

EDITAL DE LICITAÇÃO
PROCESSO Nº 0038/2026
ART. Nº 75, INCISO II da Lei 14.133/2021

DISPENSA (ELETRÔNICA) DE LICITAÇÃO Nº 006/2026

A **PREFEITURA MUNICIPAL DE ROSANA**, pessoa jurídica de direito público interno, com sede na Avenida José Laurindo, nº 1.540, Rosana - SP, inscrita no CNPJ/MF sob nº 67.662.452/0001-00, através da Sr. **FERNANDO SILGUEIRO MENDES RAMALHO – Secretário de Licitações e Compras**, utilizando de sua competência e autorização do Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal **CLAUDEMIR PERES FRANCISO DE OLIVEIRA**, torna público que se acha aberta à licitação na modalidade **DISPENSA (ELETRÔNICA) DE LICITAÇÃO**, com critério de julgamento **MENOR PREÇO GLOBAL**, que será regida pela [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#) e **Decreto nº 3.735 de 30 de janeiro de 2024** (site para consulta www.rosana.sp.gov.br), e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

Data de Abertura:	DIA 24/04/2026, ÀS 08:00 HORAS
Data limite para apresentação da propostas e documentação:	DIA 24/04/2026, ÀS 07:59 HORAS
Fase de Lance	Dia 24/04/2026 - das 08:00h
Referências de horário:	HORÁRIO DE BRASÍLIA-DF
LINK DO EDITAL:	https://bll.org.br/ http://www.rosana.sp.gov.br http://132.255.73.34:8079/transparencia/ https://www.gov.br/pncp/pt-br

1. DO OBJETO.

1.1. CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM LOCAÇÃO DE SISTEMA INTEGRADO DE COMUNICAÇÃO E PROTOCOLO PARA GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS, ELABORAÇÃO, TRAMITAÇÃO, CERTIFICAÇÃO ELETRÔNICA, CONTROLE DE ATENDIMENTO DE DEMANDAS, CONTENDO OS MÓDULOS: MEMORANDO, CIRCULAR, PROTOCOLO WEB, OFÍCIO, GESTÃO DE OUVIDORIA E PROCESSO ADMINISTRATIVO, VISANDO A COMUNICAÇÃO INTERNA, EXTERNA, GESTÃO DOCUMENTAL ELETRÔNICA E CENTRAL DE ATENDIMENTO, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, PODENDO SER PRORROGADO, CONFORME ESPECIFICAÇÕES CONSTANTES NESTE EDITAL E SEUS ANEXOS.

2. DO VALOR E RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS.

2.1. O valor total estimado previsto para aquisição dos produtos e/ou prestação dos serviços é de aproximadamente **R\$ 62.943,96 (sessenta e dois mil novecentos e quarenta e três reais e noventa e seis centavos)**, obtidos através de **pesquisas prévias de orçamento**

2.2. A despesa estimada para a contratação da presente licitação, será suportada pelo financeiro da Prefeitura Municipal de Rosana, através de recursos que correrão por conta da(s) seguinte(s) dotação(ões) orçamentária(s) do **exercício de 2026: Gestão e Coordenação da Administração Governamental – Func. Prog.: 04.122.0003.2062 – 3.3.90.40 – F1 (628)**.

3. PARTICIPAÇÃO NA DISPENSA ELETRÔNICA.

3.1. A participação na presente dispensa eletrônica ocorrerá por meio do Sistema de Dispensa Eletrônica integrante da plataforma Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil - BLL (www.bll.org.br).

3.1. Os fornecedores deverão atender aos procedimentos previstos na plataforma Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil – BLL, para acesso ao sistema e operacionalização.

3.2. O fornecedor é o responsável por qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante no Sistema de Dispensa Eletrônica, não cabendo ao provedor do Sistema ou à Prefeitura Municipal de Rosana a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.

4.0 PARTICIPAÇÃO NA DISPENSA ELETRÔNICA.

4.1 A participação na presente dispensa eletrônica ocorrerá por meio do Sistema de Dispensa Eletrônica integrante da plataforma Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil - BLL (www.bll.org.br).

4.1.1. Os fornecedores deverão atender aos procedimentos previstos na plataforma Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil – BLL, para acesso ao sistema e operacionalização.

4.1.2. O fornecedor é o responsável por qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante no Sistema de Dispensa Eletrônica, não cabendo ao provedor do Sistema ou à Prefeitura Municipal de Rosana a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.

4.2. Não poderão participar desta dispensa de licitação os fornecedores:

4.2.1. Que não atendam às condições deste Aviso de Contratação Direta e seu(s) anexo(s);

4.2.2. Estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

4.2.3. Que se enquadrem nas seguintes vedações:

a) autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

b) empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

c) pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da contratação, impossibilitada de contratar em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

d) aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que dele seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau; pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do aviso, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

e) não poderá participar, direta ou indiretamente, da dispensa eletrônica ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei n.º 14.133, de 2021;

5.0 PERÍODO E PLATAFORMA PARA ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO E PROPOSTA DE PREÇO/COTAÇÃO.

5.1. A presente **DISPENSA (ELETRÔNICA)** ficará **ABERTA POR UM PERÍODO DE 3 (três) DIAS ÚTEIS**, a partir da data da divulgação no sítio do órgão e na BBL Compras limitando a apresentação da Proposta de Preços até **24/04/2026, às 07:59h**.

5.1.1 O ingresso do fornecedor na disputa da dispensa eletrônica ocorrerá com o cadastramento de sua proposta inicial, na forma deste edital.

5.1.2 O fornecedor interessado, após a divulgação do Aviso de Contratação Direta, encaminhará, exclusivamente por meio do Sistema de Dispensa Eletrônica, no link <http://www.bll.org.br>, preferencialmente fazendo referência no assunto a **DISPENSA (ELETRÔNICA) DE LICITAÇÃO Nº 006/2026**, contendo a proposta com a descrição do objeto ofertado, a marca, quando for o caso, e o preço e os respectivos documentos, até a data e o horário estabelecidos para abertura do procedimento.

5.1.3 Todas as especificações do objeto contidas na proposta, em especial o preço ou o desconto ofertado, vinculam a Contratada.

5.1.4 Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

6.0 FASE DE LANCES.

6.1. A partir da data e horário estabelecidos neste Edital de Dispensa (Eletrônica) de Licitação, a sessão pública será automaticamente aberta pelo sistema para o envio de lances públicos e sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo encerrado no período de **01 (uma) hora a contar do horário de abertura seguindo sempre o horário de Brasília.**

6.1.1. Iniciada a etapa competitiva, os fornecedores deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

6.1.2. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.

6.1.3. O fornecedor somente poderá oferecer valor inferior ou maior percentual de desconto em relação ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.1.4. O fornecedor poderá oferecer lances sucessivos iguais ou superiores ao lance que esteja vencendo o certame, desde que inferiores ao menor por ele ofertado e registrado pelo sistema, sendo tais lances definidos como "lances intermediários" para os fins deste Edital de Dispensa (Eletrônica) de Licitação.

6.1.5. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta, será definido pelo condutor do processo, se for o caso.

6.1.6. havendo lances iguais ao menor já ofertado, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro no sistema.

6.1.7. caso o fornecedor não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta inicial.

6.1.8. durante o procedimento, os fornecedores serão informados, em tempo real, do valor do menor lance ou do maior desconto registrado, vedada a identificação do fornecedor.

6.1.9. Imediatamente após o término do prazo estabelecido para a fase de lances, haverá o seu encerramento, com o ordenamento e divulgação dos lances, pelo sistema, em ordem crescente de classificação.

6.1.10. O encerramento da fase de lances ocorrerá de forma automática pontualmente no horário indicado, sem qualquer possibilidade de prorrogação e não havendo tempo aleatório ou mecanismo similar.

6.1.11. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006 e do Decreto nº 8.538, de 2015.

7.0 JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇO.

7.1. Encerrada a fase de lances, será verificada a conformidade da proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação do objeto e à compatibilidade do preço em relação ao estipulado para a contratação.

7.2. No caso de o preço da proposta do primeiro colocado estar acima do preço máximo definido

para a contratação, poderá haver a negociação de condições mais vantajosas.

7.3. Neste caso, será encaminhada contraproposta ao fornecedor que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida a melhor proposta com preço compatível ao estipulado pela Administração.

7.4. A negociação poderá ser feita com os demais fornecedores classificados, exclusivamente por meio do sistema, respeitada a ordem de classificação, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido para a contratação.

7.5. Em qualquer caso, concluída a negociação, se houver, o resultado será registrado na ata do procedimento da dispensa eletrônica, devendo esta ser anexada aos autos do processo de contratação.

7.6. Constatada a compatibilidade entre o valor da proposta e o estipulado para a contratação, será solicitada ao fornecedor a adequação da proposta ao valor negociado, acompanhada de documentos complementares, se necessários.

7.7. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

7.8. Será desclassificada a proposta vencedora que:

7.8.1. Contiver vícios insanáveis;

7.8.2. Não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas neste aviso ou em seus anexos;

7.8.3. Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

7.8.4. Não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

7.8.5. Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste aviso ou seus anexos, desde que insanável.

7.9. Quando o fornecedor não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:

7.9.1. For insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio fornecedor, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

7.9.2. Apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.

7.9.3. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que o fornecedor comprove a exequibilidade da proposta.

7.10. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta, a planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço.

7.11. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

7.12. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

7.13. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do produto ou da área especializada

no objeto.

7.14. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, será examinada a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

7.15. Havendo necessidade, a sessão será suspensa, informando-se no “chat” a nova data e horário para asua continuidade.

7.16. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, será iniciada a fase de habilitação, observado o disposto neste Aviso de Contratação Direta.

8.0 HABILITAÇÃO JURÍDICA E FISCAL.

8.1 a) Ato Constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

b) Inscrição do Ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício.

c) Prova de inscrição no CNPJ;

d) Prova de regularidade para com as Fazendas: **Municipal**, do domicílio ou sede da sede do licitante, ou outra equivalente na forma da lei, mediante a apresentação das seguintes certidões;

II.) Certidão Negativa **ou** Positiva com Efeitos de Negativa de **Tributos Mobiliários**, expedida pelo órgão competente.

III) Certidão Conjunta Negativa de Débitos ou Positiva com efeito de Negativa, relativa a **Tributos Federais (inclusive as contribuições sociais)** e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal;

e) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social (**CND/INSS**);

f) Certificado de Regularidade de Situação com o FGTS (**CRS/FGTS**);

g) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. (Inciso incluído pela Lei 12.440, de 2011). www.tst.gov.br

Na falta de validade expressa nos documentos de habilitação, ter-se-ão como válidos pelo prazo de 90 (noventa) dias de sua emissão.

8.1.1. AS EMPRESAS QUE NÃO ANEXAREM A DOCUMENTAÇÃO NA PLATAFORMA, SERÃO CONSIDERADAS INABILITADAS. CASO NÃO ATENDAM A SOLICITAÇÃO DO CONDUTOR DO PROCESSO, DENTRO DO PRAZO ESTIPULADO PELO MESMO. PARA APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS FALTANTES.

8.2. DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

a) Certidão negativa falência expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da pessoa jurídica, contendo expresso na própria certidão o prazo de sua validade.

a.1) Para empresas que optarem de participar através de filial, deverá também ser apresentada certidão negativa para com o cartório/comarca onde se encontra instalada a filial.

a.2) Na falta de validade expressa na Certidão Negativa, ter-se-ão como válidos pelo prazo de 90 (noventa) dias de sua emissão.

8.2.1. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

a-) **Atestado de Capacidade Técnica** emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre a capacidade operacional na execução de serviços similar de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto da licitação. O atestado deve conter manifestação acerca do conteúdo e da qualidade dos serviços prestados, atestando que foram

prestados satisfatoriamente e que não consta dos arquivos da contratante nenhum registro desabonador de aspectos comerciais ou técnicos da contratada.

9.0 DA VIGÊNCIA.

9.1 A vigência da aquisição é de até **12 (doze) meses**, podendo ser prorrogado, após assinatura do contrato.

10. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.

10.1 A Prefeitura de Rosana efetuará o pagamento até **30 (trinta) dias** contados da apresentação da(s) respectiva(s) Nota(s) Fiscal(is) Eletrônica(s) - **NFE(s)** devidamente atestada(s) pelo setor, **mediante depósito em conta corrente vinculada ao CNPJ da Contratada.**

10.2. Havendo erro na Nota Fiscal Eletrônica - **NFE** ou outra circunstância que desaprove a liquidação, a mesma será devolvida e o pagamento ficará pendente até que a empresa vencedora providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer tipo de ônus para a Prefeitura de Rosana.

10.3. Caso haja documentos faltantes ou incorretos, notificação de pendências ou irregularidades quanto aos produtos entregues, não será iniciada a contagem de prazo para pagamento.

10.4. A título de pagamento a contagem do prazo será a data de recebimento da Nota Fiscal atestada por esta prefeitura.

10.5. Quando constatado qualquer irregularidade na Nota Fiscal ou equivalente, será solicitada a empresa contratada carta de correção, caso não caiba, a nota fiscal será devolvida a Contratada para substituição, sendo o prazo de pagamento reiniciado após a entrega da Nota Fiscal substituta.

10.6. Fica a empresa contratada/detentora do Contrato ciente da responsabilidade de efetuar destaque sobre as retenções sobre impostos aplicáveis a modalidade da contratação, em especial as contidas no código tributário municipal e suas atualizações, além do decreto municipal 3724/2023, INs RFB 1234/2012 e 2145/2023, que versam sobre a retenção do Imposto de Renda Amplo.

10.7. Nos casos em que ocorra erro ou omissão por parte da contratada em efetuar os destaques sobre os valores a serem retidos, a contabilidade municipal procederá de toda a forma com as retenções aplicáveis ao caso.

10.8. Nos casos onde a empresa contratada esteja sediada em outro município, mas ocorra a prestação de serviço no Município de Rosana, deverá ser indicado o município de Rosana como local de prestação de serviço em campo específico da nota Fiscal. (Obs. aplicável somente nos casos de prestação de serviços).

10.9. Caso a empresa contratada se enquadre nas possibilidades de isenção e/ou imunidade, a mesma deverá citar em campo de observação da nota fiscal e encaminhar documento comprobatório (cópia simples) juntamente com cada nota fiscal para pagamento.

10.10. Não deverão ser destacadas as retenções na fonte da CSLL, da COFINS e do PIS pois o Município de Rosana não firmou convênios para com o governo federal na forma da Portaria SRF 1.454/2004.

11. DO CONTRATO:

11.1. Homologado o resultado da licitação, o licitante mais bem classificado terá o prazo de **05 (cinco) dias úteis**, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Contrato, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021.

11.2. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação do licitante mais bem classificado ou do fornecedor convocado, desde que:

(a) a solicitação seja devidamente justificada e apresentada dentro do prazo; e

(b) a justificativa apresentada seja aceita pela Administração.

11.3. Para assinatura do Contrato a(s) proponente(s) vencedora(s) **deverá(ão) comparecer no**

Setor de Licitações da Prefeitura de Rosana/SP para realizar a assinatura da referida Contrato ou solicitar através do e-mail licitacoes@rosana.sp.gov.br para que seja encaminhado a referida Contrato o para assinatura digital. Desta forma, a(s) proponente(s) fica(m) ciente(s) quanto à condição pré-estabelecida neste Edital. A(s) proponente(s) que deixar(em) de efetuar a(s) assinatura(s) no prazo estipulado acima, será(ão) excluída(s) da Contrato.

