externo, detentor de documento de identificação válido (CPF ou CNPJ), que for cadastrado na plataforma. Tais certificados são vinculados a uma cadeia certificadora emitida pela própria plataforma;

Conformidade do certificado X509 com os padrões utilizados na assinatura eletrônica no formato pades;

Vinculação dos certificados X509 à própria conta dos servidores habilitados ou usuários externos, os quais só são ativados em caso de digitação e validação da senha e só poderão ser utilizados dentro da plataforma;

Possibilidade de integração com a Plataforma de Autenticação Digital do Cidadão - Login Único do Governo Federal, condicionada à liberação de credenciais de produção após a homologação final pela Secretaria de Governança Digital - SGD do Ministério da Economia - ME, viabilizando a realização de Assinatura Eletrônica Avançada através do assinador Gov.br, o que assegura segurança técnica e jurídica aos processos eletrônicos, em aderência ao Art. 4º da Lei nº 14.063/2020, c/c Art. 4º do Decreto nº 10.543/2020, c/c Portaria SEDGGME nº 2.154/2021;

Possibilidade de validação da integridade e autoria das assinaturas eletrônicas apostas em documentos da plataforma por meio da infraestrutura oficial do portal Gov.br, através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, aderente à MP 2.200-2 e à Lei nº 14.063/20;

Possibilidade de autenticação da tramitação dos documentos da plataforma por meio de inclusão automática de assinatura eletrônica qualificada com o certificado digital e-CNPJ ICP-Brasil da Administração Pública, o que viabiliza a validação da sua competência jurídico-administrativa através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital, mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI;

A utilização da Assinatura Eletrônica Avançada não exige instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário;

Para o sistema de Assinatura Eletrônica Qualificada (ICP-Brasil):

Possibilidade de aposição de Assinatura Eletrônica Qualificada nos documentos da plataforma, através do certificado ICP-Brasil, a qual evidencia-se como o tipo de assinatura eletrônica “que possui nível mais elevado de confiabilidade a partir de suas normas, de seus padrões e de seus procedimentos específicos”, nos termos do Art. 4º, inciso III e §1º, da Lei nº 14.063/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, cumulada com a Medida Provisória nº 2.200-2/2001;

Possibilidade de validação das assinaturas eletrônicas qualificadas quanto à integridade e autoria, em documentos assinados por certificado ICP-Brasil na plataforma, através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, aderente à MP

2.200-2 e à Lei nº 14.063/20;

Conformidade com as normas da ICP-Brasil para assinatura de documentos, mais especificamente a DOC-ICP-15;

Suporte a certificados do tipo A1 da ICP-Brasil, bem como a dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3, emitidos por

Autoridades Certificadoras vinculadas à cadeia da ICP-Brasil;

Possibilidade de execução de assinaturas eletrônicas com Certificado ICPBrasil, no mínimo, nas versões mais recentes dos navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome, bem como nos sistemas operacionais Windows, Linux e macos;

Possibilidade de verificação da validade e revogação do certificado digital do signatário no momento da realização da assinatura digital;

Possibilidade de realização de Co assinatura eletrônica de documentos utilizando certificado digital ICP-Brasil na Central de Atendimento, sem necessitar da criação de login e senha, aderente ao Art. 5º, §1º, III, da Lei nº 14.063/2020;

A efetivação da assinatura eletrônica está condicionada à inserção da senha pelo usuário, como método de confirmação de segurança; *características gerais da assinatura eletrônica:*

Composição de filas de assinaturas, as quais viabilizam que os documentos a serem subscritos sejam identificados e segmentados por tamanho, propiciando o tratamento das filas de arquivos pequenos, médios e grandes de forma diferenciada e assíncrona, trazendo agilidade para o processo;

Após a inclusão da assinatura eletrônica, a plataforma gera, automaticamente, documento PDF em formato pades (original, com assinaturas eletrônicas incluídas), compreendendo página de verificação das assinaturas (cópia para impressão, com estampa em todas as páginas do arquivo e inclusão de manifesto de assinantes ao final), aderente ao Requisito nº 7.5.6 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza como altamente desejável que um sistema “seja capaz de receber atualizações tecnológicas quanto à plataforma criptográfica de assinatura digital”;

Possibilidade de acesso aos arquivos originais assinados (PDF em formato pades) através de endereço eletrônico público específico, por meio do qual são exibidas informações técnicas e validação da integridade dos certificados digitais utilizados. A assinatura eletrônica pades é uma marca d'água digital assimétrica, aderente aos

Requisitos nºs 7.7.1, 7.7.2 e 7.7.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela

Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza, respectivamente, que um sistema “tem que ser capaz de recuperar informação contida em marcas d'água digitais” e “de armazenar documentos arquivísticos digitais que contenham marcas d'água digitais”, bem como é altamente desejável que “possua arquitetura capaz de receber atualizações tecnológicas no que se refere à plataforma de geração e detecção de marca d'água digital”;

Possibilidade de solicitação da assinatura de documentos ou de interações por outros servidores habilitados e/ou por usuários externos, os quais serão notificados no ambiente interno da plataforma e através das notificações multicanais;

Possibilidade de cancelamento e rejeição de solicitação de assinatura, o que implicará no respectivo registro cronológico do andamento no documento;

Possibilidade de listagem das assinaturas pendentes em documentos, através da exibição do status de “pendente” ou “assinado” nas notificações, viabilizando ao usuário o acompanhamento dos documentos que dependem da sua assinatura eletrônica;

Possibilidade de solicitação de assinatura eletrônica de maneira sequencial, viabilizando a definição da ordem através da qual as assinaturas poderão ser apostas no documento;

Possibilidade de coexistência, em um único documento, de fluxos de subscrição simultâneos e sequenciais, de forma que contemple a aposição da assinatura concomitante ou subseqüentemente às demais;

A cada nova assinatura no documento, é enviado um e-mail informando o estágio em que se encontra o fluxo de subscrição definido, apontando que das “x” assinaturas esperadas, “y” já foram efetuadas;

Possibilidade de indicação das atribuições dos signatários, tais como aprovador, contratante, contratada, dentre outros;

Possibilidade de definição, em um único fluxo, de exigência de aposição de assinatura eletrônica avançada e de assinatura eletrônica qualificada (ICP-Brasil), bem como da dispensa de assinatura de documentos anexos;

Existência de funcionalidade de notificação de que o destinatário recebeu documento no qual não há necessidade de assinatura;

Capacidade de registro da ocorrência de leitura do(s) despacho(s) constante(s) no documento;

Possibilidade de criação de lista de signatários para envio recorrente de documentos para assinatura;

Utilização de fatores adicionais de autenticação dos signatários durante a Assinatura Eletrônica Avançada, a exemplo de geração de token via e-mail;

Possibilidade de a assinatura dos documentos ser realizada em dispositivos móveis;

Possibilidade de configuração de quais envolvidos receberão cópia do documento assinado, por e-mail, ao final do processo de assinatura;

Existência de mecanismos que visam à segurança e à prevenção de fraudes nos processos de assinatura dos documentos via plataforma, possuindo, no mínimo:

Certificação digital dos documentos, a fim de evitar falsificações;

Trilha de auditoria dos documentos, de modo que todas as atividades realizadas, inclusive as visualizações, sejam registradas com data, hora e IP;

Criptografia dos documentos armazenados no sistema;

Possibilidade de validação de assinaturas com certificado digital padrão ICPBrasil, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”;

Possibilidade de escolha da atribuição do assinante no documento, através de lista pré-determinada, tais como “parte”, “testemunha”, “aprovador”, dentre outros;

Possibilidade de exibição, na lista de documentos, de informação indicativa do estágio em que se encontra o documento;

Possibilidade de assinatura de documentos ou despachos emitidos e/ou anexados em formato PDF, utilizando certificados digitais e criando arquivos assinados no formato PAdES;

Possibilidade de geração de uma página com extrato técnico das assinaturas em endereço eletrônico público específico, contendo nome do assinante e políticas de assinatura;

Possibilidade de co-assinatura de documentos previamente assinados no formato PAdES, com certificado ICP-Brasil ou através de outras assinaturas eletrônicas qualificadas com certificados da

sub-autoridade da plataforma, mantendo todas as subscrições existentes do documento no mesmo padrão e local para conferência, aderente ao Requisito nº 7.5.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que ser capaz de verificar a validade da assinatura digital no momento da captura do documento”;

Possibilidade de aposição de assinatura eletrônica no conteúdo dos documentos, apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos anexos (PDF);

Possibilidade de verificação da autenticidade da assinatura aposta no documento através de código alfanumérico em endereço eletrônico público específico, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”;

Possibilidade de solicitação de assinatura por meio de busca, utilizando caractere específico no momento da criação ou do despacho de documentos;

Possibilidade de listagem das assinaturas pendentes em painel específico, viabilizando ao assinante, de forma facilitada, o acompanhamento dos documentos que dependem da sua assinatura;

Existência de registro de ações relacionadas à assinatura no documento (solicitação, assinatura, cancelamento e recusa), exibindo, em ordem cronológica, quando cada ação ocorreu;

Possibilidade de exibição de lista de assinaturas em cada despacho ou documento principal, clicando em “listar assinaturas”. Neste atalho são exibidas as mesmas informações da central de verificação;

Assinatura eletrônica única e em lote

Possibilidade de efetivação de assinatura eletrônica em lote, de modo que o usuário poderá subscrever, em tela específica, todos os documentos nos quais tenha sido solicitada a sua assinatura;

Possibilidade de listagem de todas as assinaturas pendentes a serem executadas pelo usuário;

Possibilidade de assinatura eletrônica em lote, por meio de listagem com campo do tipo checkbox, no qual, ao selecionar, as subscrições serão efetuadas em formato de fila;

Representação em tela da situação de cada assinatura, de modo que, em caso de falha, apareça o indicativo respectivo e, ato contínuo, o servidor habilitado seja encaminhado para uma nova tentativa, viabilizando a transparência e eficiência quanto ao que efetivamente não fora assinado e, conseqüentemente, a sanção de tal ausência;

Assinatura eletrônica em lote nos formatos de assinatura eletrônica avançada nativa ou assinatura eletrônica qualificada ICP-Brasil;

Assinatura em lote com os mesmos padrões da assinatura eletrônica individual, diferindo apenas na possibilidade de realização de várias assinaturas simultaneamente;

Possibilidade de filtragem da fila de assinaturas, viabilizando a escolha dos documentos que estão pendentes de assinatura ou a exibição dos documentos que já foram assinados.

Contrassenha

Possibilidade de uso de contrassenha internamente, permitindo que servidor habilitado autorizado redija e envie documento em nome de outro servidor habilitado;

Para utilização da funcionalidade da contrassenha, através da geração de uma senha automática, o servidor habilitado autorizador deve permitir que outros servidores habilitados formalizem documentos em seu nome;

Os documentos gerados através da funcionalidade da contrassenha serão visualmente identificáveis, através de caracterização dos servidores habilitados em autorizador e digitador;

A contrassenha gerada tem número limitado de uso definido pelo servidor habilitado autorizador e pode ser cancelada antes de sua utilização total;
O servidor habilitado autorizador tem acesso a relatório com todos os documentos emitidos em seu nome através de contrassenha;

Sistema de classificação e busca por etiqueta digital

Possibilidade de cada setor adotar uma categorização própria para os documentos, por meio da criação de etiqueta digital;
A etiqueta digital funciona como gavetas virtuais, por meio das quais os usuários do setor podem categorizar e encontrar facilmente documentos;
Possibilidade de configuração das etiquetas, através da definição da cor da letra, do fundo e da utilização de emojis, propiciando visualmente a localização de documentos;
Possibilidade de classificação de um documento com mais de uma etiqueta, simultaneamente;
As etiquetas do setor ficam disponíveis somente para os servidores habilitados a ele vinculados;
A categorização dos documentos pelas etiquetas do setor só ficam visíveis para os servidores habilitados a ele vinculados;
Possibilidade de busca e filtragem de todos os tipos de documento disponíveis através da etiqueta, bastando selecioná-la antes de realizar uma busca avançada;
Ao clicar sobre uma etiqueta, automaticamente é mostrada a busca e são retornados todos os documentos a ela vinculados;
Possibilidade de organização das etiquetas de maneira estruturada, exibindo a hierarquia completa da etiqueta ao atribuí-la a um documento;

Hospedagem segura de anexos

Em cada documento ou atualização, podem ser enviados anexos de diferentes formatos;
Os arquivos anexados aos documentos ficam hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente, posto que disponíveis somente por meio de link seguro, com tempo de expiração gerado dinamicamente pela ferramenta;
Registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado;
Exibição do tamanho do anexo na plataforma;
Possibilidade de pré-visualização, através de exibição de miniatura, dos anexos (PDF, formatos de vídeo e imagem) em tamanho melhor adaptado à tela;
Quando o anexo estiver em formato de imagem, ao clicá-lo, este será exibido de forma otimizada, visando ao carregamento rápido e a possibilidade de navegar entre as imagens em formato de galeria;

Criptografia dos documentos armazenados no sistema

Possibilidade de validação de assinaturas com certificado digital padrão ICPBrasil, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”;
Possibilidade de escolha da atribuição do assinante no documento, através de lista pré-determinada, tais como “parte”, “testemunha”, “aprovador”, dentre outros;
Possibilidade de exibição, na lista de documentos, de informação indicativa do estágio em que se encontra o documento;
Possibilidade de assinatura de documentos ou despachos emitidos e/ou anexados em formato PDF, utilizando certificados digitais e criando arquivos assinados no formato pades;

Possibilidade de geração de uma página com extrato técnico das assinaturas em endereço eletrônico público específico, contendo nome do assinante e políticas de assinatura;

Possibilidade de co-assinatura de documentos previamente assinados no formato pades, com certificado ICP-Brasil ou através de outras assinaturas eletrônicas qualificadas com certificados da sub-autoridade da plataforma, mantendo todas as subscrições existentes do documento no mesmo padrão e local para conferência, aderente ao Requisito nº 7.5.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que ser capaz de verificar a validade da assinatura digital no momento da captura do documento”;

Possibilidade de aposição de assinatura eletrônica no conteúdo dos documentos, apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos anexos (PDF);

Possibilidade de verificação da autenticidade da assinatura aposta no documento através de código alfanumérico em endereço eletrônico público específico, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”;

Possibilidade de solicitação de assinatura por meio de busca, utilizando caractere específico no momento da criação ou do despacho de documentos;

Possibilidade de listagem das assinaturas pendentes em painel específico, viabilizando ao assinante, de forma facilitada, o acompanhamento dos documentos que dependem da sua assinatura;

Existência de registro de ações relacionadas à assinatura no documento (solicitação, assinatura, cancelamento e recusa), exibindo, em ordem cronológica, quando cada ação ocorreu;

Possibilidade de exibição de lista de assinaturas em cada despacho ou documento principal, clicando em “listar assinaturas”. Neste atalho são exibidas as mesmas informações da central de verificação;

Gerenciamento de contatos e organizações

Possibilidade de gerenciamento de contatos internamente na plataforma;

Os contatos podem ser dos tipos contato/pessoa física; contato/setor de pessoa jurídica, tais como financeiro e suporte; bem como contato/pessoa jurídica;

Possibilidade de estabelecimento de regras de preenchimento de dados, por perfil de contato externo, viabilizando a escolha quanto ao acionamento e à obrigatoriedade dos campos de cadastro de contatos externos na plataforma;

Possibilidade de definição de obrigatoriedade de preenchimento de, no mínimo, um dado entre os de e-mail, CPF, CNPJ e número de celular, viabilizando a unicidade das informações disponibilizadas nos cadastros realizados pelos contatos externos;

Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, de até dez campos complementares para o preenchimento de dados pelos contatos externos, viabilizando à Administração Pública a personalização das informações constantes em seus registros;

Possibilidade de configuração do nome do campo complementar e sua respectiva explicação, viabilizando à Administração Pública o acesso aos dados que melhor se adequem às suas necessidades;

Possibilidade de configuração do formato pretendido para disponibilização da informação requerida através do campo complementar, viabilizando à Administração Pública a escolha do melhor meio para acesso às informações pretendidas;

Possibilidade de configuração dos locais nos quais a informação deverá ser requerida através de campo complementar, viabilizando a escolha do melhor meio para colher as informações pretendidas, se no cadastro realizado internamente, se no cadastro realizado diretamente pelo contato externo ou se através de ambos;

Possibilidade de configuração da obrigatoriedade de preenchimento de cada campo complementar criado;

Contatos podem ser associados, de modo a permitir que outorgados tenham poderes de criar ou interagir em documentos que estejam em nome de outorgantes (procuração eletrônica);
Quando um contato possuir outros a ele associados (procuração eletrônica), há a possibilidade de listagem dos contatos dos quais é o procurador outorgado;
Ferramenta para importação e exportação de contatos em CSV;
Ferramenta para unificação de contatos repetidos, com vistas à higienização da base de pessoas físicas e jurídicas;
Possibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização;

Personalização da interface do sistema

Possibilidade de inclusão de símbolo oficial da Administração Pública e definição de cor predominante nas interfaces de acesso interno e externo da plataforma, com vistas a dar uniformidade e consistência à sua identidade visual;
Possibilidade de inclusão de imagens como plano de fundo da interface de acesso interno da plataforma;

Central de Atendimento

Funcionalidade que viabiliza à Administração Pública a disponibilização, em página da web, de portal de informações acerca dos serviços públicos de interesse dos usuários, sejam externos ou servidores públicos, bem como a centralização de consulta de autenticidade de documentos, de assinatura eletrônica, de protocolização eletrônica e de informações acerca do recebimento e tratamento dos pedidos de acesso à informação recebidos;

Possibilidade de acesso à Central de Atendimento pelo usuário externo através de cadastro na plataforma, bem como através da conta google, de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) e do login gov.br do Governo Federal (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/conta-gov-br/conta-gov-br/>). Na hipótese de determinado CPF não estar associado a um cadastro existente, um novo usuário externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral com informações adicionais;

Exibição para o usuário externo da sigla do setor vinculado a cada servidor habilitado que tenha interagido no documento e seus despachos, viabilizando o acesso à informação transparente quanto aos setores nos quais tramitaram suas solicitações, em aderência ao Art. 3º, III, IV e V, da Lei nº 12.527/2011;

Possibilidade de disponibilização da carta de serviços na Central de Atendimento, com índice dos serviços públicos prestados, os quais podem ser descritos, hierarquizados, vinculados a setores e buscados pelo título, nos termos do Art. 7º, §§2º e 4º, da Lei nº 13.460/2017;

Integração total e automática da Central de Atendimento com o Aplicativo Móvel para Atendimento, de modo que a administração dos dados cadastrais, dos serviços disponíveis em cada módulo e dos documentos vinculados aos usuários respeita as mesmas parametrizações em ambos os canais de atendimento;

Possibilidade de configuração de inclusão de texto explicativo e link que viabilizam o acesso à Política de Privacidade da Administração Pública na Central de Atendimento, aderente ao Art. 50 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);

Possibilidade de subscrever um documento em conjunto, através da assinatura eletrônica qualificada, utilizando certificado digital ICP-Brasil na Central de Atendimento, sem necessidade de efetivação de acesso, aderente ao Art. 5º, §1º, III, da Lei nº 14.063/2020;

Possibilidade configuração de verificação da autenticidade da assinatura aposta no documento, através da informação de respectivo código alfanumérico na Central de Atendimento, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de

registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”.

Possibilidade de configuração de verificação da autenticidade de certidões disponibilizadas pela plataforma, através da informação do respectivo código alfanumérico na Central de Atendimento;

Possibilidade de acesso aos documentos protocolizados autonomamente pelo usuário externo ou através de servidor habilitado, seja por meio de QR-Code, código externo ou pela lista de protocolos, disponibilizada após login;

Na Central de Atendimento, há a possibilidade de envio de respostas aos ofícios eletrônicos remetidos pela Administração Pública através da plataforma;

Possibilidade de o usuário externo (requerente) registrar protocolo eletrônico autonomamente, por meio do acesso externo da Central de Atendimento, desde que o assunto de interesse não conste entre aqueles configurados para atendimento exclusivo pelo balcão interno da Administração Pública, os quais não estarão exibidos na Central de Atendimento;

Nos casos de configuração de determinados assuntos para admissão de identificação de pessoas envolvidas, há a possibilidade de acompanhamento e interação por estas nos respectivos documentos através da Central de Atendimento;

Possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (requerente) após a resolução do protocolo eletrônico por todos os setores envolvidos, através da Central de Atendimento. A avaliação será realizada em formato de estrelas ou equivalente gráfico e viabilizará o cálculo de uma média nos indicadores dos setores envolvidos;

Possibilidade de registro de manifestação na ouvidoria digital autonomamente pelo usuário externo (manifestante) através da Central de Atendimento;

Após a resolução da manifestação na ouvidoria digital por todos os setores envolvidos, haverá a possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (manifestante) através da Central de Atendimento, viabilizando o cálculo de uma média nos indicadores dos setores envolvidos;

EAD - Sistema de Treinamento de Usuários

Disponibilização de material de treinamento em formato de vídeo, organizado por módulos, apresentando como utilizar a plataforma e suas funcionalidades;

Controle das aulas assistidas na ferramenta de ensino a distância (EAD) disponibilizada para apresentação do material em vídeo, viabilizando a verificação do percentual de acesso ao conteúdo programático pelo servidor habilitado;

Integração da ferramenta de ensino a distância (EAD) com a aplicação, exibindo o progresso em formato percentual e absoluto do servidor habilitado no(s) curso(s) em que estiver matriculado;

A ferramenta de ensino a distância (EAD) controla a ordem através da qual as aulas são assistidas, visando a garantir que o conteúdo seja repassado conforme planejamento do instrutor;

Possibilidade de o usuário assistir novamente às aulas na ferramenta de ensino a distância (EAD);

Ao final do curso, a ferramenta de ensino a distância (EAD) viabiliza a aplicação de avaliação de aprendizagem, com questões objetivas, gabarito previamente informado e exibição de nota ao término;

Caso o servidor habilitado obtenha nota mínima definida pela Administração Pública, será emitido certificado eletrônico de conclusão do(s) curso(s) em formato PDF, no qual constará o conteúdo programático apresentado e a respectiva carga horária;

Capacidade de aferição do progresso no treinamento de cada servidor individualmente, mostrando indicadores de progresso, data de conclusão e nota obtida na prova de conclusão do curso.