11.3.1. Para a assinatura do Contrato, o proponente vencedor deverá apresentar nova certidão negativa válida (**HABILITAÇÃO JURÍDICA E FISCAL**), caso as certidões apresentadas para Habilitação tenham expirado sua validade entre a data da sessão pública e a data da assinatura do Contrato.

11.3.2. Caso a contratada esteja enquadrada na condição de **microempresa** ou **empresa de pequeno porte**, a mesma deverá apresentar no ato da assinatura do Contrato:

- a) Certidão ou termo de enquadramento expedida(o) pela Junta Comercial, nos termos do Artigo 3º, da IN DREI nº 36 de 03/03/2017¹.

11.3.3. Colhidas as assinaturas, esta Prefeitura providenciará a imediata publicação do Extrato do Contrato.

11.3.4. O prazo de validade do Contrato será de até **12 (doze) meses**, podendo ser prorrogado, contados a partir da data da assinatura do Contrato.

11.3.5. Assegurados o contraditório e a ampla defesa, o fornecedor do bem terá seu Contrato cancelado quando:

11.3.6. Descumprir as condições do Contrato;

11.3.7. Recusar-se a celebrar a Contrato ou não retirar o instrumento equivalente, no prazo estabelecido por esta Prefeitura, sem justificativa aceitável;

11.3.8. Não aceitar reduzir seu preço, na hipótese deste se tornar superior àquele praticados no mercado;

11.3.9. Independentemente das previsões retro indicadas, o fornecedor poderá solicitar o cancelamento de seu Contrato na ocorrência de fato superveniente que venha comprometer a perfeita execução contratual, decorrente de caso fortuito ou de força maior devidamente comprovado.

11.3.10. O(s) fornecedor(es) incluído(s) do Contrato estará(ão) obrigado(s) a fornecer, nas condições estabelecidas no ato convocatório, respectivos anexos e na própria Contrato.

11.3.11. O(s) pedido(s) de fornecimento ocorrerá(ão) de acordo com as necessidades desta Prefeitura e por meio da emissão de **Autorização de Compra** e a respectiva Nota de Empenho.

11.4. Na hipótese de o convocado não assinar o Contrato no prazo e nas condições estabelecidas, fica facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado

12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

12.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

12.2. **Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Agente de Contratação.**

12.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

12.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

¹ Art. 3º - A comprovação da condição de microempresa ou empresa de pequeno porte será efetuada mediante certidão expedida pela Junta Comercial.

12.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

12.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

12.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

12.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

12.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

12.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no endereço eletrônico: <http://132.255.73.34:8079/transparencia/>.

12.11. O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste Edital será o da Comarca de Rosana, Estado de São Paulo.

12.12. O Agente de Contratação e sua equipe de apoio, atenderão aos interessados no horário de 07:00 às 11:00 e das 13:00 às 17:00 horas, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, na Prefeitura de Rosana, Estado de São Paulo, à Avenida José Laurindo, 1.540, Centro, Piso Superior, para melhores esclarecimentos.

13. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO I – Termo de Referência

ANEXO II - Declarações de (inidoneidade, fatos impeditivos, não emprega menor, responsabilidade, que não integra seu corpo social empregado público);

ANEXO III – Modelo de Proposta para licitante vencedor;

ANEXO IV – Declaração MEI/ME/EPP;

ANEXO V - Ficha de Cadastro de Representantes; e

ANEXO VI - Minuta do Contrato.

Rosana, 15 de abril de 2026.

FERNANDO SILGUEIRO MENDES RAMALHO
Secretário de Licitações e Compras

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. FINALIDADE:

A finalidade deste Termo de Referência é preconizar as condições, independentemente de outras exigências integrantes deste procedimento, para ensejar a contratação pretendida e abaixo descrita.

1.1 OBJETO:

Contratação de uma empresa especializada em locação de sistema integrado de comunicação e protocolo para gestão eletrônica de documentos, elaboração, tramitação, certificação eletrônica, com controle de atendimento de demandas, contendo os módulos: memorando, circular, protocolo web, ofício, gestão de ouvidoria e processo administrativo, visando a comunicação interna, externa, gestão documental eletrônica e central de atendimento, pelo período de 12(doze) meses podendo ser prorrogado, conforme especificações contidas no Termo de Referência.

1.2 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

Sistema 100% WEB, para uso em computador, tablet e smartphone. Deverá a interface ser responsável, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade. O sistema deverá ser compatível para hospedagem em qualquer portal ou na Prefeitura Municipal ou em DataCenter.

1.3 JUSTIFICATIVA:

A contratação faz-se necessária para a melhoria dos serviços técnicos especializados de gerenciamento de protocolos e de comunicações, tanto internas como as externas, operando em um sistema unificado que possibilitará aos servidores e munícipes acompanharem a tramitação dos processos administrativos de forma fácil e rápida, assegurando máxima padronização à comunicação institucional, transformando processos físicos para processos digitais, eliminando substancialmente o uso de papel no âmbito da administração municipal de Rosana - SP.

Busca-se conferir efetividade aos princípios da economicidade e eficiência, haja vista que os documentos tramitarão de forma digital, sendo assinados eletronicamente, com isso obteremos a efetiva redução de custo com papel e toners, espaço físico destinado a arquivo morto, entre outras despesas.

Necessita-se, ainda, de celeridade no andamento processual, entregando maior resultado à população, que, em tempos modernos, precisa de ferramentas que descomplicam as burocracias, dando maior satisfação para quem precisa dos serviços prestados por esta Administração Municipal. Pretende-se a presente contratação do serviço de locação de sistema digital conforme exposto acima, do Gabinete do Prefeito, Secretaria de Planejamento e Finanças, Secretaria de Governo e Administração, Secretaria de Agricultura, Secretaria de Saúde, Secretaria de Inclusão e Assistência Social, Secretaria de Comunicação e Tecnologia, Secretaria de Educação, Secretaria de Assuntos Jurídicos, Secretaria de Licitações e Compras, Secretaria de Meio Ambiente, Secretaria de Mobilidade Urbana, Trânsito e Transporte, Secretaria de Obras, Urbanismo e Serviços Públicos, Secretaria de Saúde, Secretaria de Turismo, com a finalidade de proporcionar condições adequadas

para o desenvolvimento das atividades fins do órgão, assim como cada subsecretarias e departamentos que o compõem cada secretaria mencionada.

2. 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.

2.1 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 2021, 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 **Contrato nº 002/2021**, 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.

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 Rosana. Além disso, as cláusulas contratuais estabelecidas garantem a legalidade e a confidencialidade das informações, protegendo os interesses do órgão e dos usuários.

2.2. ÁREAS REQUISITANTES

Identificação das Áreas requisitantes (Secretárias)	
• Poder Executivo Municipal	
1.	Secretaria de Educação
2.	Secretaria de Saúde
3.	Secretaria de Inclusão e Assistência Social
4.	Secretaria de Meio Ambiente
5.	Secretaria de Agricultura
6.	Secretaria de Governo e Administração
7.	Secretaria de Comunicação
8.	Secretaria de Planejamento
9.	Secretaria de Mobilidade Urbana, Trânsito e Transporte
10.	Secretaria de Obras, Urbanismo e Serviços Públicos
11.	Secretaria de Turismo

12. Secretaria de Arrecadação e Coletoria
13. Secretaria de Assuntos Jurídicos
14. Secretaria de Licitações e Compras
15. PGM - Procuradoria Geral Municipal

3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:

Conforme Anexo I deste Termo de Referência.

CONDIÇÕES GERAIS

- Sistema acessível via navegador web;
- Compatível com dispositivos móveis;
- Atender aos princípios da Administração Pública;
- Atender à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011);
- Atender à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018);
- Permitir controle de usuários, perfis e níveis de acesso.

3.1. DESCRIÇÃO E QUANTITATIVO DO OBJETO

3.2 - QUANTIDADE A SER CONTRATADA				
Lote	Módulos / Sistema	Período (Meses)	Valor Mensal (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
01 (ÚNICO)	Sistema de Processo Digital (contemplando todos os módulos descritos): Aplicativo Móvel para Atendimento Assinatura eletrônica em lote Ato Oficial Carta de Serviços Chamado Técnico Circular Diário Oficial Memorando Ofício Eletrônico Ouvidoria com Integração ao E- mail Setorial Parecer Pedido de e-SIC Processo Administrativo com Workflow Processo Administrativo Disciplinar - PAD Processo Seletivo Simplificado Protocolo eletrônico do Cidadão Protocolo Legislativo Requerimento de Trânsito Requerimento pessoal	12	R\$ 5.245,33	R\$ 62.943,96
TOTAL ANUAL		12	R\$ 5.245,33	R\$ 62.943,96
<p>Observação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Os valores deverão englobar licença, implantação, migração, validação, manutenção, hospedagem e suporte técnico, não sendo admitida cobrança adicional durante a vigência contratual. - Valor global estimado de R\$ 5.245,33 (Cinco mil, duzentos e quarenta e cinco reais e trinta e três centavos) mensais, o que corresponde ao valor anual de R\$ 62.943,96 (Sessenta e dois mil, novecentos e quarenta e três reais e noventa e seis centavos). - Os valores apresentados são baseados em pesquisa de preços das empresas citadas, apenas para referência de pesquisas de preços e sem direcionamento. Conforme exigência a Lei 14.1333/2021. - Os módulos descritos integram uma solução única e integrada, disponibilizada em modelo SaaS, sendo vedada a cobrança individualizada por módulo, usuário ou acesso externo, salvo disposição contratual expressa. - Integrações e Interoperabilidade via APIs com sistemas internos, plataformas governamentais e serviços externos, incluindo tramita GOV.BR, quando aplicável. - Notificações e Alertas de envio de notificações automáticas por meio eletrônico sobre prazos, movimentações, pendências e eventos relevantes do sistema. 				

- Segurança da Informação de mecanismos de criptografia, controle de acesso, trilhas de auditoria, backups automáticos e políticas de continuidade do serviço.
- Administração do Sistema com Ferramentas para parametrização, configuração de fluxos, manutenção de tabelas auxiliares e gestão operacional do ambiente.
- O período, quantidade e valores referem-se à solução integrada como um todo, não se aplicando individualmente aos módulos descritos.

3.3. IMPLANTAÇÃO E MIGRAÇÃO DE DADOS

3.3.1 Implantação do Sistema

A contratada deverá realizar a implantação da solução contratada de forma assistida, compreendendo o levantamento de requisitos, parametrização do sistema, configuração de perfis de acesso, setores, usuários, fluxos de trabalho, modelos de documentos e demais funcionalidades necessárias ao pleno atendimento das demandas da Prefeitura Municipal de Rosana.

A implantação deverá ocorrer de maneira planejada, garantindo a continuidade dos serviços administrativos, sem prejuízo às atividades rotineiras da Administração Pública.

3.3.2 Migração de Dados

A contratada será integralmente responsável pela migração dos dados atualmente existentes no sistema **1Doc** para a nova solução a ser implantada, abrangendo, no mínimo, cadastros, documentos, processos administrativos, históricos de tramitação, fluxos de trabalho, usuários e demais registros relevantes.

A contratada deverá apresentar, previamente à execução, um Plano de Migração de Dados, contendo etapas, cronograma, metodologia, contingências e estratégia de rollback.

O processo de migração deverá ser executado de forma segura, estruturada e documentada, no prazo máximo de **até 60 (sessenta) dias**, contados da emissão da ordem de serviço, assegurando a integridade, confidencialidade, disponibilidade, autenticidade e rastreabilidade das informações, em conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018)**, a **Lei nº 14.129/2021 (Lei do Governo Digital)** e os princípios previstos no art. 37 da Constituição Federal.

A contratada deverá garantir a realização de backup completo dos dados antes do início do processo de migração.

3.3.3 Testes, Validação e Homologação

Concluída a migração, a contratada deverá realizar testes de consistência, saneamento e validação dos dados, garantindo que as informações migradas estejam completas, corretas e plenamente operacionais no novo sistema.

A conclusão da implantação e da migração de dados ficará condicionada à **homologação formal da Administração Municipal**, que atestará o pleno funcionamento do sistema e a integridade das informações migradas.

3.3.4 Responsabilidades e Penalidades

A contratada responderá integralmente por quaisquer falhas, inconsistências, perdas, corrupções ou indisponibilidades de dados decorrentes do processo de implantação ou

migração, sujeitando-se às penalidades previstas em contrato, sem prejuízo da responsabilização administrativa, civil e legal cabível.

O descumprimento dos prazos estabelecidos ou a não conformidade com os requisitos técnicos e legais previstos neste Termo de Referência poderá ensejar a aplicação de sanções, nos termos da legislação vigente e do instrumento contratual.

4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

Atestado de capacidade técnica para comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado Declaração atestando que os sistemas serão executados em DATACENTER da contratada, sendo que o datacenter poderá ser próprio ou locado pela licitante vencedora, e obrigatoriamente estar situado em território nacional

5. PROVA DE CONCEITO:

5.1. A prova de conceito tem como objetivo o município certificar-se de que a solução apresentada pela licitante satisfaz às exigências constantes do termo de referência no que tange às características técnicas, funcionalidades desejadas e desempenho;

5.2. A realização da prova de conceito limitar-se-á somente à licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar na fase de propostas de preços. Apenas se convocará as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, caso a licitante detentora da melhor proposta seja inabilitada pelo não atendimento aos requisitos aferidos pela Comissão de Avaliação;

5.3. A prova de conceito será realizada em data e local a serem divulgados pelo Pregoeiro, na sessão pública de abertura das propostas ou em ata encaminhada às licitantes;

5.4. Para a realização da prova, a licitante poderá eleger no máximo 02 (dois) representantes, a fim de que se mantenha a ordem na sessão;

5.5. A demonstração deverá ocorrer de forma dinâmica e respeitados os horários estipulados pela Comissão de Avaliação para o início e término, podendo estender-se por mais de um dia, hipótese em que o Pregoeiro divulgará a data de continuidade dos trabalhos, podendo ser o dia imediatamente posterior;

5.6. A prova de conceito ocorrerá consoante o seguinte rito:

- Leitura, de forma sequencial, pela licitante, em voz alta, da funcionalidade a ser demonstrada;
- Demonstração da funcionalidade em questão;

5.7. Além dos requisitos técnicos constantes do termo de referência, a Comissão poderá solicitar outras demonstrações que considerar necessárias à aferição ao atendimento ao edital, desde que não gerem à licitante esforço superior ao razoável;

5.8. A Comissão utilizar-se-á de critérios objetivos para o julgamento das funcionalidades demonstradas, podendo, a qualquer momento da sessão de avaliação, efetuar questionamentos acerca do objeto demonstrado;

5.9. O não atendimento a qualquer funcionalidade constante do termo de referência do edital ensejará a inabilitação da licitante, situação que será manifestada no Relatório de conclusão da avaliação técnica;

5.10. A licitante deverá disponibilizar todos os equipamentos que julgar necessários para a demonstração, sendo recomendada a utilização de projetor multimídia, a fim de que se proporcione uma melhor visualização a todos os presentes na sessão;

5.11. Será permitida a participação das demais licitantes (limitada a 01 (um) representante por empresa) nas sessões de demonstração, porém estas não poderão manifestar-se no decurso das mesmas;

5.12. Caberá à Comissão de Avaliação garantir a plena execução de todas as atividades relativas à prova de conceito, e ainda:

- Avaliar cada funcionalidade demonstrada, preenchendo questionário específico de atendimento/não atendimento, pontuando as observações necessárias;
- Emitir o “Relatório de conclusão da avaliação técnica”;
- Emitir o Termo de aceite definitivo ou de recusa da solução, a fim de que se possibilite a continuidade do processo licitatório;

5.13. Na hipótese de recusa da solução pela Comissão de Avaliação, a licitante será declarada inabilitada, situação em que será convocada a próxima licitante para realizar a prova de conceito, na ordem de classificação das propostas.;

5.14. A Prova de Conceito deverá contemplar, obrigatoriamente, a **demonstração prática, funcional e operacional** dos principais módulos, recursos e fluxos da solução ofertada, com a finalidade de comprovar sua **aderência integral às exigências deste Termo de Referência**, não sendo admitida apresentação meramente conceitual, institucional ou por meio de slides, vídeos gravados ou material promocional.