Integração com e-mail setorial

Possibilidade de abertura de documentos eletrônicos por meio de integração com e-mail setorial da Administração Pública;

Configuração, pela Administração Pública, de e-mail para envio de cópia exata do que fora recebido no e-mail setorial para um endereço personalizado fornecido pela plataforma;
Criação automática de documento eletrônico na plataforma com os dados do remetente, tais quais nome, e-mail, data e hora, após o recebimento do e-mail;
Possibilidade de envio das respostas e encaminhamentos externos dos documentos eletrônicos, que foram originados por meio da integração, ao e-mail de origem.

Gestão avançada de processos (workflow)

Possibilidade de configuração de etapas subsequentes no documento, de modo que a demanda só possa ser encaminhada na ordem preestabelecida, sem pular etapas;

Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por receber o

processo em cada etapa;

Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por avançar o

processo para a próxima etapa;

Possibilidade de configuração de etapa sem setor previamente responsável, oportunidade na qual o servidor habilitado poderá movimentar o documento para qualquer setor da Administração Pública;

Possibilidade de inclusão de modelo de texto padrão em cada etapa, permitindo a padronização dos atos processuais;

Possibilidade de definição de SLA ideal para cada etapa, de modo que as informações de tempo decorrido e tempo ideal fiquem visíveis para todos os envolvidos no processo;

Possibilidade de ordenação dos anexos vinculados aos documentos ou despachos da plataforma, durante a elaboração destes e previamente à efetivação de seu envio definitivo, viabilizando ganho de organização e eficácia aos processos da Administração Pública;

Possibilidade de download de todos os anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP;

Possibilidade de marcação dos anexos do processo como aprovados ou reprovados, permitindo, nesta última hipótese, a inclusão de observação textual a respeito do motivo da recusa;

Possibilidade da geração de árvore de processos, ferramenta que viabiliza a conversão e concatenação de um documento nativo da plataforma e seus anexos em arquivo compilado e paginado, no formato PDF, através de composições múltiplas, favorecendo o envio de processos administrativos nato digitais para entidades, órgãos e ferramentas externos, inclusive de controle;

O arquivo gerado através da árvore de processos é concebido em PDF (Formato de Documento Portátil), formato de arquivo universal, compacto, complexo e completo, que preserva as fontes e o layout dos documentos da plataforma e pode ser compartilhado, visualizado e impresso por qualquer usuário;

Possui tecnologia avançada de dados e armazenamento para geração de tamanhos diversos de documentos, viabilizando a realização de download da árvore de processos, uma vez gerada, em formato PDF.

Possui tecnologia avançada de processamento assíncrono de dados e armazenamento, a qual permite que o servidor habilitado não necessite aguardar, estático, na tela de solicitação da árvore de processos e seja notificado quando finalizada a sua geração.

Possibilidade de geração de versão completa da árvore de processos do documento, na qual estarão contidos todos os seus despachos, anexos, menções, notas internas e documentos, viabilizando a exibição cronológica e transparente da integralidade dos atos que compõem um documento;

Possibilidade de geração de versão da árvore de processos com a exibição das assinaturas firmadas no arquivo, bem como a verificação de suas autenticidades, o que assegura integridade, conferência de autoria e segurança ao documento digital;

Possibilidade de geração de versão personalizada da árvore de processos, para a qual oportuniza-se a seleção dos gêneros de documentos desejados, entre despachos, anexos, menções, notas internas e documentos gerados, viabilizando a exibição cronológica de determinados atos integrantes de um documento;

Possibilidade de geração de qualquer versão da árvore de processos em configuração comprimida, originando arquivo em formato PDF com o mesmo conteúdo da versão selecionada, porém de tamanho reduzido;

Possibilidade de geração de qualquer versão da árvore de processos em arquivos fracionados e enumerados de acordo com a paginação do documento, viabilizando que as características técnicas dos documentos passem a abranger as limitações máximas de 5 (cinco) megabytes por arquivo fracionado e 500 (quinhentos) kilobytes por página integrante, desde que as propriedades do documento comportem compressões dentro dos referidos limites, o que facilitará o manejo dos arquivos pelos servidores habilitados, inclusive nas prestações de contas aos órgãos de controle;

Possibilidade de geração de qualquer versão da árvore de processos de um documento incluindo as cópias integrais atualizadas dos documentos concebidos em decorrência daquele, as quais serão inseridas e numeradas na árvore de processos imediatamente após o ato que a criou;

Possibilidade de geração de mais de uma árvore de processos do mesmo documento da plataforma, em configuração igual atualizada ou diferente da disponibilizada previamente, respeitado prazo mínimo específico;

Possibilidade de download da última versão de cada uma das três configurações possíveis da árvore de processos, se existente, desde que o servidor habilitado esteja vinculado a algum dos setores envolvidos no documento;

Atualização da cópia integral do documento referenciado a cada geração da árvore de processos, sem prejuízo da manutenção da ordenação cronológica e íntegra dos documentos, característica inerente à plataforma digital;

Após cada movimentação que contiver anexo em formato não compilável em PDF na árvore de processos, haverá página de referência a tais arquivos;

Quando o documento sujeito à compilação contiver hiperlink de menção a outro também existente na plataforma, a cópia integral atualizada do documento mencionado será inserida e numerada na árvore de processos, imediatamente após o ato que o referenciou;

Tratando-se de árvore de processos com muitos documentos e anexos, sua geração ocorrerá em arquivos de tamanhos viáveis para download, mediante a criação automática de pasta comprimida com tantos arquivos quanto necessários para a disponibilização da integralidade do documento na árvore, em paginação sequencial e com viabilidade de tramitação.

1.8. MÓDULOS **Memorando**

Viabiliza a troca de informações oficiais entre setores da Administração

Pública, com numeração automática e sequencial;

Geração automática de QR Code, facilitando a localização do documento;

Elaboração do documento em tela, utilizando campo específico com capacidade de formatação de texto;

Possibilidade de elaboração do documento em tela cheia;

Possibilidade de movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações com numeração automática e sequencial, viabilizando a distinção entre respostas e encaminhamentos;

Possibilidade de envio de comunicação privada, através da qual apenas remetente e destinatário têm acesso ao documento, seus despachos e anexos, inexistindo oportunidade de alteração da privacidade;

Possibilidade de geração de folha de rosto para impressão, permitindo a identificação e movimentação de processos ou materiais não digitais;

Seleção do setor destinatário conforme organograma cadastrado e possibilidade de busca por nome ou sigla do setor;

Possibilidade de anexar múltiplos arquivos ao memorando ou às suas movimentações;
Possibilidade de utilização de modelos de documentos disponíveis em repositório da Administração Pública ou de setor a ela vinculado;
Possibilidade de geração do documento em formato PDF para assinatura eletrônica;
Possibilidade de vinculação de múltiplos prazos ao documento para controle em calendário;
Possibilidade de listagem dos setores envolvidos no documento, atualizando automaticamente a relação a cada movimentação que abarque novo setor;
Exibição do status de resolução do documento nos setores envolvidos;
Exibição das ações realizadas no documento, em formato de linha do tempo.

Ofício Eletrônico

Envio de documentos oficiais para usuários externos, com e-mails rastreados;
O ofício é gerado pela Administração Pública e remetido de forma oficial e segura ao seu destinatário, via e-mail, com possibilidade de notificação por SMS (caso disponível);
Possibilidade de recepção de respostas a ofícios na plataforma através da Central de Atendimento ou de resposta do destinatário ao e-mail de notificação; Transparência nas movimentações e manutenção de todo o histórico na plataforma;
Utilização de base única de contatos para todos os módulos da plataforma;
Desnecessidade de o destinatário ser usuário da plataforma para ter acesso ao ofício ou tramitá-lo, bastando ser cadastrado nos contatos;
Os ofícios acessados na parte externa da plataforma compartilham a mesma numeração atribuída ao ofício internamente;
Possibilidade de geração de QR Code para cada ofício enviado.

Circular

Documento de comunicação interna, em caráter informativo, entre setores da Administração Pública;
Possibilidade de redação da circular em tela, através de formatador de texto próprio;
Possibilidade de seleção da integralidade dos setores da Administração Pública, de determinados setores e subsetores ou de um setor em específico do organograma;
Possibilidade de definição de prioridade “Urgente”, o que viabiliza a exibição da priorização na lista de documentos do setor;
Rastreabilidade automática da circular, informando data e hora em que cada servidor habilitado efetuou a leitura;
Possibilidade de os servidores habilitados responderem à circular através de resposta aberta, visualizável por todos os envolvidos, ou restrita, à qual somente servidores vinculados ao setor remetente poderão visualizar;
Possibilidade de anexar múltiplos arquivos à circular ou às suas movimentações;
Possibilidade de inclusão de atividade ou prazo na circular com vistas ao controle de datas;
Possibilidade de arquivamento ou de arquivamento e interrupção das notificações decorrentes das novas movimentações na circular recebida;
Possibilidade de encaminhamento de circular para setor não envolvido previamente na sua tramitação;
Possibilidade de leitura das respostas abertas por todos os setores envolvidos;
Possibilidade de definição de data para arquivamento automático da circular; Possibilidade de marcação da circular como meramente informativa, oportunidade na qual não serão admitidas respostas ou encaminhamento.



Protocolo Eletrônico do Cidadão

Abertura de protocolo por acesso externo na Central de Atendimento ou através de cadastro realizado por servidor habilitado na plataforma;

Possibilidade de escolha pelo usuário entre a visualização dos protocolos nos formatos de lista ou calendário, este último baseado nos prazos;

Possibilidade de identificação, na lista, da existência de anexos ou prazos no protocolo, sem necessitar abrir o documento;

Possibilidade de escolha pelo usuário entre a ordenação por número do protocolo ou pela data da última movimentação nele realizada;

Possibilidade de identificação pelo usuário da forma de abertura do protocolo. Tendo sido realizada por servidor habilitado (atendente), sua identificação será automática.

Registro no próprio documento de todas as movimentações relacionadas ao protocolo, viabilizando a visualização cronológica das interações realizadas;

Possibilidade de acesso ao documento gerado no protocolo por meio de QRCode, código externo ou por lista de protocolos, disponibilizada após login do usuário externo (requerente) na Central de Atendimento;

Possibilidade de configuração de assuntos, de modo a permitir a hierarquização dos serviços disponíveis e facilitar a escolha do tipo de demanda através de listagem;

Possibilidade de configuração de direcionamento automático de assuntos para o setor da Administração Pública respectivamente responsável pelo seu atendimento e resolução;

Possibilidade de configuração de setor da Administração Pública como central de distribuição de demandas, quanto aos assuntos sem direcionamento automático cadastrado;

Exibição de comprovante de protocolização (código externo) para o usuário externo (requerente), imediatamente após a inclusão da demanda, no qual constará o setor destinatário do protocolo;

O setor destinatário do protocolo tem acesso integral ao conteúdo da demanda e suas movimentações, podendo encaminhá-lo para outro setor da Administração

Pública ou responder diretamente ao usuário externo (requerente);

Possibilidade de resolução unilateral da demanda por determinado setor da Administração Pública, de modo que continue com status em aberto e tramitando em setores nos quais haja alguma tarefa pendente ou que ainda estejam atendendo o usuário externo (requerente);

Na oportunidade da resolução unilateral da demanda, possibilidade de o setor escolher entre acompanhar cada uma das próximas movimentações do protocolo, quando este será devolvido à caixa de entrada do setor, ou somente ser notificado quando for novamente instado.

Possibilidade de um servidor habilitado vinculado ao setor responsável definir que um protocolo foi concluído definitivamente. Neste status, o protocolo não aceita mais interações externas e apenas um servidor habilitado vinculado ao setor responsável pode reverter a conclusão, permitindo que o usuário externo (requerente) novamente se manifeste;

Possibilidade de configuração de vinculação de anexos identificados por assunto de protocolo, os quais podem ser obrigatórios ou opcionais, bem como podem ser aceitos em extensões de arquivos específicas.

Possibilidade de configuração de prazo automático, em dias, para cada assunto de protocolo, o que será exibido no documento;

Possibilidade de inclusão, alteração ou conclusão de prazos, por qualquer setor com acesso ao documento, o que será registrado e exibido no próprio documento;

Possibilidade de configuração individual de alertas de vencimento dos prazos do documento, possibilitando ao usuário a indicação da forma do lembrete e da quantidade de dias antes do vencimento;

Possibilidade de definição de obrigatoriedade de realização de login verificado pelo usuário externo (requerente), através de certificado ICP-Brasil, para protocolos vinculados a determinados assuntos;

Possibilidade de definição de obrigatoriedade de realização de login verificado pelo usuário externo (requerente), através de login Gov.br, para protocolos vinculados a determinados assuntos;



Possibilidade de configuração de assuntos para atendimento exclusivo pelo balcão interno, os quais não serão exibidos na Central de Atendimento;

Possibilidade de inclusão de mapa interativo de localização em determinados assuntos, para coleta do georreferenciamento da demanda, viabilizando a busca de informações e o apontamento exato da demanda através de pino ou marcador equivalente;

Possibilidade de configuração de campos de identificação de pessoas envolvidas em determinados assuntos de protocolo, viabilizando que estes acompanhem e interajam no documento através da Central de Atendimento; Possibilidade de registro de interações por setor envolvido e usuário externo (requerente), viabilizando a inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos; Possibilidade de definição prévia de setores que terão autorização para alterar o assunto do protocolo, possibilitando a correção de eventual equívoco na classificação inicial da demanda, o que será registrado e exibido no próprio documento, com informações de data e hora, bem como da classificação anterior;

Após a resolução do protocolo por todos os setores envolvidos, haverá a possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (requerente), diretamente por e-mail ou através da visualização do protocolo na Central de Atendimento, em formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala;

Através da avaliação realizada pelo usuário externo (requerente), possibilidade de realização de cálculo da média dos indicadores de informações gerenciais dos setores envolvidos no protocolo eletrônico;

Na hipótese de reabertura do protocolo, possibilidade de realização de nova avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (requerente), cuja nota substituirá a inicialmente atribuída ao serviço;

Possibilidade de o servidor habilitado receber documentos ou itens na forma física e gerar comprovante com as informações do protocolo, para confirmação de recebimento pelas partes envolvidas.

Ouvidoria Digital com Integração com e-mail setorial

Módulo desenvolvido para atendimento à Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;

Ouvidoria é um canal cuja finalidade é a apresentação de sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, sua função é intermediar a relações entre o cidadão e a Administração Pública, enquanto conjunto de órgãos e pessoas jurídicas aos quais a lei atribui o exercício da função administrativa do Estado nos âmbitos federal, estadual e municipal;

A ouvidoria digital viabiliza o recebimento das manifestações dos cidadãos, bem como a análise, a orientação, o encaminhamento às áreas responsáveis pelo tratamento ou pela apuração, a resposta ao manifestante e a conclusão da demanda; Possibilidade de registro de manifestação diretamente pelo usuário externo

(manifestante) através da Central de Atendimento da Administração Pública;

Possibilidade de registro de manifestação por servidor habilitado, oportunizando o atendimento presencial, bem como através de canais adicionais como telefone e redes sociais, o que será vinculado ao nome do usuário externo (manifestante) atendido;

Possibilidade de identificação da manifestação do usuário externo (manifestante) por finalidade, conforme a seguir: “Denúncia” viabiliza comunicação da ocorrência de ato ilícito e da prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa de apuração por órgãos da Administração Pública, a exemplo da denúncia de ausência de conclusão de obra objeto de convênio cujos repasses foram efetuados; “Elogio” viabiliza a demonstração de reconhecimento ou satisfação quanto a prestação de um serviço público ou a atendimento recebido, a exemplo de registro de elogio ao atendimento realizado por servidora pública da biblioteca de um órgão; “Reclamação” viabiliza a demonstração de insatisfação quanto a determinado serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e/ou na fiscalização deste, a exemplo da reclamação quanto à tentativa mal sucedida de protocolização de pedido em determinada Secretaria de

governo; "Solicitação" viabiliza o pedido de adoção de providências pelos órgãos e entidades vinculados à Administração Pública, a exemplo de comunicação da falta de um medicamento e requerimento de diligências para a solução do problema; e "Sugestão" viabiliza o registro de ideia ou proposta de melhoria na prestação de serviços públicos por órgãos e entidades vinculados à Administração Pública, a exemplo e sugestão de disponibilização de serviço de fotocópia próximo ao balcão de atendimento de um órgão público;

Possibilidade de indicação do método de entrada do atendimento pelo servidor habilitado (atendente), quais sejam telefone, correspondência, e-mail, rede social, atendimento social ou site; Possibilidade de inclusão de geolocalização da demanda na tela da manifestação, com vistas a exibir ferramenta de mapa interativo, viabilizando busca por endereço, digitação de coordenada geográfica, bem como apontamento e/ou ajuste desta através de pino;

Possibilidade de exibição das manifestações recebidas pelo setor nos formatos de listagem, com ordenação por número, última atividade e prazo; de calendário, no qual são exibidas as manifestações com seu prazo final de resposta; e em formato pinos em mapa geográfico interativo; Possibilidade de filtragem das manifestações recebidas pelo setor por assunto, período de data de abertura, nome do requerente e/ou marcadores aplicados; Possibilidade de realização de movimentações pelos setores envolvidos, bem como pelo usuário externo (manifestante), através da inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos.

Possibilidade de configuração de assuntos de modo a facilitar a escolha do tipo de manifestação por meio de lista, permitindo a ordenação hierárquica das atividades disponíveis;

Possibilidade de configuração de direcionamento automático de assunto para o setor da Administração Pública responsável pelo atendimento, ao mesmo tempo em que para a Ouvidoria, para acompanhamento;

Possibilidade de recategorização dos assuntos por setores previamente autorizados, viabilizando a correção de eventual equívoco na classificação inicial da manifestação;

Exibição do registro da recategorização do assunto no próprio documento, exibindo data, hora, classificação anterior e atual, bem como o usuário responsável;

Exibição de comprovante de protocolização (código externo) para o usuário externo (manifestante), imediatamente após a inclusão da manifestação, no qual constará o setor destinatário da demanda; O setor destinatário da manifestação tem acesso integral ao seu conteúdo e movimentações, podendo encaminhá-la para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário externo (manifestante);

Possibilidade de resolução unilateral da demanda por determinado setor da Administração Pública, de modo que continue com status em aberto e tramitando em setores nos quais haja alguma tarefa pendente ou que ainda estejam atendendo o usuário externo (manifestante);

Na oportunidade da resolução unilateral da demanda, possibilidade de o setor escolher entre acompanhar cada uma das próximas movimentações, quando este será devolvido à caixa de entrada do setor, ou somente ser notificado quando for novamente instado;

Possibilidade de a Ouvidoria responder ao usuário externo (manifestante) e marcar a manifestação automaticamente como resolvida em todos os setores que eventualmente estejam envolvidos na demanda;

Após a resolução da manifestação por todos os setores envolvidos, haverá a possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (manifestante), diretamente por e-mail ou através da visualização do protocolo na Central de Atendimento, em formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala;

Através da avaliação realizada pelo usuário externo (manifestante), possibilidade de realização de cálculo da média dos indicadores de informações gerenciais dos setores envolvidos no protocolo eletrônico;

Na hipótese de reabertura da manifestação, possibilidade de realização de nova avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo

(manifestante), cuja nota substituirá aquela inicialmente atribuída ao serviço;

Para garantir a proteção à identidade do usuário externo (manifestante), em cumprimento à Lei nº 12.527/11 e Lei 13.460/2017, possibilidade de escolha do tipo de identificação da manifestação que

está sendo registrada, quais sejam: “Sem sigilo”, quando o manifestante informa um meio de contato (e-mail, telefone ou endereço) e permite que sua identificação esteja disponível para os setores envolvidos no atendimento; “Sigilosa”, quando o manifestante se identifica, mas solicita o sigilo sobre sua identificação, oportunidade na qual somente a Ouvidoria terá acesso aos tais dados, ao passo que os setores envolvidos apenas visualizarão o conteúdo da manifestação; e “Anônimo”, quando o manifestante não se identifica e não informa um meio de contato, oportunidade na qual poderá acompanhar a demanda através do comprovante de protocolização (código externo).