5.14.1. Deverão ser demonstrados, no mínimo, os seguintes **módulos e funcionalidades obrigatórias**:

I – Módulos funcionais:

- a) **Parecer**, com demonstração de emissão, tramitação, despacho e assinatura eletrônica;
- b) **Requerimento de Trânsito**, com abertura externa, tramitação interna e resposta ao cidadão;
- c) **Diário Oficial**, contemplando a elaboração de ato oficial, assinatura eletrônica, publicação e consulta pública;
- d) **Processo Administrativo com workflow**, demonstrando a tramitação entre setores, controle de prazos e histórico completo;

II – Gestão documental:

- a) Demonstração do **plano de classificação de documentos**, com categorização por tipo documental, assunto e setor;
- b) Organização e vinculação dos documentos aos respectivos processos administrativos;

III – Relatórios e indicadores:

- a) Relatórios operacionais e gerenciais da plataforma;
- b) Indicadores mínimos de desempenho, tais como: quantidade de processos por setor, tempo médio de tramitação, demandas concluídas e pendentes;
- c) Possibilidade de filtragem, visualização e exportação dos relatórios;

IV – Rastreabilidade e controle:

- a) Demonstração do histórico completo de tramitação dos documentos;

b) Registro de data, hora, usuário e setor responsável por cada movimentação realizada no sistema.

5.14.2. A ausência de demonstração prática de quaisquer dos itens descritos neste subitem será considerada **não atendimento aos requisitos da Prova de Conceito**, ensejando a **inabilitação da licitante**, conforme critérios objetivos a serem registrados no Relatório de Conclusão da Avaliação Técnica.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

6.1. Responsabilizar-se pela saúde dos funcionários, encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais, fiscais, quer municipais, estaduais ou federais, bem como pelo seguro para garantia de pessoas e equipamentos sob sua responsabilidade, devendo apresentar, de imediato, quando solicitados, todos e quaisquer comprovantes de pagamento e quitação.

6.2. Responder integralmente pelas obrigações contratuais, no caso de, em qualquer hipótese, empregados da CONTRATADA intentarem reclamações trabalhistas contra a CONTRATANTE.

6.3. Cumprir com as determinações estabelecidas pelo Ministério do Trabalho, relativas à segurança e medicina do trabalho. Obrigar-se pela seleção, treinamento, habilitação, contratação, registro profissional de pessoal necessário, bem como pelo cumprimento das formalidades exigidas pelas Leis Trabalhistas, Sociais e Previdenciárias.

6.4. Providenciar afastamento imediato, do(s) local(is) de execução do serviço objeto deste Contrato, de qualquer empregado cuja permanência seja considerada inconveniente pela CONTRATANTE.

6.5. Responsabilizar-se por qualquer acidente do qual possam ser vítimas seus empregados, no desempenho dos serviços objeto do presente Contrato. Manter, na direção dos serviços, representante ou preposto capacitado e idôneo que a represente, integralmente, em todos os seus atos. Recolher o ISSQN devido na base territorial da execução dos serviços.

6.6. A CONTRATADA deverá, quando requerido pelo Gestor de Contratos, apresentar Planilha de Custos de formação do preço (salário base do(s) colaborador (es) vinculados a execução dos serviços (unitário e total) bem como adicionais, benefícios, insumos, encargos trabalhistas e sociais, custos indiretos, tributos e lucros), quantidade de pessoal alocado para execução do contrato, relação dos materiais usados na execução dos serviços, marca/modelo e quantitativo, conforme previsto no Anexo "I" do Edital.

6.7. Aceitar a fiscalização dos serviços por parte da CONTRATANTE. Manter durante a vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

Especificações 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, 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.

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, que 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 2.6.3 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 aos processos;
- 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 o servidor habilitado escolher pela exibição ou não do número de celular na página de telefones da Administração Pública;
- Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, das situações que deverão ocasionar notificações por e-mail de novos documentos ou trâmites;
- 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 Trequerente ou destinatário;
- Possibilidade de o usuário externo procurador, outorgado por procuração eletrônica, ter acesso às demandas registradas em nome do outorgante;

Módulos Disponíveis:

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”;
- 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;

Assinatura Eletrônica 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.

Ato Oficial

- Módulo destinado à elaboração e aposição de assinaturas eletrônicas em atos oficiais da Administração Pública, tais como leis, decretos, portarias, editais, comunicados, atas, contratos,

dentre outros; Possibilidade de configuração dos setores e perfis de servidores habilitados competentes para elaborar documentos;

- Possibilidade de cadastramento de assuntos específicos para a classificação dos documentos e eventual configuração de roteamento automático destes para setores pré-definidos;
- Possibilidade de configuração de modelos de documentos baseados em arquivos no formato .docx para cada assunto, viabilizando a conformidade dos arquivos gerados em formato PDF/A com os padrões da Administração Pública;
- Possibilidade de aposição de assinatura eletrônica avançada e qualificada, com certificado digital ICP - Brasil, pelos servidores habilitados em documentos ou em arquivos em formato PDF a eles anexados, mantendo a compatibilidade com o formato PDF/A após assinatura;
- Possibilidade de configuração de permissão co-assinatura de documentos por usuários externos, inclusive através de certificado digital ICP - Brasil;
- Possibilidade de configuração de permissão de consulta a documentos por usuários externos;
- Possibilidade de configuração do método de numeração dos documentos, tais quais a numeração automática geral, aplicável para todos os tipos de documentos; ou a numeração automática por assunto; ou
- Por atribuição de numeração manual;
- Possibilidade de geração de QR-Code identificador para cada documento criado.

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 busca e identificação de serviços disponibilizados pela Administração Pública através da inteligência artificial - IA, viabilizando que esta acesse todos os dados dos serviços cadastrados e forneça resultados com termos que tenham sentidos exatos e semelhantes;
- 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;
- Possibilidade de ampliação do exercício do direito de acesso à informação da carta de serviços da Administração Pública e a consequente mitigação de barreiras informacionais para pessoas com deficiência usuárias de leitores de tela e navegação por teclado, em aderência art. 1º, III, da CF, ao art. 8º, §3º, VIII, da Lei nº 12.527/2011, à Lei nº 13.146/2015, bem como art. 17 da Lei nº 10.098/2000;
- Possibilidade de aferição de ausência de itens “ não aceitáveis” na carta de serviços através da ferramenta Access Monitor Plus, indicada no rol de ferramentas de suporte à acessibilidade do Governo Federal do Brasil <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-e-usuario/acessibilidade-digital/ferramentas?utm>), viabilizando a mitigação de barreiras críticas de acessibilidade, conforme ferramenta validadora de práticas de acessibilidade Web (WCAG 2.1);

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.

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.

Diário Oficial

- Módulo de Diário Oficial, viabilizando a promoção de eficácia, confiabilidade e segurança jurídica dos atos oficiais advindos de integração com a plataforma, em respeito aos princípios da publicidade e transparência, ao direito fundamental de acesso à informação, bem como em aderência à Lei de Acesso à Informação, nº 12.527/2011;
- Responsividade do módulo consubstanciada na adequação de seus formatos e layouts aos diferentes tamanhos e resoluções de dispositivos disponíveis no mercado, viabilizando maior eficiência e qualidade na experiência dos usuários;
- Possibilidade de configuração para exibição de símbolos oficiais da Administração Pública na interface pública do módulo, permitindo a identificação visual da entidade;
- Possibilidade de configuração para inclusão de certificado digital PFX ICP-Brasil, do tipo e-CNPJ A1 da Administração Pública, a ser utilizado na assinatura digital qualificada das edições publicadas;
- Possibilidade de criação de perfil de acesso para Administração Pública e publicação de edições, acessível através de menu, sem necessidade de autenticação complementar à realizada na plataforma;
- Possibilidade de condicionamento da transmissão dos atos administrativos à aposição de assinatura eletrônica, viabilizando a efetivação da publicação do ato administrativo para o Diário Oficial;
- Possibilidade de rastreamento e visualização, em tempo real, dos diferentes status inerentes à transmissão do ato administrativo para o Diário Oficial, com registro da data, hora e identificação do servidor habilitado responsável pela efetivação da ação, viabilizando a eliminação da incerteza acerca do êxito da transmissão;
- Possibilidade de registro permanente na linha cronológica do ato administrativo do evento de inclusão em uma edição ordinária, automática ou não, ou extraordinária do Diário Oficial, com indicação expressa da data prevista para sua publicização, bem como registro da data, hora e identificação do servidor habilitado responsável pela efetivação da ação, assegurando a rastreabilidade e a previsibilidade do acompanhamento do fluxo da transparência municipal; Possibilidade de registro do evento de retirada de ato administrativo de edição em preparação, indicando data e hora da retirada, identificação do servidor habilitado responsável pela efetivação da ação, bem como a previsão de publicação da edição da qual o ato foi removido, garantindo a integridade cronológica do ciclo de vida do ato;

- Possibilidade de registro do evento de publicação efetiva do ato administrativo no Diário Oficial, indicando data e hora da ação, a identificação servidor habilitado responsável pela sua efetivação, bem como número da edição e disponibilização de um link direto para acesso à respectiva edição publicada, viabilizando a efetivação do princípio constitucional da publicidade dos atos administrativos;
- Possibilidade de envio de ato para publicação sem incluí-lo em edição específica, oportunizando ao servidor habilitado a validação e inserção deste em edição que entender pertinente;
- Possibilidade de publicação de edição ordinária do Diário Oficial, a ser efetivada por meio de envio automatizado, viabilizando a escolha da data na qual se pretende a publicação do ato, bem como a seleção de eventual caderno, seção e subseção da edição;
- Possibilidade de configuração de publicação manual de edição ordinária do Diário Oficial, condicionada à determinação da data e do caderno nos quais se pretende que seja publicada a edição, oportunizando que os atos administrativos enviados sejam inseridos e publicados diretamente pelo servidor habilitado competente;
- Possibilidade de configuração de publicação manual de edição extraordinária do Diário Oficial, condicionada à determinação da data e do caderno nos quais se pretende que seja publicada a edição, oportunizando que os atos administrativos enviados sejam inseridos e publicados diretamente pelo servidor habilitado competente;
- Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, da estrutura, hierarquia e indexação das edições, em cadernos, seções e subseções;
- Possibilidade de cadastro, pelo servidor habilitado, de outros servidores habilitados que serão responsáveis pela criação, estruturação e publicação das edições do Diário Oficial da Administração Pública, através da inclusão de seus dados, quais sejam nome, e-mail, perfil e senha;
- Possibilidade de alteração dos dados cadastrais do servidor habilitado responsável pela criação, estruturação e publicação das edições do Diário Oficial, quais sejam nome e e-mail, condicionada ao crivo do servidor habilitado administrador;
- Possibilidade de criação, estruturação e publicação de edições eletrônicas do Diário Oficial, compostas por um ou mais atos administrativos produzidos e assinados no módulo de Atos Oficiais; Possibilidade de contabilização dos atos administrativos recebidos e pendentes de vinculação a alguma edição do Diário Oficial;

- Possibilidade de contabilização das edições pendentes de publicação no Diário Oficial, bem como de listagem e exibição individualizada dos atos administrativos que integram o seu conteúdo, viabilizando sua reestruturação, edição e exclusão das edições pendentes de publicação; Possibilidade de contabilização das edições publicadas no Diário Oficial, bem como de listagem e exibição individualizada dos atos administrativos que integram seu conteúdo;
- Possibilidade de listagem das últimas edições publicadas no Diário Oficial, acompanhadas de informações concernentes às datas de publicação, tipo - se ordinária ou extraordinária e à quantidade de atos administrativos que as integram, bem como o conteúdo destes;
- Possibilidade de contabilização dos usuários ativos e inativos cadastrados para efetivação de publicações em Diário Oficial, listagem de seus respectivos nomes e e-mails, bem como de edição, inativação e ativação;
- Possibilidade de acesso aos atos administrativos recebidos no Diário Oficial, viabilizando a listagem dos pendentes de publicação e daqueles já publicados, bem como a visualização individualizada de seus conteúdos;
- Possibilidade de acesso às informações referentes ao ato administrativo recebido e pendente de publicação, quais sejam data e hora de criação, título, conteúdo, servidor público responsável pelo envio do ato através de integração;
- Possibilidade de acesso às informações referentes ao ato administrativo recebido e publicado, quais sejam número da edição, tipo - se ordinária ou extraordinária -, seção, data e hora de criação, data e hora da publicação, título, conteúdo, servidor público responsável pelo envio do ato administrativo; Possibilidade de estruturação da edição do Diário Oficial através seleção, ordenação e vinculação de atos administrativos a cadernos, obrigatoriamente, bem como a seções e subseções, facultativamente, os quais estarão disponíveis para retificação enquanto a edição não for publicada; Possibilidade de divisão dos tipos de edição do Diário Oficial em ordinária, quando esta for a primeira publicada do dia, ou extraordinária, quando tratar-se qualquer edição publicada após a primeira do dia;
- Possibilidade de visualização do sumário da edição pendente de publicação, viabilizando a reordenação, inclusão e supressão de atos administrativos, bem como a listagem indexada dos cadernos, seções, subseções e atos administrativos;
- Possibilidade de acesso às informações referentes às edições pendentes de publicação, quais sejam data e hora de criação, tipo - se ordinária ou extraordinária -, bem como número de atos nela incluídos;

- Possibilidade de alteração, remessa para a publicação ou exclusão das edições que se encontram pendentes de publicação;
- Possibilidade de acesso a informações referentes às edições publicadas, quais sejam data e hora de publicação, data e hora de criação, tipo - se ordinária ou extraordinária - e número de atos nela incluídos;
- Irreversibilidade da publicação de edição no sistema de Diário Oficial, assegurando integridade e imutabilidade à edição publicada, bem como proteção dos princípios da legalidade e transparência, em aderência ao Art. 37 da CF.
- No acesso interno a cada edição, possibilidade de acesso individualizado aos atos administrativos vinculados a cada edição, bem como ao nome do servidor público responsável pela sua publicação; Publicada a edição do Diário Oficial, possibilidade de desencadeamento simultâneo da:
- Geração da edição em formato PDF, na qual todos os atos selecionados serão compilados conforme indexação configurada durante sua elaboração;
- Assinatura digital qualificada da edição do Diário Oficial através do certificado digital PFX ICP-Brasil e-CNPJ da Administração Pública;
- Disponibilização de versão compilada e assinada digitalmente na área externa (pública) do Diário Oficial;
- Possibilidade de acesso público ao Diário Oficial da Administração Pública, viabilizando o acesso público, amplo e irrestrito aos atos administrativos publicados, efetivando o princípio da publicidade, em aderência ao art. 37 da CF;
- Possibilidade de exibição imediata de página que contenha a listagem das edições publicadas na data do acesso, contendo informações que facilitem as suas identificações, tais quais data de publicação, número da edição, tipo - se ordinária ou extraordinária -, quantidade de atos administrativos que as integram, bem como a possibilidade de acesso à edição completa; Possibilidade de acesso a calendário mensal no qual haja destaque das datas que contenham edições publicadas, viabilizando ao usuário externo que se obtenha maior facilidade de acesso aos atos publicados;
- Possibilidade de navegação por meses e anos no calendário mensal do Diário Oficial, viabilizando ao usuário externo o amplo acesso às publicações realizadas em datas distantes, em respeito ao princípio da publicidade dos atos da Administração Pública;

- Possibilidade de acesso a calendário semanal no qual haja o apontamento das datas, dos dias da semana correspondentes e da respectiva quantidade de edições publicadas;
- Possibilidade de navegação semanal no calendário, viabilizando ao usuário externo o amplo acesso às publicações realizadas em semanas próximas, em respeito ao princípio da publicidade dos atos da Administração Pública;
- Selecionada uma edição do Diário Oficial, possibilidade de exibição de listagem com a relação de todos os atos administrativos nela incluídos;
- Selecionada uma edição do Diário Oficial, possibilidade de exibição do sumário com a relação dos seus cadernos, seções, subseções e atos administrativos a estes vinculados;
- Possibilidade de acesso individualizado a cada ato administrativo em tela em formato de PDF; Possibilidade de acesso à versão certificada da edição do Diário Oficial, composta por assinatura digital ICP - Brasil, através do arquivo em formato PDF;
- Possibilidade de realização de download da edição completa do Diário Oficial;
- Possibilidade de navegação pelas páginas do ato administrativo individualizado e da edição completa do Diário Oficial;
- Possibilidade de realização de busca textual no conteúdo das edições publicadas no Diário Oficial; Possibilidade de realização de busca avançada dos atos oficiais publicados, viabilizando o refinamento dos resultados apresentados com os seguintes critérios:
- Tipo da edição que se pretende a exibição, entre ordinária, extraordinária ou ambas;
- Local no qual deve ser feita a pesquisa, viabilizando a escolha entre a busca no título, no conteúdo do ato ou em ambos;
- Ordenação cronológica crescente, decrescente ou por relevância;
- Escolha de data de publicação por qualquer período, edições do dia, da última semana, do último mês ou do último ano;
- Exibição do resultado da busca com a relação de edições que atendam ao critério de busca, viabilizando o acesso à edição, ao tipo, ao sumário, à versão certificada, ao caderno, à seção, à subseção, bem como aos atos administrativos a ela vinculados e respectivas data e hora da criação.