Pedido de e-SIC

O Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão permite o recebimento de pedidos de acesso à informação feitos à Administração Pública, com base na Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação - LAI);

As solicitações de informações podem ser feitas diretamente pelo cidadão, através da internet, ou cadastradas por servidor habilitado (atendente), a partir de visita presencial, telefone ou correspondência;

Possibilidade de resposta e/ou encaminhamento da demanda, internamente, para qualquer setor cadastrado que tiver ao menos um usuário ativo;

Possibilidade de inclusão de anexos tanto durante a formalização inicial da solicitação quanto em qualquer uma das movimentações posteriores;

Funcionalidades similares às demais estruturas de documentos;

Possibilidade de categorização das demandas por assunto;

Possibilidade de divulgação, em canal web da Administração Pública, de gráfico contendo informações de quantidade total de demandas da LAI recebidas, bem como a divisão desta por assunto, setor, situação ou prioridade.

Processo Administrativo com Gestão avançada de processos (workflow)

Possibilidade de criação de Processo Administrativo, enquanto sucessão de atos autônomos ordenados e direcionados à consecução de determinado fim previsto em Lei, consolidando atos eletrônicos de outros módulos, através de lista com assuntos pré-definidos;

Possibilidade de configuração do setor destinatário inicial do processo a partir do assunto selecionado;

Possibilidade de configuração de campos personalizados no processo administrativo para o preenchimento de informações durante a criação de documentos na plataforma, viabilizando à Administração Pública o aumento da retenção de informações vinculadas aos seus procedimentos;

Possibilidade de configuração do formato pretendido para as informações obtidas através de campos personalizados;

Possibilidade de escolha quanto à obrigatoriedade de preenchimento de cada campo personalizado criado;

Possibilidade de inclusão de informações de ajuda a respeito do preenchimento dos campos personalizados da plataforma, nos formatos de texto e imagem, viabilizando maior usabilidade à navegação pelos usuários;

Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de preenchimento automático de dados de localização por meio da inserção do número do Código de Endereçamento Postal (CEP), desde que vinculado a outros campos personalizados de localização cadastrados na plataforma;

Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CPF, viabilizando integridade aos dados inseridos;

Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CNPJ, viabilizando a inserção de dados dados íntegros na plataforma;

Possibilidade de realização de automação de cálculos através da combinação de múltiplos campos personalizados, viabilizando à Administração Pública a validação das diferentes informações prestadas na plataforma;

Possibilidade de utilização de modelos de texto para padronização da abertura e trâmite dos processos;

Possibilidade de geração de documentos complementares dentro processo administrativo, incluindo referência na linha do tempo, podendo aproveitar de forma automática os dados envolvidos;

Possibilidade de referência a outros documentos eletrônicos da plataforma no processo administrativo, movimentação que será automaticamente informada no documento citado;

Possibilidade de inclusão de anexos nos atos do processo;

Possibilidade de configuração de funcionalidade que permita a determinados setores a marcação de processos como “Deferido” ou “Indeferido”;

Possibilidade de geração automática do número do processo, por assunto ou em sequência à numeração geral, além da viabilidade de utilização de padrão customizado da Administração Pública;

Possibilidade da inserção de múltiplos prazos dentro dos processos administrativos;

Possibilidade de restrição de abertura e tramitação de Processos

Administrativos por setor;

Possibilidade de configuração de anexos obrigatórios por assunto e de definição dos seus requisitos mínimos no momento da abertura.

Aplicativo móvel para Atendimento

Aplicativo móvel nativo de atendimento, disponível para aparelhos que utilizam os sistemas operacionais Android e ios, instalável através das lojas de aplicativos oficiais Play Store e App Store, respectivamente;

Solicitação de acesso à localização do dispositivo na tela inicial, viabilizando a listagem das Administrações Públicas mais próximas que estão utilizando o aplicativo no atendimento;

Possibilidade de escolha da Administração Pública da qual busca-se atendimento, dentre as habilitadas e ordenadas por proximidade no aplicativo, para realizar a solicitação;

Configuração e inclusão de identidade visual (símbolo oficial, cores e fundo de tela), viabilizando a personalização do aplicativo de acordo com a Administração Pública selecionada;

Aplicativo totalmente integrado à plataforma web, de modo que a administração dos serviços disponíveis em cada módulo é a mesma utilizada na Central de Atendimento;

Possibilidade de utilização, pelo usuário externo, do login “gov.br” (Governo Federal) para acesso ao aplicativo. Caso o CPF não esteja associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral;

Possibilidade de utilização, pela pessoa física ou jurídica, dos dados de acesso já cadastrados na Central de Atendimento ou de realização de cadastro pelo próprio aplicativo;

Efetivada a conexão no aplicativo, serão exibidos os documentos vinculados ao usuário externo na Inbox, em duas abas diferentes, quais sejam: “Em aberto”, na qual constará aqueles que estão pendentes de resolução na entidade; e “Arquivado”, na qual constará os documentos que já foram resolvidos pela Administração Pública;

Exibição, no aplicativo, da sigla do setor vinculado a cada servidor habilitado que tenha interagido no documento e seus despachos, viabilizando ao usuário externo o acesso à informação transparente quanto aos setores nos quais tramitaram suas solicitações, em aderência ao Art. 3º, III, IV e V, da Lei nº 12.527/2011;

Possibilidade de o usuário externo editar os seus dados através do menu “Minha Conta”;

O aplicativo mantém a conexão do usuário externo mesmo após o fechamento do aplicativo, visando a reduzir o esforço na formalização de solicitações;

Na consulta dos documentos vinculados ao usuário, a plataforma irá exibir o conteúdo, as tramitações e os anexos, respeitando as mesmas parametrizações existentes na Central de Atendimento;

Possibilidade de interação em um documento existente vinculado ao usuário, adicionando novas informações e anexos;

Possibilidade de abertura de documentos de diferentes módulos da plataforma no mesmo aplicativo;

Possibilidade de escolha e configuração dos módulos da plataforma que ficarão disponíveis para consulta no aplicativo;

Os módulos configurados para ficarem disponíveis no aplicativo estarão acessíveis no botão “Novo” ou ícone equivalente;

Possibilidade de o usuário externo navegar em menu com os serviços disponibilizados em cada módulo, de modo que ao selecionar um assunto, os subassuntos sejam exibidos em uma próxima tela;

Possibilidade de o Administrador definir assuntos em destaque, os quais serão exibidos na tela antes da lista de assuntos gerais;

A seleção de assunto para a criação do documento no aplicativo, viabiliza a exibição da descrição relacionada ao assunto, bem como a aplicação das regras de identificação e obrigatoriedade de anexos e campos adicionais, quando estes estiverem disponíveis, da mesma forma realizada na Central de Atendimento;

Finalizado o preenchimento do documento, este será salvo imediatamente na plataforma, informando ao usuário o número do documento e qual setor recebeu a demanda;

As notificações com a confirmação de abertura, interações e finalização da demanda serão feitas pelos canais de comunicação previamente disponíveis na plataforma (e-mail e/ou SMS);

Possibilidade de o usuário consultar o organograma completo da Administração Pública selecionada, bem como as informações de contato, através do menu “Sobre”.

Ato Oficial

Módulo utilizado para tramitação e coleta de assinaturas digitais de atos oficiais da Administração Pública, tais como empenhos, portarias, decretos, leis, contratos, dentre outros;

Possibilidade de adicionar respostas e encaminhar o documento para outros setores da Administração Pública;

Possibilidade de cadastro de assuntos específicos para a classificação dos documentos e configuração do roteamento automático, viabilizando a distribuição do documento para setores pré-definidos;

Possibilidade de configuração que permita que determinados setores e/ou perfil de usuários possam enviar documentos;

Numeração automática do documento, com possibilidade de configuração de numeração única dentro de cada setor ou permitindo numeração manual;

Possibilidade de configuração que permita que usuários externos consultem e co-assinem documentos;

Geração de QR-Code para cada documento criado;

Possibilidade de utilização de certificado digital ICP-Brasil, para que os servidores habilitados assinem arquivos em formato PDF anexados;

Possibilidade de co-assinatura, pelos demais usuários com acesso ao documento, dos anexos em formato PDF, utilizando certificado digital ICP-Brasil.

Chamado técnico

Possibilidade de abertura de chamados técnicos (tickets), a serem encaminhados a setores específicos da Administração Pública;

Possibilidade de utilização em rotinas de solicitação de consertos e manutenções de equipamentos, de demandas de Tecnologia da Informação - TI,

bem como de aplicação em outros fins que interessem à Administração Pública;
Possibilidade de configuração de abertura de chamados técnicos por usuários externos e encaminhamento destes aos setores responsáveis;
Possibilidade de um servidor habilitado vinculado a setor destinatário de demandas, realizar a abertura de chamado técnico em nome de outro usuário;
Possibilidade de inclusão de resposta e encaminhamento do chamado técnico para outros setores da Administração Pública;
Possibilidade de cadastro de assuntos específicos para os chamados técnicos e configuração de roteamento automático, viabilizando a distribuição de demandas para setores pré-definidos;
Possibilidade de vinculação do número de patrimônio, caso aplicável, no momento da abertura do chamado técnico;
Possibilidade de geração de folha de rosto na abertura do chamado técnico;
Possibilidade de anexação de arquivos no chamado técnico e em suas respectivas movimentações;
Possibilidade de inserção de tabelas no corpo do texto do chamado técnico, bem como de efetivação de formatação simples, tais como negrito, itálico, sublinhado, listas, links e alinhamento.
Possibilidade de configuração de etapas subsequentes no documento, de modo que a demanda só possa ser encaminhada na ordem preestabelecida, sem pular etapas;
Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por receber o processo em cada etapa;
Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por avançar o processo para a próxima etapa;
Possibilidade de configuração de etapa sem setor previamente responsável, oportunidade na qual o servidor habilitado poderá movimentar o documento para qualquer setor da Administração Pública;
Possibilidade de inclusão de modelo de texto padrão em cada etapa, permitindo a padronização dos atos processuais;
Possibilidade de definição de SLA ideal para cada etapa, de modo que as informações de tempo decorrido e tempo ideal fiquem visíveis para todos os envolvidos no processo;

Parecer

Módulo de controle de emissão de pareceres, com possibilidade de registro de documento a ser embarcado ou incluído dentro de outro documento;
Controle automático da numeração dos pareceres;
Viabiliza a emissão de pareceres por setores e/ou servidores habilitados autorizados;
Possibilidade de anexação de arquivos ao parecer.

Intimação Eletrônica

Ferramenta de envio de intimações eletrônicas, com rastreamento de e-mails, viabilizando à Administração Pública a comunicação oficial, eletrônica e direta com os usuários externos para ciência, cumprimento de exigências e outras comunicações necessárias, sem necessidade de confecção, impressão ou carimbo em papel;
Possibilidade de liberação de controle de geração de intimações a determinados setores e/ou usuários;
Possibilidade de geração e envio de intimação para contatos previamente cadastrados, com endereço de e-mail válido;

Na tela de geração e envio de intimação, necessário o preenchimento dos campos de destinatário (contato), assunto e corpo do texto;

Possibilidade de rastreamento de intimações, desde que não haja bloqueio de imagens pelo servidor de e-mail do destinatário, viabilizando a indicação na plataforma de que o e-mail foi entregue;

Indicação de leitura de e-mail no momento exato de sua abertura pelo destinatário, desde que não haja bloqueio de imagens pelo servidor de e-mail do destinatário;

Relatórios e gráficos da quantidade de intimações enviadas, por período.

Protocolo Legislativo

Registro eletrônico de Requerimentos e Indicações de vereadores integrantes do

Poder Legislativo Municipal;

Possibilidade de controle de prazos de resposta;

Possibilidade de consulta das proposições legislativas por tipo, vereador, situação dos prazos (vencidos e a vencer), intervalo de data e proposições recebidas e respondidas;

Possibilidade de geração de relatórios gerenciais das proposições legislativas por tipo, vereador, situação dos prazos (vencidos e a vencer), intervalo de data e proposições recebidas e respondidas.

Carta de Serviços

Funcionalidade de Carta de Serviços, contendo descrição dos serviços prestados pela Administração Pública e possibilidade de consulta destes através de filtros de órgão responsável pela prestação do serviço, perfis de usuários destinatários do serviço, categoria à qual é atribuído o serviço, e lista em ordem alfabética, aderente ao Art. 7º, §§2º e 4º, da Lei nº 13.460/2017;

Possibilidade de configuração dos órgãos responsáveis pela prestação dos serviços a serem cadastrados na Carta de Serviços, com campos para a inclusão do nome do setor, nome do órgão responsável e sua respectiva sigla, aderente ao Art. 7º, §§1º e 2º, III e V, da Lei nº 13.460/2017;

Possibilidade de visualização de todos órgãos responsáveis pela prestação dos serviços cadastrados na Carta de Serviços da Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §§1º e 2º, III e V, da Lei nº 13.460/2017;

Possibilidade de configuração de perfis de usuários externos aos quais poderão estar vinculados os serviços presentes na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017;

Possibilidade de configuração de categorias nas quais determinados serviços relacionados a uma temática comum poderão ser agrupados na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017;

Possibilidade de atribuição de ícone específico para cada categoria de serviços configurada na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017;

Possibilidade de criação, edição e suspensão de serviços cadastrados na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §§ 1º, 2º e 4º, da Lei nº 13.460/2017;

Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de inclusão do nome do serviço prestado pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, I, da Lei nº 13.460/2017;

Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de inclusão do assunto ao qual é vinculado na plataforma, aderente ao Art. 7º, §2º, I, da Lei nº 13.460/2017;

Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de definição dos meios através da quais poderá ser requisitada a sua prestação na plataforma, se digital, presencialmente ou por ambos, aderente ao Art. 7º, §2º, I, II e III, da Lei nº 13.460/2017;

Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de vinculação do módulo por meio do qual poderá ser requisitada a sua prestação através do acesso externo da plataforma, aderente ao Art. 7º, §2º, I, II e VI, da Lei nº 13.460/2017;

Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de vinculação a determinado perfil de usuários externos cadastrado previamente, aderente ao Art. 7º, §2º, I, II e III, da Lei nº 13.460/2017;

Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de vinculação a determinada categoria de serviços cadastrada previamente, aderente ao Art. 7º, §2º, I, II e III, da Lei nº 13.460/2017;

Possibilidade de inclusão das características de cada serviços cadastrados na Carta de Serviços através de caixa de texto, aderente ao Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017;

Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de descrição de sua definição detalhada, aderente ao Art. 7º, §2º, I e II, da Lei nº 13.460/2017;

Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização de quem tem competência para efetivar a solicitação da sua prestação pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, II, da Lei nº 13.460/2017;

Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização dos requisitos, documentos e informações necessárias para a efetivação da sua prestação pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, II, da Lei nº 13.460/2017;

Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização das principais etapas para o seu processamento pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, III, da Lei nº 13.460/2017;

Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de previsão do prazo máximo para a efetivação da sua prestação pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, IV, da Lei nº 13.460/2017;

Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização da forma através da qual é viabilizada a sua prestação pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, V, da Lei nº 13.460/2017;

Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de descrição dos locais e formas através dos quais o usuário externo poderá apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço, aderente ao Art. 7º, §2º, VI, da Lei nº 13.460/2017;

Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações a respeito das prioridades de atendimento do usuário externo, aderente ao Art. 7º, §3º, I, da Lei nº 13.460/2017;

Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações a respeito da previsão de tempo de espera para atendimento do usuário externo, aderente ao Art. 7º, §3º, II, da Lei nº 13.460/2017;

Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações quanto aos mecanismos de comunicação com os usuários externos, aderente ao Art. 7º, §3º, III, da Lei nº 13.460/2017;

Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização de informações quanto aos procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários externos, aderente ao Art. 7º, §3º, IV, da Lei nº 13.460/2017;

Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações quanto aos mecanismos de consulta, por parte dos usuários externos, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação, aderente ao Art. 7º, §3º, V, da Lei nº 13.460/2017;

Possibilidade de ordenação automatizada dos serviços mais acessados na Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017;

Possibilidade de realização de busca do serviços cuja prestação se pretende pelo seu título, pelo órgão responsável pela sua prestação, pelo perfil que lhe foi atribuído, pela categoria ao qual está vinculado e por ordem alfabética, e na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §2º, I, da Lei nº 13.460/2017;

Consulta Prévia de Viabilidade e Confecção de Mapa para Consulta de viabilidade

Módulo com a finalidade de auxílio à população e aos profissionais envolvidos na concepção e implementação de projetos urbanísticos, a obterem informações essenciais à elaboração de seus projetos e macrozoneamentos específicos, quais sejam os parâmetros urbanísticos taxa de ocupação, índice de aproveitamento, gabaritos, recuos e afastamentos, zonas de ocupação, áreas específicas, dentre outras informações que a Administração Pública julgar necessárias, com vistas para o desenvolvimento sustentável das cidades;

Possibilidade de acesso ao Mapa de Consulta Prévia de Viabilidade através da Central de Atendimento da Administração Pública, por meio de dispositivos com conexão à internet, tais como computador, tablet ou smartphone, viabilizando um atendimento prático, acessível e otimizado aos usuários externos;

Possibilidade de exposição de camadas personalizadas no Mapa de Consulta Prévia de Viabilidade, viabilizando a exposição de diferentes informações, tais como o sistema viário, bairros, dados ambientais - hidrografia, Área de Preservação Permanente - APP, Área de Preservação Ambiental - APA, dentre outros -, equipamentos públicos e áreas de interesse da sociedade, de modo que os usuários externos possam visualizar, de forma precisa e transparente, informações detalhadas sobre determinado território;

Disponibilização do Mapa de Consulta Prévia de Viabilidade em ambiente interativo e online, viabilizando ao usuário o acesso ao link disponibilizado pela Administração Pública, a visualização e a escolha a área ou o lote da obra de interesse, possibilitando a exibição dos índices urbanísticos, bem como os usos admitidos na área selecionada;

Na hipótese de dúvidas quanto ao Mapa de Consulta Prévia de Viabilidade pelo usuário, possibilidade de abertura de protocolo para respectiva elucidação, viabilizando a seleção de assunto a anexação de documentos obrigatórios e protocolização de pedido;

Possibilidade de visualização híbrida das multicamadas do Mapa de Consulta Prévia de Viabilidade, com informações de zonas, lotes, vias, ruas, imagens de satélites, dentre outros;

Possibilidade de visualização híbrida das multicamadas do Mapa de Consulta Prévia de Viabilidade, oportunizando a sobreposição de diferentes camadas de informações em um mesmo mapa, de modo que sejam exibidas informações de zonas, lotes, vias, ruas, imagens de satélite e outras informações relevantes para a consulta de viabilidade;

Possibilidade de exposição da separação da área geográfica do município em terrenos e em lotes, de modo que, ao clicar no lote, sejam exibidas informações geoespaciais disponíveis a ele relativas, tais como zona, logradouro, bairro, numeração predial, inscrição imobiliária;

Possibilidade de consulta aos parâmetros urbanísticos e usos permitidos e permissíveis em cada lote do município, tais como informações a respeito da identificação do lote, da zona na qual está localizado, de quais usos lhe são permitidos (residencial, comercial e/ou industrial), dentre outras especificações.

Confecção do mapa de consulta de viabilidade, com parâmetros urbanísticos, estruturados e consolidados no plano diretor do município, tais como: Zonas, Usos e Dados de ocupação;

A criação do mapa interativo será no formato em que o município possuir os dados, podendo ser individual por lote (inscrição imobiliária) ou por zonas (quando não há lotes individualmente separados).

1.9. RELATÓRIOS

Informações gerenciais

De acordo com a utilização da plataforma, automaticamente são gerados indicadores e estes são apresentados aos gestores, contendo, no mínimo, os seguintes itens:

Indicador de eficiência de cada setor da Administração Pública, consubstanciado nas informações da porcentagem de resolução de documentos, na quantidade de documentos recebidos, bem como na quantidade de resolvidos, desde o início até a data definida pelo interessado, limitada à atual.

Indicador de qualidade de cada setor da Administração Pública, consubstanciado na nota média atribuída às resoluções e aos despachos dos documentos, desde o início até a data definida pelo interessado, limitada à atual.

Indicador de engajamento dos servidores habilitados de cada setor da Administração Pública, consubstanciado na porcentagem de leitura dos documentos recebidos, desde o início até a data definida pelo interessado, limitada à atual.

Indicador de assiduidade dos servidores habilitados integrantes de cada setor da Administração Pública, consubstanciado na representação gráfica, por cores, da quantidade de tempo desde o último acesso à plataforma, a qual será dividida por indicativos de que o acesso nunca ocorreu, bem como de que não o fez há mais de 45 (quarenta e cinco) dias, duas semanas, uma semana, três dias ou dois dias.

Para o indicador de assiduidade, possibilidade de acesso à informação da quantidade de acessos realizados pelo servidor habilitado, da data e hora da última ação realizada naquele setor, bem como da data e hora do cadastro.

Para o indicador de assiduidade, possibilidade de visualização dos servidores que foram suspensos da plataforma em decorrência do transcurso de 90 (noventa dias) de inatividade.

Possibilidade de acesso à quantidade de servidores habilitados integrantes de cada setor da Administração Pública e detalhamento de dados específicos destes, tais como cargo, nível na plataforma, último acesso e data de cadastro.

Possibilidade de exportação dos relatórios de indicadores em formato para formato CSV, bem como de geração de arquivo em PDF.

Possibilidade de escolha de quais tipos de documento serão considerados os indicadores.

Acesso a página específica com gráfico evolutivo dos setores organizados hierarquicamente, em formato de lista.