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;
- 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.

Ouvidoria com Integração ao E-mail Setorial

- Módulo desenvolvido para viabilizar o cumprimento das atribuições da ouvidoria pública no recebimento, análise e encaminhamento das manifestações às autoridades competentes, acompanhando seu trâmite com vistas à promoção da participação do usuário dos serviços públicos na Administração Pública e proposição de aperfeiçoamentos, dentre outras, em aderência ao Art. 13 da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de recebimento, análise e resposta das manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, por meio de plataforma que viabiliza a adoção de medidas proativas e reativas, em aderência ao Art. 14, I, da Lei nº 13.460/2017;
- 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 registro de solicitações por meio de integração com e-mail setorial da Administração Pública, viabilizando que esta receba na plataforma a cópia exata da manifestação no e-mail setorial;
- Possibilidade de criação automática de manifestação 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 das manifestações, que foram originados por meio da integração com o e-mail setorial, ao e-mail de origem;
- 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 inclusão de geolocalização da demanda na tela da manifestação, com vistas à exibição de ferramenta de mapa interativo, viabilizando busca por endereço, digitação de coordenada geográfica, bem como apontamento e/ou ajuste desta através de 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 abertura, nome do usuário externo (manifestante) e 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 retificação 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; Possibilidade de acesso, pelo setor destinatário da manifestação, à integralidade do seu conteúdo e movimentações, podendo encaminhá-la para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário externo (manifestante);
- Possibilidade de a ouvidoria solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, em aderência ao Art. 16, parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017;
- 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;
- Possibilidade de encaminhamento da decisão administrativa final ao usuário, em aderência ao Art. 16 da Lei nº 13.460/2017;
- 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, em aderência ao Art. 23 da Lei nº 13.460/2017;
- 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).

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.

Pedido de e-SIC

- 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 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 informação 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 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 processo administrativos por setor; Possibilidade de configuração de anexos obrigatórios por assunto e de definição dos seus requisitos mínimos no momento da abertura.
- Possibilidade de configuração de etapas subsequentes no processo administrativo, de modo que a demanda só possa ser encaminhada em 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 processos ou despachos da plataforma, durante a elaboração destes e previamente à efetivação de seu envio definitivo, viabilizando ganho de organização e eficácia pela 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, bem como permissão, 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 processo administrativo 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; Geração do arquivo através da árvore de processos no formato PDF, posto que é 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;
- Existência de 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;
- Existência de tecnologia de processamento assíncrono de dados e armazenamento, viabilizando 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 processo administrativo, na qual constem todos os despachos, anexos, menções, notas internas e documentos, viabilizando a exibição cronológica e transparente da integralidade dos atos que compõem um processo; 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 processo administrativo;
- 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 processo administrativo, 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 dos documento comportem compressões dentro dos referidos limites, facilitando o manejo dos arquivos pelos servidores habilitados 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, permitindo a inserção e numeração 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;
- 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;
- Possibilidade de atualização da cópia integral do documento referenciado a cada geração da árvore de processos, sem prejuízo da manutenção da ordenação cronológica e íntegra dos processo administrativo, característica inerente à plataforma digital;
- Existência de página de referência aos anexos em formato não compilável em PDF na árvore de processos;
- Na hipótese de o documento sujeito à compilação conter hiperlink de menção a outro também existente na plataforma, possibilidade de inserção e numeração da cópia integral atualizada do documento mencionado na árvore de processos, imediatamente após o ato que o referenciou; Possibilidade de geração da árvore de processos em arquivos de tamanhos viáveis para download, mediante a criação de pasta comprimida com tantos arquivos quanto necessários para a disponibilização da integralidade do processo, em paginação sequencial e com viabilidade de tramitação.

Processo Administrativo Disciplinar - PAD

- Módulo que viabiliza à Administração Pública a instauração e tramitação de Processo Administrativo Disciplinar - PAD para apuração de possíveis irregularidades cometidas contra o interesse público; Possibilidade de configuração do destinatário inicial do processo a partir da seleção do tipo de infração em apuração no Processo Administrativo Disciplinar - PAD, garantindo agilidade e adequação na condução das investigações;

- Possibilidade de configuração de campos em consonância com a legislação municipal regulamentadora do PAD, viabilizando o preenchimento de informações durante a condução da investigação pela Administração Pública;
- Possibilidade de inclusão de informações de ajuda a respeito do preenchimento dos campos personalizados da plataforma, nos formatos de texto e imagem, viabilizando maior facilidade na inserção de dados pelos usuários envolvidos no PAD;
- Possibilidade de validação automática da existência de CPF e CNPJ das partes, assegurando a inserção de dados íntegros no PAD;
- Possibilidade de utilização de modelos de texto para padronização da abertura e tramitação dos PAD;
- Possibilidade de geração de documentos complementares dentro do PAD, incluindo referência na linha do tempo das apurações, com a capacidade de aproveitamento automático das informações prestadas nos autos do procedimento;
- Possibilidade de inclusão de anexos nos atos administrativos do PAD, viabilizando a reunião de subsídios comprobatórios adicionais durante a apuração dos fatos;
- Possibilidade de geração de numeração própria para o PAD, viabilizando a otimização, a transparência e a segurança no acesso aos autos;
- Possibilidade da inserção de múltiplos prazos dentro dos PAD, o que viabiliza a contagem de prazos de apresentação de documentos, defesas, julgamento, dentre outros atos vinculados ao devido processo legal.

Processo Seletivo Simplificado

- Módulo para cadastro de Processo Seletivo Simplificado, bem como para recebimento de inscrições, aplicações em vagas e/ou outras oportunidades fornecidas pela Administração Pública; Possibilidade de discriminação dos requisitos da inscrição por meio de exibição do texto associado a cada do assunto;
- Na Central de Atendimento, possibilidade de realização de cadastro ou login através da conta google do usuário externo (candidato), viabilizando a este dar continuidade ao processo e efetivar a inscrição;
- Possibilidade de configuração de modelo de documento (template de ficha de inscrição) para cada assunto do Processo Seletivo Simplificado, a ser disponibilizado, automaticamente, para preenchimento pelo usuário externo (candidato);

- Possibilidade de configuração de campos personalizados para cada assunto, a serem preenchidos pelo usuário externo (candidato) no momento da efetivação da inscrição, viabilizando a adaptação da funcionalidade às necessidades específicas de cada tipo de Processo Seletivo Simplificado; Possibilidade de envio de resposta por servidores habilitados aos usuários externos (candidatos) que realizaram inscrições;
- Possibilidade de exportação de informações das inscrições realizadas em formato CSV.

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 QR-Code, 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;

- 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.

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.

Requerimento de Trânsito

- Módulo que permite elaboração e tramitação de Requerimentos de Trânsito em geral no âmbito da Administração Pública;
- Possibilidade de requerimento de Defesa de Autuação; Possibilidade de requerimento e indicação de condutor infrator; Possibilidade de solicitação de cópia de processos de infração;
- Possibilidade de solicitação de declaração de prescrição de Auto de Infração; Possibilidade de solicitação de ressarcimento de multas;
- Possibilidade de apresentação de Recurso à Junta Administrativa de Recursos de infrações - JARI; Possibilidade de apresentação de Recurso ao Conselho Estadual de Trânsito - CETRAN; Possibilidade de customização de solicitações para pessoas física e jurídica;
- Possibilidade de descrição detalhada dos assuntos;
- Possibilidade de configuração de anexos obrigatórios por assunto; Possibilidade de decisão pelo deferimento ou pelo indeferimento de Recursos; Possibilidade de configuração de campos obrigatórios por assunto; Direcionamento automático de documentos por assunto;
- Possibilidade de acompanhamento do Requerimento de Trânsito pelo usuário externo (requerente), através de notificações enviadas para o e-mail cadastrado na plataforma, a cada atualização da demanda;
- Possibilidade de configuração de numeração por assunto ou numeração única para todo o módulo;
- Possibilidade de menção a documentos e usuários dentro do processo;
- Possibilidade de inclusão de prazos no processo;
- Possibilidade de assinatura eletrônica, interna e externa, e solicitação de assinaturas dos envolvidos;
- Disponibilidade interna e externa do módulo, através da Central de Atendimento.

Requerimento Pessoal

- Possibilidade de protocolização de requerimentos pessoais, por servidores públicos, os quais serão direcionados exclusivamente ao setor de gestão de pessoas da Administração Pública, bem

como haverá proteção de seu conteúdo, para que não haja identificação 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 registro de toda a tramitação do requerimento pessoal, viabilizando a visualização cronológica das interações realizadas;
- Possibilidade de acesso ao requerimento pessoal por meio de QR-Code, código externo ou por lista de documentos em trâmite no acesso externo do servidor público, disponibilizada após login do servidor público na plataforma;
- Possibilidade de configuração de assuntos, de modo a permitir a hierarquização dos serviços disponíveis e facilitar a escolha, pelo do servidor público, do tipo de requerimento pessoal que se pretende protocolizar, através de listagem;
- Exibição de comprovante de protocolização (código externo) para o servidor público, imediatamente após a inclusão da demanda, no qual constará o setor de gestão de pessoas destinatário do requerimento pessoal ou o subsetor deste, caso vinculado ao assunto selecionado;
- Possibilidade de configuração de vinculação de anexos identificados por assunto de requerimento pessoal, 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 do servidor, o qual será exibido no documento;
- Possibilidade de definição de obrigatoriedade de realização de login verificado pelo servidor público, através de login Gov.br;
- Possibilidade de o servidor habilitado receber documentos ou itens na forma física e gerar comprovante com as informações do requerimento pessoal, para confirmação de recebimento pelas partes envolvidas.

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;
- 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 e-mail, 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 configuração, por módulo, das mensagens de notificação enviadas no corpo do e-mail ou do SMS, quando aplicável, permitindo à Administração Pública a inclusão de informações consideradas necessárias nas comunicações de cada módulo;
- 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;

- Informações sobre os usuários 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;

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”;

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 pré-definida 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 autor/redator/originador; identificador, título, assunto, datas, interessado;
- 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 para a plataforma, processados e identificados pela tecnologia de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres), em tempo menor ou igual a 15 (quinze) minutos após o envio do anexo;
- 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 hyperlink 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 ICPBrasil):

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 ICPBrasil 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 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;

- 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 subsequentemente 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;

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 fica visível 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;

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;
- 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;

(e-CPF):

- 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 ICPBrasil 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 de 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 aprendizado, 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.

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, a 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.
- 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.

SERVIÇOS OFERECIDOS

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.
- 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, conseqüentemente, 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 escalção 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 30 (trinta) dias e suporte técnico durante toda a vigência do contrato.

Etapas Unidade Implantação e treinamento:

Etapas	Unidade	Prazo
Implantação e treinamento	Unitário	1 (um) mês
Licenciamento da plataforma	Mensal	3 (três) meses
Suporte técnico	Mensal	12 (doze) meses

Plano de classificação de documentos

- Funcionalidade que viabiliza a implementação do Plano de Classificação de Documentos, permitindo à Administração Pública a organização e categorização sistemática de documentos, de acordo com suas funções, atividades ou temas, por meio de um sistema hierárquico que facilita a gestão documental;
- Possibilidade de criação do Plano de Classificação de Documentos funcional com quatro níveis hierárquicos, viabilizando a atribuição da classificação aos documentos, em aderência às boas práticas adotadas na gestão de documentos públicos nato-digitais;
- Possibilidade de configuração e edição do plano de classificação, através da inserção de código numérico único e descrição para cada classificação cadastrada, em qualquer nível hierárquico; Possibilidade de suspensão de um código de classificação de documentos, o qual será mantido nos documentos aos quais tiver sido previamente vinculado;
- Possibilidade de importação do plano de classificação completo à plataforma, contendo o código completo e a descrição da classificação, com controle de consistência de dados, evitando erros de importação;
- Possibilidade de configuração de classificação pré-definida para assuntos e ou módulos, viabilizando que documentos deles gerados recebam uma classificação automática, a qual poderá ser oportunamente alterada, viabilizando a padronização no registro de documentos;
- Possibilidade de priorização da classificação automática do assunto, em detrimento da do módulo, quando o documento tiver ambos configurados;
- Possibilidade de reclassificação do documento, através da seleção da outra classificação em tela, bem da inclusão de referência ao usuário responsável e às classificações objeto da alteração na linha do tempo;

- Possibilidade de busca avançada de documentos pelas classificações a eles atribuídas, viabilizando a recuperação de informações e melhorando a eficiência operacional;
- Possibilidade de realização de rotina de classificação automática e retroativa dos documentos protocolizados antes da implementação do plano de classificação na Administração Pública e que ainda não foram classificados, através da configuração de classificações para assuntos e módulos.

Formulários

- Funcionalidade que possibilita a criação, edição e visualização de formulários personalizados, viabilizando à Administração Pública a autonomia da construção de campos configuráveis, intuitivos e adaptáveis às suas necessidades específicas;
- Possibilidade de configuração de formulários em tela para cada assunto configurado nos módulos da plataforma, viabilizando à Administração Pública o aumento da retenção de informações vinculadas aos seus procedimentos;
- Possibilidade de atribuição de nome para cada campo de formulário adicionado ao assunto; Possibilidade de inclusão de informações de ajuda a respeito do preenchimento dos campos de formulários na plataforma, nos formatos de texto e imagem, viabilizando maior usabilidade à navegação pelos usuários;
- Possibilidade de definição da existência de obrigatoriedade de preenchimento de cada campo de formulário adicionado ao assunto;
- Possibilidade de disponibilização de cada campo de formulário com bloqueio para edição; Possibilidade de disponibilização de cada campo de formulário para edição, mesmo após a protocolização do documento;
- Possibilidade de configuração do campo de formulário para que seja exibido para os usuários interno e/ou externo da Administração Pública;
- Possibilidade de configuração do tamanho do campo de formulário, viabilizando a definição espaço que ocupará em tela.

Campos de formulários de uso geral

- Possibilidade de configuração de título, viabilizando a sua formatação em negrito, itálico e/ou sublinhado, bem como a definição de tamanhos para a estruturação e hierarquização dos formulários;

- Possibilidade de configuração da formatação de parágrafo, viabilizando a montagem do texto em negrito, itálico e/ou sublinhado, bem como a escolha do seu alinhamento, listagem e tamanho em tela, permitindo a inserção de orientações de preenchimento pela Administração Pública;
- Possibilidade de configuração do formato de texto em linha única para a inserção das informações a serem obtidas através dos campos de formulários cadastrados, viabilizando a escolha do mínimo e do máximo de caracteres para o preenchimento, bem como a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
- Possibilidade de configuração do formato de caixa de texto para a inserção das informações a serem obtidas através dos campos de formulários cadastrados, viabilizando a escolha do mínimo e do máximo de caracteres para o preenchimento, bem como a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
- Possibilidade de configuração do formato em seleção única para a inserção das informações a serem obtidas através campo de formulário cadastrado;
- Possibilidade de configuração do formato de botão de opção (radio button) para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado;
- Possibilidade de configuração do formato de caixa de seleção (checkbox) para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado;
- Possibilidade de configuração do formato de número inteiro para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado, viabilizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
- Possibilidade de configuração do formato de número decimal para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado, viabilizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
- Possibilidade de configuração de campo condicional para cada campo de formulário cadastrado nos formatos de seleção única, botão único e caixa de seleção, viabilizando o preenchimento de campo de formulário secundário após seleção de determinado campo;
- Possibilidade de configuração de campos condicionais, definindo quais serão exibidos, obrigatórios ou ocultados de acordo com a vinculação dos operadores lógicos “ igual a”, “ maior que” e “ menor que” a determinado campo previamente preenchido;

- Possibilidade de visualização dos formulários cadastrados em determinado assunto, viabilizando que este todos os campos previamente configurados sejam visualizados da forma como seria exibida durante o preenchimento do documento;

Campos de formulários de uso específico

- Possibilidade de configuração de campo de formulário 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, bem como oportunizando inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
- Possibilidade de configuração de campo de formulário com funcionalidade de validação automática da existência de Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), viabilizando a verificação da integridade aos dados inseridos, bem como oportunizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
- Possibilidade de configuração de campo de formulário com funcionalidade de validação automática da existência de Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), viabilizando a verificação da integridade aos dados inseridos, bem como oportunizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
- Possibilidade de configuração de formulário no formato de data (dd/mm/aaaa), viabilizando a funcionalidade de preenchimento automático da data atual, bem como a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder) e exibição de calendário para navegação e escolha de data específica.

Integração com o Tramita GOV.BR

- Integração com o Tramita GOV.BR, sistema do Governo Federal voltada para a comunicação entre sistemas, viabilizando a tramitação dos processos administrativos eletrônicos, entre os diversos Sistemas de Processo Administrativo Eletrônico (SPE) existentes, incrementando segurança, integridade, agilidade e redução de custos no serviço público, aderente à Portaria SEGES/MGI nº 1.363/2025;
- Possibilidade de integração com o Tramita GOV.BR viabilizada pela prévia realização de cadastro,
- submissão de termo de adesão e trâmites técnicos junto aos demais entes federativos vinculados ao processo de liberação de acesso à plataforma do Tramita GOV.BR, aderente à Portaria SEGES/MGI nº 1.363/2025;

- Possibilidade de comunicação externa entre a Administração Pública e outras entidades do poder público integradas com o Tramita GOV.BR, independentemente do Sistemas de Processo Administrativo Eletrônico (SPE) que estiverem utilizando;
- Capacidade de cumprimento dos requisitos do processo de homologação (envio, recebimento e recusa de recebimento), viabilizando celeridade na observância das etapas necessárias à condução da integração ao ambiente de produção;
- Possibilidade de realização de assinatura e envio, pela Administração Pública, de ofícios para outras entidades públicas integradas ao Tramita GOV.BR com recebimento de comunicação de confirmação de envio de ofício enviados, compreendendo data, hora, Número de Registro Eletrônico (NRE) e Índice de Trâmite (IDT);
- Possibilidade de recebimento, pela Administração Pública, de ofícios ou Processos Administrativos enviados por outras entidades públicas integradas ao Tramita GOV.BR.

Painel de indicadores

- Módulo de disponibilização de painel de indicadores para tomada de decisão, nos quais são exibidas informações dos processos digitais da Administração Pública, viabilizando visualização abrangente dos dados relevantes, tomada de decisão consciente e embasada, bem como, conseqüentemente, a eficiência da prestação dos serviços públicos, em aderência Art. 37 da Constituição Federal - CF; Possibilidade de visualização das informações necessárias à interpretação dos relatórios e gráficos disponibilizados, viabilizando o cruzamento e a análise de dados gerenciais coletados de diferentes segmentos e através de perspectivas diversas;
- Possibilidade de realização de filtragem dos setores envolvidos em cada painel de indicadores para tomada de decisão, viabilizando a visualização de detalhes quanto aos documentos tramitados, sua produtividade, bem como a quantidade de tempo;
- Possibilidade de realização de download de gráficos de dados disponibilizados nos painéis de cada relatório disponibilizado, no formato de imagem, viabilizando a utilização das informações já estruturadas pela plataforma em outros documentos de interesse da Administração Pública; Possibilidade de exportação de dados de gráficos de dados disponibilizados nos painéis de cada de relatório disponibilizado, nos formatos CSV e XLSX, viabilizando a análise e utilização de metadados em outras ferramentas e documentos de interesse da Administração Pública;
- Possibilidade de acesso à descrição de cada gráfico de dados disponibilizado nos relatórios de cada painel de indicadores para tomada de decisão, viabilizando a utilização das informações já estruturadas pela plataforma em outros documentos de interesse da Administração Pública;

- Possibilidade de visualização em tela cheia dos gráficos de dados disponibilizados em cada relatório disponibilizado à Administração Pública, oportunizando a análise detida de determinada informação estruturada pela plataforma;
- Possibilidade de disponibilização de painel de indicadores para tomada de decisão de dados visuais sobre o andamento dos processos da Administração pública, através da exibição de relatórios detalhados quanto à utilização da plataforma pelos servidores habilitados, quanto à quantidade de documentos, bem como quanto aos atendimentos externos;
- Possibilidade de visualização do quantitativo de servidores da Administração Pública, total ou filtrado por um ou mais setores, que estão habilitados na plataforma;
- Possibilidade de visualização do quantitativo de usuários externos cadastrados na base de dados da Administração Pública na plataforma, total ou filtrado por um ou mais setores;
- Possibilidade de visualização do quantitativo de setores vinculados à Administração Pública cadastrados na plataforma, total ou filtrado por um ou mais setores;
- Possibilidade de visualização do percentual de eficiência, total ou filtrado por um ou mais setores, evidenciando a quantidade de processos que estão sendo cumpridos de acordo com os padrões estabelecidos;
- Possibilidade de visualização do percentual de engajamento dos servidores habilitados, total ou filtrado por um ou mais setores, evidenciando a participação ativa dos destes nos processos da Administração Pública;
- Possibilidade de visualização da qualidade da prestação dos serviços públicos, total ou filtrado por um ou mais setores, refletindo o nível de conformidade e precisão das atividades realizadas;
- Possibilidade de verificação da quantidade de servidores habilitados frequentes na utilização da plataforma, por setor, em comparação com o total de servidores habilitados na plataforma; Possibilidade de identificação porcentual da quantidade de servidores habilitados que acessaram a plataforma na data atual, nos últimos sete dias, nos últimos trinta dias e daqueles que não o fazem há mais de trinta dias;
- Possibilidade de identificação da quantidade de dias de inatividade de servidores habilitados na plataforma, por setor, possibilitando tomadas de decisão gerenciais, estratégicas e embasadas; Possibilidade de realização de busca nominal da quantidade de dias de inatividade de servidores habilitados na plataforma, por setor, viabilizando a verificação dos dados de engajamento da Administração Pública;

- Possibilidade de visualização do quantitativo de processos criados e recebidos, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento; Possibilidade de visualização do quantitativo de processos criados e recebidos por meio da plataforma, que foram resolvidos durante um período total ou específico, em todos os setores ou setores determinados, contabilizado através da data de criação de cada documento;
- Possibilidade de visualização do quantitativo de anexos vinculados aos processos criados através da plataforma, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
- Possibilidade de visualização do quantitativo de assinaturas realizadas pelos servidores habilitados, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de realização de cada assinatura;
- Possibilidade de visualização do quantitativo do total de páginas decorrentes de documentos anexados aos processos, bem como da contagem de documentos e despachos nato digitais criados através da plataforma, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
- Possibilidade de disponibilização de gráfico do quantitativo de processos tramitados na plataforma pela Administração Pública, viabilizando a visualização panorâmica dos referidos dados ao longo de meses e anos;
- Possibilidade de disponibilização de gráfico do quantitativo de processos tramitados na plataforma por cada assunto cadastrado na plataforma pela Administração Pública, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
- Possibilidade de disponibilização de gráfico do quantitativo acumulado de páginas decorrentes de documentos anexados aos processos, filtrável por determinados setores e/ou período ou considerando o total dos dados, bem como da contagem de documentos e despachos nato digitais criados através da plataforma;
- Possibilidade de disponibilização de gráfico de distribuição percentual do status dos processos tramitados na plataforma, contabilizados pela quantidade de processos que foram arquivados por todos os setores envolvidos, por uma parte dos setores envolvidos ou por nenhum dos setores envolvidos, em período total ou determinado;
- Possibilidade de disponibilização de gráfico do quantitativo de processos tramitados na plataforma, filtrável por determinados setores e/ou período ou considerando o total dos dados,

viabilizando a visualização destes por módulo e assunto cadastrado na plataforma pela Administração Pública, bem como sua data de criação e status de arquivamento;

- Possibilidade de visualização do quantitativo de processos recebidos, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, usuários e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
- Possibilidade de visualização do quantitativo de processos criados e recebidos, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, usuários e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
- Possibilidade de visualização do quantitativo do tempo médio de resolução de processos criados e recebidos, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, usuários e/ou período, contabilizado através da diferença entre a data de arquivamento e a data de recebimento no setor; Possibilidade de visualização do quantitativo de assinaturas solicitadas a qualquer servidor habilitado, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, usuários e/ou período;
- Possibilidade de visualização do quantitativo do tempo médio decorrido entre as solicitações de assinatura e suas efetivações, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, servidor habilitado e/ou período;
- Possibilidade de disponibilização de gráfico com o percentual de processos criados e recebidos por meio da plataforma, que foram resolvidos por determinados usuários, filtrável por setores, módulos, assuntos e/ou período;
- Possibilidade de disponibilização de gráfico com quantitativo de tempo de resolução de processos criados e recebidos por meio da plataforma, que foram resolvidos por determinados servidores habilitados, filtrável por setores, módulos, assuntos e/ou período;
- Possibilidade de disponibilização de gráfico com quantitativo de tempo total que cada servidor habilitado levou para assinar documentos criados e recebidos por meio da plataforma, filtrável por setores, módulos, assuntos e/ou período;
- Possibilidade de disponibilização de gráfico com quantitativo de tempo médio de resolução de processos criados e recebidos por meio da plataforma, por assunto, filtrável por setores, módulos, servidores habilitados e/ou período;
- Possibilidade de disponibilização de gráfico do quantitativo de tempo para a primeira leitura do processo, primeira ação e para a sua resolução por todos os setores envolvidos, filtrável por determinados setores e/ou período ou considerando o total dos dados, viabilizando a visualização

destes por módulo e assunto cadastrado na plataforma pela Administração Pública, bem como sua data de criação e status de arquivamento.

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:

NR.	ITEM	ATENDE	NÃO ATENDE
1	Toda a solução funciona em ambiente nuvem, ou seja, não é necessário investimento em infra-estrutura própria de servidores. Basta somente dispor de conexão com a internet e computadores ou dispositivos móveis com capacidades de acesso.		
2	A interface é responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade.		
3	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.		
4	Realizar testes regulares de segurança Pentest Whitebox (penetration test), através de consultoria especializada que possua certificação em segurança, com intervalo máximo de 3 meses entre cada teste, para garantir a segurança da aplicação, utilizando metodologia baseada em padrão de mercado e gerando relatórios detalhados contendo métodos, técnicas, ferramentas utilizadas e com os resultados de eventuais vulnerabilidades encontradas durante o testes e recomendações de correção a serem aplicadas.;		
5	Sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida, com encriptação TLS e autenticação nos padrões SPF e DKIM e envio dos e-mails por meio de IP dedicado e controle de reputação;		
6	Usuários podem recuperar a senha por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e-mail cadastrado e confirmado.		
7	Usuários podem utilizar certificados digitais emitidos pelo ICP-Brasil (e-CPF) para acessar a plataforma.		
8	Possibilidade de utilização de ferramenta externa de validação de login, por meio de token/código gerado automaticamente a cada 30 segundos e associado à conta do usuário e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais. No caso, além da forma de autenticação escolhida, o usuário necessita estar em posse do dispositivo gerador do código para acessar sua conta.		
9	Cadastro único de usuários para acesso a todos os módulos permitidos através de plataforma integrada;		

10	Cadastro de novos usuários é feito por administradores e por responsáveis diretos do setor ou hierarquicamente superior, ficando assim registrado a data/hora e quem o cadastrou, caracterizando a criação de cadeia de responsabilidades e disponibilidade de rastreamento de informações técnicas: ip, navegador de acesso, versão;		
11	O acesso ao ambiente de login do usuário interno deve ser único e em tela específica no portal restrito da instituição, já o login do contato externo/requerente deve ser na Central de Atendimento ao público, portal específico de acesso externo, com a finalidade de permitir o acesso através da Carta de Serviço, possibilitando inclusive, mais de um cadastro por CPF (contato externo e usuário interno).		
12	Disponibilidade do usuário configurar no sistema que está afastado do trabalho por motivos de férias, licença maternidade, licença paternidade, ou outro;		
13	Disponibilidade do usuário definir configurações de quais situações deve receber notificações por e-mail de novos documentos ou tramites;		
14	Disponibilidade do usuário consultar em página específica todo o histórico de mudança de setor desde o seu cadastro, página essa que deve conter informações do nome do setor, data e hora da ocorrência, setor principal e quem realizou a alteração, sendo acessível através da página de preferências de conta;		
15	Possibilidade do usuário interno configurar e-mail secundário em página de preferências da conta, que servirá para e-mails de notificação		
16	Possibilidade do usuário interno escolher se deseja exibir o número de celular na página de telefones		
17	Sistema deve permitir que seja aplicada a ocultação de CPF dos usuários.		
18	Possibilidade da divisão de permissões por usuários por níveis de acesso: Administrador Geral: Acessar somente documentos do seu setor, porém pode gerenciar usuários, setores e estatísticas de toda a organização. Administrador Local: Pode gerenciar subsetores e usuários a partir de um setor específico, independente do seu setor atual. Nível 1: Pode movimentar documentos do setor e cadastrar novos usuários, bem como subsetores abaixo de sua hierarquia atual. Pode também acessar todos os documentos e interagir em todos os subsetores abaixo do setor atual. Nível 2: Somente movimentar documentos do setor atual. Nível 3: Somente visualiza documentos do setor atual.		
19	Contatos externos podem se cadastrar e também recuperar senhas, caso já estejam cadastrados		
20	Contatos externos podem utilizar certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) para acessar a plataforma. Caso o CPF ou CNPJ não esteja associado a um contato, um novo contato é criado automaticamente e encaminhado para completar o cadastro com informações adicionais.		