Possibilidade de comparação da média de todos os setores com a de um setor em específico.

Possibilidade de visualização de setores com demandas em aberto em determinado tipo de documento, viabilizando a identificação de gargalos em processos da Administração Pública.

Progresso no Sistema de Treinamento de Usuários

Relatório de progresso dos servidores habilitados inscritos no EAD - Sistema de Treinamento de Usuários, consubstanciado na porcentagem da evolução, data e hora de conclusão, média final, bem como possibilidade de acesso ao certificado de conclusão individualizado.

Quantitativo de documentos

Relatório quantitativo de documentos por setor da Administração Pública, através de escolha do tipo de documento, do período a ser considerado, do tipo de contagem - apenas documentos emitidos pelo setor ou todos os documentos em trâmite no setor -, do setor, bem como se devem ser exibidos os setores inativos ou não.

Acessos diários

Possibilidade de geração de relatório de acessos diários, através da escolha do usuário, do tipo de período (dia, semana ou mês), o qual será disponibilizado em formato CSV.

Geração assíncrona de relatório de informação dos acessos diários efetuados pelos servidores habilitados, viabilizando a navegação sem comprometimento da solicitação, bem como a notificação da sua finalização em local específico e visível na plataforma.

Possibilidade de acesso aos últimos 5 (cinco) relatórios de acessos diários gerados por até 7 (sete) dias após sua disponibilização.

Estatística

Relatório de números precisos de utilização da plataforma, no qual são exibidas informações da data de início e a respectiva quantidade em dias e meses em que a plataforma está em operação na Administração Pública, bem como o número de:

Total de usuários e por nível de acesso;

Total de setores e por suas subdivisões (principais, subsetores e grupos de trabalho);

Total de documentos e por suas subdivisões em gerados (documentos e despachos) e migrados/integrados; anexos e seu tamanho total; Acessos.

Informações sobre consumo de recursos

Possibilidade de geração de relatório do consumo detalhado mensal com, no mínimo, informações de quantidade de servidores habilitados (cadastros e acessos), usuários externos (cadastros e acessos), documentos gerados (emissões, despachos e total), volume anexos (tamanho e média de tamanho) e assinaturas realizadas

(emitidas, verificadas e login certificado).

Possibilidade de acompanhamento e gerenciamento da economia estimada de recursos.

Possibilidade de acompanhamento do número de impressões que seriam realizadas na tramitação física de documentos.

Possibilidade de cálculo do gasto total que seria realizado com impressões de documentos físicos, baseado no preço da impressão por folha informado pela Administração Pública.

Informações de auditoria

Possibilidade de geração, por servidores habilitados delegados, de relatórios de eventos ocorridos dentro da plataforma, viabilizando a auditoria das ações realizadas, aderente ao Requisito nº 7.4.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “tem que assegurar que as informações da trilha de auditoria estejam disponíveis para inspeção, a fim de que uma ocorrência específica possa ser identificada e todas as informações correspondentes sejam claras e compreensíveis”.

Possibilidade de personalização do relatório de eventos através de escolha do período a ser abarcado, do tipo de evento ou todos, de setores ou todos, bem como de usuários ou todos.

Disponibilização de relatório consolidado com a identificação de cada evento ocorrido na plataforma, através da informação de seu código específico, do número do acesso, do nome do usuário, da data, da hora e de sua descrição, bem como do detalhamento do sistema operacional, do tipo de dispositivo, do IP (Internet Protocol) e da versão do navegador utilizado.

Disponibilização automática do relatório, viabilizando celeridade e segurança na análise dos dados vinculados aos eventos ocorridos na plataforma.

Possibilidade de exportação de informações dos eventos no formato CSV.

Gráficos de utilização

Possibilidade de geração de relatório de gráficos de manuseio da plataforma, consubstanciado na disponibilização de um painel de informações (dashboard) a respeito da utilização dos módulos da plataforma, por meio de gráficos e tabelas demonstrativos de dados por assunto, por setor, por usuário e por situação.

Possibilidade de personalização do relatório de gráficos, através da escolha do módulo, do tipo de período (mês semana e dia) e da abrangência dos assuntos, dentre todos ou algum em específico. Na hipótese de haver relatório pronto com as mesmas características escolhidas, este poderá ser acessado imediatamente pelo servidor habilitado.

Na hipótese de não haver relatório de gráficos pronto para as características escolhidas, haverá a possibilidade de solicitação de sua geração, que será realizada de forma assíncrona, viabilizando a

navegação sem comprometimento da solicitação, bem como a notificação da sua finalização em local específico e visível na plataforma.

Relatório georreferenciado

Disponibilização do relatório georreferenciado nas modalidades de calor ou com pinos, consubstanciado na geolocalização dos documentos tramitados na plataforma, integralmente ou configuráveis por tipo de documento, situação, assunto, setor, bem como período entre anos. Possibilidade de interação direta no mapa, viabilizando melhor identificação da geolocalização das demandas da Administração Pública, vinculadas aos documentos em trâmite ou tramitados na plataforma.

No relatório de mapa de pinos, há a exibição da geolocalização, da quantidade e do percentual de documentos que se encontram “em aberto”, nos períodos de até 20 dias após sua emissão, entre o 20º a 30º dia após sua emissão e de mais de 30 trinta dias após sua emissão.

No relatório de mapa de pinos, há a exibição da geolocalização, da quantidade e do percentual de documentos que foram “resolvidos”, nos períodos de até 30 dias após sua emissão e de mais de 30 dias após sua emissão.

No relatório de mapa de pinos, há a exibição da geolocalização, da quantidade e do percentual de documentos que encontram-se “em aberto” e “resolvidos”.

Possibilidade de acesso, através de clique em cada pino, a informações como o assunto do documento, sua situação, o endereço da demanda, bem como é viabilizado o acesso à íntegra do documento, a depender do nível de acesso do servidor habilitado.

1.10. SERVIÇOS IMPLANTAÇÃO

Tem como objetivo colher os requisitos necessários, analisar os processos internos, adequá-los da melhor forma à plataforma e capacitar os servidores sobre documentos eletrônicos.

Condições gerais

Confidencialidade: Ausência de utilização das informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio ou de terceiros, exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro.

Ausência de repasse do conhecimento adquirido a partir das informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações por seu intermédio e obrigando-se a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações.

Responsabilidade da CONTRATADA pela manutenção e guarda segura de todos os dados gerados ou anexados durante a vigência do contrato.

Armazenamento redundante dos dados da Administração Pública, de modo que hajam duas ou mais cópias dos mesmos dados em servidores localizados em, no mínimo, três locais físicos distintos e autônomos, assegurando integridade e segurança às informações.

Possibilidade de consulta às informações das últimas cópias de dados realizadas automaticamente pela plataforma, viabilizando à Administração Pública o acesso às propriedades técnicas inerentes ao armazenamento dos seus dados.

Possibilidade de acesso à informação da quantidade aproximada de arquivos vinculados à Administração Pública na plataforma, até o mês anterior à consulta.

Possibilidade de acesso à informação do tamanho aproximado dos arquivos vinculados à Administração Pública na plataforma, até o mês anterior à consulta.

Em caso de rescisão ou término do contrato, disponibilização de um acesso por tempo determinado para a CONTRATANTE realizar a cópia dos arquivos dos servidores da CONTRATADA. Estes arquivos consistem nos dados gerados na plataforma em formato CSV, bem como seus anexos no formato original.

Os arquivos disponibilizados para cópia da CONTRATANTE ficarão disponíveis por 30 dias corridos, período após o qual todos os dados da CONTRATANTE serão excluídos dos servidores da CONTRATADA.

O código fonte do sistema informatizado é de exclusiva propriedade da CONTRATADA e não será disponibilizado em nenhum momento para a CONTRATANTE.

Adequação do tratamento de dados pessoais nos termos da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), observando, dentre outros, os seguintes fundamentos previstos nesta legislação: o respeito à privacidade e à autodeterminação informativa; a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião; a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem; o desenvolvimento econômico, tecnológico e a inovação; a livre iniciativa, a livre concorrência, a defesa do consumidor, os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.

Suporte

Suporte de atendimento simplificado, personalizado e humanizado aos usuários, cidadãos e servidores habilitados da Administração Pública, através de ferramenta intuitiva de atendimento via chat, acessível na própria plataforma, e e-mail.

Possibilidade de visualização dos atendentes do suporte que estão disponíveis para atendimento.

Possibilidade de escolha do assunto a ser abordado no atendimento, viabilizando o recebimento automático de artigo da central de ajuda da plataforma a respeito do tema e, consequentemente, eventual autoatendimento pelo usuário.

Enquanto estiver aberto, há a possibilidade de inclusão de outro usuário no mesmo atendimento, viabilizando que mais de uma pessoa tenha acesso e interaja com o suporte a respeito de determinada demanda.

Possibilidade de acompanhamento do atendimento por mais de um atendente de suporte, viabilizando eventual trabalho colaborativo.

Possibilidade de escalação do atendimento para níveis cada vez mais especializados de suporte, conforme a necessidade da demanda, através dos quais poderá haver a resolução imediata, a análise e simulação da demanda, bem como a criação de chamado para o setor de tecnologia.

Possibilidade de acesso a atendimento já iniciado e pendente de resolução, através de número de registro de chamado.

Recebimento de e-mail pelo usuário ao final do atendimento, no qual este poderá manifestar sua concordância ou discordância quanto à solução apresentada e avaliar ou reabrir o atendimento, respectivamente.

Possibilidade de avaliação do atendimento em uma escala de 0 (zero) a 10 (dez), bem como de inclusão de comentário.

No e-mail de resumo da finalização do atendimento, há a disponibilização de informações a respeito do atendente, da data e da hora do início e fim do atendimento.

Possibilidade de acesso ao histórico de todos os atendimentos recebidos pelo suporte, divididos por status, através tanto do e-mail, no qual são enviados os históricos de todos os atendimentos, quanto da plataforma.

Suporte de segunda a sexta das 7h às 19h.

SLA (Acordo de nível de serviço) para atendimento via ferramenta online de suporte:

Até 30 minutos - tempo para primeira resposta;

Até 8 horas - retorno sobre problema constatado;

Até 48 horas - retorno sobre prazo de resolução/adaptação de problema constatado;



Cessão de uso da plataforma

O início da cessão de uso da plataforma é imediato após a homologação do cronograma de implantação pelo CONTRATANTE, bem como são disponibilizadas todas as funções ao administrador do contrato em até 2 (dois) dias úteis após a homologação.

A locação mensal da plataforma inclui os serviços de implantação remota, treinamento nos primeiros 90 (noventa) dias e suporte técnico durante toda a vigência do contrato.

1.11. PROVA DE CONCEITO

Declarado o vencedor provisório da etapa de lances/negociação será agendada data para ocorrer a prova de conceito do sistema visando analisar o atendimento das exigências contidas no termo de referência.

A demonstração será avaliada pela comissão técnica constituída por profissionais da Prefeitura e se destina a garantir que o proponente com menor oferta de preço possua o sistema adequado às necessidades do Município. Assim sendo, os sistemas serão submetidos à verificação técnica para apurar seu atendimento aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência.

A prova de conceito ocorrerá em até 03 (três) dias úteis contados da finalização da etapa de lances/negociação, ficando assegurada a presença das demais licitantes na apresentação.

A LICITANTE que descumprir esse prazo será desclassificada automaticamente do certame, devendo ocorrer a convocação da LICITANTE classificada em segundo lugar, e assim sucessivamente;

A apresentação do referido Sistema ocorrerá remotamente por intermédio da rede mundial de computadores, com compartilhamento de tela e disponibilização de *link* de acesso aos interessados, e será acompanhada pela Comissão Técnica constituída por profissionais da Prefeitura, os quais assistirão à sessão de amostragem e emitirão parecer **APROVADO** ou **REPROVADO**, conforme critérios objetivos constantes na Tabela I do presente Termo de Referência.

Considera-se eliminado na prova de conceito a LICITANTE que deixar de satisfazer a um ou mais requisitos constantes na Prova Conceito, sendo convocada a licitante com menor preço subsequente para avaliação de sua solução ofertada e assim sucessivamente, até que uma licitante e sua solução ofertada atenda plenamente ao requerido na TABELA 1.

A amostragem deverá simular, em tempo de execução, cada uma das funcionalidades técnicas descrita na Prova de Conceito, com o objetivo de demonstrar o atendimento às especificações técnicas exigidas.

A comissão técnica poderá, durante a demonstração do sistema, intervir com questionamentos e pedidos de esclarecimentos, o que a empresa licitante deverá, através dos expositores, responder de imediato.

Fica reconhecido o direito das LICITANTES concorrentes de acompanharem os procedimentos relativos à apresentação da prova de conceito, os quais não poderão interrompê-la de nenhum modo, sendo-lhes permitido fazer constar pronunciamento em ata.

Será vedada à LICITANTE a realização de intervenções durante a realização da Prova, tais como: correções de erros e desenvolvimento de novas funcionalidades.

Os requisitos serão avaliados sequencialmente obedecendo à ordem constante no presente anexo e seus respectivos requisitos, na ordem crescente de numeração. Não será permitida a apresentação do requisito subsequente sem que o anterior seja declarado pela comissão técnica como concluído.

O resultado da verificação técnica será fornecido imediatamente após a declaração de conclusão de cada requisito feita pelo licitante. O resultado da avaliação, da equipe técnica da Prefeitura, expresso por **APROVADO** ou **REPROVADO**, será publicado. Serão avaliados os requisitos e a empresa licitante será considerada APTA OU NÃO se conseguir atender todos os itens, dos requisitos exigidos para a prova de conceito.

Os requisitos definidos para serem atendidos quando da realização da Prova De Conceito são apresentados na TABELA 1, consideradas as funcionalidades tidas como necessárias. As demais



funcionalidades devem ser plenamente atendidas até a implantação do sistema, ou seja, no prazo de até 60 dias, para que a solução ofertada atenda todas as funcionalidades contidas no termo de referência.

DEMONSTRAÇÃO TÉCNICA - PROVA DE CONCEITO

Será considerado a avaliação dos itens elencados abaixo de cada módulo:

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DA PLATAFORMA	
A	Características técnicas da plataforma
a.1	O sistema deverá ser desenvolvido e disponibilizado 100% web, para uso em computadores, notebooks, tablets e smartphones. A interface deverá ser responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade, compreensível a qualquer cidadão conforme Art. 3º, VII e X, da Lei nº 14.129/2021.
a.3	O acesso deverá ser seguro, hospedado em servidor WEB com certificado de segurança SSL, garantindo assim troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema aderente ao Art. 3º, V, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).
a.11	Possibilidade da interoperabilidade entre sistemas de terceiros via APIs específicas;
a.12	Possibilidade de visualização de informações georreferenciadas em modo mapa;
B	Infraestrutura Tecnológica e segurança
b.1	Toda a solução deverá funcionar em ambiente em nuvem, ou seja, não sendo necessário nenhum investimento por parte da Prefeitura Municipal de Itapema em infraestrutura, servidores, certificados, cabeamento e conectividade, etc. Bastando somente dispor de conexão com a internet e computadores ou dispositivos móveis com capacidades de acesso, aderente ao Art. 37 da CF.
E	Logs e Auditoria
e.2	Possuir ferramenta de auditoria para consulta dos dados registrados, possibilitando a exportação dos logs em formato txt ou csv. O acesso à ferramenta de auditoria deverá ser realizado somente por usuários com autorização definida na estruturação dos níveis de acesso.
F	Segurança - Métodos de acesso
f.1	O acesso à plataforma deverá ser por meio de senha pessoal e intransferível cadastrada pelo próprio usuário ou pelo administrador do sistema.

f.2	Possibilitar que os usuários recuperem sua senha por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e-mail cadastrado e confirmado.
f.3	Possibilitar que os usuários externos cadastrem e também recuperem senhas, caso já estejam cadastrados, com a possibilidade de utilizar cadastros em Redes sociais certificadas para acessar a ferramenta.
G	Acesso interno à plataforma – Login para funcionários
g.1	O acesso interno à plataforma deverá ser através de e-mail individual cadastrado/habilitado pelo administrador do sistema, ou usuário por ele autorizado, e senha pessoal e intransferível, aderente aos Requisitos nº 7.2.1 e 7.2.5 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza, respectivamente, que o sistema “tem que manter pelo menos os seguintes atributos dos usuários, de acordo com a política de segurança: identificador do usuário; autorizações de acesso; credenciais de autenticação” e “tem que permitir acesso à funções do sistema somente a usuários autorizados e sob controle rigoroso da administração do sistema, a fim de proteger a autenticidade dos documentos arquivísticos digitais”;
g.2	Possibilidade de recuperação de senha por meio de formulário intitulado "esqueci a senha", remetido ao e-mail previamente cadastrado e confirmado, aderente ao Art. 6º, VII, e Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
g.4	Possibilidade de utilização de ferramenta externa de validação de acesso, por meio de token (código) associado à conta do servidor habilitado, gerado automaticamente a cada 30 (trinta) segundos e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais. Na

	hipótese de adoção da ferramenta externa de validação, o usuário necessitará estar em posse do dispositivo gerador do token (código) para ter acesso à conta, aderente ao Art. 4º, II, da Lei nº 14.063/2020;
g.5	O usuário Administrador deverá possuir acesso a todas as funcionalidades da plataforma, bem como autorização para cadastrar setores e usuários internos de toda a Administração Pública;
g.6	Possuir cadastro único de servidor habilitado para acesso a todos os módulos que lhe sejam autorizados, através de plataforma integrada;
g.7	Possibilidade de parametrização da concessão de acesso a determinados módulos, bem como de restrição de procedimentos de abertura e tramitação de documentos, aderente ao Requisito nº 7.2.12 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, quer preconiza que “o acesso a documentos, a dossiês/processos ou classes, tem que ser concedido se a permissão requerida para a operação estiver associada a pelo menos um dos grupos aos quais pertença o usuário”;



g.9	A efetivação do cadastro deverá reunir dados de data, hora, identificação do responsável, IP e navegador de acesso, instituindo uma cadeia de responsabilidades, aderente ao Requisito nº 2.6.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ;
g.10	O cadastro de servidor habilitado deverá ocorrer através de inserção de informações de nome completo, cargo/função, CPF, sexo, data de nascimento e senha
g.13	Possibilidade de o servidor habilitado editar seus dados de acesso, através de formulário específico.
g.14	Como forma de preservar o histórico de todos os usuários que já utilizaram a plataforma, não deverá ser possível a exclusão de cadastro de usuário, restando permitida apenas a suspensão de seu acesso;
g.15	Possibilidade de o servidor habilitado configurar na plataforma o período em que estiver em férias ou afastado do trabalho por motivos de licença maternidade, licença paternidade, dentre outros;
g.16	Possibilidade de consulta, pelo servidor habilitado, da identificação dos servidores cadastrados como administradores, através de menu de preferências da conta;
g.17	Possibilitar a integração automática entre as respostas enviadas por e-mails e a plataforma, de modo que aquelas incorporem imediatamente o documento em formato de despacho;
g.18	Possibilidade de o Administrador promover a alteração do setor ao qual o servidor habilitado está vinculado, oportunidade na qual está passa a ter acesso somente aos documentos do novo e atual setor. Ainda assim, o histórico do servidor habilitado deverá permanecer, também, no setor anterior;
g.19	Possibilidade de segmentação das permissões dos servidores habilitados por níveis de

	acesso, aderente ao Requisito nº 7.2.14 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “pode permitir que alguns usuários estipulem que outros usuários, papéis ou grupos de usuários podem ter acesso aos documentos sob sua responsabilidade. Essa permissão deve ser atribuída pelo administrador, de acordo com a política de segurança do órgão ou entidade.”;
g.20	Possibilitar a utilização de perfil Administrador Geral, com possibilidade de acesso somente a documentos do setor ao qual está vinculado, bem como viabilidade de gerenciamento de servidores habilitados, setores e estatísticas da Administração Pública;
g.21	Possibilitar a utilização de perfil Administrador Local: com possibilidade de gerenciamento de subsetores e servidores habilitados a partir de um setor específico, independentemente de ser o setor ao qual estiver atualmente vinculado;



g.22	Possibilitar a utilização de perfil Nível 1, com possibilidade de movimentação de documentos do setor, bem como de cadastramento de novos servidores públicos e de subsetores subordinados hierarquicamente ao setor ao qual está vinculado. Possibilidade de acesso e interação a todos os documentos de todos os subsetores subordinados ao setor atual;
g.23	Possibilitar a utilização de perfil Nível 2, com possibilidade de movimentação exclusiva dos documentos do setor ao qual está vinculado atualmente;
g.24	Possibilitar a utilização de perfil Nível 3, com possibilidade de visualização de documentos do setor ao qual está vinculado;
g.25	Possibilidade de o servidor habilitado ser definido como Auditor, circunstância que lhe permitirá acesso para consulta e interação em todos os documentos e setores da Administração Pública;
g.26	Possibilidade de ao servidor habilitado ser outorgado o acesso a relatórios gerenciais de toda Administração Pública;
g.27	Possibilidade de o servidor habilitado consultar o último acesso dos usuários na plataforma,
H	Acesso externo à plataforma – Login para munícipes (cidadão)
h.2	Possibilidade de o usuário externo utilizar-se de sua conta Google para acessar a plataforma. Na hipótese de o endereço de e-mail não estar associado a um cadastro existente, deverá ser encaminhado para complementação cadastral com informações adicionais;
h.7	Possibilidade de configuração de campos para informação dos nomes civis anteriores do usuário externo, pertinente ao preenchimento por pessoa natural que já alterou o nome em razão de mudança de estado civil, decisão judicial ou conclusão dos procedimentos previstos no Provimento nº 73 do CNJ e na Lei nº 14.382/2022, viabilizando à Administração Pública o acesso aos nomes civis anteriores dos cidadãos;
h.8	Possibilidade de complementação automática de dados de endereço do usuário externo a partir da inclusão do número do Código de Endereçamento Postal (CEP), propiciando maior integridade, celeridade e efetividade à realização de cadastros na plataforma;
h.9	Possibilidade de abertura de documentos externamente por servidor habilitado na plataforma, através dos mesmos login e senha do acesso interno. Na oportunidade, a visualização e a tramitação do documento ficarão atribuídas ao cadastro da pessoa, sem vinculá-las ao seu respectivo setor na Administração Pública;

h.10	Possibilitar a captura automática de mensagens provenientes de e-mails respondidos, de modo que, na hipótese de um usuário externo responder notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta deverá ser incluída no documento em formato de despacho, facilitando a interação entre usuários externos e servidores habilitados;
h.11	Possibilidade de inclusão, pelo usuário externo, de informações de maneira facilitada no documento, através de resposta a e-mail de notificação enviado pela plataforma, prestigiando o princípio da eficiência e aderente ao Art. 37 da CF;
h.12	Possibilidade de acesso, pelo usuário externo, às informações vinculadas a um documento, bem como aos seus anexos, prestigiando os princípios da publicidade e transparência, aderente ao Art. 37 da CF;
h.13	Área externa da plataforma com possibilidade de acesso a documentos por meio de chave pública e leitura de QR-Code;
h.15	Possibilidade de o usuário externo atualizar seus dados, registrar novas demandas, bem como acompanhar o progresso e a resolução de demandas precedentes;

h.16	Possibilidade de o usuário externo acessar sua caixa de entrada pessoal, onde estarão reunidos todos os documentos dos quais é requerente ou destinatário;
h.17	Possibilidade de o usuário externo procurador, outorgado por procuração eletrônica, ter acesso às demandas registradas em nome do outorgante;
I	Estruturação das informações
i.1	A plataforma deverá possibilitar a organização hierárquica em setores e subsetores, com possibilidade de ilimitados níveis de desconcentração, de acordo com a estrutura interna da Administração Pública;
i.2	Possibilidade de vinculação dos servidores habilitados na plataforma a um setor principal e possibilidade de serem associados a setores secundários, em aderência ao

	Requisito nº 7.2.13 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema “tem que permitir que um usuário pertença a mais de um grupo”;
i.3	Os usuários Administrador e Nível 1, vinculados a setores integrados por subsetores, deverão ter a opção de trocar de setor e ter acesso às demandas próprias de sua hierarquia;
i.4	Possibilitar a utilização multissetorial das demandas geradas na plataforma, de modo que cada setor envolvido deverá ter a possibilidade de tramitar, encaminhar, definir estágio de andamento, bem como marcar como resolvida unitariamente naquele setor, não causando alteração da situação geral do documento;



i.5	Possibilidade de considerar integralmente resolvida a demanda apenas quando todos os setores nela envolvidos a marcam como resolvida e arquivam a solicitação, em aderência ao Requisito nº 6.1.2 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema “tem que ter capacidade, sem limitações, de estabelecer o número necessário de trâmites nos fluxos de trabalho.”;
i.6	Possibilidade de rastreio do documento por meio de número gerado, chave pública (código) ou QR Code. O acesso aos documentos deverá ser restrito aos usuários devidamente autorizados para tanto, através do seu envio ou encaminhamento, bem como de entrega de chave pública para consulta;
i.7	Possibilitar o registro de todos os acessos aos documentos e seus despachos, restando disponível a listagem de quem, quando e a qual setor está vinculado o usuário que visualizou, proporcionando aos envolvidos transparência no trabalho realizado, em aderência aos Requisitos nº 6.1.7 e 6.1.20 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconizam, respectivamente, que o recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que registrar na trilha de auditoria todas as alterações ocorridas neste fluxo” e “tem que registrar a tramitação de um documento em seus metadados. Os metadados referentes à tramitação devem registrar data e hora de envio e recebimento, e a identificação do usuário”;
i.8	Possibilitar a existência de caixa de entrada de documentos para cada setor da Administração Pública, na qual todos os documentos recebidos estarão disponíveis para os servidores habilitados vinculados;
i.9	Possibilitar a organização da caixa de entrada setor por abas ou equivalentes, de modo a refletir o status de cada documento no setor;
i.10	Os documentos da Administração Pública deverão estar presentes na caixa de entrada dos setores envolvidos no momento de sua criação ou encaminhamento;
i.11	Possibilidade de disponibilização de documentos na caixa de entrada pessoal dos usuários diretamente associados àqueles, além da caixa de entrada do setor, onde devem constar todos os documentos, independentemente de estarem associados a alguém ou sem atribuição individual, em aderência ao Requisito nº 6.1.16 do e-ARQ
	Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que reconhecer indivíduos e grupos de trabalho como participantes”;
i.14	Possibilidade de vinculação dos documentos ao setor, de modo que, na hipótese de um servidor público ser desativado ou transferido para outro setor, todo o histórico por ele produzido continua a integrar o setor, viabilizando a continuidade das demandas sem perda de informações;

i.15	Possibilidade de organização dos documentos e anexos do processo por ordem cronológica de inclusão, na vertical, em um modo de visualização denominado “árvore de documentos do processo”, em formato de arquivo PDF.
J	Divisão por módulos
j.1	A estruturação e o funcionamento da plataforma deverá ser dividida em módulos, de modo a retratar a realidade documental da Administração Pública, os quais poderão ser acessados por servidores habilitados e usuários externos devidamente autorizados, em aderência ao Requisito nº 6.1.5, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que permitir que fluxos de trabalho pré-programados sejam definidos, alterados e mantidos exclusivamente por usuário autorizado”;
j.3	Possibilidade de restrição dos módulos a usuários específicos, conforme definição da Administração Pública;
j.4	Possibilidade de acesso à criação e à consulta de documentos/processos de todos os módulos, quando disponíveis ao servidor habilitado, na mesma interface, através de um menu único de opções;
j.5	Cada módulo deverá possibilitar uma contagem própria dos documentos/processos não lidos por servidores habilitados do setor.
K	Sistema de notificação multicanais
k.1	O sistema deverá possuir funcionalidade para envio de notificações por, pelo menos, email e SMS;
k.6	Possibilidade de exibir notificações/atualizações em cada atendimento/documento, na forma de linha do tempo, à medida em que forem efetuadas atualizações, de forma a evidenciar a todos os envolvidos as informações a respeito de quem leu, por onde tramitou, se foi encaminhado, resolvido ou reaberto, em aderência ao Requisito nº 6.1.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que registrar a tramitação de um documento a fim de que os usuários possam conhecer a situação de cada documento no fluxo”;
k.7	Possibilidade de registro e exibição, das características do acesso externo da demanda, informando se foi visualizada em computador ou dispositivo móvel, bem como os dados técnicos sobre o dispositivo utilizado.
L	Organograma de setores
l.1	Possibilidade de criar automaticamente organogramas dinâmicos a partir dos setores e usuários configurados na plataforma pela Administração Pública;

l.3	Possibilidade de exibir informações sobre os usuários integrantes de cada setor, tais como nome, cargo e data que esteve online pela última vez;
l.4	Possibilidade de efetivação de busca pelo nome dos servidores habilitados;
l.5	Possibilidade de visualização dos servidores habilitados que integram cada setor da estrutura da Administração Pública, através de botão de expansão;
l.6	Possibilidade de exibição de lista de telefones dos usuários pertencentes a cada setor;
M	Controle de prazos
m.1	Possibilidade de criação de múltiplos prazos e atividades nos documentos em trâmite, disponíveis no setor;
m.2	Possibilidade de definição de prazo para todos os envolvidos, para somente um setor ou apenas para o próprio servidor habilitado;
m.3	Possibilidade de exibição dos documentos disponíveis na caixa de entrada do setor em formato de calendário mensal, através do qual serão apresentados todos os prazos associados ao servidor habilitado atual ou ao setor ao qual está vinculado;
m.4	Possibilidade de identificação visual da circunstância na qual se encontram os prazos e atividades, por meio de informação sobre o seu vencimento;
m.5	Possibilidade de exibição de coluna específica na listagem de documentos;
m.6	Possibilidade de marcação de prazo e/ou atividade como realizados;
m.7	Possibilidade de edição de um prazo e/ou atividade, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável;
m.8	Possibilidade de exclusão de um prazo e/ou atividade, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável;
N	Status de leitura e rastreabilidade dos documentos
n.1	Possibilidade de identificação visual do status de leitura na caixa de entrada do setor, evidenciando se cada documento já foi ou não lido pelo servidor habilitado, bem como informando se houve leitura por qualquer outro servidor habilitado do setor;
n.2	Os registros de acesso a cada documento ou demanda deverão ser consignados automaticamente e exibidos no próprio documento, viabilizando um histórico cronológico do acesso, aderente ao Requisito nº 7.4.1 do e-ARQ Brasil, instituído pela
	Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema tem que ser capaz de registrar, na trilha de auditoria, informações acerca do usuário, data e hora de acesso ou tentativa de acesso a documentos e ao sistema;



n.3	Possibilidade de o usuário externo, ao acessar documento ao qual esteja vinculado, também deverá acessar as informações de seu acesso consignadas na plataforma, viabilizando transparência aos envolvidos na tramitação de um documento eletrônico;
n.4	Possibilidade de consulta de quem efetuou leitura de documentos e despachos na plataforma, sejam servidores habilitados ou usuários externos, garantindo transparência para todos os envolvidos;
n.5	Possibilidade de consulta da quantidade total de downloads realizados por anexos do processo, garantindo transparência para todos os envolvidos;
n.6	Possibilidade de vinculação de QR-code a cada documento gerado, facilitando a rastreabilidade;
n.7	Possibilidade de vinculação de QR-code aos documentos emitidos e assinados digitalmente, de modo viabilizar a verificação da validade das assinaturas digitais, bem como o conteúdo do documento original;
0	Busca avançada
o.1	Possibilidade de utilização de ferramenta para busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma, em aderência ao Requisito nº 4.2.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que o conteúdo dos documentos em forma de texto possa ser pesquisado”;
o.2	Possibilidade de busca por termos, período de emissão do documento, tipo de documento, assunto em texto escrito e envolvidos, bem como setores participantes, todos indexados e disponíveis para pesquisa, em aderência ao Requisito nº 4.2.6 do eARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que permitir que um documento ou dossiê/processo possa ser recuperado por meio de todas as formas de identificação implementadas”, incluindo identificador, título, assunto, datas, interessado, autor/redator/originador;
o.3	Possibilidade de busca pela situação geral na qual se encontra o documento, viabilizando a filtragem dos documentos pelas circunstâncias nas quais se encontrem, em aderência ao Requisito nº 4.2.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que os termos utilizados na pesquisa possam ser qualificados, especificandose um metadado ou o conteúdo do documento como fonte de busca”;
o.4	Possibilidade de realização de busca em todos os setores aos quais o servidor habilitado tiver acesso ou exclusivamente no qual estiver logado durante a pesquisa;





o.5	Possibilidade de realização de busca avançada, por palavras e termos presentes nos anexos enviados à plataforma, uma vez processados e identificados pela tecnologia de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres);
o.6	Possibilidade de localização dos documentos por tipologia documental, número e ano, em aderência ao Requisito nº 4.2.5 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que permitir que um documento ou dossiê/processo possa ser recuperado por meio de um número identificador”;
o.7	Possibilidade de busca dos documentos através de seleção de um ou mais marcadores atribuídos ao documento, em aderência ao Requisito nº 4.2.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que os termos utilizados na pesquisa possam ser qualificados, especificando-se um metadado ou o conteúdo do documento como fonte de busca”;
P	Editor de texto
p.1	Possibilidade de utilizar editor de texto para redação de documentos e interações diretamente no navegador;
p.2	Possibilidade de formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor e alinhamento do texto;
p.3	Possibilidade de utilizar corretor ortográfico em todos os módulos da plataforma, o qual destaca visualmente as palavras digitadas incorretamente;
p.4	Possibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, bem como inclusão de imagens e hyperlinks no corpo do texto;
p.5	Possibilidade de exibição do editor de texto em tela cheia;
p.6	Possibilidade de salvamento automático do rascunho do documento em criação, viabilizando a continuação em momento futuro ou por outro servidor habilitado. Todas as informações constantes no documento são salvas, inclusive os campos adicionais e anexos;
p.7	Possibilidade de editar um rascunho por um único servidor habilitado do setor por vez, restando automaticamente liberado para um novo editor no momento da desconexão do anterior;
p.8	Possibilidade de disponibilização dos rascunhos salvos em aba específica da caixa do setor;
p.9	Possibilidade de inclusão de variáveis de conteúdo possibilitando o preenchimento automático de dados sem necessitar "copiar e colar";

p.10	Possibilidade de inclusão, diretamente no editor de texto, de modelos de resposta para o setor ou para toda a Administração Pública, onde é possível carregar respostas já prontas para assuntos recorrentes com as mesmas funcionalidades disponíveis no editor;
p.11	Possibilidade de pré-visualização, durante a edição do documento, da aparência que este terá em formato PDF, na hipótese de ser efetivamente protocolizado;
p.12	Possibilidade de referência a documentos/processos existentes, criando um hyperlink automático entre os documentos mencionados;
p.13	Possibilidade de referência a documento eletrônico, por meio da digitação de caractere específico, o que viabiliza a criação de um link para que os envolvidos tenham acesso à leitura ao documento mencionado;
p.14	Possibilidade de referência a um documento que deverá implicar em sua atualização automática, informando o documento no qual fora citado;
p.15	Possibilidade de referência a outro usuário no sistema, por meio de digitação do caractere específico, oportunidade na qual este deverá ser notificado da citação e passa a ter acesso ao documento;
p.16	Possibilidade de referência a um usuário externo em um documento, através da digitação de caractere específico;
p.17	Possibilidade de solicitação da assinatura de um servidor habilitado ou usuário externo, referenciando-o através digitação de caractere específico;
Q	Assinatura Eletrônica Avançada e Qualificada (padrão ICP-Brasil)
q.1	Possibilidade de utilização de Assinatura Eletrônica Avançada em interações com a Administração Pública, fundamentada na Lei nº 14.063/2020, mormente pelo inciso II de seu Art. 4º, cumulada com regulamentação própria, e é admitida como forma de comprovação de autoria, bem como de ratificação da personalidade e intransferibilidade dos usuários da plataforma;
q.6	Possibilidade de validação da integridade e autoria das assinaturas eletrônicas apostas em documentos da plataforma por meio da infraestrutura oficial do portal Gov.br, através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, aderente à MP 2.200-2 e à Lei nº 14.063/20;



q.7	Possibilidade de autenticação da tramitação dos documentos da plataforma por meio de inclusão automática de assinatura eletrônica qualificada com o certificado digital eCNPJ ICP-Brasil da Administração Pública, viabilizando a validação da sua competência jurídico-administrativa através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital, mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI;
q.8	A utilização da Assinatura Eletrônica Avançada não deverá exigir instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário;
q.9	Possibilidade de aposição de Assinatura Eletrônica Qualificada nos documentos da plataforma, através do certificado ICP-Brasil, a qual evidencia-se como o tipo de assinatura eletrônica “que possui nível mais elevado de confiabilidade a partir de suas normas, de seus padrões e de seus procedimentos específicos”, nos termos do Art. 4º, inciso III e §1º, da Lei nº 14.063/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, cumulada com a Medida Provisória nº 2.200-2/2001;
q.10	Possibilidade de validação das assinaturas eletrônicas qualificadas quanto à integridade e autoria, em documentos assinados por certificado ICP-Brasil na plataforma, através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, aderente à MP 2.200-2 e à Lei nº 14.063/20;
q.12	Possuir suporte a certificados do tipo A1 da ICP-Brasil, bem como a dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3, emitidos por Autoridades Certificadoras vinculadas à cadeia da ICP-Brasil;
q.13	Possibilidade de execução de assinaturas eletrônicas com Certificado ICP-Brasil, no mínimo, nas versões mais recentes dos navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome, bem como nos sistemas operacionais Windows, Linux e MacOS;
q.16	A efetivação da assinatura eletrônica deverá estar condicionada à inserção da senha pelo usuário, como método de confirmação de segurança;
R	Características gerais da assinatura eletrônica



r.1	Após a inclusão da assinatura eletrônica, a plataforma deverá gerar automaticamente, documento PDF em formato PAdES (original, com assinaturas eletrônicas incluídas), compreendendo página de verificação das assinaturas (cópia para impressão, com estampa em todas as páginas do arquivo e inclusão de manifesto de assinantes ao final), aderente ao Requisito nº 7.5.6 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza como altamente desejável que um sistema “seja capaz de receber atualizações tecnológicas quanto à plataforma criptográfica de assinatura digital”;
r.2	Possibilidade de acesso aos arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES) através de endereço eletrônico público específico, por meio do qual deverão ser exibidas informações técnicas e validação da integridade dos certificados digitais utilizados. A assinatura eletrônica PAdES é uma marca d'água digital assimétrica, aderente aos Requisitos nºs 7.7.1, 7.7.2 e 7.7.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza, respectivamente, que um sistema “tem que ser capaz de recuperar informação contida em marcas d'água digitais” e “de armazenar documentos arquivísticos digitais que contenham marcas d'água digitais”, bem como é altamente desejável que “possua arquitetura capaz de receber atualizações tecnológicas no que se refere à plataforma de geração e detecção de marca d'água digital”;
r.3	Possibilidade de solicitação da assinatura de documentos ou de interações por outros servidores habilitados e/ou por usuários externos, os quais serão notificados no ambiente interno da plataforma e através das notificações multicanais;
r.4	Possibilidade de cancelamento e rejeição de solicitação de assinatura, o que implicará no respectivo registro cronológico do andamento no documento;
r.5	Possibilidade de listagem das assinaturas pendentes em documentos, através da exibição do status de “pendente” ou “assinado” nas notificações, viabilizando ao usuário o acompanhamento dos documentos que dependem da sua assinatura eletrônica;
r.6	Possibilidade de solicitação de assinatura eletrônica de maneira sequencial, viabilizando a definição da ordem através da qual as assinaturas poderão ser apostas no documento;
r.7	Possibilidade de coexistência, em um único documento, de fluxos de subscrição simultâneos e sequenciais, de forma que contemple a aposição da assinatura concomitante ou subseqüentemente às demais;
r.8	A cada nova assinatura no documento, deverá ser enviado um e-mail informando o estágio em que se encontra o fluxo de subscrição definido, apontando que das “x” assinaturas esperadas, “y” já foram efetuadas;



r.9	Possibilidade de indicação das atribuições dos signatários, tais como aprovador, contratante, contratada, dentre outros;
r.10	Possibilidade de definição, em um único fluxo, de exigência de aposição de assinatura eletrônica avançada e de assinatura eletrônica qualificada (ICP-Brasil)
r.11	Possibilidade de registro da ocorrência de leitura do (s) despachos (s) constante (s) no documento;
r.12	Possibilidade de criação de lista de signatários para envio recorrente de documentos para assinatura;
r.13	Possibilidade de utilização de fatores adicionais de autenticação dos signatários durante a Assinatura Eletrônica Avançada;
r.14	Possibilidade de a assinatura dos documentos ser realizada em dispositivos móveis;
r.19	Possibilidade de validação de assinaturas com certificado digital padrão ICP-Brasil, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”;
r.20	Possibilidade de escolha da atribuição do assinante no documento, através de lista pré-determinada, tais como “parte”, “testemunha”, “aprovador”, dentre outros;
r.21	Possibilidade de exibição, na lista de documentos, de informação indicativa do estágio em que se encontra o documento;
r.22	Possibilidade de assinatura de documentos ou despachos emitidos e/ou anexados em formato PDF, utilizando certificados digitais e criando arquivos assinados no formato PAdES;
r.23	Possibilidade de geração de uma página com extrato técnico das assinaturas em endereço eletrônico público específico, contendo nome do assinante e políticas de assinatura;
r.24	Possibilidade de co-assinatura de documentos previamente assinados no formato PAdES, com certificado ICP-Brasil ou através de outras assinaturas eletrônicas qualificadas com certificados da sub-autoridade da plataforma, mantendo todas as subscrições existentes do documento no mesmo padrão e local para conferência, aderente ao Requisito nº 7.5.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que ser capaz de verificar a validade da assinatura digital no momento da captura do documento”;

r.25	Possibilidade de aposição de assinatura eletrônica no conteúdo dos documentos, apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos anexos (PDF);
r.26	Possibilidade de verificação da autenticidade da assinatura aposta no documento através de código alfanumérico em endereço eletrônico público específico, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”;
r.27	Possibilidade de solicitação de assinatura por meio de busca, utilizando caractere específico no momento da criação ou do despacho de documentos;
r.28	Possibilidade de listagem das assinaturas pendentes em painel específico, viabilizando ao assinante, de forma facilitada, o acompanhamento dos documentos que dependem da sua assinatura;
r.29	Possibilidade de registro de ações relacionadas à assinatura no documento (solicitação, assinatura, cancelamento e recusa), exibindo, em ordem cronológica, quando cada ação ocorreu;
r.30	Possibilidade de exibição de lista de assinaturas em cada despacho ou documento principal;
S	Contrassenha

s.1	Possibilidade de uso de contrassenha internamente, permitindo que servidor habilitado autorizado redija e envie documento em nome de outro servidor habilitado;
s.2	Para utilização da funcionalidade da contrassenha, através da geração de uma senha automática, o servidor habilitado autorizador deverá permitir que outros servidores habilitados formalizem documentos em seu nome;
s.3	Os documentos gerados através da funcionalidade da contrassenha deverão ser visualmente identificáveis, através de caracterização dos servidores habilitados em autorizador e digitador;
s.4	A contrassenha gerada deverá possuir número limitado de uso definido pelo servidor habilitado autorizador e pode ser cancelada antes de sua utilização total;
T	Sistema de classificação e busca por etiqueta digital
t.1	Possibilidade de cada setor adotar uma categorização própria para os documentos, por meio da criação de etiqueta digital;

t.2	Possibilidade de utilização de “etiquetas digitais”, por meio das quais os usuários do setor poderão categorizar e encontrar facilmente documentos;
t.3	Possibilidade de configuração das etiquetas, através da definição das cores, propiciando visualmente a localização de documentos;
t.4	Possibilidade de classificação de um documento com mais de uma etiqueta, simultaneamente;
t.5	As etiquetas do setor devem estar disponíveis somente para os servidores habilitados a ele vinculados;
t.6	A categorização dos documentos pelas etiquetas do setor deverá ficar visível para os servidores habilitados a ele vinculados;
t.7	Possibilidade de busca e filtragem de todos os tipos de documento disponíveis através da etiqueta;
t.8	Ao clicar/buscar uma etiqueta, deverá ser mostrado automaticamente a busca e deverão ser retornados todos os documentos a ela vinculados;
t.9	Possibilidade de organização das etiquetas de maneira estruturada, exibindo a hierarquia completa da etiqueta ao atribuí-la a um documento.
U	Hospedagem de anexos
u.1	Possibilidade de enviar anexos de diferentes formatos em cada documento ou atualização;
u.2	Os arquivos anexados aos documentos deverão ficar hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente, posto que disponíveis somente por meio de link seguro, com tempo de expiração gerado dinamicamente pela ferramenta;
u.3	Possibilidade de registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado;
u.4	Possibilidade de exibição do tamanho do anexo na plataforma;
u.5	Quando o anexo estiver em formato de imagem, ao clicá-lo, este deverá ser exibido de forma otimizada, visando ao carregamento rápido e a possibilidade de navegar entre as imagens em formato de galeria.
V	Gerenciamento de contatos e organizações
v.1	Possibilidade de gerenciamento de contatos internamente na plataforma;
v.3	Contatos poderão ser associados, de modo a permitir que outorgados tenham poderes de criar ou interagir em documentos que estejam em nome de outorgantes (procuração eletrônica);



v.4	Quando um contato possuir outros a ele associados (procuração eletrônica), possibilitar listagem dos contatos dos quais é o procurador outorgado;
X	Personalização da interface do sistema
x.4	Deverá permitir a inclusão de imagens (ex. brasão da prefeitura) na interface de acesso interno da plataforma;
Y	Central de Atendimento
y.1	Possibilitar à Administração Pública a disponibilização, em página da web, de portal de informações acerca dos serviços públicos de interesse dos usuários, sejam externos ou servidores públicos, bem como a centralização de consulta de autenticidade de documentos, de assinatura eletrônica, de protocolização eletrônica e de informações acerca do recebimento e tratamento dos pedidos de acesso à informação recebidos;
y.4	Possibilidade de disponibilização da carta de serviços na Central de Atendimento, com índice dos serviços públicos prestados, os quais podem ser descritos, hierarquizados, vinculados a setores e buscados pelo título, nos termos do Art. 7º, §§2º e 4º, da Lei nº 13.460/2017;
y.5	Possibilidade de integração total e automática da Central de Atendimento com o Aplicativo Móvel para Atendimento, de modo que a administração dos dados cadastrais, dos serviços disponíveis em cada módulo e dos documentos vinculados aos usuários respeita as mesmas parametrizações em ambos os canais de atendimento;
y.6	Possibilidade de configuração de inclusão de texto explicativo e link que viabilizam o acesso à Política de Privacidade da Administração Pública na Central de Atendimento, aderente ao Art. 50 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
y.7	Possibilidade de subscrever um documento em conjunto, através da assinatura eletrônica qualificada, utilizando certificado digital ICP-Brasil na Central de Atendimento, aderente ao Art. 5º, §1º, III, da Lei nº 14.063/2020;
y.8	Possibilidade configuração de verificação da autenticidade da assinatura aposta no documento, através da informação de respectivo código alfanumérico na Central de Atendimento, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”.
y.9	Possibilidade de configuração de verificação da autenticidade de certidões disponibilizadas pela plataforma, através da informação do respectivo código alfanumérico na Central de Atendimento;

y.10	Possibilidade de acesso aos documentos protocolizados autonomamente pelo usuário externo ou através de servidor habilitado, seja por meio de QR-Code, código externo ou pela lista de protocolos, disponibilizada após login;
y.11	Na Central de Atendimento, possibilidade de envio de respostas aos ofícios eletrônicos remetidos pela Administração Pública através da plataforma;
y.12	Possibilidade de o usuário externo (requerente) registrar protocolo eletrônico autonomamente, por meio do acesso externo da Central de Atendimento, desde que o assunto de interesse não conste entre aqueles configurados para atendimento exclusivo pelo balcão interno da Administração Pública, os quais não estarão exibidos na Central de Atendimento;
y.13	Nos casos de configuração de determinados assuntos para admissão de identificação de pessoas envolvidas, possibilidade de acompanhamento e interação por estas nos respectivos documentos através da Central de Atendimento;
y.14	Possibilidade de registro de manifestação na ouvidoria digital autonomamente pelo usuário externo (manifestante) através da Central de Atendimento;
y.15	Após a resolução da manifestação na ouvidoria digital por todos os setores envolvidos, possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (manifestante) através da Central de Atendimento;

CARACTERÍSTICAS FUNCIONAIS DO SISTEMA

1	Carta de Serviços
1.1	Possibilidade de criação, edição e suspensão de serviços da Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §§ 1º, 2º e 4º, da Lei nº 13.460/2017
1.2	Possibilidade de definição de hierarquia para os serviços presentes na Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017
1.3	Possibilidade de descrição dos serviços presentes na Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §2º, I, da Lei nº 13.460/2017
1.4	Possibilidade de definição do setor responsável por um serviço da Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §§1º e 2º, III e V, da Lei nº 13.460/2017
1.5	Possibilidade de transparência na disponibilização da Carta de Serviços, através da Central de Atendimento, contendo descrição dos serviços da Administração Pública, bem como dos setores responsáveis pela sua prestação, nos termos do Art. 7º, §§2º e 4º, da Lei nº 13.460/2017



1.6	Possibilidade de associação de um Serviço da Carta a um assunto de protocolo ou ouvidoria, de forma que sejam viabilizadas a abertura e a tramitação da solicitação externa dentro da plataforma, nos termos do Art. 7º, §2º, VI, da Lei nº 13.460/2017
1.7	Possibilidade de inclusão de informações a respeito das prioridades de atendimento do usuário externo, por serviço incluído na Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §3º, I, da Lei nº 13.460/2017
1.08	Possibilidade de inclusão de informações a respeito da previsão de tempo de espera para atendimento do usuário externo, por serviço constante na Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §3º, II, da Lei nº 13.460/2017
1.09	Possibilidade de inclusão de informações quanto aos mecanismos de comunicação com os usuários externos, por serviço constante na Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §3º, III, da Lei nº 13.460/2017
1.10	Possibilidade de inclusão de informações quanto aos procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários externos, por serviço constante na Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §3º, IV, da Lei nº 13.460/2017
1.11	Possibilidade de inclusão de informações quanto aos mecanismos de consulta, por parte dos usuários externos, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação, por serviço constante na Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §3º, V, da Lei nº 13.460/2017
2	Memorando
2.1	Possibilidade de controle com numeração automática e sequencial
2.2	Possibilidade de geração automática de QR Code, para facilitar a localização de documentos
2.3	Possibilidade de elaborar de documentos em tela, utilizando campo específico com capacidade de formatação de texto
2.4	Possibilidade de elaboração do documento em tela cheia
2.5	Possibilidade de movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações com numeração automática e sequencial, viabilizando a distinção entre respostas e encaminhamentos
2.6	Possibilidade de envio de comunicação privada, através da qual apenas remetente e destinatário têm acesso ao documento, seus despachos e anexos, inexistindo alteração da privacidade
2.7	Possibilidade de seleção do setor destinatário conforme organograma cadastrado e possibilidade de busca por nome ou sigla do setor



2.08	Possibilidade de anexar múltiplos arquivos ao memorando ou às suas movimentações;
2.09	Possibilidade de utilização de modelos de documentos disponíveis em repositório da Administração Pública ou de setor a ela vinculado
2.10	Possibilidade de geração do documento em formato PDF para assinatura eletrônica
2.11	Possibilidade de vinculação de múltiplos prazos ao documento para controle em calendário
2.12	Possibilidade de listagem dos setores envolvidos no documento, atualizando automaticamente a relação a cada movimentação que abarque novo setor
2.13	Possibilidade de exibição do status de resolução do documento nos setores envolvidos
2.14	Possibilidade de exibição das ações realizadas no documento, em formato de linha do tempo
3	Circular
3.1	Possibilidade de redação da circular em tela, através de formatador de texto próprio
3.2	Possibilidade de seleção da integralidade dos setores da Administração Pública, de determinados setores e subsetores ou de um setor em específico do organograma
3.3	Possibilidade de os servidores habilitados responderem à circular através de resposta aberta, visualizável por todos os envolvidos, ou restrita;
3.4	Possibilidade de anexar múltiplos arquivos à circular ou às suas movimentações
3.5	Possibilidade de inclusão de atividade ou prazo na circular com vistas ao controle de datas
3.6	Possibilidade de arquivamento ou de arquivamento e interrupção das notificações decorrentes das novas movimentações na circular recebida
3.7	Possibilidade de encaminhamento de circular para setor não envolvido previamente na sua tramitação
3.08	Possibilidade de leitura das respostas abertas por todos os setores envolvidos
3.09	Possibilidade de marcação da circular como meramente informativa, oportunidade na qual não serão admitidas respostas ou encaminhamento



3.10	Possibilidade de rastreabilidade automática da circular, informando data e hora em que cada servidor habilitado efetuou a leitura
4	Protocolo Eletrônico
4.1	Possibilidade de abertura de protocolo por usuários internos ou externos;
4.2	Possibilidade de escolha pelo usuário entre a visualização dos protocolos nos formatos de lista ou calendário, este último baseado nos prazos
4.3	Possibilidade de identificação, na lista, da existência de anexos ou prazos no protocolo, sem necessitar abrir o documento
4.4	Possibilidade de escolha pelo usuário entre a ordenação por número do protocolo ou pela data da última movimentação nele realizada
4.5	Possibilidade de identificação pelo usuário da forma de abertura do protocolo. Tendo sido realizada por servidor habilitado (atendente), sua identificação será automática
4.6	Possibilidade de registro no próprio documento de todas as movimentações relacionadas ao protocolo, viabilizando a visualização cronológica das interações realizadas
4.7	Possibilidade de acesso ao documento gerado no protocolo por meio de QRCode, código externo ou por lista de protocolos, disponibilizada após login do usuário externo (requerente) na Central de Atendimento;
4.8	Possibilidade de configuração de assuntos, de modo a permitir a hierarquização dos serviços disponíveis e facilitar a escolha do tipo de demanda através de listagem;
4.9	Possibilidade de configuração de direcionamento automático de assuntos para o setor da Administração Pública respectivamente responsável pelo seu atendimento e resolução;
4.10	Possibilidade de configuração de setor da Administração Pública como central de distribuição de demandas, quanto aos assuntos sem direcionamento automático cadastrado;
4.11	Possibilidade de exibição de comprovante de protocolização (código externo) para o usuário externo (requerente), imediatamente após a inclusão da demanda, no qual constará o setor destinatário do protocolo;
4.12	Possibilidade de o responsável pela análise do protocolo ter acesso integral ao conteúdo da demanda e suas movimentações, podendo encaminhá-lo para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário
	externo (requerente)



4.13	Possibilidade de um servidor habilitado vinculado ao setor responsável definir que um protocolo foi concluído definitivamente. Neste status, o protocolo não aceita mais interações externas e apenas um servidor habilitado pode reverter a conclusão, permitindo que o usuário externo (requerente) novamente se manifeste;
4.14	Possibilidade de configuração de vinculação de anexos identificados por assunto de protocolo, os quais podem ser obrigatórios ou opcionais, bem como podem ser aceitos em extensões de arquivos específicas;
4.15	Possibilidade de configuração de prazo automático, em dias, para cada assunto de protocolo, o que será exibido no documento;
4.16	Possibilidade de inclusão, alteração ou conclusão de prazos, o que será registrado e exibido no próprio documento;
4.17	Possibilidade de configuração individual de alertas de vencimento dos prazos do documento, possibilitando ao usuário a indicação da forma do lembrete e da quantidade de dias antes do vencimento
4.18	Possibilidade de configuração de assuntos para atendimento exclusivo pelo balcão interno, os quais não serão exibidos na Central de Atendimento
4.19	Possibilidade de inclusão de mapa interativo de localização em determinados assuntos, para coleta do georreferenciamento da demanda, viabilizando a busca de informações e o apontamento exato da demanda através de pino ou marcador equivalente
4.20	Possibilidade de configuração de campos de identificação de pessoas envolvidas em determinados assuntos de protocolo, viabilizando que estes acompanhem e interajam no documento através da Central de Atendimento
4.21	Possibilidade de registro de interações, viabilizando a inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos
4.22	Possibilidade de o servidor habilitado receber documentos ou itens na forma física e gerar comprovante com as informações do protocolo, para confirmação de recebimento pelas partes envolvidas
5	Ouvidoria
5.1	Possibilidade de registro de manifestação diretamente pelo usuário externo (manifestante) através da Central de Atendimento da Administração Pública
5.2	Possibilidade de registro de manifestação por servidor habilitado, oportunizando o atendimento presencial, bem como através de canais adicionais como telefone e redes sociais, o que será vinculado ao nome do usuário externo (manifestante) atendido



5.3	Possibilidade de identificação da manifestação do usuário externo (manifestante) por finalidade, conforme a seguir:
	Denúncia, reclamação, solicitação, sugestão
5.4	Possibilidade de indicação do método de entrada do atendimento pelo servidor habilitado (atendente), quais sejam telefone, correspondência, e-mail, rede social, atendimento social ou site
5.5	Possibilidade de inclusão de geolocalização da demanda na tela da manifestação, com vistas a exibir ferramenta de mapa interativo, viabilizando busca por endereço, digitação de coordenada geográfica, bem como apontamento e/ou ajuste desta através de pino
5.6	Possibilidade de exibição das manifestações recebidas pelo setor nos formatos de listagem, com ordenação por número, última atividade e prazo; de calendário, no qual deverão ser exibidas as manifestações com seu prazo final de resposta; e em formato pinos em mapa geográfico interativo
5.7	Possibilidade de filtragem das manifestações recebidas pelo setor por assunto, período de data de abertura, nome do requerente e/ou marcadores aplicados
5.8	Possibilidade de realização de movimentações pelos setores envolvidos, bem como pelo usuário externo (manifestante), através da inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos
5.9	Possibilidade de configuração de assuntos de modo a facilitar a escolha do tipo de manifestação por meio de lista, permitindo a ordenação hierárquica das atividades disponíveis
5.10	Possibilidade de configuração de direcionamento automático de assunto para o setor da Administração Pública responsável pelo atendimento, ao mesmo tempo em que para a Ouvidoria, para acompanhamento
5.11	Possibilidade de exibição de comprovante de protocolização (código externo) para o usuário externo (manifestante), imediatamente após a inclusão da manifestação, no qual deverá constar o setor destinatário da demanda
5.12	Possibilidade de acesso integral a manifestação pelo setor destinatário ao seu conteúdo e movimentações, podendo encaminhá-la para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário externo (manifestante)
5.13	Possibilidade de resolução unilateral da demanda por determinado setor da Administração Pública, de modo que continue com status em aberto e tramitando em setores nos quais haja alguma tarefa pendente ou que ainda estejam atendendo o usuário externo (manifestante)

5.14	Na oportunidade da resolução unilateral da demanda, possibilidade de o setor escolher entre acompanhar cada uma das próximas movimentações, quando
	este será devolvido à caixa de entrada do setor, ou somente ser notificado quando for novamente instado
5.15	Possibilidade de a Ouvidoria responder ao usuário externo (manifestante) e marcar a manifestação automaticamente como resolvida em todos os setores que eventualmente estejam envolvidos na demanda
5.16	Possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (manifestante) após a resolução da manifestação por todos os setores envolvidos, através da visualização do documento na Central de Atendimento.
5.17	Para garantir a proteção à identidade do usuário externo (manifestante), em cumprimento à Lei nº 12.527/11 e Lei 13.460/2017, possibilidade de escolha do tipo de identificação da manifestação que está sendo registrada, quais sejam: “Sem sigilo”, quando o manifestante informar um meio de contato (email, telefone ou endereço) que permita sua identificação, esteja disponível para os setores envolvidos no atendimento; “Sigilosa”, quando o manifestante se identificar, mas solicitar o sigilo sobre sua identificação, oportunidade na qual somente a Ouvidoria terá acesso aos tais dados, ao passo que os setores envolvidos apenas deverão visualizar o conteúdo da manifestação; e “Anônimo”, quando o manifestante não se identifica e não informa um meio de contato, oportunidade na qual poderá acompanhar a demanda através do comprovante de protocolização (código externo)
6	Pedido de e-SIC
6.1	Possibilidade de realizar solicitações de informações diretamente pelo cidadão, através da internet, ou cadastradas por servidor habilitado (atendente), a partir de visita presencial, telefone ou correspondência com base na Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação - LAI)
6.2	Possibilidade de resposta e/ou encaminhamento da demanda, internamente, para qualquer setor cadastrado que tiver ao menos um usuário ativo
6.3	Possibilidade de inclusão de anexos tanto durante a formalização inicial da solicitação quanto em qualquer uma das movimentações posteriores
6.4	Possibilidade de categorização das demandas por assunto
7	Ofício Eletrônico
7.1	Possibilidade de envio de documentos do tipo Ofício entre a PML e entidades externas, com numeração automática e sequencial

7.2	Possibilidade de envio de documentos oficiais para usuários externos, com emails rastreados
7.3	Possibilidade de geração de ofício pela Administração Pública e envio de forma oficial e segura ao seu destinatário, via e-mail, com possibilidade de notificação por SMS (caso disponível)
7.4	Possibilidade de recepção de respostas a ofícios na plataforma através da Central de Atendimento ou de resposta do destinatário ao e-mail de notificação
7.5	Possibilidade de transparência nas movimentações e manutenção de todo o histórico na plataforma
7.6	Possibilidade de utilização de base única de contatos para todos os módulos da plataforma
7.7	Possibilidade de compartilhar a mesma numeração atribuída aos ofícios internos e externos
7.8	Possibilidade de geração de QR-Code para cada ofício enviado
8	Processo Administrativo
8.1	Possibilidade de criação de Processo Administrativo, enquanto sucessão de atos autônomos ordenados e direcionados à consecução de determinado fim previsto em Lei, consolidando atos eletrônicos de outros módulos, através de lista com assuntos pré-definidos
8.2	Possibilidade de configuração do setor destinatário inicial do processo a partir do assunto selecionado
8.3	Possibilidade de inclusão de campos personalizados (formulário) na abertura do processo, viabilizando a captura de informações de maneira organizada
8.4	Possibilidade de aproveitamento de dados dos usuários inseridos no processo
8.5	Possibilidade de inclusão de anexos nos atos do processo
8.6	Possibilidade de funcionalidade que permita a marcação de processos como “Deferido” ou “Indeferido”
8.7	Possibilidade de geração automática do número do processo, por assunto ou em sequência à numeração geral, além da viabilidade de utilização de padrão customizado da Administração Pública
8.8	Possibilidade da inserção de múltiplos prazos dentro dos processos administrativos

8.9	Possibilidade de restrição de abertura e tramitação de Processos Administrativos;
8.10	Possibilidade de configuração de anexos obrigatórios por assunto e de definição dos seus requisitos mínimos no momento da abertura
9	Aplicativo para dispositivos móveis para atendimento

9.1	Possuir e disponibilizar aplicativo móvel nativo de atendimento, disponível para aparelhos que utilizam os sistemas operacionais Android e iOS, instalável através das lojas de aplicativos oficiais Google Play e Apple Store, respectivamente
9.2	Possibilitar a solicitação de acesso à localização do dispositivo na tela inicial, viabilizando a listagem das Administrações Públicas mais próximas que estão utilizando o aplicativo no atendimento
9.3	Possibilidade de escolha da Administração Pública da qual busca-se atendimento, dentre as habilitadas e ordenadas por proximidade no aplicativo, para realizar a solicitação
9.4	O aplicativo deverá ser totalmente integrado à plataforma web, de modo que a administração dos serviços disponíveis em cada módulo deverá ser a mesma utilizada na Central de Atendimento
9.5	Possibilidade de utilização, pela pessoa física ou jurídica, dos dados de acesso já cadastrados na Central de Atendimento ou de realização de cadastro pelo próprio aplicativo
9.6	Após efetivada a conexão no aplicativo, deverão ser exibidos os documentos vinculados ao usuário externo na Inbox
9.7	Deverá ser exibido no aplicativo, a sigla do setor vinculado a cada servidor habilitado que tenha interagido no documento e seus despachos, viabilizando ao usuário externo o acesso à informação transparente quanto aos setores nos quais tramitaram suas solicitações, em aderência ao Art. 3º, III, IV e V, da Lei nº 12.527/2011
9.8	Possibilidade de o usuário externo editar os seus dados
9.10	Possibilidade de durante a consulta dos documentos vinculados ao usuário, a plataforma deverá exibir o conteúdo, as tramitações e os anexos, respeitando as mesmas parametrizações existentes na Central de Atendimento
9.11	Possibilidade de interação em um documento existente vinculado ao usuário, adicionando novas informações e anexos



9.12	Possibilidade de abertura de documentos de diferentes módulos da plataforma no mesmo aplicativo
9.13	Possibilidade de escolha e configuração dos módulos da plataforma que ficarão disponíveis para consulta no aplicativo
9.14	Possibilidade de configurar os módulos para ficarem disponíveis no aplicativo acessíveis no botão “Novo” ou ícone equivalente

9.15	Possibilidade de o usuário externo navegar em menu com os serviços disponibilizados em cada módulo, de modo que ao selecionar um assunto, os sub-assuntos sejam exibidos em uma próxima tela
9.16	Possibilidade de selecionar o assunto para a criação do documento no aplicativo, viabilizando a exibição da descrição relacionada ao assunto, bem como a aplicação das regras de identificação e obrigatoriedade de anexos e campos adicionais, quando estes estiverem disponíveis, da mesma forma realizada na Central de Atendimento
9.17	Possibilidade de finalizar o preenchimento do documento, sendo salvo imediatamente na plataforma, informando ao usuário o número do documento e qual setor recebeu a demanda
9.18	Possibilidade de notificações com a confirmação de abertura, interações e finalização da demanda deverão ser feitas pelos canais de comunicação previamente disponíveis na plataforma (e-mail e/ou SMS)
10	Ato Oficial
10.1	Possibilitar a tramitação e coleta de assinaturas digitais de atos oficiais da Administração Pública, tais como empenhos, portarias, decretos, leis, contratos, dentre outros
10.2	Possibilidade de adicionar respostas e encaminhar o documento para outros setores da Administração Pública
10.3	Possibilidade de cadastro de assuntos específicos para a classificação dos documentos e configuração do roteamento automático, viabilizando a distribuição do documento para setores pré-definidos;
10.4	Possibilidade de numeração automática do documento, com configuração de numeração única dentro de cada setor ou permitindo numeração manual
10.5	Possibilidade de configuração que permita que usuários externos consultem e co-assinem documentos
10.6	Possibilidade de geração de QR-Code para cada documento criado

10.7	Possibilidade de utilização de certificado digital ICP-Brasil, para que os servidores habilitados assinem arquivos em formato PDF anexados
10.8	Possibilidade de co-assinatura, pelos demais usuários com acesso ao documento, dos anexos em formato PDF, utilizando certificado digital ICP-Brasil
11	Parecer
11.1	Possibilitar o controle de emissão de pareceres

11.2	Possibilidade de registro de documento a ser embarcado ou incluído dentro de outro documento
11.3	Possibilidade de controle automático da numeração dos pareceres
11.4	Possibilidade de controle automático da numeração dos pareceres
11.5	Possibilidade de anexação de arquivos ao parecer
12	Protocolo Legislativo
12.1	Possibilidade de controle de prazos de resposta
12.2	Possibilidade de consulta das proposições legislativas por tipo, vereador, situação dos prazos (vencidos e a vencer), intervalo de data e proposições recebidas e respondidas
12.3	Possibilidade de geração de relatórios gerenciais das proposições legislativas por tipo, vereador, situação dos prazos (vencidos e a vencer), intervalo de data e proposições recebidas e respondidas.
13	Chamado técnico
13.1	Possibilidade de abertura de chamados técnicos (tickets), a serem encaminhados a setores específicos da Administração Pública
13.2	Possibilidade de utilização em rotinas de solicitação de consertos e manutenções de equipamentos, de demandas de Tecnologia da Informação - TI, bem como de aplicação em outros fins que interessem à Administração Pública
13.3	Possibilidade de configuração de abertura de chamados técnicos por usuários externos e encaminhamento destes aos setores responsáveis
13.4	Possibilidade de um servidor habilitado vinculado à setor destinatário de demandas, realizar a abertura de chamado técnico em nome de outro usuário
13.5	Possibilidade de inclusão de resposta e encaminhamento do chamado técnico para outros setores da Administração Pública



13.6	Possibilidade de cadastro de assuntos específicos para os chamados técnicos e configuração de roteamento automático, viabilizando a distribuição de demandas para setores pré-definidos
13.7	Possibilidade de vinculação do número de patrimônio, caso aplicável, no momento da abertura do chamado técnico
13.8	Possibilidade de anexação de arquivos no chamado técnico e em suas respectivas movimentações

13.9	Possibilidade de inserção de tabelas no corpo do texto do chamado técnico, bem como de efetivação de formatação simples, tais como negrito, itálico, sublinhado, listas, links e alinhamento
14	Consulta Prévia de Viabilidade
14.1	Possibilitar através de mapa georeferenciado fornecido pela Prefeitura Municipal de Itapema, ferramenta para auxiliar os munícipes e profissionais arquitetos e engenheiros, a obter informações essenciais acerca da elaboração de seus projetos em lotes específicos
14.2	Possibilitar informações e índices urbanísticos como: taxa de ocupação, índice de aproveitamento, gabaritos, recuos e afastamentos, zona de ocupação, áreas específicas, dentre outras informações que a Administração Pública julgar necessário informar
14.3	Possibilitar o acesso através de mapa online interativo para consulta de viabilidade.
14.4	Possibilidade de acesso ao mapa através de link (interno ou externo) disponibilizado pela Administração Pública onde ao selecionar a área ou o lote da obra de interesse, poderá ser visualizado os índices urbanísticos, bem como os usos admitidos para a zona selecionada
14.5	Possibilidade de na hipótese de dúvidas pelo usuário interessado, a abertura de protocolo, no qual poderá selecionar o assunto “Consulta de Viabilidade”, anexar os documentos obrigatórios e protocolizar seu pedido
14.6	Possibilidade de acesso ao mapa de viabilidade através da Central de Atendimento da Administração Pública, por meio de computador, tablet ou smartphone
14.7	Possibilidade de existência de suporte a visualização híbrida (com informações de terreno, vias) no Mapa de Consulta de Viabilidade
14.8	Possibilidade de exposição visual das zonas do município, por meio de cores e legendas, onde cada zona tende a ter parâmetros urbanísticos específicos



14.9	Possibilidade de exposição da separação da área geográfica do município em terrenos e em lotes, de modo que, ao clicar no lote, sejam exibidas informações disponíveis a ele relativas, tais como inscrição imobiliária e zona
14.10	Possibilidade de consulta dos parâmetros urbanísticos e usos permitidos e permissíveis (caso aplicável), em cada lote do município, contendo as informações de qual é o lote, em que zona está localizado, quais são os usos permitidos (residencial, comercial e/ou industrial), e demais especificações
14.11	Possibilidade de criação de camadas personalizadas, viabilizando a exposição do sistema viário, de bairros, de dados ambientais (rios, APP's, etc.), de equipamentos públicos e de áreas de interesse da sociedade para simples

	conferência
15	Aprovação de Projetos de Construção e Parcelamento de Solo
15.1	Possibilitar a análise de Projetos de construções unifamiliares, multifamiliares, institucionais, comércios, serviços e indústrias
15.2	Possibilitar a análise de Projetos de desmembramento, remembramento, retificação de áreas, loteamentos e condomínios
15.3	Possibilitar a análise de Licença Ambiental Prévia - LAP, Licença Ambiental de Instalação - LAI, Licença Ambiental de Operação - LAO, Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos - PGRS e Estudo de Impacto Ambiental - Relatório de Impacto Ambiental - EIA-RIMA
15.4	Possibilidade de criação e edição de fluxos de trabalho e de processos (workflow)
15.5	Possibilidade de análise e revisão de documentos e plantas técnicas em formato PDF, com anotações diretamente nos documentos
15.6	Possibilidade de aplicação de carimbo eletrônico em documentos e plantas técnicas
15.7	Possibilidade de marcação do processo como deferido (aprovado) ou indeferido (reprovado)
15.8	Possibilidade de aposição de assinatura em documentos e plantas técnicas com certificado digital, diretamente na plataforma, sem custos adicionais e sem limite de quantidade de documentos ou assinaturas
15.9	Possibilidade de anexação de Licenças, Alvarás ou Certidões de Projetos, Obras ou Demolições, bem como boletos para pagamento, diretamente no protocolo, de forma 100% digital

15.10	Possibilidade de abertura de protocolo de pedido de análise diretamente na plataforma, de forma totalmente online, através de acesso externo efetivado mediante link na homepage oficial da Administração Pública
15.11	Possibilidade de cadastro através de atendimento presencial pelos servidores habilitados da Administração Pública, acompanhado dos documentos em formato físico, cujo escaneamento e digitalização será de responsabilidade da Administração Pública; ou em formato digital, disponibilizados em dispositivos móveis de armazenamento (pen drive ou similares)
15.12	Possibilidade de os usuários externos realizarem o envio de documentos e plantas técnicas de forma eletrônica, em formato PDF ou DWG
15.13	Possibilidade de efetivação do protocolo dos pedidos condicionada à anexação de todos os documentos definidos previamente como obrigatórios pela Administração Pública
15.14	Possibilidade de consulta do andamento dos processos pelos usuários externos, na medida em que seja possível visualizar dia e horário do protocolo, em quais setores tramitou, quem analisou os documentos, qual o parecer dos analistas, bem como o histórico do andamento do processo, a partir da URL ou outro identificador;
15.15	Possibilidade de inclusão de requerimentos e formulários (itens obrigatórios a critério da Administração Pública), previamente fornecidos, tanto para preenchimento na própria plataforma quanto para download
15.16	Possibilidade de identificação dos participantes no projeto, dentre os quais arquiteto, engenheiro, responsável técnico pelo projeto, responsável técnico para execução da obra e proprietário do terreno onde a obra será feita.
15.17	Possibilidade de realização de cadastro pelo próprio usuário externo (requerente), através da informação de dados como nome, função, número do documento (CPF ou CNPJ), e-mail, empresa ou entidade na qual trabalha e celular.
15.18	Possibilidade de edição dos requerimentos e formulários, conforme a necessidade da Administração Pública, a exemplo de alterações em leis, decretos, normas municipais, estaduais e federais
15.19	Possibilidade de após protocolo do pedido, a plataforma deverá enviar notificação ao e-mail do usuário externo informando a efetivação do protocolo.
15.20	Possibilidade de os servidores habilitados terem acesso à caixa de entrada setor
15.21	Possibilidade de acessar os documentos anexados no protocolo

15.22	Possibilidade de análise individualizada dos anexos na plataforma, através de funcionalidade de revisão/análise, que permite ao analista aceitar ou recusar
15.23	Possibilidade análise nos documentos, inserir anotações e comentários
15.24	Possibilidade de a cada nova análise, o arquivo original será mantido inalterado
15.25	Possibilidade de disponibilização de todos os anexos para download, caso o analista deles necessite
15.26	Possibilidade de o usuário externo e o servidor habilitado acompanharem o progresso do processo de forma cronológica, de modo que, na tela do protocolo, deverá ser exibida uma linha do tempo na qual serão exibidas as movimentações mais antigas acima e as novas abaixo
15.27	Possibilidade de assinatura eletrônica de documentos e plantas técnicas anexadas, com a geração de código verificador e QR Code, para viabilizar a consulta das informações protocolizadas e a integridade dos arquivos e dados do processo, este procedimento deverá ocorrer ao final da aprovação dos

	projetos
15.28	Quando necessário, possibilidade de geração e impressão de PDF de todo o protocolo, no qual constarão todas as informações e tramitações ocorridas no processo
16	Fiscalização de Obras e Posturas
16.1	Possibilitar a fiscalização para viabilizar o recebimento e atendimento de demandas através de fluxo de trabalho (workflow) pré-estabelecido pela Administração Pública
16.2	Possibilidade de inserção dos documentos editados na plataforma, quais sejam plantas técnicas e fotografias, bem como de responder o protocolo e deferir ou indeferir o processo após diligências de fiscalizações
16.3	Possibilidade de encaminhamento interno para os setores responsáveis
16.4	Possibilidade de geração de arquivo em formato em PDF, no qual constará a condensação das informações e dos documentos tramitados na denúncia
16.5	Possibilidade de geração de arquivo em formato em PDF, no qual constará a condensação das informações e dos documentos tramitados na denúncia
17	Fluxo de processos - Gestão avançada de processos (workflow)

17.1	Possibilidade de configuração de etapas subsequentes no processo administrativo, de modo que a demanda só possa ser encaminhada na ordem pré-estabelecida, sem pular etapas
17.2	Possibilidade de configuração de setores responsáveis pela tramitação do processo
17.3	Possibilidade de inclusão de modelo de texto padrão em cada etapa, permitindo a padronização dos atos processuais
17.4	Possibilidade de definição de SLA ideal para cada etapa
17.5	Possibilidade de download de todos os anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP ou RAR
17.6	Possibilidade de análise dos anexos do processo e marcar como aprovados/reprovados e ou inválido/reprovado
18	Assinatura digital em lote
18.1	Possibilidade de efetivação de assinatura eletrônica em lote, de modo que o usuário poderá subscrever, em tela específica, todos os documentos nos quais tenha sido solicitada a sua assinatura
18.2	Possibilidade de listagem de todas as assinaturas pendentes a serem executadas pelo usuário

18.3	Possibilidade de listagem de todas as assinaturas pendentes a serem executadas pelo usuário
18.4	Possibilidade de utilizar assinatura eletrônica em lote nos formatos de assinatura eletrônica avançada nativa ou assinatura eletrônica qualificada ICP-Brasil
18.5	Possibilidade de utilizar assinatura em lote com os mesmos padrões da assinatura eletrônica individual, diferindo apenas na possibilidade de realização de várias assinaturas simultaneamente
18.6	Possibilidade de filtragem da fila de assinaturas, viabilizando a escolha dos documentos que estarão pendentes de assinatura ou a exibição dos documentos que já foram assinados
19	Estrutura organizacional
19.1	Possibilidade de organizar através de organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários presentes no sistema

19.2	Possibilidade de cadastrar setores na raiz e setores filhos tanto quanto o necessário, sem limitações
19.3	Possibilidade de obter Informações sobre os usuários dentro de cada setor: Nome, Cargo e última vez online;
19.4	Possibilidade de Lista de Ramais dinâmicos de acordo com os dados dos usuários
20	Gerenciamento de contatos e organizações
20.1	Possibilidade de gerenciar contatos internamente na ferramenta;
21	Relatórios e Gráficos
21.1	Possibilidade de exportação dos relatórios de indicadores em formato para formato CSV, bem como de geração de arquivo em PDF
21.2	Possibilidade de escolha de quais tipos de documento deverão ser considerados os indicadores
21.3	Possibilidade de acesso a página específica com gráfico evolutivo
21.4	Possibilidade de visualização de demandas em aberto em determinado tipo de documento/processo, viabilizando a identificação de gargalos em processos da Administração Pública
21.5	Possibilidade de personalização do relatório de eventos através de escolha do período a ser abarcado
21.6	Possibilidade geração de relatório consolidado com a identificação de cada evento ocorrido na plataforma, através da informação de seu código específico, do número do acesso, do nome do usuário, da data, da hora
21.7	Possibilidade de exportação de informações dos eventos no formato CSV
21.8	Possibilidade de geração de relatório de gráficos de manuseio da plataforma, consubstanciado na disponibilização de um painel de informações (dashboard) a respeito da utilização dos módulos da plataforma, por meio de gráficos e tabelas demonstrativos de dados por assunto, por usuário e por situação
21.9	Possibilidade de geração de relatório georreferenciado nas modalidades de calor ou com pinos, consubstanciado na geolocalização dos documentos tramitados na plataforma, integralmente ou configuráveis por tipo e situação;
21.10	Possibilidade de interação direta no mapa, viabilizando melhor identificação da geolocalização das demandas da Administração Pública, vinculadas aos documentos/processos na plataforma

21.11	No relatório de mapa de pinos, possibilidade de exibição da geolocalização
22	Intimação Eletrônica
22.1	Possibilidade de rastreamento de e-mails, visando a comunicação oficial, eletrônica e direta com os usuários externos para ciência, cumprimento de exigências e outras comunicações necessárias, sem necessidade de confecção, impressão ou carimbo em papel;
22.2	Possibilidade de liberação de controle de geração de intimações a determinados setores e/ou usuários;
22.3	Possibilidade de geração e envio de intimação para contatos previamente cadastrados, com endereço de e-mail válido;
22.4	Possibilidade de envio de intimação com o preenchimento dos campos de destinatário (contato), assunto e corpo do texto;
22.5	Possibilidade de rastreamento de intimações, desde que não haja bloqueio de imagens pelo servidor de e-mail do destinatário, viabilizando a indicação na plataforma de que o e-mail foi entregue;
22.6	Possibilidade de indicação de leitura de e-mail no momento exato de sua abertura pelo destinatário, desde que não haja bloqueio de imagens pelo servidor de e-mail do destinatário;
22.7	Possibilidade de geração de Relatórios e gráficos da quantidade de intimações enviadas, por período.

IMPLANTAÇÃO E MIGRAÇÃO DE DADOS

O prazo de implantação que corresponde a conversão de dados, migração de dados, parametrização do software, treinamento de usuários e habilitação do software, será de até 60 dias, contados a partir da entrega de todas as informações e base de dados pela Administração, podendo ser prorrogado por uma única vez, por igual período, desde que a Justificativa seja aceita pela Administração.

A conversão/migração dos dados entregues pela Administração, para fins de implantação do software, correrá por conta e risco da CONTRATADA, que deverá utilizar seu próprio know-how para realizar esta operação.

Caso ao término da implantação o software não corresponda ao exigido no instrumento convocatório, a CONTRATADA deverá providenciar no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, contados da data de notificação expedida pela CONTRATANTE, a sua adequação, visando o atendimento das especificações.

Concomitante com o processo de implantação, a CONTRATADA deverá iniciar a capacitação dos servidores conforme condições estabelecidas em conjunto com a Administração, no mesmo prazo da implantação.

A empresa contratada deverá fornecer os modelos de ícones a serem disponibilizados no WEBSITE da Prefeitura, para acesso de todos os usuários da solução tecnológica;

Todos os dados e informações atualmente existentes nos sistemas em uso deverão ser disponibilizados nos novos sistemas.

Os dados que compõem as bases de informações atualmente existentes deverão ser convertidos para a nova estrutura de dados proposta pelo licitante que for vencedor do certame.

A Contratada se responsabilizará por converter os dados existentes contemplando exercício corrente e anos anteriores. A Prefeitura Municipal através das empresas atuais fornecedoras dos sistemas disponibilizará os dados no formato e arquitetura existente atualmente. O licitante vencedor deverá usar sua engenharia e know how para extração e transferência dos dados das bases atuais utilizadas. Esses dados serão disponibilizados imediatamente após a assinatura de contrato ou a critério da contratante. O sistema deverá integrar os módulos, proporcionando aos profissionais responsáveis administrar os serviços oferecidos pela Prefeitura de maneira centralizada, além de agilizar e melhorar todo o processo. Serão fornecidos layouts de cabeçalhos, e dicionários de dados.

Os dados serão fornecidos em formato universal conversível, estruturados de modo a permitir a análise e elaboração do script de conversão, podendo ser CSV, TXT ou outro.

Estima-se um volume de dados a ser convertido superior a 500 GB.

O prazo contratual será de 12(doze) meses contados a partir da entrega do sistema operante.

DA SUBCONTRATAÇÃO

Será permitida a subcontratação, pela licitante vencedora do certame, a hospedagem em host, data center ou nuvem, conforme o caso. Outras subcontratações deverão ser solicitadas pela empresa vencedora do certame e autorizadas pela Prefeitura de Itapema, caso sejam necessárias.

TREINAMENTO

Disponibilização de material de treinamento em formato de vídeo, organizado por módulos, apresentando como utilizar a plataforma e suas funcionalidades;

Controle das aulas assistidas na ferramenta de ensino a distância (EAD) disponibilizada para apresentação do material em vídeo, viabilizando a verificação do percentual de acesso ao conteúdo programático pelo servidor habilitado;

A ferramenta de ensino a distância (EAD) controla a ordem através da qual as aulas são assistidas, visando a garantir que o conteúdo seja repassado conforme planejamento do instrutor;

Possibilidade de o usuário assistir novamente às aulas na ferramenta de ensino a distância (EAD);

Ao final do curso, a ferramenta de ensino a distância (EAD) viabiliza a aplicação de avaliação de aprendizado, com questões objetivas e exibição de nota ao término;

Caso o servidor habilitado obtenha nota mínima definida pela Administração, será emitido certificado eletrônico de conclusão do(s) curso(s) em formato PDF, no qual constará o conteúdo programático apresentado e a respectiva carga horária;

Capacidade de aferição do progresso no treinamento de cada servidor individualmente, mostrando indicadores de progresso, data de conclusão e nota obtida na prova de conclusão do curso.

TÉRMINO DO CONTRATO

Na hipótese de rescisão ou encerramento do contrato firmado, deverá a CONTRATADA, proceder à entrega de todos os dados produzidos até o momento, em formato digital, para a municipalidade, contribuindo, caso seja necessário, para a migração da solução para outro fornecedor;

Os dados produzidos serão entregues em arquivo no formato CSV, bem como seus anexos no formato original.

1. OBRIGAÇÕES QUANTO À LGPD

1.1 A contratada deverá se adequar à Lei Geral de Proteção dos Dados Pessoais, Lei 13.709/2018, a qual exige uma série de providências e estabelece responsabilidades aos agentes de tratamento

de dados pessoais, assim entendido como controladores e operadores, em vigor desde 14 de agosto de 2020, vigente, portanto, à época da relação contratual acima identificada.

Nestes termos, na análise da relação jurídica que existirá entre esta Administração e empresa contratada, decorrente do contrato acima identificado, caracterizará as partes nos conceitos de controlador e operador respectivamente, nos termos dos incisos VI e VII art. 5º¹, abrangendo igualmente o conceito de 'tratamento de dados pessoais', disposto no inciso X daquele artigo².

Deverá ser considerado também que para a execução do objeto contratado, ou seja, a prestação dos serviços decorrentes do processo licitatório em epígrafe, terão que ser realizadas diversas operações de tratamento dos dados pessoais,

Ao término do contrato, tendo sido cumprida a finalidade do tratamento em questão, uma vez entregue o objeto licitado, conclui-se a incidência dos art. 15 e 16 da LGPD³, que determinam a eliminação dos dados pessoais tratados, já

1 VI - Controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais; VII - operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;

2 toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

3 Art. 15. O término do tratamento de dados pessoais ocorrerá nas seguintes hipóteses:

I - Verificação de que a finalidade foi alcançada ou de que os dados deixaram de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade específica almejada;

II - Fim do período de tratamento

que o mero armazenamento de dados pessoais também é considerado uma operação de tratamento de dados, que atualmente não encontra mais base legal para ser realizada:

Considerando ainda o disposto no art. 49 da LGPD, que trata da estruturação dos sistemas de tratamento de dados: "Os sistemas utilizados para o tratamento de dados pessoais devem ser estruturados de forma a atender aos requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais previstos nesta Lei e às demais normas regulamentares."

Sendo assim, ao término do contrato, **a contratada deverá eliminar todos os dados pessoais** que foram coletados/compartilhados com vossa empresa para a prestação dos serviços contratados, uma vez que a finalidade do tratamento dos dados foi alcançada e não há mais base legal para a sua manutenção.

A contratada se responsabilizará pela eliminação destes dados, que deve ser realizada de acordo com as melhores práticas de segurança da informação e que todos os registros relacionados a estes dados devem ser completamente removidos de todos os sistemas, bancos de dados, backups e quaisquer outros meios de armazenamento utilizados pela contratada, inclusive meios físicos como relatórios impressos.

Adicionalmente, e caso seja pertinente, a referida providência

de eliminação em definitivo também deve ocorrer por terceiros que eventualmente tenham coletados ou recebidos, ainda que parcialmente, os dados pessoais por intermédio de sua equipe, atuando como co-operadores nesta relação.

1.2 Portanto, a contratada deverá informar à contratante, no prazo máximo de 15 dias, a contar do término do contrato, a confirmação da eliminação destes dados pessoais, bem como o método utilizado para a

1.3 Art. 16. Os dados pessoais serão eliminados após o término de seu tratamento, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação para as seguintes finalidades:

1.4 I - cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador; II – estudo por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais; III- transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos nesta Lei; ou IV- uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados.

realização deste processo e o responsável técnico pelo processo, a fim de garantirmos a conformidade com a legislação vigente e a segurança dos dados dos titulares.

2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

2.1 Nomear gestor e fiscal do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

2.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de ordem de serviço ou de fornecimento de bens, de acordo com os critérios estabelecidos no termo de referência;

2.3. Receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

2.4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da ata de registro de preços, quando aplicável;

2.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

2.6. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

3. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

3.1 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

3.2. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

3.3. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

3.4. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

3.5. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para apoio;



4. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

4.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

4.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

4.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

4.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

4.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Fiscalização:

O fiscal do contrato deverá:

I - manter o controle do prazo de execução do objeto, assim como de suas etapas e demais prazos contratuais;

II - acompanhar a execução contratual em seus aspectos qualitativos e quantitativos;

III - registrar, em livro próprio, todas as ocorrências surgidas durante a execução do contrato;

IV - determinar a reparação, correção, remoção, reconstrução ou substituição, às expensas do contratado, no total ou em parte, do objeto contratado em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução;

V - recepcionar os documentos necessários ao pagamento da contratada, conferilos e encaminhá-los ao Departamento de Contabilidade;

VI - receber provisoriamente e definitivamente o objeto do contrato observando o prazo definido no Termo de Referência ou instrumento equivalente, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.

VII - rejeitar, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento de objeto em desacordo com as especificações contidas no contrato, observados o Termo de Referência ou o Projeto Básico;

VIII - exigir e assegurar o cumprimento das cláusulas e dos prazos previamente estabelecidos no contrato e respectivos termos aditivos;

IX - atestar os documentos fiscais e encaminhá-los ao Secretário da pasta requisitante;

X - comunicar ao Gestor de Contrato, bem como o Secretário da respectiva pasta, em tempo hábil, qualquer ocorrência que requeira tomada de decisões ou providências que ultrapassem o seu âmbito de competência, em face de risco ou iminência de prejuízo ao interesse público;

XI - realizar ou aprovar a medição dos serviços efetivamente realizados, em consonância com o previsto no contrato;

XII - propor medidas que visem à melhoria contínua da execução do contrato;

XIII - consultar o órgão ou a entidade demandante dos serviços, obras ou materiais sobre a necessidade de acréscimos ou supressões no objeto do contrato, se detectar algo que possa sugerir a adoção de tais medidas;

XIV - preencher relatório mensal de acompanhamento do contrato, bem como o relatório de análise qualitativa dos serviços executados;

XV - propor à autoridade competente a abertura de procedimento administrativo para apuração de responsabilidade; **Gestor do Contrato:**

O Gestor do contrato deverá:

I - acompanhar regular e sistematicamente o instrumento contratual;

II - manter o controle do prazo de vigência do contrato;

III - recomendar, com antecedência razoável, à autoridade competente, quando for o caso, a deflagração de novo procedimento licitatório ou a prorrogação do contrato vigente, quando admitida e conveniente;

IV - encaminhar ofício à contratada para manifestação quanto à concordância de eventual prorrogação do contrato;

V - notificar a contratada, mediante apontamento do Fiscal de Contratos, quanto a eventuais pendências na execução do contrato;

VI - adotar as medidas preparatórias para aplicação de sanções e de rescisão contratual, conforme previsão contida no Edital e/ou instrumento contratual ou na legislação de regência, para decisão da autoridade competente;

VII - acompanhar os lançamentos do contrato no sistema de controle de contratos ou equivalente, verificando e informando ao Departamento de Finanças os empenhos a serem executados para o exercício orçamentário seguinte referente a prestação de serviços continuados.

VIII - informar aos Secretários requisitantes o encerramento do instrumento contratual;

5. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Do recebimento:

5.1. O pagamento somente será autorizado à licitante que sagrar-se vencedora do certame após a implantação do sistema e validação de seu funcionamento pela

Administração

5.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

5.3. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

5.4. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

5.5. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Prazo de Liquidação e Pagamento

5.6. A liquidação e o pagamento serão realizados em até 30 (trinta) dias, após a entrega da nota fiscal devidamente atestada na Secretaria Requisitante, por meio de depósito/transferência em conta corrente sob a titularidade da contratada, NÃO sendo aceito os boletos e/ou duplicatas.

Forma de Pagamento:

5.7. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

5.8. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

5.9. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável

6. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

6.1 FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA:

6.1.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo **MENOR VALOR GLOBAL**.

6.2. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

6.2.1. Prova de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de Atestado(s), expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.

7. CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO

7.1. Certificado ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e ISO/IEC 9001:2015, aderente ao Art. 24, VII, da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Item nº 5.3 da Norma Complementar n. 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR., para comprovação da qualificação do data center”

7.2. Possuir pelo menos as certificações ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e 9001:2015, ou equivalente, reconhecida pelos órgãos competentes para todos os critérios de Segurança Física (fogo, falta de energia, antifurto) e Segurança Tecnológica (*anti-hackers*).

7.3. Deverá ser apresentado na fase de habilitação os certificados informados nos itens “7.1” e “7.2”.

8. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

8.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento geral do município deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

Projeto Atividade: 12.122.201.2889.0000 - 12.361.1201.2890.0000 - 12.361.1201.4026.0000.
Elemento de Despesa: 33.90.39.

8.2 A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Paudalho, 24 de Novembro de 2025.

Joyce Kelly Maria Santiago
Gerente de Compras

ANEXO II
MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

DISPENSA DE VALOR Nº 015/2025 (FME) - COM BASE NO ART. Nº 75, INCISO II da Lei 14.133/2021

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA O FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, TREINAMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO CONTÍNUO DE SISTEMA INFORMATIZADO PARA GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS (GED), DESTINADO AO FUNDO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO DE PAUDALHO – PE.

PROPOSTA:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UND	QUANT	MAX. VALOR UNITÁRIO ACEITÁVEL	MAX. VALOR ACEITÁVEL (MENSAL)	MAX. VALOR ACEITÁVEL (ANUAL)
1	GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS, CONTEMPLANDO OS MÓDULOS DE MEMORANDO ELETRÔNICO, PROTOCOLO, PARECER JURÍDICO E TÉCNICO, INTIMAÇÕES, OFÍCIOS, CIRCULARES, PAUTAS DE REUNIÃO E DESPACHOS INTERNOS E EXTERNOS.	MENSAL	70	R\$	R\$	R\$
VALOR TOTAL						R\$

Valor Global da Proposta;

Validade da Proposta 60 (sessenta) dias;

Despesas inerentes a impostos, tributos, contratação de pessoal e outros, correrão totalmente por conta da Empresa contratada;

Razão social; - Nº do CNPJ:

Endereço:

Apresentamos nossa proposta conforme o Item e preço, estabelecidos no Edital.

Paudalho, _____ de _____ de 2025.

Assinatura do Responsável CPF: _____

Obs.: Identificação, assinatura do representante legal e carimbo do CNPJ, se houver.

ANEXO III

MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE PAUDALHO, POR INTERMÉDIO DO XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX E A EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

CONTRATANTE: O MUNICÍPIO DE PAUDALHO, por intermédio do **FUNDO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO DE PAUDALHO**, inscrita(o) no CNPJ sob o nº 29.355.454/0001-67, e com sede localizada à Praça Pedro Coutinho, 68 – Centro – Paudalho – PE, representado pelo Secretário de Educação, Sr. José Dionízio de Araújo Júnior, Cédula de Identidade nº 4.662.382 SSP/PE, inscrito no CPF sob o nº 024.336.XXX-21.

CONTRATADA: ***** , inscrita no CNPJ sob o nº ***** , com sede na ***** . Nº **** , ***** E, telefone: (81) 9***** , e-mail: ***** , representada pela Sra. ***** , inscrito no CPF sob o *****.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente instrumento tem por objeto a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA O FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, TREINAMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO CONTÍNUO DE SISTEMA INFORMATIZADO PARA GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS (GED), DESTINADO AO FUNDO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO DE PAUDALHO – PE**, conforme especificações e condições constantes no TR a que este Contrato se vincula e seus anexos.

PARÁGRAFO ÚNICO – Este Contrato vincula-se ao Termo Referência e seus anexos, publicado na AMUPE e site da prefeitura de Paudalho, e à proposta comercial apresentada pela Contratada para o referido processo administrativo.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR DO CONTRATO

2.1. O valor do presente CONTRATO é de R\$ ***** (*****), conforme planilha abaixo:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UND	QUANT	MAX. VALOR UNITÁRIO ACEITÁVEL	MAX. VALOR ACEITÁVEL (MENSAL)	MAX. VALOR ACEITÁVEL (ANUAL)
1	GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS, CONTEMPLANDO OS MÓDULOS DE MEMORANDO ELETRÔNICO, PROTOCOLO, PARECER JURÍDICO E TÉCNICO, INTIMAÇÕES, OFÍCIOS, CIRCULARES, PAUTAS DE REUNIÃO E DESPACHOS INTERNOS E EXTERNOS.	MENSAL	70	R\$	R\$	R\$
VALOR TOTAL						R\$

CLÁUSULA TERCEIRA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA

3.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (Doze) Meses, contados da assinatura do Instrumento Contratual e sua divulgação acontecerá no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, prorrogável por até 10 (Dez) anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1 Constituem obrigações da CONTRATADA:

I – Cumprir todas as obrigações constantes da presente ata/contrato e demais documentos anexos, assumindo como exclusivamente seus, os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;

II – Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal;

III – Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27 Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990);

IV – Comunicar o Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecedem a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

V – Atender às determinações regulares, emitidas pelo fiscal e gestor da ata/contrato, ou autoridade superior, conforme determinado no art. 137, inciso II da Lei Federal nº 14.133/2021, e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

VI – Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado no Termo de Referência, os bens nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

VII – Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração Pública ou a terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizada a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

VIII – Não contratar, durante a vigência da ata/contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do Fiscal ou Gestor da ata, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

IX – Entregar ao setor responsável pela fiscalização da ata, junto à Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos: a) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social; b) Certidão Conjunta Relativa aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União; c) Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede da Contratada; d) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

X – Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante e não poderá onerar o objeto do contrato;

XI – Comunicar aos fiscais do contrato, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou incidente que obste à execução do objeto contratual;

XII – Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que coloque em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

XIII – Manter durante toda a vigência da ata/contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação/qualificação na licitação/contratação;



- XIV – Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em legislação, conforme artigo 116 da Lei Federal nº 14.133/2021;
- XV – Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas, conforme artigo 116, § único da Lei Federal nº 14.133/2021;
- XVI – Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- XVII – Arcar com ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no artigo 124, inciso II da Lei Federal nº 14.133/2021.

CLÁUSULA QUINTA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1 Constituem obrigações da CONTRATANTE, dentre outras:

- I – Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com o contrato e demais documentos anexos;
- II – Receber o objeto no prazo e nas condições estabelecidas no Termo de Referência e na presente ata/contrato;
- III – Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade do objeto recebido provisoriamente, com as especificações estabelecidas no presente contrato, no Termo de Referência, bem como na proposta da Contratada, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- IV – Notificar a Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas, irregularidades, vícios, defeitos e incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ela substituído, reparado ou corrigido, no total ou em partes, às suas expensas;
- V – Acompanhar e fiscalizar a execução da ata/contrato e o cumprimento das obrigações pela Contratada, por meio de servidor especialmente designado;
- VI – Comunicar a empresa para emissão da Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o artigo 143 da Lei Federal nº 14.133/2021;
- VII – Efetuar o pagamento à Contratada do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidas na presente ata/contrato;
- VIII – Aplicar à Contratada as sanções previstas em Lei e na presente ata/contrato;
- IX – Explicitamente, emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução da presente ata/contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;
- X – Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro, feitos pela Contratada, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados da data do protocolo do requerimento, conforme o art. 92, inciso XI, da Lei Federal nº 14.133/2021;
- a) O prazo estipulado no presente inciso poderá ser prorrogado por igual período, desde que devidamente motivado pela autoridade competente.
- XI – Notificar os emitentes da (s) garantia (s) na ata/contrato, quando houver, quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

CLÁUSULA SEXTA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1 A CONTRATANTE pagará o valor da seguinte forma:





SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - O pagamento ocorrerá em até 15 (quinze) dias úteis da liquidação, nos termos do inciso I do art. 40 da Lei Federal nº 14.133/2021, caput do art. 331, 333, 368 e 371 da Lei Federal nº 10.406/2002.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - Os pagamentos em atrasos serão acrescidos de juros de ora de 0,0333% ao dia, considerando a contagem de prazo prevista no *caput* do art. 183 da Lei Federal 14.133/2021.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - Na hipótese da aplicação de multas, só será permitido a liquidação da Nota Fiscal e a efetuação do pagamento após comprovação de recolhimento aos cofres públicos das multas aplicadas, ficando suspendendo os prazos para fins de reajustes por atrasos no pagamento.

SUBCLÁUSULA QUARTA - A inadimplência da Contratada com relação aos encargos sociais, trabalhistas, fiscais e comerciais ou indenizações não transfere à Contratante a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto contratado, de acordo com o artigo 121, parágrafo único, da Lei Federal nº. 14.133/2021.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO REAJUSTE

7.1 O preço proposto poderá ser reajustado, através de repactuação nos termos da Lei Federal 14.133/2021, na hipótese de prorrogação do contrato, em periodicidade anual contada a partir da data de sua assinatura.

- a) O reajuste de Preço nos termos do § 7º do art. 25 da Lei Federal nº 14.133/2021
- b) Após os primeiros 12 (doze) meses contados do orçamento, os preços poderão ser reajustados, em conformidade com a legislação vigente, com a aplicação da variação do Índice IPCA.

CLÁUSULA OITAVA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

8.1 As despesas decorrentes da presente licitação correrão à conta de recursos do Fundo Municipal de Educação, alocados na seguinte dotação:

Projeto Atividade: 12.122.201.2889.0000 - 12.361.1201.2890.0000 - 12.361.1201.4026.0000.
Elemento de Despesa: 33.90.39.

CLÁUSULA NONA - DAS SANÇÕES

9.1 Nos termos do art. 155 da Lei Federal 14.133/2021, o descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela CONTRATADA, sem justificativa aceita, poderá acarretar as seguintes sanções:

- a) Dar causa à inexecução parcial do contrato;
- b) Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, o funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) Dar causa à inexecução total do contrato;
- d) Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- e) Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- f) Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- g) Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;
- h) Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas acima, as seguintes penalidades, nos limites previstos no art. 156 da Lei Federal 14.133/2021.

- a) O valor da multa, aplicada será descontado imediatamente no pagamento subsequente, sendo ainda aplicado juros de mora de 1,00% (um por cento) ao mês, ou 0,0333% por dia de atraso.



- b) Na impossibilidade de desconto no pagamento subsequente, será liquidado do seguro caução previsto neste instrumento.
- c) As sanções previstas nestes instrumentos poderão ser aplicadas cumulativamente, exceto as multas escalonadas por datas, e a multa de advertência.
- d) No caso de multa, cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia, o CONTRATANTE poderá fazer a retenção do valor correspondente à multa, até a decisão final da defesa prévia. Caso a defesa prévia seja aceita, ou aceita parcialmente, pelo CONTRATANTE, o valor retido correspondente será depositado em favor da CONTRATADA, em até 05 (cinco) dias úteis a contar da data da decisão final da defesa apresentada.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA RESCISÃO

10.1 O inadimplemento de cláusula estabelecida neste Contrato, por parte da CONTRATADA, assegurará ao CONTRATANTE o direito de rescindi-lo, mediante notificação via Diário Oficial quando fracassados outros meios.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - Os casos de rescisão contratual comprovada as hipóteses previstas

art. 137 e 138 da Lei Federal 14.133/2021, serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - Havendo rescisão contratual em trânsito e julgado na esfera administrativa, a Contratante deverá liquidar todos as dívidas com a Contratada, inclusive o pagamento de lucros cessante, independente da CONTRATANTE decidir impetrar medida na via judicial.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - Na rescisão contratual deverá ser considerada a natureza e a gravidade da infração cometida e os danos que dela provierem para a Administração Pública.

SUBCLÁUSULA QUARTA - O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de:

- a) Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- b) Indenizações e multas;
- c) Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA FISCALIZAÇÃO

11.1 A fiscalização deste Contrato ficará a cargo da **Secretaria de Educação**, através da servidora **Sra. Joyce Kelly Maria Santiago**, **Cargo:** Gerente de Compras **CPF Nº 132.846.XXX-99**, que tomará as providências cabíveis conquanto a sua correta execução.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS CASOS OMISSOS

12.1 Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais, estaduais e municipais aplicáveis à espécie, e em sua inércia a jurisprudência do Tribunal de Contas da União aplicasse-a a jurisprudência de Tribunal de Contas mais benéfica para a Contratada;

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA PUBLICAÇÃO

13.1 Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021.



CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO FORO

14.1 Fica este instrumento vinculado ao edital de licitação e à proposta final acostada nos autos do processo;

Nos termos § 1º do art.92 da Lei Federal nº 14.133/2021, fica designado o foro da Sede da Contratante para dirimir qualquer questão contratual, renunciando expressamente a outro qualquer, por mais privilegiado que se configure.

Paudalho, ** de ***** de 2025.

José Dionizio de Araújo Junior
Secretária Municipal de Educação
CONTRATANTE

***** LTDA
CNPJ Nº *****
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

CPF:

CPF