21	Contatos externos podem utilizar login gov.br (Governo Federal) para acessar a plataforma. Caso o CPF não esteja associado a um contato, um novo contato é criado automaticamente e encaminhado para completar o cadastro com informações adicionais.		
22	Possibilidade de abertura de documentos externamente por usuários internos do próprio sistema, com mesmo login/senha. O documento fica atribuído ao cadastro da pessoa, sem vincular o setor onde ela está vinculada.		
23	Sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um contato externo responder uma notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho, facilitando assim a interação com contatos externos;		
24	Área externa do sistema, onde estão disponíveis documentos para acesso por meio de código (chave pública) ou via leitura de QR-Code;		
25	Após estar identificado, o contato têm a disponibilidade de acessar a sua caixa pessoal, onde todos os documentos nos quais ele é o requerente ou destinatário estarão reunidos;		
26	Plataforma organizada hierarquicamente por setores e subsetores (com ilimitados níveis de profundidade), de acordo com a estrutura setorial da organização.		
27	Os usuários internos da plataforma são vinculados a um setor principal e também podem ser vinculados a setores secundários, atendendo assim a necessidade de quem atua em mais de um setor.		
28	Usuários (Administrador e nível 1) presentes em setores onde o mesmo possua subsetores podem trocar de setor e ter acesso às demandas de sua hierarquia;		
29	As demandas são multi-setor, ou seja, cada setor envolvido pode tramitar, encaminhar, definir um estágio de andamento bem como marcar unitariamente como resolvido, não alterando a situação geral do documento. Tem-se como demanda resolvida apenas quando todos os setores envolvidos resolvem e arquivam a solicitação.		
30	Todos os acessos aos documentos e seus despachos são registrados e ficam disponíveis a listagem de quem visualizou, de qual setor e quando, proporcionando transparência no trabalho que está sendo feito pelos envolvidos.		
31	Cada setor da organização deve possuir uma caixa de entrada de documentos, onde todos os documentos recebidos ficarão disponíveis para os usuários internos vinculados.		
32	Não é possível excluir o cadastro de um usuário, apenas suspender seu acesso, pois, desta forma, mantém-se histórico de todos usuários que já utilizaram a plataforma;		
33	Documentos pertencem ao setor. Caso um usuário seja desativado ou mesmo trocado de setor, todo histórico produzido por ele continua no setor, permitindo a continuidade das demandas sem perda de informações.		
34	Todos os módulos utilizam do sistema de notificações multicanal unificado, com canais disponíveis conforme descrição de cada módulo.		

35	O acesso a consulta e criação de documentos de todos os módulos, quando disponíveis ao usuário, estarão disponíveis na mesma interface, através de um menu único de opções;		
36	Os canais disponíveis são E-mail e SMS, disponíveis conforme configuração de cada módulo;		
37	As notificações emitidas em um documento são exibidas em forma de linha do tempo, juntamente às atualizações nos atendimentos/documentos, de forma a ficar claro a todos os envolvidos: quem leu, por onde passou a demanda, se foi encaminhada, resolvida ou reaberta, bem como a cronologia dos fatos, na mesma para simplificar a todos os servidores.		
38	As notificações externas por e-mail são rastreáveis, ou seja, 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 a partir do aviso enviado.		
39	A plataforma deverá notificar o usuário quando houver falha na entrega de qualquer notificação, informando o motivo detalhado da falha.		
40	Possibilidade de criação de múltiplos prazos/atividades nos documentos disponíveis no setor;		
41	Exibir os documentos disponíveis na caixa de entrada do setor em formato de calendário mensal, exibindo todos os prazos associados ao usuário atual ou ao setor que trabalha;		
42	Possibilidade de marcar um prazo/atividade como realizado, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento;		
43	Identificação visual do status de leitura na caixa de entrada do setor demonstrando quando cada documento ainda não foi lido por qualquer usuário do setor, quando ainda não foi lido pelo próprio usuário ou quando já foi lido pelo usuário;		
44	Os registros de acesso a cada documento ou demanda são registrados automaticamente e exibidos no próprio documento, para se ter o histórico de quem acessou tal documento e quando;		
45	Os usuários externos, ao acessarem documentos que estejam envolvidos, também tem seu acesso registrado, de modo a dar transparência aos envolvidos de quem viu cada parte do documento eletrônico;		
46	Documentos emitidos e assinados digitalmente também têm a característica de estarem acompanhados por um QR-code, de modo a verificar a validade das assinaturas digitais, bem como o conteúdo do documento original.		
47	Ferramenta para busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma.		
48	Disponibilidade de realizar busca em todos os setores que usuário tiver acesso;		
49	Disponibilidade de realizar busca avançada por termos presentes em anexos enviados para a plataforma que foram processados e identificados pela tecnologia de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres), sendo que esta indexação deve ocorrer em tempo menor ou igual à 15 minutos;		

50	Realizar teste de busca avançada por termos presentes em anexos de grande porte (acima de 15MB) enviados para a plataforma que foram processados e identificados pela tecnologia de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres).		
51	Editor de texto para redação de documentos e interações diretamente no navegador;		
52	Salvamento automático de rascunho do documento que está sendo redigido, permitindo a continuidade em momento futuro ou mesmo por outro usuário do setor, se permitido. Todas as informações presentes no documento são salvas, incluindo campos adicionais, assinantes e anexos;		
53	Os rascunhos salvos ficam disponíveis na caixa do setor, em aba específica;		
54	Suporte a variáveis de conteúdo das pessoas (nome do requerente, documento de identificação do requerente, nome do usuário remetente, setor de destino e outros campos adicionais) e dos documentos (data, numeração, assunto e outros campos adicionais) através de caracter específico, possibilitando o preenchimento automático de dados sem necessitar "copiar e colar";		
55	Suporte a utilização de modelos de resposta do setor ou para toda organização diretamente no editor de texto, onde é possível carregar respostas já prontas para assuntos recorrentes, com as mesmas funcionalidades disponíveis no editor;		
56	Suporte a sistemas de menção de documentos, criando um hiperlink automaticamente entre os documentos mencionados;		
57	Documentos que forem mencionados recebem uma atualização automática, informando em qual documento eles foram mencionados.		
58	É possível mencionar outro usuário no sistema por meio da digitação do caracter específico. Ao mencionar um usuário, este é notificado sobre a menção e passa a ter acesso automaticamente ao documento.		
59	É possível solicitar a assinatura de um usuário interno ou contato externo através do sistema de menção por meio da digitação de caracter específico;		
60	Geração automática de certificados no padrão X509 para cada usuário interno ou contato externo cadastrado na plataforma que tenha um documento de identificação válido (CPF ou CNPJ). Tais certificados são vinculados a uma cadeia certificadora emitida pela própria plataforma;		
61	O certificado X509 está em conformidade com os padrões utilizados na assinatura digital no formato PAdES;		
62	Não exige instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário para sua utilização;		
63	Estar em conformidade com as normas da ICP-Brasil para documentos assinados, mais especificamente a DOC-ICP-15;		
64	Possuir suporte a certificados do tipo A1 da ICP-Brasil e dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3, emitidos por Autoridades Certificadoras vinculadas a cadeia da ICP-Brasil;		

65	Possuir componente para execução de assinaturas digitais com Certificado ICP-Brasil para no mínimo os navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome, em suas versões mais recentes, para no mínimo os sistemas operacionais Windows, Linux e MacOS;		
66	Possuir verificação da validade e revogação do certificado digital do signatário no momento da realização da assinatura digital;		
67	Disponibilidade de realizar co-assinatura digital de documentos utilizando Certificado Digital ICP-Brasil na Central de Atendimento sem necessitar a criação de login/senha na plataforma;		
68	Após realizar a assinatura eletrônica, gerar automaticamente documento PDF em formato PAdES (original, com assinaturas digitais incluídas) e documento para verificação (cópia para impressão, com estampa em todas as páginas do arquivo e inclusão de manifesto de assinantes ao final);		
69	Disponibilidade de acessar os arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES) através de endereço eletrônico público específico, exibindo informações técnicas e validação de integridade referentes aos certificados digitais utilizados.		
70	Disponibilidade de solicitar assinatura de vários usuários internos e contatos externos no mesmo documentos ou interações. Esta solicitação é exibida para o assinante em formato de notificação interna na plataforma e também através das notificações multicanais;		
71	Disponibilidade de cancelar ou rejeitar a solicitação de assinatura realizada/recebida, registrando no documento o momento em que este cancelamento/recusa ocorreu;		
72	Disponibilidade de solicitação para assinatura digital de maneira sequencial, permitindo definir a ordem em que as assinaturas poderão ser feitas no documento;		
73	Permite a construção de fluxos de signatários sequenciais e em paralelo simultaneamente de forma que o fluxo contemple a entrega do documento para assinaturas em paralelo simultâneas e em continuidade signatários sequenciais ou vice-versa.		
74	Ser capaz, de em um mesmo fluxo, conter simultaneamente documentos que necessitam de assinatura eletrônica avançada ou assinatura eletrônica qualificada (ICP-Brasil) e documentos que são apenas anexos sem necessidade de serem assinados.		
75	Disponibilidade de realização de assinatura digital em lote das solicitações recebidas;		
76	Permite criação de lista de signatários para envio recorrente de documentos para assinatura.		
77	Disponibilidade de exibição, na lista de documentos, de informação indicativa de qual estágio do fluxo de assinatura o documento se encontra;		
78	Disponibilidade de assinar documentos ou despachos emitidos e/ou anexos em formato PDF, utilizando certificados digitais criando arquivos assinados no formato PAdES;		
79	Disponibilidade de co-assinar documentos previamente assinados no formato PAdES com certificados ICP-Brasil ou outras assinaturas eletrônicas qualificadas com certificados da sub-autoridade da plataforma, mantendo assim todas as assinaturas existentes do		

	documento no mesmo padrão e local para conferência.		
80	Possibilidade de verificar a autenticidade das assinaturas realizadas no documento através de código alfanumérico em endereço eletrônico público específico;		
81	Registrar as ações relacionadas à assinatura (solicitação, assinatura e cancelamento/recusa) no documento, de modo a exibir de maneira temporal, quando cada ação ocorreu;		
82	Disponibilidade de uso de contrassenha internamente, permitindo que usuário autorizado possa redigir e enviar documento em nome de outro usuário;		
83	Os documentos gerados com esta funcionalidade serão visualmente identificados para fácil compreensão, identificando o usuário autorizador e o usuário digitador;		
84	A contrassenha gerada tem número limitado de uso definido pelo usuário autorizador e pode ser cancelada antes do final do uso.		
85	Possibilidade de todos os setores adotarem uma organização própria dos documentos, por meio da criação de etiqueta digital;		
86	Um documento pode ser classificado em mais de um etiqueta simultaneamente;		
87	A categorização dos documentos por meio de etiqueta também só aparecem para usuários do setor onde a etiqueta foi feita;		
88	Possibilidade de busca e filtragem de todos os tipos de documento disponíveis por meio de etiqueta, bastando selecioná-la antes de realizar uma busca avançada;		
89	Disponibilidade de organizar as etiquetas de maneira estruturada, exibindo a hierarquia completa da etiqueta ao atribuir em um documento;		
90	Os anexos enviados aos documentos ficam hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente, somente por meio de link seguro com tempo de expiração gerado dinamicamente pela ferramenta;		
91	Registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado;		
92	Para os anexos em formatos de imagem, ao clicar na imagem, exibir a imagem otimizada visando o carregamento rápido e disponibilidade de navegar entre as imagens em formato de galeria;		
93	Os contatos podem ser do tipo: Contato/pessoa física, setor de organização (para contatos como: Financeiro, Suporte) e do tipo Organização/pessoa jurídica.		
94	Ferramenta para importação e exportação de contatos em CSV;		
95	Ferramenta para unificação de contatos repetidos para higienização da base de pessoas e organizações;		
96	Disponibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização;		
97	Possibilidade de inclusão de logo da organização e definição de cor predominante da plataforma para consistência da identidade visual da organização;		
98	Disponibilizar material de treinamento em formato de vídeo, organizado em módulos, apresentando como utilizar a plataforma e		

	suas funcionalidades;		
99	A plataforma disponibilizada de ensino a distância (EAD) para apresentação do material em vídeo deve controlar quais aulas foram assistidas, de maneira a identificar que o conteúdo programático foi integralmente acessado pelo usuário;		
100	A plataforma de ensino a distância (EAD) deve ser integrada com a aplicação, exibindo o progresso em formato percentual e absoluto do usuário no(s) curso(s) em que estiver matriculado;		
101	A plataforma de ensino a distância (EAD) deve aplicar avaliação ao final do curso, com questões objetivas, sendo que a nota deve ser exibida ao término, baseado em gabarito previamente informado pelo instrutor;		
102	Caso o usuário obtenha nota mínima definida pela organização, deve ser emitido um certificado eletrônico de conclusão do(s) curso(s) em formato PDF, onde deve obrigatoriamente constar o conteúdo programático apresentado e a carga horária do(s) curso(s).		
103	De acordo com a utilização da plataforma, são gerados automaticamente indicadores e estes são apresentados aos gestores, contendo, no mínimo os seguintes itens: - porcentagem de resolução de documentos do setor. - nota média dada para as resoluções e despachos do setor. - porcentagem de leitura dos documentos recebidos do setor. - assiduidade dos usuários na plataforma, separados individualmente por setores. - quantificar por usuário o volume de documentos resolvidos atribuídos ao setor em que está lotado.		
104	Permite também visualizar setores com demandas em aberto em determinado tipo de documento, possibilitando identificar gargalos em processos da organização.		
105	Disponibilidade de consultar o consumo detalhado mensal, com no mínimo informações de quantidade de usuários, documentos gerados, volume total de anexos e documentos assinados;		
106	Disponibilidade de acompanhar a economia estimada de recursos utilizados na tramitação física de documentos;		
107	Usuários delegados podem consultar o relação de eventos ocorridos dentro da plataforma, de modo a poder auditar as ações realizadas;		
108	Permitir exportar informações dos eventos em formato de dados (ex. CSV).		
Memorando			
109	Permitir troca de informações oficiais entre setores da organização, com numeração automática e sequencial;		
110	Permitir redigir o documento em tela utilizando campo específico com capacidade de formatação de texto;		
111	Possibilidade de envio de comunicação privada, onde apenas o usuário remetente e o usuário destinatário têm acesso ao documento e seus despachos e anexos, sem possibilidade de alteração da definição de privacidade;		
112	Seletor de setor de destino conforme o organograma cadastrado e com busca por parte do nome ou sigla do setor;		

113	Possibilidade de anexar múltiplos arquivos ao enviar um memorando ou em suas movimentações;		
114	Possibilidade de geração do documento redigido em formato PDF para assinatura eletrônica;		
115	Listar os setores envolvidos no documento, atualizando automaticamente a cada movimentação que envolve um novo setor;		
116	Exibir o status de resolução do documento nos setores envolvidos;		
117	Gerar QR code automaticamente para localização facilitada do documento;		
118	Permitir redigir o documento em tela cheia;		
119	Permitir a movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações com numeração automática sequencial, identificando quando for uma resposta ou encaminhamento;		
120	Possuir função para geração de folha de rosto para impressão, permitindo a identificação e movimentação de processos ou materiais não digitais;		
121	Possibilitar utilizar modelos de documentos disponíveis em repositório da organização ou do setor;		
	Possibilitar a inclusão de múltiplos prazos no memorando para controle em calendário;		
122	Exibir em formato de linha do tempo as ações realizadas dentro do documento;		
Circular			
123	Permitir a troca de informações internas na organização: entre um setor e diversos outros, com caráter de informação;		
124	Permitir redigir o conteúdo da circular em tela através de formatador de texto próprio;		
125	Permitir selecionar todos os setores da organização, selecionar parcialmente um setor e todos os seus subsetores ou selecionar individualmente qualquer setor do organograma.		
126	Permitir definição de prioridade "Urgente", exibindo priorização na lista de circulares do setor.		
127	Rastreabilidade automática informando data e hora dos usuários que leram a circular enviada;		
128	Permitir aos usuários responderem à circular, podendo esta resposta ser aberta (todos os envolvidos na circular podem visualizar) ou restrita (somente usuários do setor remetente podem visualizar).		
129	Permitir anexar arquivos ao enviar a circular ou em suas atualizações.		
130	Permitir incluir uma atividade ou prazo dentro da circular, para controle de datas.		
131	Permitir arquivar a circular recebida e não ser mais notificado de novas interações no documento;		
132	Permitir encaminhamento da circular para um setor até então não presente no documento;		
133	Todos os setores envolvidos poderão ler todas as respostas abertas.		

134	Permitir definir uma data para arquivamento automático da circular.		
135	Permitir marcar a circular como meramente informativa, onde não é aceito respostas ou encaminhamentos.		
	Ouvidoria Digital		
136	Para atendimento da Lei 13.460/2017 (código de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos);		
137	Permitir o tratamento das manifestações apresentados pelo cidadão, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias, possibilitando o encaminhamento às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, respondendo ao manifestante e concluindo a manifestação.		
138	Permitir o registro de manifestação por acesso externo via site da Organização ou cadastro por usuário do sistema.		
139	Permite identificar a manifestação por tipo: SUGESTÃO (proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Municipal), ELOGIO (demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido), SOLICITAÇÃO (requerimento de adoção de providência por parte da Administração), RECLAMAÇÃO (demonstração de insatisfação relativa ao serviço público) e DENÚNCIA (comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo);		
140	Permitir ao usuário atendente a indicação do método de entrada do atendimento: Telefone, Correspondência, E-mail, Rede Social, Atendimento social e Site;		
141	Possibilitar a geolocalização da manifestação de forma automática (por meio da localização do dispositivo) ou busca por endereço;		
142	Possibilitar listar as manifestações em formato de lista (tabelado), calendário (por prazo) e por mapa geográfico.		
143	Possibilitar o registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitações, até seu encerramento.		
144	Permitir acesso aos dados do atendimento através de código externo ou acesso autenticado.		
145	Permitir o cadastramento do roteiro inicial padrão em cada assunto;		
146	A lista de assuntos deverá ser pré-cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha;		
147	Gerar comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação juntamente com o setor que receber inicialmente a demanda;		
148	O setor de destino do atendimento acessa diretamente o histórico tem a total liberdade de encaminhar ou responder a alguém internamente ou diretamente ao requerente.		
149	Os setores da organização poderão resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continua em aberto por quem está com alguma tarefa pendente ou atendendo integralmente o requerente.		

150	Permitir avaliação de atendimento por parte do requerente na visualização externa do documento, podendo reabrir caso tenha interesse.		
151	Possibilitar avaliação do atendimento diretamente no e-mail de confirmação do fechamento: o solicitante poderá clicar em um link direto, dando uma nota de 1 a 10		
152	Todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda terão acesso ao documento.		
153	Todos os acessos a demanda e despachos deverão ser registrados para ter-se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando.		
154	Para garantia de proteção à identidade do requerente, deve permitir a identificação do requerente como Normal, Sigiloso (onde somente o setor curador poderá ver os dados do requerente e suas respostas tanto pelo painel de acompanhamento quanto quando respondido diretamente por e-mail) e Anônimo;		
155	Integração com e-mail, não deverá ser necessário adentrar área restrita para interagir nas solicitações que o atendente está envolvido.		
156	Possibilitar a ordenação de demandas por prazo a vencer, número, última atividade.		
Protocolo Eletrônico			
157	Possibilitar a abertura de protocolo/processos por: Acesso externo via site da Organização, smartphone ou cadastro de atendimento por operador do sistema.		
158	Modos de visualização: em lista (tabelado), por prazo.		
159	Possibilitar o registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitações, até seu encerramento.		
160	Permitir acesso aos dados do protocolo por meio de código ou login do emissor.		
161	Permitir o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada solicitação por assunto e finalidade;		
162	Permitir cadastrar previamente a lista de assuntos, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha;		
163	Disponibilizar ao interessado o comprovante de atendimento (código), no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima.		
164	Registrar a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a um determinado documento, inclusive nas suas tramitações.		
165	Permitir a inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas, etc.		
166	O setor de destino do atendimento poderá acessar diretamente o histórico ou documento específico, tendo total liberdade de encaminhar ou responder, a alguém internamente ou diretamente ao requerente.		
167	Os setores/áreas da empresa poderão resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela deverá continuar em aberto por quem está com alguma tarefa pendente ou atendendo integralmente o requerente.		

168	Permitir o registro de usuário e data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos.		
169	Permitir avaliação de atendimento por parte do requerente. Podendo reabrir, caso tenha interesse.		
170	Todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda, terão acesso ao documento. A menos que seja privado.		
171	Todos os setores envolvidos poderão ver todos os despachos. Menos em circulares onde os despachos possuem a opção de serem endereçados exclusivamente ao remetente.		
172	Todos os acessos a demanda e despachos serão registrados para ter-se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando.		
173	Permitir o redirecionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto do mesmo. Criação de regras de acesso.		
Pedido de e-SIC			
174	As solicitações podem ser feitas via internet ou cadastradas manualmente por operador, a partir de visita presencial, telefone ou correspondência do solicitante;		
175	Possibilidade de resposta/encaminhamento da demanda internamente para qualquer setor da árvore que tiver ao menos um usuário ativo;		
176	Possibilidade de divulgação pública na web de gráfico contendo as informações de: quantidade total de demandas da LAI recebidas, divisão do quantitativo por assunto, por setor, por situação ou por prioridade;		
Ofício Eletrônico			
177	Permitir o envio de documentos oficiais Externos com E- mails rastreados;		
178	Permitir gerar documentos dentro da Organização e remeter de forma oficial e segura a seu destinatário, via e-mail. Com possibilidade de notificação por SMS (caso disponível);		
179	Permitir receber respostas dos Ofícios via sistema (Central de Atendimento) ou quando o destinatário responder o e-mail de notificação;		
180	Transparência de movimentações e todo o histórico mantido no sistema;		
181	Utilizar de base única de contatos para todos os módulos da plataforma;		
182	O destinatário não precisa ser usuário da plataforma para acessar o documento ou tratá-lo, basta ser cadastrado em Contatos;		
183	Os ofícios a serem acessados na parte externa da plataforma devem compartilhar da mesma numeração do ofício interno;		
184	Possibilitar a geração de QR-Code para cada ofício enviado.		
Processo Administrativo			
185	Possibilidade da criação de Processos Administrativos na organização, consolidando atos eletrônicos de outros módulos através de lista com assuntos pré-definidos;		

186	Possibilidade de configuração de setor inicial do processo a partir do assunto selecionado;		
187	Possibilidade de inclusão de campos personalizados (formulário) na abertura do processo, permitindo capturar informações de maneira organizada;		
188	Possibilidade de gerar documentos complementares dentro processo administrativo, incluindo referência na linha do tempo, podendo aproveitar de forma automática os dados envolvidos;		
189	Possibilidade de inclusão de outros documentos eletrônicos da plataforma para serem referenciados no processo administrativo, devendo retroalimentar no documento citado sobre a inclusão do mesmo;		
190	Possibilidade de inclusão de anexos nos atos do processo;		
191	Possibilidade da inserção de múltiplos prazos dentro dos processos administrativos;		
192	Possibilidade de poder restringir a abertura e tramitação de Processo Administrativos por setor;		
193	Possibilidade de inclusão de anexos obrigatórios para cada assunto, exigindo os requisitos mínimos definidos na configuração no momento da abertura;		
194	Possibilidade de configuração de funcionalidade que permita a determinados setores a marcação de processos como “Deferido” ou “Indeferido”;		
195	Possibilidade de geração automática do número do processo, por assunto ou em sequência à numeração geral, além da viabilidade de utilização de padrão customizado		
Aplicativo móvel para Atendimento			
196	Aplicativo móvel nativo disponível para sistemas operacionais Android e iOS, com instalação através das lojas de aplicativos oficiais Play Store e App Store, respectivamente;		
197	Tela inicial solicita acesso a localização do dispositivo. Esta tem objetivo de mostrar as entidades mais próximas que estão utilizando o aplicativo no atendimento;		
198	Após a seleção da entidade, aplicativo carrega identidade visual (logo, cores e fundo de tela).		
199	Pessoa física ou jurídica pode utilizar um login e senha já existente da Central de Atendimento ou fazer um cadastro pelo próprio aplicativo;		
200	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;		
201	Totalmente integrado a plataforma web, administração dos serviços disponíveis em cada módulo é a mesma utilizada na Central de Atendimento;		
202	Ao consultar os documentos vinculados ao usuário, a plataforma irá exibir o conteúdo, tramitações e anexos, respeitando as mesmas parametrizações existentes na Central de Atendimento;		

203	Possibilidade de abertura de documentos de diferentes módulos da plataforma no mesmo aplicativo;		
204	Permite ao solicitante 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;		
205	Permite ao Administrador definir assuntos em destaque, sendo esses exibidos na tela antes da lista de assuntos gerais;		
206	Ao selecionar um assunto para abertura do documento, o aplicativo irá exibir a descrição relacionadas ao assunto e irá aplicar as regras de identificação e obrigatoriedade de anexos, campos adicionais, quando estes estiverem disponíveis, da mesma forma que é realizado na Central de Atendimento;		
207	Ao finalizar o preenchimento do requerimento, o documento será salvo imediatamente na plataforma, informando ao usuário o número do documento e qual setor já recebeu a demanda;		
208	As notificações com a confirmação de abertura, interações e finalização serão feitas pelos canais previamente disponíveis na plataforma (e-mail e/ou SMS);		
209	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;		
210	Possibilidade de o usuário consultar o organograma completo da Administração Pública selecionada, bem como as informações de contato, através do menu "Sobre".		
Workflow avançado de processos			
211	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;		
212	Possibilidade de escolha na geração da árvore para inclusão de estampa nos atos e/ou anexos com assinatura digital;		
213	Possibilidade de configuração de etapas do processo, onde a demanda só poderá ser encaminhada na ordem pré-estabelecida, sem pular etapas;		
214	Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por receber o processo em uma etapa;		
215	Possibilidade de configuração de etapa sem setor previamente responsável, onde o usuário pode movimentar para qualquer setor da organização;		
216	Possibilidade de definição de SLA ideal para cada etapa, sendo que esta informação do tempo decorrido e tempo ideal fica visível a todos os envolvidos no processo;		
217	Possibilidade de baixar todos os anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP;		
218	Possibilidade de marcar anexos do processo como aprovados ou reprovados. Quando reprovados, permite incluir uma observação textual sobre o motivo da recusa;		

219	Possibilidade de inclusão de modelo de texto padrão em cada etapa, permitindo a padronização dos atos processuais		
220	Possibilidade de o autor do documento ou do despacho ordenar os anexos após sua inclusão		
221	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		
222	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		
223	A geração da árvore de processos 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		
Assinatura digital em lote			
224	Possibilidade de assinatura digital em lote, por meio de listagem com campo tipo checkbox, onde, ao selecionar, as assinaturas serão feitas em formato de fila;		
225	Assinatura digital em lote nos formatos de assinatura nativa ou assinatura ICP-Brasil;		
226	Possibilidade de filtragem da fila de assinaturas, escolhendo os documentos que estão pendentes de assinatura ou exposição de documentos que já foram assinados;		
227	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;		
Atos Oficiais			
228	Utilizado para geração e coleta de assinaturas digitais em atos oficiais do município, como: Portarias, Decretos, Leis, Contratos, Ordem de Serviço, etc;		
229	Disponibilidade de cadastrar assuntos específicos para classificação dos documentos;		
230	Disponibilidade de configuração de layout do documento conforme os padrões e cores do Município de Rosana – SP.		
231	Disponibilidade de geração de QR-Code com endereço eletrônico (link) para verificação do documento gerado.		
232	Disponibilidade de solicitar assinatura digital de usuários internos para os documentos gerados ou anexados no formato PDF;		
233	Disponibilidade de solicitar assinatura digital de usuários externos para os documentos gerados ou anexados no formato PDF;		
234	Disponibilidade de configuração para apenas determinados setores e/ou perfil de usuários possam criar documentos;		
235	Disponibilidade de configuração para numeração automática do documento ou numeração manual.		

Carta de Serviços			
236	Possibilidade de ter uma página pública na Central de Atendimento com índice dos serviços e também busca pelo título do serviço;		
237	Possibilidade de criar, editar e suspender serviços da Carta de Serviços;		
238	Possibilidade de definir hierarquia para os serviços presentes na Carta de Serviços;		
239	Possibilidade de descrever os serviços presentes na Carta de Serviços através de um editor de texto;		
240	Possibilidade de definir setor responsável por um serviço da Carta de Serviços;		
241	Possibilidade de disponibilizar a Carta de Serviços publicamente, através de Central de Atendimento, contendo descrição dos serviços da Organização, bem como setores responsáveis;		
242	Possibilidade de associar um Serviço da Carta a um assunto de Protocolo ou Ouvidoria, desta forma é aberta a solicitação externa e a mesma é tramitada dentro da plataforma.		
Requerimento de Trânsito			
243	Demonstrar a abertura de protocolo por usuário externo para defesa de autuação e indicação de condutor. O sistema deve gerar número de protocolo automático, permitir anexar documentos (CNH, CRLV) e demonstrar o fluxo de tramitação interna com notificações automáticas (e-mail/push) ao requerente a cada mudança de status.		
Diário Oficial			
244	Demonstrar o fluxo de publicação: criação da edição, organização de atos por cadernos/seções e o fechamento da edição. Deve-se comprovar a irreversibilidade da publicação (garantia de que o documento não pode ser editado após publicado) e a geração de link público para consulta dos munícipes.		
Relatórios da Plataforma (Indicadores)			
245	Demonstrar a geração de dashboards em tempo real contendo: volume de processos por setor, tempo médio de tramitação e gargalos de atendimento. Deve incluir obrigatoriamente a visualização de mapas de calor ou pinos (georreferenciamento) baseados no endereço/origem dos protocolos registrados.		
Plano de Classificação de Documentos			
246	Demonstrar a configuração da estrutura arquivística do município em até 4 níveis hierárquicos. A proponente deve mostrar como o sistema aplica automaticamente os prazos de temporalidade e a destinação final (guarda permanente ou eliminação) com base no código de classificação escolhido no registro do documento.		

Portanto, a contratação de uma empresa especializada em locação de sistema integrado de comunicação e protocolo para gestão eletrônica de documentos, elaboração, tramitação, certificação eletrônica, controle de atendimento de demandas, contendo os módulos: memorando, circular, protocolo web, ofício, gestão de ouvidoria e processo administrativo, está em conformidade com as políticas públicas do município e visa otimizar os recursos públicos, considerada a importância da contratação, em face das justificativas apresentadas.

DOS CRITÉRIOS DA PROVA DE CONCEITO (POC):

A demonstração técnica terá caráter eliminatório (Apto/Inapto). Serão avaliados os itens listados neste TR, sendo considerada APTA a empresa que demonstrar funcionalidade em 100% dos requisitos classificados como essenciais. A avaliação será registrada em ata detalhada pela equipe técnica, garantindo a objetividade e a isonomia do julgamento."

O prazo de 60 (sessenta) dias para a conclusão da migração e operação definitiva começará a contar exclusivamente a partir da entrega efetiva e integral da base de dados (em formato estruturado como SQL, JSON ou CSV) pelo Município à Contratada Vencedora, mediante a extração

ANEXO II - (DECLARAÇÕES)

DISPENSA (ELETRÔNICA) N° 006/2026

DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE

Declaro, sob as penas da Lei, que na qualidade de proponente do procedimento licitatório instaurado pela Prefeitura de Rosana, que não fomos declarados inidôneos para licitar ou contratar com o Poder Público, em qualquer de suas esferas.

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS

Declaro, sob as penas da Lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação no presente processo e que estou ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

DECLARAÇÃO DE NÃO POSSUIR NO SEU QUADRO MENOR DE IDADE

Declaramos que não possuímos, em nosso Quadro de pessoal, empregados menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e em qualquer trabalho, menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, em observância a Lei Federal n° 9854, de 27/10/99.

1) Se a empresa licitante possuir menores de 14 anos aprendizes deverá declarar essa condição.

DECLARAÇÃO DE NÃO POSSUIR EM SEU QUADRO FUNCIONÁRIO PÚBLICO

Declaramos, sob as penas da lei, que na qualidade de proponente de procedimento licitatório que nenhum servidor público, ou membro comissionado de órgão direto ou indireto da Administração, integra nosso quadro societário, nem funcional, sob qualquer regime de contratação.

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Declaramos para fins de atendimento ao que consta do edital, que tomamos conhecimento do Edital e de todas as condições de participação na Licitação e nos comprometemos a cumprir todos os termos do Edital, e a fornecer material de qualidade, sob as penas da Lei.

DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE

A proponente abaixo assinada, participante da licitação, por seu sócio administrador ou representante credenciado, declara, na forma e sob as penas da Lei e sem prejuízo das sanções administrativas e criminais, que as cópias dos documentos apresentados referentes Habilitação jurídica, regularidade fiscal e trabalhista e qualificação econômica e financeira constantes para referida Habilitação no certame, são autênticos e condizem com o documento original.

Nome da empresa: _____

CNPJ: _____

Endereço completo: _____

Local e data: _____

Nome e CPF do declarante: _____

ANEXO III

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL FINAL (licitante vencedor)

Apresentamos nossa proposta pra prestação dos serviços/fornecimento dos produtos objeto da presente licitação **Dispensa (Eletrônica) n° 006/2026**, acatando todas as estipulações consignadas no respectivos Edital e seus anexos.

1- IDENTIFICAÇÃO DO CONCORRENTE

NOME DA EMPRESA
CNPJ e INSCRIÇÃO ESTADUAL
REPRESENTANTE e CARGO
CARTEIRA DE IDENTIDADE e CPF
ENDEREÇO e TELEFONE
AGÊNCIA e N° DA CONTA BANCÁRIA

2- PROPOSTA (READEQUADA AO LANCE VENCEDOR)

Lote	Item	Descrição do Objeto	Qtd	Marca	Valor Unit.t	Valor Total
TOTAL GERAL R\$						

3- CONDIÇÕES GERAIS

3.1- A proponente declara conhecer os termos do instrumento convocatório que rege a presente licitação.

VALIDADE DA PROPOSTA COMERCIAL

De no mínimo, **60 (sessenta) dias** contatos a partir da data da sessão pública do Dispensa Eletrônica.

LOCAL e DATA

NOME E ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA EMPRESA

ANEXO IV

DECLARAÇÃO DE ESTAR ENQUADRADA COMO MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

A proponente abaixo assinada, participante da licitação, por seu representante credenciado, e Contador ou Técnico Contábil declara, na forma e sob as penas impostas pela Lei Complementar 123/2006 incisos I e II do artigo 3º e demais legislações pertinentes que se enquadra como:

MICRO EMPREENDEDOR INDIVIDUAL

MICROEMPRESA

EMPRESA DE PEQUENO PORTE

OUTRA: _____

e que:

a) O valor da receita bruta anual da sociedade, no último exercício, não excedeu o limite fixado nos incisos I e II, art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006;

b) Não se enquadra em qualquer das hipóteses de exclusão relacionadas no art. 3º, § 4º, incisos I a X, da mesma Lei.

Por ser verdade, firmamos a presente.

Local e data: _____

ANEXO V

FICHA DE CADASTRO DE REPRESENTANTE

CADASTRAMENTO DE REPRESENTANTE EMPRESA _____
Nome: _____
Endereço: _____ nº _____
Complemento: _____ Bairro: _____
Cidade: _____ Estado: _____
Cep: _____
Telefone (pessoal): _____
E-mail (pessoal): _____

ANEXO VI

(MINUTA DE CONTRATO)

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI FAZEM: MUNICÍPIO DE ROSANA E (----- -----).

Pelo presente instrumento particular de contrato, de um lado o **MUNICÍPIO DE ROSANA**, neste ato representado pelo Prefeito **Sr. CLAUDEMIR PERES FRANCISCO DE OLIVEIRA**, brasileiro, casado, residente e domiciliado no Município de Rosana, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE**, e de outro lado, a empresa (-----), CNPJ. nº (-----), com sede na (-----), na cidade (-----), Estado (-----), CEP (-----), neste Ato representada por (-----), portador do CPF (-----) e do RG (-----), doravante denominado simplesmente **CONTRATADA**, conforme atos constitutivos da empresa e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, tem entre si como certo e ajustado o presente contrato, decorrente do **Processo nº 0038/2026 – Dispensa (Eletrônica) nº 006/2026**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM LOCAÇÃO DE SISTEMA INTEGRADO DE COMUNICAÇÃO E PROTOCOLO PARA GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS, ELABORAÇÃO, TRAMITAÇÃO, CERTIFICAÇÃO ELETRÔNICA, CONTROLE DE ATENDIMENTO DE DEMANDAS, CONTENDO OS MÓDULOS: MEMORANDO, CIRCULAR, PROTOCOLO WEB, OFÍCIO, GESTÃO DE OUVIDORIA E PROCESSO ADMINISTRATIVO, VISANDO A COMUNICAÇÃO INTERNA, EXTERNA, GESTÃO DOCUMENTAL ELETRÔNICA E CENTRAL DE ATENDIMENTO, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, PODENDO SER PRORROGADO, CONFORME ESPECIFICAÇÕES CONSTANTES NESTE EDITAL E SEUS ANEXOS**, ficando a **CONTRATADA** obrigada a fornecer **o(s) produto(s) abaixo relacionado(s) com as mesmas características e preços propostos no processo licitatório**, modalidade **Dispensa (Eletrônica) nº 006/2026**.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1					

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. O Edital da Licitação;

1.3.3. A Proposta do contratado;

1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de **até 12 (doze) meses**, podendo ser prorrogado, contados da assinatura do contrato.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA - SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

5. CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1. O valor total da contratação é de **R\$ (-----) (por extenso)**;

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação;

5.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

6.1. A Prefeitura de Rosana efetuará o pagamento até **30 (trinta) dias** contados da apresentação da(s) respectiva(s) Nota(s) Fiscal(is) Eletrônica(s) - **NFE(s)** devidamente atestada(s) pelo setor, **mediante depósito em conta corrente vinculada ao CNPJ da Contratada**;

6.2. Havendo erro na Nota Fiscal Eletrônica - **NFE** ou outra circunstância que desaprove a liquidação, a mesma será devolvida e o pagamento ficará pendente até que a empresa vencedora providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer tipo de ônus para a Prefeitura de Rosana;

6.3. Caso haja documentos faltantes ou incorretos, notificação de pendências ou irregularidades quanto aos produtos entregues, não será iniciada a contagem de prazo para pagamento;

6.4. A título de pagamento a contagem do prazo será a data de recebimento da Nota Fiscal atestada por esta prefeitura;

6.5. Quando constatado qualquer irregularidade na Nota Fiscal ou equivalente, será solicitada a empresa contratada carta de correção, caso não caiba, a nota fiscal será devolvida a Contratada para substituição, sendo o prazo de pagamento reiniciado após a entrega da Nota Fiscal substituta;

6.6. Fica a empresa contratada/detentora do Contrato ciente da responsabilidade de efetuar destaque sobre as retenções sobre impostos aplicáveis a modalidade da contratação, em especial as contidas no código tributário municipal e suas atualizações, além do decreto municipal 3724/2023, INs RFB 1234/2012 e 2145/2023, que versam sobre a retenção do Imposto de Renda Amplo;

6.7. Nos casos em que ocorra erro ou omissão por parte da contratada em efetuar os destaques sobre os valores a serem retidos, a contabilidade municipal procederá de toda a forma com as retenções aplicáveis ao caso;

6.8. Nos casos onde a empresa contratada esteja sediada em outro município, mas ocorra a prestação de serviço no Município de Rosana, deverá ser indicado o município de Rosana como local de prestação de serviço em campo específico da nota Fiscal. (Obs. aplicável somente nos casos de prestação de serviços);

6.9. Caso a empresa contratada se enquadre nas possibilidades de isenção e/ou imunidade, a mesma deverá citar em campo de observação da nota fiscal e encaminhar documento comprobatório (cópia simples) juntamente com cada nota fiscal para pagamento;

6.10. Não deverão ser destacadas as retenções na fonte da CSLL, da COFINS e do PIS pois o Município de Rosana não firmou convênios para com o governo federal na forma da Portaria SRF 1.454/2004.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

7.1. O preço é fixo e irrevogável, garantindo-se, todavia, a manutenção do equilíbrio econômico financeiro, nos termos do Artigo 92, da Lei Federal nº 14.133/24 e alterações posteriores;

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da **CONTRATADA**, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste;

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA** a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s);

7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s);

7.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor;

7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para

reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo;

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do **CONTRATANTE**:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.3. Notificar a **CONTRATADA**, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela **CONTRATADA**;

8.1.5. Efetuar o pagamento a **CONTRATADA** do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência.

8.1.6. Aplicar a **CONTRATADA** as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.7. Cientificar o órgão de representação judicial da Procuradoria Geral do Município para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pela **CONTRATADA**;

8.1.8. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;

8.1.9. A Administração terá o prazo de 01 (um) mês, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período;

8.1.10. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pela **CONTRATADA** no prazo máximo de 01 (um) mês;

8.1.11. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais;

8.1.12. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela **CONTRATADA** com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da **CONTRATADA**, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. A **CONTRATADA** deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.1.1. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

9.1.2. Comunicar ao **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

9.1.3. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior (art. 137, II, da Lei n.º 14.133, de 2021) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.1.4. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

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

9.1.6. A **CONTRATADA** deverá entregar para fiscalização a Nota Fiscal Eletrônica, *(conforme o protocolo ICMS 42/09, alterado pelo protocolo ICMS 1/11 ficam obrigados a emitir Nota Fiscal Eletrônica - NF-e, modelo 55, em substituição à Nota Fiscal, modelo 1 ou 1-A, os contribuintes (Exceto MEI) que, independentemente da atividade econômica exercida, realizem operações destinadas à Administração Pública direta ou indireta)*, para fins de pagamento, os seguintes documentos: apresentação da(s) respectiva(s) Nota(s) Fiscal(is) Eletrônica(s) - **NFE(s)** devidamente atestada(s) pelo setor, **mediante depósito em conta corrente vinculada ao CNPJ da Contratada**, observando-se o disposto no artigo 92, incisos X XI da Lei Federal nº 14.133/21;

9.1.7. Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade

ao contratante e não poderá onerar o objeto do contrato;

9.1.8. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual;

9.1.9. Paralisar, por determinação do contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

9.1.10. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.1.11. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.1.12. Arcar com o 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 art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.1.13. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do **CONTRATANTE**.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - GARANTIA DE EXECUÇÃO

10.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. Comete infração administrativa o fornecedor/prestador de serviço que cometer quaisquer das infrações previstas no art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, quais sejam:

11.1.1. Dar causa à inexecução parcial do contrato;

11.1.2. Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

11.1.3. Dar causa à inexecução total do contrato;

11.1.4. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

11.1.5. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

11.1.6. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

11.1.7. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

11.1.8. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou a execução do contrato;

11.1.9. Fraudar ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

11.1.10. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

11.1.10.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os fornecedores, em qualquer momento, mesmo após o encerramento da fase de lances;

11.1.11. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame;

11.1.12. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei 12.846/2013;

11.2. O fornecedor que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) Advertência pela falta do subitem 11.1.1 deste Termo de Referência, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

b) Multa, calculada na forma do contrato, com base no total do valor da contratação realizada de forma direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no item 11.1, no percentual de até 10% (dez por cento), na hipótese de cometimento das infrações previstas nos itens 11.1.1 a 11.1.7, e até 20% (vinte por cento), se cometidas infrações previstas nos itens 11.1.8 a 11.1.12;

b.1) O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à **CONTRATADA**;

b.2) A multa pode ser aplicada isoladamente ou juntamente com as penalidades definidas nos itens “c” e “d” abaixo:

I) Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 03 (três) anos, nos casos dos subitens 11.1.2 a 11.1.7, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

II) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 03 (três)

anos e máximo de 06 (seis) anos, nos casos dos subitens 11.1.1 a 11.1.12;

11.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

11.3.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

11.3.2. As peculiaridades do caso concreto;

11.3.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

11.3.4. Os danos que dela provierem para a Administração Pública;

11.3.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle;

11.4. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração à **CONTRATADA**, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente;

11.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao fornecedor/adjudicatário, observando-se o rito procedimental previsto no Capítulo I do Título IV da Lei 14.133/2021 - Das Infrações e Sanções Administrativas.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

12.1. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa;

12.2.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei;

12.2.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato;

12.2.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva;

12.3. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

12.3.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

12.3.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

12.3.3. Indenizações e multas;

12.4. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021);

12.5. O contrato poderá ser extinto caso se constate que a **CONTRATADA** mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. Os recursos destinados à execução deste objeto correrão por conta da seguinte dotação orçamentária: **exercício de 2026: Gestão e Coordenação da Administração Governamental – Func. Prog.: 04.122.0003.2062 – 3.3.90.40 – F1 (628);**

13.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento, observando-se o que dispõe o artigo 106, da Lei 14.133/2021.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DOS CASOS OMISSOS

14.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) e normas e princípios gerais dos contratos.

15. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - ALTERAÇÕES

15.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos artigos 124 e seguintes da Lei 14.133/2021;

15.2. A **CONTRATADA** é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato;

15.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia

aprovação da assessoria jurídica do **CONTRATANTE**, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (artigo 132 da Lei 14.133/2021);

15.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do artigo 136 da Lei 14.133/2021.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - PUBLICAÇÃO

16.1. Incumbirá ao **CONTRATANTE** divulgar o presente instrumento no sitio oficial na internet, nos termos do artigo 176 da lei federal 14.133/21.

17. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - FORO

17.1. Fica eleito o foro da cidade de Rosana - SP, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas deste Contrato e que não possam ser resolvidas por meios administrativos, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Rosana, (---) de (-----) de 2026.

MUNICÍPIO DE ROSANA

Claudemir Peres Francisco de Oliveira

Prefeito

Contratante

(-----)

(-----)

RG. (-----)

CPF. (-----)

Contratada

Testemunhas:

Nome:

Nome: