

**Ref. PREGÃO ELETRÔNICO Nº 26/2025
PROCESSO Nº 53/2025**

1. OBJETO: Contratação de empresa especialista na prestação de serviços de solução especializada na modernização do sistema de controle de demandas com fluxo de trabalho das secretarias, fornecimento de aplicativo para atendimento à população, suporte, treinamento, parametrização, recurso 100% web e com armazenamento em nuvem, em conformidade com as especificações:

2. JUSTIFICATIVAS

2.1. Da contratação

A presente contratação vem de encontro com a realização de projetos que priorizam a Modernização Administrativa. Sendo assim, o objeto da demanda tem por finalidade a otimização do serviço público, além de primar pelo princípio da economicidade e eficiência.

Pois o sistema informatizado, integrado e oficial de Comunicação Interna, Externa, Gestão Documental, Central de Atendimento, Protocolo e Gestão de Atividades para a Prefeitura, tem como objetivo a padronização da comunicação, a expressiva redução de gastos públicos com papel e impressão, além de registrar informações de atendimento aos contribuintes, proporcionando o acesso de todos a uma plataforma via web, além do total controle de prazos dos serviços oferecidos e o acompanhamento das estatísticas do uso do sistema.

2.2. Do julgamento por grupo

A opção pela adjudicação por lote foi adotada com o objetivo de facilitar a gestão da contratação e garantir maior economia na contratação, reduzindo custos administrativos e de logística.

Quanto por grupo, o volume financeiro a ser contratado torna mais atrativo às pretensas contratadas, tendo como ganho maior número de empresas concorrendo. Com isso espera-se menor valor de contratação e que a atratividade pode gerar maior competitividade reduzindo custos. Nessa forma de adjudicação não há prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala.

No julgamento por item (de município) há risco de serem declaradas vencedoras empresas distintas, cada qual com o seu produto que poderão diferir entre si trazendo insatisfação por parte de um ou outro município contratante. Além disso o valor de contratação, dependendo do município, pode promover desinteresse por parte de empresas do ramo, reduzindo o certame em deserto.

Para efeito de contratação, a readequação dos preços, deverá ser feita de forma proporcional, aplicando-se linearmente o percentual final de desconto nos itens que compõem o grupo único.

3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E VALORES

3.1. Totais estimados da contratação:

- A implantação com o suporte ilimitado (e sem custo) será em parcela única, tendo um valor estimado de R\$3.000,00.
- O direito de uso mensal, constantes no Termo de Referência, será dividido por mensalidade, tendo o valor estimado em R\$ 49,72 por usuário.

Serviços - 01		Qtde	Valor Único	Valor Total	
Implantação O suporte deverá ser ilimitado e sem custo		3	R\$3.000,00	R\$9.000,00	
Subtotal (1)				R\$9.000,00	
Módulos - 02					
Item	Descrição	Qtde Usuários	Valores		
			Unitário	Mensal	Anual
01	Direito de uso mensal (incluso todos os módulos), para os municípios: Chavantes, Manduri e Quatá.	340	49,72	16.904,80	202.857,60
Subtotal (2)				R\$16.904,80	R\$202.857,60
TOTAL (1+2)					R\$211.857,60

3.2. A quantidade de usuários poderá variar conforme a necessidade de cada órgão. Municípios consorciados participantes: CHAVANTES, MANDURI e QUATÁ.

MUNICÍPIOS	IMPLANTAÇÃO (suporte ilimitado e sem custo)	DIREITO DE USO MENSAL (incluso todos os módulos)	DIREITO DE USO ANUAL (incluso todos os módulos)	VALOR TOTAL R\$
CHAVANTES	1	130	1.560	R\$80.563,20
MANDURI	1	60	720	R\$38.798,40
QUATÁ	1	150	1.800	R\$92.496,00
Total	3	340	4.080	R\$211.857,60

4. OBJETIVOS

4.1. Fornecimento de uma plataforma WEB para gestão da comunicação, documentação, atendimento e gerenciamento de atividades.

4.2. Utilizar a tecnologia para dar mais agilidade aos processos.

4.3. Reduzir o tempo de resposta e resolução de solicitações internas e externas.

4.4. Utilizar somente um layout e sequência de numeração de documentos em todos os setores da Entidade.

4.5. Reduzir a quantidade de impressões e papel circulante na Entidade.

4.6. Padronização de documentos de acordo com a identidade visual da Organização;

4.7. Melhorar o conceito do documento eletrônico moldado nos processos internos.

4.8. Ter um feedback das ações externas: movimentações, envios, recebimentos e abertura de documentos, incluindo e-mails de notificação enviados automaticamente.

4.9. Criar um Organograma Oficial e lista de contatos atualizada.

4.10. Criar um legado em cada setor, ter todo o histórico de trabalho registrado e organizado para servir como base para a tomada de decisão.

4.11. Fornecer a todos uma forma de gerenciar suas atividades diárias, ter controle de seus prazos de resolução e sequência dos projetos.

4.12. Aumentar a eficiência da Entidade ao utilizar uma plataforma padronizada para fazer a gerência das atividades e processos.

4.13. Reduzir a informalidade, oferecendo uma ferramenta rápida e prática para registro das atividades oficiais, internas e externas à organização.

4.14. Agrupar as respostas dos documentos em um único local, facilitando o entendimento e a tomada de decisão baseada na cronologia dos fatos.

4.15. Garantir a confidencialidade dos documentos, adotando práticas que aumentam a segurança na autenticação dos usuários.

4.16. Reduzir a complexidade de gerência dos canais de entrada da comunicação: Centralizar demandas oriundas do site, telefone e atendimento presencial em somente uma ferramenta.

4.17. Criação de um sistema de notificação multicanal, de modo a dar transparência no atendimento e receber retorno se os envolvidos já receberam ou viram certas informações.

5. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

5.1. Toda a solução funciona em ambiente nuvem, ou seja, não é necessário investimento em infraestrutura própria de servidores. Basta somente dispor de conexão com a internet e computadores ou dispositivos móveis com capacidades de acesso.

5.2. A interface é responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade.

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

5.4. 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.

5.5. 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.

5.6. A plataforma deve ter tempo médio de carregamento completo para usuário final igual ou inferior a 5 segundos, a ser aferido por ferramenta específica de monitoramento;

5.7. Garantia de disponibilidade de no mínimo 99% do sistema - a serem publicamente disponibilizado em uma página de status.

5.8. 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 os testes e recomendações de correção a serem aplicadas.

5.9. 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, aderente ao Art. 21, VII; Art. 42 e Art. 43 da Lei nº 14.129/2021

5.10. E-mails enviados com possibilidade de descadastramento automatizado para quem recebe;

5.11. Por se tratar de um serviço de internet, é necessária a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs para inserção de informações na plataforma, tal serviço usa ferramentas que provem que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens (captcha).

5.12. Deverá ser fornecido sempre a última versão do sistema, sendo que a atualização ocorre sem nenhuma interrupção no serviço. Podem ocorrer janelas de manutenção programada nos servidores.

6. VISÃO GERAL

6.1. ACESSO à PLATAFORMA

6.1.1.1. 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”;

6.1.1.2. Usuários podem recuperar a senha por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e-mail cadastrado e confirmado, aderente ao Art. 6º, VII, e Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);

6.1.1.3. Usuários podem utilizar certificados digitais emitidos pelo ICP-Brasil (e-CPF) para acessar a plataforma.

6.1.1.4. 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.

6.1.1.5. Administrador tem acesso a todas as funcionalidades da plataforma e autorização para cadastrar setores e usuários em toda a organização;

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

6.1.1.7. Possibilidade de parametrizar quais setores podem acessar determinados módulos, com a possibilidade, também, de restringir procedimentos de abertura ou tramitação de documentos, aderente ao Requisito nº 7.2.12 do eARQ 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”; 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”;

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

6.1.1.9. Cadastro de usuário com informações: nome completo, cargo/função, matrícula, CPF, sexo, data de nascimento, senha (caso não seja preenchida, será autogerada) e foto.

6.1.1.10. Os usuários podem editar seus dados de acesso (e-mail e senha) através de formulário específico. Não são editáveis pelo usuário Nome e CPF, visando garantir a originalidade e rastreabilidade dos atos praticados.

6.1.1.11. 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);

6.1.1.12. Não é possível excluir o cadastro de um usuário, apenas suspender seu acesso, pois, desta forma, mantém-se histórico de todos os usuários que já utilizaram a plataforma;

6.1.1.13. Foto, caso presente, é visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade nos processos;

6.1.1.14. Disponibilidade de o usuário configurar no sistema que está afastado do trabalho por motivos de férias, licença maternidade, licença paternidade, ou outro;

6.1.1.15. Disponibilidade de o usuário escolher entre o editor de texto básico e avançado em página de preferências da conta;

6.1.1.16. Disponibilidade de o usuário configurar modo de visualização de anexos preferencial na plataforma em página de preferências da conta;

6.1.1.17. Disponibilidade de o usuário configurar e-mail secundário em página de preferências da conta, que servirá para e-mails de notificação;

6.1.1.18. Disponibilidade de o usuário escolher se deseja exibir o número de celular na página de Telefones da Organização;

6.1.1.19. Disponibilidade de o usuário definir configurações de quais situações deve receber notificações por e-mail de novos documentos ou trâmites;

6.1.1.20. Disponibilidade de o usuário consultar os administradores do sistema em página de preferências da conta;

6.1.1.21. Disponibilidade de o 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;

6.1.1.22. Sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um usuário responder uma notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho;

6.1.1.23. Administrador pode alterar setor que o usuário trabalha (a partir deste momento eles têm acesso somente aos documentos do setor atual, porém todo o seu histórico continua no setor anterior);

6.1.1.24. 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.";

6.1.1.25. Administrador Geral: Acessar somente documentos do seu setor, porém pode gerenciar usuários, setores e estatísticas de toda a organização

6.1.1.26. Administrador Local: Pode gerenciar subsetores e usuários a partir de um setor específico, independente do seu setor atual.

6.1.1.27. 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.

6.1.1.28. Nível 2: Somente movimenta documentos do setor atual.

6.1.1.29. Nível 3: Somente visualiza documentos do setor atual.

6.1.1.30. O usuário pode ser definido como Auditor, onde tem acesso para consultar e interagir em todos os documentos/setores da organização.

6.1.1.31. O usuário pode ser definido para acessar relatórios gerenciais de toda organização.

6.1.1.32. Disponibilidade dos usuários consultarem o número de usuários online na plataforma em tempo real, bem como data e hora do último acesso.

6.1.1.33. Disponibilidade de definição de um prazo para que os usuários se conectem a plataforma, após esse período é necessário contactar o superior imediato para reativação na plataforma.

6.1.2. Acesso Externo:

6.1.2.1. Possibilidades de cadastro e login no acesso externo:

6.1.2.2. Contatos externos podem se cadastrar e também recuperar senhas, caso já estejam cadastrados.

6.1.2.3. Contatos externos podem utilizar cadastros em redes sociais certificadas para acessar a ferramenta. Caso o endereço de e-mail não esteja associado a um contato, um novo contato é criado automaticamente e encaminhado para completar o cadastro com informações adicionais.

6.1.2.4. Contatos externos podem utilizar certificados digitais emitidos 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.

6.1.2.5. 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.

6.1.2.6. 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.

6.1.2.7. 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

6.1.2.8. Requerente pode incluir informações e anexos de maneira facilitada respondendo o e-mail de notificação enviado pela plataforma a cada nova interação;

6.1.2.9. Usuários externos têm acesso às informações disponíveis de um documento, bem como seus anexos.

6.1.2.10. Área externa do sistema, onde estão disponíveis documentos para acesso por meio de código (chave pública) ou via leitura de QR-Code;

6.1.2.11. Possibilidade de fazer acesso a documentos por chave pública ou número de identificação e ano do documento, acrescidos do documento pessoal do requerente (CPF ou CNPJ);

6.1.2.12. Contatos externos têm acesso para manterem seus dados atualizados, registrar novas demandas e acompanhar o progresso e resolução de demandas previamente abertas;

6.1.2.13. Após estar identificado, o contato tem a disponibilidade de acessar a sua caixa pessoal, onde todos os documentos nos quais ele é o requerente ou destinatário estarão reunidos;

6.1.2.14. Contatos externos com procuração eletrônica têm acesso às demandas registradas em nome dos outorgantes.

6.2. Estruturação das informações:

6.2.1. Plataforma organizada hierarquicamente por setores e subsetores (com ilimitados níveis de profundidade), de acordo com a estrutura setorial da organização.

6.2.2. Os usuários internos da plataforma são vinculados a um setor principal e também pode ser vinculado a setores secundários, em aderência ao Requisito nº 7.2.13 do eARQ 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”;

6.2.3. 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;

6.2.4. 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 arquiva 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.”;

6.2.5. Todo documento pode ser rastreado por meio de número gerado, código ou QR Code. O acesso aos documentos somente é permitido para usuários devidamente autorizados por meio de envio, encaminhamento dos documentos ou entrega de chave pública (código) para consulta.

6.2.6. 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, 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”;

6.2.7. Cada setor da organização deve possuir uma caixa de entrada de documentos, onde todos os documentos recebidos ficarão disponíveis para os usuários internos vinculados.

6.2.8. Essa caixa do setor deve ser organizada por abas ou equivalente, de modo refletir o status de cada documento no setor.

6.2.9. Os documentos da organização estarão presentes no caixa de entrada dos setores, de acordo com os setores envolvidos no momento de sua criação ou encaminhamento.

6.2.10. Usuários vinculados aos documentos terão acesso a eles pela caixa pessoal, além do caixa de entrada do setor, onde aparecem todos os documentos, independentemente de estarem associados a alguém ou estarem 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”;

6.2.11. Ao enviar ou tramitar um documento, é possível atribuir responsabilidade a si próprio ou a outro usuário, bastando utilizar a opção aos cuidados;

6.2.12. É possível enviar um documento a mais de um setor ao mesmo tempo utilizando a opção envio em cópia.

6.2.13. 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.

6.2.14. Todos os documentos, inclusive seus anexos, do processo são organizados por ordem de inclusão, na vertical, em um modo de visualização denominado “Árvore de documentos do processo” Em formato de arquivo PDF.

6.3. Divisão por Módulos:

6.3.1. A plataforma tem seu funcionamento dividido em módulos de modo a retratar a realidade documental da organização, sendo que os módulos podem ser acessados por usuários internos e externos devidamente autorizados e 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”;

6.3.2. Todos os módulos utilizam do sistema de notificações multicanal unificado, com canais disponíveis conforme descrição de cada módulo.

6.3.3. Os módulos podem ser restritos a setores ou perfis de usuários específicos, conforme definição da organização;

6.3.4. 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;

6.3.5. Cada módulo tem uma contagem própria de documentos não lidos por usuários do setor;

6.4. Sistema de notificação multicanais:

6.4.1. 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;

6.4.2. Listagem das notificações internas, decorrentes de atualizações cadastrais ou de tramitação de documentos que envolvam pessoalmente o servidor habilitado, através de menu suspenso (dropdown);

6.4.3. 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;

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

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

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

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

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

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

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

6.4.11. Exibição de notificações em cada atendimento/documento, na forma de linha do tempo, na 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”;

6.4.12. 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;

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

6.4.14. 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.

6.5. Organograma de setores:

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

6.5.2. 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;

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

6.5.4. Identificação visual dos usuários que estão online no momento;

6.5.5. Possibilidade de efetivação de busca pelo nome dos servidores habilitados;

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

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

6.5.8. Possibilidade de incorporação do organograma no site da Administração Pública;

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

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

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

6.6. Controle de prazos:

6.6.1. Possibilidade de criação de múltiplos prazos/atividades nos documentos disponíveis no setor;

6.6.2. Prazo pode ser para todos envolvidos, somente para um setor, ou apenas para próprio usuário;

6.6.3. 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;

6.6.4. Identificação visual nos prazos/atividades sobre o vencimento: com folga, vencendo ou vencido;

6.6.5. Na listagem de documentos, possibilidade de exibir coluna específica;

6.6.6. Possibilidade de marcar um prazo/atividade como realizado, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento;

6.6.7. Possibilidade de editar um prazo/atividade, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento;

6.6.8. Possibilidade de excluir um prazo/atividade, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento.

6.6.9. 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;

6.6.10. 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;

6.6.11. 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;

6.7. Status de leitura e rastreabilidade dos documentos:

6.7.1. 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;

6.7.2. 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, 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;

6.7.3. 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;

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

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

6.7.6. Os documentos gerados possuem a funcionalidade de ter um QR-code vinculado de modo a facilitar a rastreabilidade;

6.7.7. Documentos emitidos e assinados digitalmente também têm a característica de estar acompanhado por um QR-code, de modo a verificar a 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";

6.8. Busca avançada:

6.8.1. 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";

6.8.2. 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 identificador, título, assunto, datas, interessado, autor / redator / originador;

6.8.3. 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";

6.8.4. Possibilidade de realização de busca em todos os setores aos quais o servidor habilitado tiver acesso ou exclusivamente no qual estiver logado durante a pesquisa;

6.8.5. Possibilidade de realização de busca avançada, por palavras e termos presentes nos anexos enviados à plataforma, uma vez processados e identificados pela tecnologia de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres);

6.8.6. Possibilidade de realização de busca avançada por termos e frases específicos, através do uso de aspas ("");

6.8.7. 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";

6.8.8. 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";

6.9. Editor de Texto:

6.9.1. Editor de texto para redação de documentos e interações diretamente no navegador;

6.9.2. Possibilidade de formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor do texto e alinhamento do texto;

6.9.3. Em todos os módulos do sistema está disponível um corretor ortográfico, que destaca visualmente palavras digitadas incorretamente;

6.9.4. Disponibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, inclusão de imagens no corpo do texto, e hyperlinks;

6.9.5. Disponibilidade de exibir o editor de texto em tela cheia;

6.9.6. 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;

6.9.7. O rascunho é editável por um usuário do setor por vez, com liberação automática em caso de desconexão do autor no documento.

6.9.8. Os rascunhos salvos ficam disponíveis na caixa do setor, em aba específica;

6.9.9. 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";

6.9.10. 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;

6.9.11. Suporte a sistemas de menção de documentos, criando um hiperlink automaticamente entre os documentos mencionados;

6.9.12. É possível mencionar um documento eletrônico por meio da digitação de caráter específico, gerando um link para que os envolvidos tenham acesso de leitura ao documento mencionado;

6.9.13. Documentos que forem mencionados recebem uma atualização automática, informando em qual documento eles foram mencionados.

6.9.14. É possível mencionar outro usuário no sistema por meio da digitação do caráter específico. Ao mencionar um usuário, este é notificado sobre a menção e passa a ter acesso automaticamente ao documento.

6.9.15. É possível solicitar a assinatura de um usuário interno ou contato externo através do sistema de menção por meio da digitação de caráter específico;

6.9.16. É possível referenciar um contato externo em um documento por meio da digitação de caráter específico, permitindo que os envolvidos tenham acesso a ficha do contato referenciado;

6.10. Assinatura Eletrônica Avançada / Assinatura Eletrônica Qualificada (Padrão ICP-Brasil):

6.10.1. Para o sistema de Assinatura Eletrônica Avançada:

6.10.1.1. 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;

6.10.1.2. 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;

6.10.1.3. Preservação da integridade do formato arquivístico (PDF/A) nos documentos assinados através da plataforma, sejam natos digitais sejam aqueles anexados em formato PDF passível de conversão, em aderência à Orientação Técnica nº 4/2016 do CONARQ c/c à ISO nº 19005-2:2011;

6.10.1.4. Conformidade do certificado X509 com os padrões utilizados na assinatura eletrônica no formato PAdES;

6.10.1.5. 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;

6.10.1.6. 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;

6.10.1.7. 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;

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

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

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

6.10.2.1. Estar em conformidade com as normas da ICP-Brasil para documentos assinados, mais especificamente a DOC-ICP-15;

6.10.2.2. 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;

6.10.2.3. 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;

6.10.2.4. Possuir aplicativo móvel para permitir que usuários internos ou contatos externos possam carregar um certificado digital ICP-Brasil e assinar digitalmente documentos com suporte para no mínimo os sistemas operacionais móveis Android e iOS em suas versões mais recentes;

6.10.2.5. Possuir verificação da validade e revogação do certificado digital do signatário no momento da realização da assinatura digital;

6.10.2.6. 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;

6.10.2.7. Para assinar digitalmente com a Assinatura Eletrônica é necessário que o usuário insira sua senha, como método de confirmação de segurança.

6.10.3. Características gerais da assinatura eletrônica:

6.10.3.1. 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;

6.10.3.2. 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), 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";

6.10.3.3. 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. Registrando que a assinatura digital PAdES é uma Marca d'água digital assimétrica, aderente aos Requisitos nºs 7.7.1, 7.7.2 e 7.7.3 do eARQ 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";

6.10.3.4. Disponibilidade de solicitar assinatura de outros usuários internos ou contatos externos em documentos ou interações. Esta solicitação é exibida para o assinante em formato de notificação interna na plataforma e também através das notificações multicanais;

6.10.3.5. Disponibilidade de cancelar ou rejeitar a solicitação de assinatura realizada/recebida, registrando no documento o momento em que este cancelamento/recusa ocorreu;

6.10.3.6. Disponibilidade de listar as assinaturas pendentes em documentos através das notificações, exibindo o status de pendente ou assinado em cada notificação, permitindo ao assinante acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura eletrônica.

6.10.3.7. Disponibilidade de solicitação para assinatura digital de maneira sequencial, permitindo definir a ordem em que as assinaturas poderão ser feitas no documento;

6.10.3.8. 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 signatária sequenciais ou vice-versa.

6.10.3.9. A cada nova assinatura no documento é enviado um e-mail informando em qual estágio o documento se encontra, por exemplo: 1 de 5 assinaturas, 2 de 5 assinaturas.

6.10.3.10. Permite a indicação do papel dos signatários, como aprovador, contratante, contratada, etc.

6.10.3.11. É 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.

6.10.3.12. Deve possuir a funcionalidade de notificação onde o destinatário recebe o documento sem a necessidade de assinar.

6.10.4. A plataforma tem a capacidade de registrar a ocorrência da leitura do(s) documento(s) constante na transação.

6.10.5. Permite criação de lista de signatários para envio recorrente de documentos para assinatura.

6.10.6. Utilização de fatores adicionais de autenticação dos signatários durante a Assinatura Eletrônica Avançada, como por exemplo: geração de token via email.

6.10.7. Disponibilidade que a assinatura dos documentos seja realizada em dispositivos móveis.

6.10.7.1. Ao final do processo de assinatura todos os envolvidos recebem uma cópia por e-mail do respectivo documento assinado.

6.10.7.2. Possuir mecanismos que visem à segurança e prevenção de fraudes nos processos de assinatura dos documentos via solução, possuindo, no mínimo:

6.10.7.3. Certificação digital dos documentos, a fim de evitar falsificações;

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

6.10.7.5. Criptografia dos documentos armazenados no sistema;

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

6.10.7.7. Disponibilidade de escolha do papel do assinante no documento através de lista pré-determinada (ex. parte, testemunha, aprovador, etc.);

6.10.7.8. Disponibilidade de exibição, na lista de documentos, de informação indicativa de qual estágio do fluxo de assinatura o documento se encontra;

6.10.7.9. Disponibilidade de assinar documentos ou despachos emitidos e/ou anexos em formato PDF, utilizando certificados digitais criando arquivos assinados no formato PAdES;

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

6.10.7.11. 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, 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";

6.10.7.12. Possibilidade de o usuário assinar documentos eletronicamente através da Assinatura Eletrônica no conteúdo dos documentos, apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos anexos (PDF).

6.10.7.13. Possibilidade de verificar a autenticidade das assinaturas realizadas 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";

6.10.7.14. Possibilidade de solicitar assinatura por meio de busca utilizando caracter específico no momento da criação ou despacho de documentos.

6.10.7.15. Possibilidade de listar as assinaturas pendentes em painel específico, permitindo ao assinante de forma facilitada acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura;

6.10.7.16. Registrar as ações relacionadas à assinatura (solicitação, assinatura e cancelamento/recusa) no documento, de modo a exibir de maneira temporal, quando cada ação ocorreu;

6.10.7.17. Possibilidade de exibir a lista de assinaturas em cada despacho ou documento principal, clicando em Listar assinaturas. Neste atalho são exibidas as mesmas informações da central de verificação;

6.11. Contrassenha:

6.11.1. Disponibilidade de uso de contrassenha internamente, permitindo que usuário autorizado possa redigir e enviar documento em nome de outro usuário;

6.11.2. Neste caso, o usuário autoriza, através de uma senha automaticamente gerada, outros usuários a formalizarem documentos em seu nome;

6.11.3. Os documentos gerados com esta funcionalidade serão visualmente identificados para fácil compreensão, identificando o usuário autorizador e o usuário digitador;

6.11.4. A contrassenha gerada tem número limitado de uso definido pelo usuário autorizador e pode ser cancelada antes do final do uso.

6.11.5. O usuário autorizador tem acesso a relatório com os documentos emitidos com em seu nome com contrassenha.

6.12. Sistema de classificação e busca por etiqueta digital:

6.12.1. Possibilidade de todos os setores adotarem uma organização própria dos documentos, por meio da criação de etiqueta digital;

6.12.2. A etiqueta digital funciona como gavetas virtuais, onde os usuários do setor podem categorizar e encontrar facilmente documentos;

6.12.3. As etiquetas podem ser configuradas, definindo cor na letra e fundo e emojis, facilitando visualmente a localização de documentos;

6.12.4. Um documento pode ser classificado em mais de uma etiqueta simultaneamente;

6.12.5. As etiquetas do setor ficam disponíveis somente para usuários daquela pasta;

6.12.6. As categorizações dos documentos por meio de etiqueta também só aparecem para usuários do setor onde a etiqueta foi feita;

6.12.7. 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;

6.12.8. Ao clicar sob uma etiqueta, automaticamente é mostrada a busca e retornado todos os documentos vinculados;

6.12.9. Disponibilidade de organizar as etiquetas de maneira estruturada, exibindo a hierarquia completa da etiqueta ao atribuir em um documento;

6.13. Hospedagem segura de anexos:

6.13.1. Em cada documento ou atualização, podem ser enviados anexos de diferentes formatos;

6.13.2. 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;

6.13.3. Registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado;

6.13.4. Exposição do tamanho do anexo na ferramenta;

6.13.5. Exibição em miniatura (pré-visualização) dos anexos (PDF, formatos de vídeo e imagem) em tamanho melhor adaptado a tela;

6.13.6. 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;

6.14. Gerenciamento de contatos e organizações:

6.14.1. Possibilidade de gerenciamento de contatos internamente na plataforma;

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

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

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

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

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

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

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

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

6.14.10. 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);

6.14.11. Quando um contato possuir outros a ele associados (procuração eletrônica), há a possibilidade de listagem dos contatos dos quais é o procurador outorgado;

6.14.12. Ferramenta para importação e exportação de contatos em CSV;

6.14.13. Ferramenta para unificação de contatos repetidos, com vistas à higienização da base de pessoas físicas e jurídicas;

6.14.14. Possibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização;

6.15. Personalização da interface do sistema:

6.15.1. Possibilidade de inclusão de logo da organização e definição de cor predominante da plataforma para consistência da identidade visual da organização;

6.15.2. Possibilidade de inclusão de fotos como fundo da tela de login;

6.16. Central de Atendimento

6.16.1. 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;

6.16.2. Possibilidade de cadastro e acesso à plataforma, pelo usuário externo, por meio de login na Central de Atendimento, bem como através de conta google, certificado digital ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) e do login GOV.BR, do Governo Federal;

6.16.3. Na hipótese de determinado CPF ou CNPJ vinculado à conta google, ao certificado digital ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) ou ao login GOV.BR, não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral;

6.16.4. 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;

6.16.5. 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;

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

6.16.7. Possibilidade de protocolização, por meio do acesso externo da Central de atendimento, de respostas aos ofícios eletrônicos remetidos pela Administração Pública através da plataforma;

6.16.8. Possibilidade de o usuário externo 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 exclusivamente presencial da Administração Pública;

6.16.9. Possibilidade de o usuário externo registrar manifestação na ouvidoria digital, autonomamente, por meio do acesso externo da Central de Atendimento;

6.16.10. Nos casos de configuração de determinados assuntos para admissão de identificação de pessoas envolvidas, possibilidade de acompanhamento e interação por estas nos respectivos documentos, através do acesso externo da Central de Atendimento;

6.16.11. Após a resolução do documento por todos os setores envolvidos, haverá a possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo, através da Central de Atendimento, em formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala;

6.16.12. Através da avaliação realizada pelo usuário externo, possibilidade de realização de cálculo da média dos indicadores de informações gerenciais dos setores envolvidos no documento;

6.16.13. Na hipótese de reabertura do documento, possibilidade de realização de nova avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo, cuja nota substituirá a inicialmente atribuída ao serviço;

6.16.14. Possibilidade de subscrição, em conjunto, de um documento, 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;

6.16.15. Possibilidade configuração de verificação da autenticidade da assinatura aposta no documento, através da informação de respectivo código alfanumérico na Central de Atendimento, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, "no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação";

6.16.16. Possibilidade de configuração de verificação da autenticidade de certidões disponibilizadas através da plataforma, por meio da inserção da informação do respectivo código alfanumérico na Central de Atendimento;

6.16.17. 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.

6.17. EAD – Sistema de Treinamento de Usuários:

6.17.1. Disponibilizar material de treinamento em formato de vídeo, organizado em módulos, apresentando como utilizar a plataforma e suas funcionalidades;

6.17.2. 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;

6.17.3. 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;

6.17.4. A plataforma de ensino a distância (EAD) deve controlar a ordem em que as aulas são assistidas, visando assim garantir que o conteúdo seja repassado conforme planejamento do instrutor;

6.17.5. A plataforma de ensino a distância (EAD) deve possibilitar que o usuário assista novamente as aulas;

6.17.6. 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;

6.17.7. 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).

6.17.8. A plataforma é capaz de medir o progresso nas aulas de capacitação de cada usuário individualmente, mostrando os seguintes indicadores: progresso, data de conclusão e nota na prova de conclusão do curso.

7. MÓDULOS DISPONÍVEIS:

7.1. Memorando:

7.1.1. Permite troca de informações oficiais entre setores da organização, com numeração automática e sequencial;

7.1.2. Gerar QR code automaticamente para localização facilitada do documento;

7.1.3. Permitir redigir o documento em tela utilizando campo específico com capacidade de formatação de texto;

7.1.4. Possibilidade de redigir o documento em tela cheia;

7.1.5. Permite a movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações com numeração automática e sequencial, identificando quando for uma resposta ou encaminhamento;

7.1.6. 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;

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

7.1.8. Seletor de setor de destino conforme o organograma cadastrado e com busca por parte do nome ou sigla do setor;

7.1.9. Possibilidade de anexar múltiplos arquivos ao enviar um memorando ou em suas movimentações;

7.1.10. Possibilidade de utilizar modelos de documentos disponíveis em repositório da organização ou do setor;

7.1.11. Possibilidade de geração do documento redigido em formato PDF para assinatura eletrônica;

7.1.12. Possibilidade de inclusão de múltiplos prazos no memorando para controle em calendário;

7.1.13. Listar os setores envolvidos no documento, atualizando automaticamente a cada movimentação que envolve um novo setor;

7.1.14. Exibir o status de resolução do documento nos setores envolvidos;

7.1.15. Exibir em formato de linha do tempo as ações realizadas dentro do documento;

7.2. Ofício Eletrônico:

7.2.1. Envio de documentos oficiais Externos com E-mails rastreados;

7.2.2. O documento é gerado dentro da Organização e remetido de forma oficial e segura a seu destinatário, via e-mail. Com possibilidade de notificação por SMS (caso disponível);

7.2.3. Possibilidade de receber respostas dos Ofícios via sistema (Central de Atendimento) ou quando o destinatário responder o e-mail de notificação;

7.2.4. Transparência de movimentações e todo o histórico mantido no sistema;

7.2.5. Utilização de base única de contatos para todos os módulos da plataforma;

7.2.6. O destinatário não precisa ser usuário da plataforma para acessar o documento ou tramitá-lo, basta ser cadastrado em Contatos;

7.2.7. Os ofícios a serem acessados na parte externa da plataforma compartilham de mesma numeração do ofício interno;

7.2.8. Possibilidade de geração de QR-Code para cada ofício enviado.

7.3. Circular:

7.3.1. Troca de informações internas na organização: entre um setor e diversos outros, com caráter de informação;

7.3.2. Possibilidade de redigir o conteúdo da circular em tela através de formatador de texto próprio;

7.3.3. Possibilidade de selecionar todos os setores da organização, selecionar parcialmente um setor e todos os seus subsetores ou selecionar individualmente qualquer setor do organograma.

7.3.4. Possibilidade de definição de prioridade? Urgente? Exibindo priorização na lista de circulares do setor.

7.3.5. Rastreabilidade automática informando data e hora dos usuários que leram a circular enviada;

7.3.6. Possibilidade de os 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).

7.3.7. Possibilidade de anexar arquivos ao enviar a circular ou em suas atualizações.

7.3.8. Possibilidade de incluir uma atividade ou prazo dentro da circular, para controle de datas.

7.3.9. Possibilidade de arquivar a circular recebida e não ser mais notificado de novas interações no documento;

7.3.10. Possibilidade de encaminhamento da circular para um setor até então não presente no documento;

7.3.11. Todos os setores envolvidos podem ler todas as respostas abertas.

7.3.12. Disponibilidade de definir uma data para arquivamento automático da circular.

7.3.13. Disponibilidade de marcar a circular como meramente informativa, onde não é aceito respostas ou encaminhamentos.

7.4. Protocolo Eletrônico:

7.4.1. Abertura de protocolo por acesso externo na Central de Atendimento ou cadastro por usuário interno do sistema.

7.4.2. Permite ao usuário escolher entre a visualização dos protocolos em formato de lista ou formato de calendário (baseado nos prazos)

7.4.3. Permite ao usuário identificar na lista se o protocolo possui anexos ou prazos sem precisar abrir o documento.

7.4.4. Permite ao usuário escolher entre a ordenação por número do protocolo ou data de última movimentação

7.4.5. Possibilita ao usuário identificar qual a forma utilizada para abertura do protocolo. Quando realizada por usuário interno (atendente), possibilita a identificação do mesmo de forma automática.

7.4.6. Registra no próprio documento todas as movimentações e eventos relacionados ao protocolo, permitindo uma leitura cronológica de todas as ações realizadas pelos usuários ao longo do tempo.

7.4.7. Permite acesso ao documento gerado no protocolo por meio de QR-Code, código externo e por lista de protocolos após login do requerente na Central de Atendimento.

7.4.8. Permite a configuração de assuntos de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de lista, permitindo a organização hierárquica dos serviços disponíveis.

7.4.9. Permite configurar direcionamento automático por assunto para setor da organização responsável pelo atendimento

7.4.10. Permite configurar setor da organização para atuar como central de distribuição para assuntos que não possuam direcionamento automático cadastrado

7.4.11. Exibe comprovante de protocolização (código externo) para requerente de forma automática no momento da inclusão da solicitação, incluindo o setor que a demanda foi entregue.

7.4.12. O setor de destino do protocolo tem acesso integral ao conteúdo do requerimento e suas movimentações. O setor pode encaminhar ou responder, para outro setor da organização ou diretamente ao requerente.

7.4.13. Os setores da organização podem resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continua com status em aberto e tramitando nos setores com alguma tarefa pendente ou atendendo ao requerente.

7.4.14. Permite ao setor marcar como resolvido, com a possibilidade de acompanhar as próximas tramitações de todos os envolvidos, devolvendo o protocolo na caixa de entrada do setor ou somente ser notificado quando for instado em uma tramitação.

7.4.15. Permite ao usuário no setor responsável definir que um protocolo foi concluído definitivamente. Neste status, o protocolo não aceita mais interações externas. O usuário do setor responsável pode reverter a conclusão a qualquer momento, permitindo novamente que o requerente se manifeste.

7.4.16. Permite a configuração de anexos identificados em cada assunto de protocolo. Estes anexos podem ser obrigatórios ou opcionais, e também aceitar somente extensões de arquivo específicas.

7.4.17. Permite a configuração e exibição no documento de prazo automático em dias para cada assunto de protocolo.

7.4.18. Permite que qualquer setor com acesso ao documento inclua, altere ou conclua estes prazos no documento. Estas ações devem ser registradas e exibidas no próprio documento.

7.4.19. Permite que os prazos do documento possuam configuração individual de alerta de vencimento, possibilitando ao usuário indicar a forma de alerta e dias antes do vencimento.

7.4.20. Permite a definição de obrigatoriedade de uso de login verificado pelo requerente (com certificado ICP-Brasil / Login gov.br) para protocolo em determinados assuntos.

7.4.21. Permite a configuração de assuntos para atendimento exclusivo de balcão (interno), sendo que estes não devem ser exibidos na Central de Atendimento.

7.4.22. Permite a inclusão de mapa de localização para coleta de geo-referenciamento da demanda em determinados assuntos. O mapa deve ser interativo, permitindo a busca de informações e apontamento exato através de pino ou marcador equivalente.

7.4.23. Permite a configuração de campos de identificação de pessoas envolvidas em determinados assuntos de protocolo, possibilitando que estes acompanhem e interajam no documento através da Central de Atendimento.

7.4.24. Permite o registro de interações (movimentações) por setores envolvidos e requerente externo, possibilitando a inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos.

7.4.25. Permite que setores previamente autorizados efetuem ação de alteração de assunto, possibilitando a correção de eventual equívoco na classificação inicial da demanda. Esta alteração deve ser registrada e exibida no próprio documento, exibindo a data e hora e classificação anterior.

7.4.26. Possibilita que o requerente avalie a qualidade do atendimento recebido quando um documento for resolvido por todos os setores participantes, diretamente no email recebido ou através da visualização do documento na Central de Atendimento. Esta avaliação deve ser no formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala, para que uma média seja calculada nos indicadores dos setores envolvidos.

7.4.27. Permite que o usuário interno receba documentos ou itens de forma física e gere um recibo com as informações do protocolo para confirmação de recebimento das partes envolvidas.

7.5. Proposição Legislativa

7.5.1. Registro eletrônico de Requerimentos e Indicações de vereadores integrantes do Poder Legislativo Municipal;

7.5.2. Possibilidade de controle de prazos de resposta;

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

7.5.4. 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.

7.6. Ouvidoria Digital:

7.6.1. Para atendimento da Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

7.6.2. A ouvidoria é um canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de "ponte" entre você e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal).

7.6.3. A ouvidoria digital recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação.

7.6.4. Possibilita o registro de manifestação diretamente pelo requerente através de Central de Atendimento da organização

7.6.5. 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;

7.6.6. 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;

7.6.7. 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;

7.6.8. 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;

7.6.9. 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;

7.6.10. 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 pino;

7.6.11. 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;

7.6.12. Possibilidade de filtragem das manifestações recebidas pelo setor por assunto, período de abertura, nome do usuário externo (manifestante) e marcadores aplicados;

7.6.13. 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.

7.6.14. 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;

7.6.15. 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;

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

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

7.6.18. 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;

7.6.19. 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);

7.6.20. 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;

7.6.21. 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);

7.6.22. 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;

7.6.23. 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;

7.6.24. Possibilidade de encaminhamento da decisão administrativa final ao usuário, em aderência ao Art. 16 da Lei nº 13.460/2017;

7.6.25. 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;

7.6.26. 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;

7.6.27. 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;

7.6.28. 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).

7.7. Pedido de e-SIC

7.7.1. Possibilidade de recebimentos de demandas oriundas da LAI - Lei de Acesso à Informação;

7.7.2. As solicitações podem ser feitas via internet ou cadastradas manualmente por operador, a partir de visita presencial, telefone ou correspondência do solicitante;

7.7.3. Possibilidade de resposta/encaminhamento da demanda internamente para qualquer setor da árvore que tiver ao menos um usuário ativo;

7.7.4. Inclusão de anexos na solicitação original ou em qualquer uma das movimentações

7.7.5. Funcionalidades similares às demais estruturas de documentos

7.7.6. Possibilidade de categorização das demandas por assunto;

7.7.7. 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;

7.8. Requerimento de Trânsito:

7.8.1. Módulo que permite elaboração e tramitação de Requerimentos de Trânsito em geral no âmbito da Administração Pública;

7.8.2. Possibilidade de requerimento de Defesa de Autuação;

7.8.3. Possibilidade de requerimento e indicação de condutor infrator;

7.8.4. Possibilidade de solicitação de cópia de processos de infração;

7.8.5. Possibilidade de solicitação de declaração de prescrição de Auto de Infração;

7.8.6. Possibilidade de solicitação de ressarcimento de multas;

7.8.7. Possibilidade de apresentação de Recurso à Junta Administrativa de Recursos de infrações - JARI;

7.8.8. Possibilidade de apresentação de Recurso ao Conselho Estadual de Trânsito - CETRAN;

7.8.9. Possibilidade de customização de solicitações para pessoas física e jurídica;

7.8.10. Possibilidade de descrição detalhada dos assuntos;

7.8.11. Possibilidade de configuração de anexos obrigatórios por assunto;

7.8.12. Possibilidade de decisão pelo deferimento ou pelo indeferimento de Recursos;

7.8.13. Possibilidade de configuração de campos obrigatórios por assunto;

7.8.14. Direcionamento automático de documentos por assunto;

7.8.15. 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;

7.8.16. Possibilidade de configuração de numeração por assunto ou numeração única para todo o módulo;

7.8.17. Possibilidade de menção a documentos e usuários dentro do processo;

7.8.18. Possibilidade de inclusão de prazos no processo;

7.8.19. Possibilidade de assinatura eletrônica, interna e externa, e solicitação de assinaturas dos envolvidos;

7.8.20. Disponibilidade interna e externa do módulo, através da Central de Atendimento

7.9. Requerimento pessoal:

7.9.1. 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);

7.9.2. Possibilidade de registro de toda a tramitação do requerimento pessoal, viabilizando a visualização cronológica das interações realizadas;

7.9.3. 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;

7.9.4. 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;

7.9.5. 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;

7.9.6. 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;

7.9.7. Possibilidade de configuração de prazo automático, em dias, para cada assunto de protocolo do servidor, o qual será exibido no documento;

7.9.8. Possibilidade de definição de obrigatoriedade de realização de login verificado pelo servidor público, através de login Gov.br;

7.9.9. 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.

7.10. Parecer:

7.10.1. Módulo de controle de emissão de pareceres, com possibilidade de registro de documento a ser embarcado ou incluído dentro de outro documento;

7.10.2. Controle automático da numeração dos pareceres;

7.10.3. Viabiliza a emissão de pareceres por setores e/ou servidores habilitados autorizados;

7.10.4. Possibilidade de anexação de arquivos ao parecer.

7.11. Processo Administrativo:

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

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

7.11.3. 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;

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

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

7.11.6. 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;

7.11.7. 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;

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

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

7.11.10. 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;

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

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

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

7.11.13. Possibilidade de inclusão de anexos nos atos do processo;

7.11.14. Possibilidade de configuração de funcionalidade que permita a determinados setores a marcação de processos como "Deferido" ou "Indeferido";

7.11.15. 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;

7.11.16. Possibilidade da inserção de múltiplos prazos dentro dos processos administrativos;

7.11.17. Possibilidade de restrição de abertura e tramitação de processos administrativos por setor;

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

7.11.19. Possibilidade de configuração de etapas subsequentes no processo administrativo, de modo que a demanda só possa ser encaminhada em ordem preestabelecida, sem pular etapas;

7.11.20. Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por receber o processo em cada etapa;

7.11.21. Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por avançar o processo para a próxima etapa;

7.11.22. 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;

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

7.11.24. 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;

7.11.25. 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;

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

7.11.27. 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;

7.11.28. 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;

7.11.29. 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;

7.11.30. 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;

7.11.31. 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;

7.11.32. 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;

7.11.33. 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;

7.11.34. 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;

7.11.35. 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;

7.11.36. 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 documentos comportem compressões dentro dos referidos limites, facilitando o manejo dos arquivos pelos servidores habilitados nas prestações de contas aos órgãos de controle;

7.11.37. 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;

7.11.38. Possibilidade de geração de mais de uma árvore de processos do mesmo documento da plataforma, em configuração igual atualizada ou diferente da disponibilizada previamente;

7.11.39. 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;

7.11.40. 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 do processo administrativo, característica inerente à plataforma digital;

7.11.41. Existência de página de referência aos anexos em formato não compilável em PDF na árvore de processos;

7.11.42. 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;

7.11.43. 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.

7.12. Processo Administrativo Disciplinar - PAD

7.12.1. 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;

7.12.2. 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;

7.12.3. 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;

7.12.4. 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;

7.12.5. Possibilidade de validação automática da existência de CPF e CNPJ das partes, assegurando a inserção de dados íntegros no PAD;

7.12.6. Possibilidade de utilização de modelos de texto para padronização da abertura e tramitação dos PAD;

7.12.7. 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;

7.12.8. Possibilidade de inclusão de anexos nos atos administrativos do PAD, viabilizando a reunião de subsídios comprobatórios adicionais durante a apuração dos fatos;

7.12.9. Possibilidade de geração de numeração própria para o PAD, viabilizando a otimização, a transparência e a segurança no acesso aos autos;

7.12.10. 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.

7.13. Processo Seletivo Simplificado

7.13.1. Módulo para cadastro de Processo Seletivo Simplificado, bem como para recebimento de inscrições, aplicações em vagas e/ou outras oportunidades fornecidas pela Administração Pública;

7.13.2. Possibilidade de discriminação dos requisitos da inscrição por meio de exibição do texto associado a cada do assunto;

7.13.3. 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;

7.13.4. 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);

7.13.5. 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;

7.13.6. Possibilidade de envio de resposta por servidores habilitados aos usuários externos (candidatos) que realizaram inscrições;

7.13.7. Possibilidade de exportação de informações das inscrições realizadas em formato CSV.

7.14. Aplicativo móvel para atendimento

7.14.1. 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;

7.14.2. 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;

7.14.3. Possibilidade de escolha da Administração Pública da qual busca-se atendimento, dentre as

habilitadas e ordenadas por proximidade no aplicativo, para realizar a solicitação;

7.14.4. 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;

7.14.5. 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;

7.14.6. 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;

7.14.7. 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;

7.14.8. 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 constarão aqueles que estão pendentes de resolução na entidade; e "Arquivado", na qual constarão os documentos que já foram resolvidos pela Administração Pública;

7.14.9. 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;

7.14.10. Possibilidade de o usuário externo editar os seus dados através do menu "Minha Conta";

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

7.14.12. 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;

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

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

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

7.14.16. Os módulos configurados para ficarem disponíveis no aplicativo estarão acessíveis no botão "Novo" ou ícone equivalente;

7.14.17. 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;

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

7.14.19. 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;

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

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

7.14.22. Possibilidade de o usuário consultar o organograma completo da Administração Pública selecionada, bem como as informações de contato;

7.15. Ato Oficial:

7.15.1. 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;

7.15.2. Possibilidade de configuração dos setores e perfis de servidores habilitados competentes para elaborar documentos;

7.15.3. Possibilidade de cadastramento de assuntos específicos para a classificação dos documentos e eventual configuração de roteamento automático destes para setores pré-definidos;

7.15.4. 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;

7.15.5. 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;

7.15.6. Possibilidade de configuração de permissão co-assinatura de documentos por usuários

externos, inclusive através de certificado digital ICP - Brasil;

7.15.7. Possibilidade de configuração de permissão de consulta a documentos por usuários externos;

7.15.8. 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;

7.15.9. Possibilidade de geração de QR-Code identificador para cada documento criado.

7.16. Carta de Serviços:

7.16.1. 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;

7.16.2. 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;

7.16.3. 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;

7.16.4. 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;

7.16.5. 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;

7.16.6. 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;

7.16.7. 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;

7.16.8. 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;

7.16.9. 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;

7.16.10. 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;

7.16.11. 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;

7.16.12. 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;

7.16.13. 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;

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

7.16.15. 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;

7.16.16. 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;

7.16.17. 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;

7.16.18. 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;

7.16.19. 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;

7.16.20. 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;

7.16.21. 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;

7.16.22. 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;

7.16.23. 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;

7.16.24. 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;

7.16.25. 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;

7.16.26. 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;

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

7.16.28. Possibilidade de realização de busca do serviço 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;

7.17. Licenciamento Ambiental Digital:

7.17.1. Módulo que viabiliza o recebimento de demandas para avaliação de requerimento de licenciamento ambiental;

7.17.2. Possibilidade de configuração de rotas iniciais para que haja direcionamento automático do requerimento para o setor da Administração Pública responsável;

7.17.3. Possibilidade de configuração de etapas subsequentes, viabilizando a tramitação do processo para a próxima etapa somente após a conclusão da anterior;

7.17.4. Possibilidade de recebimento de arquivos e projetos técnicos, para análise e revisão de operadores internos;

7.17.5. Possibilidade de aceitar ou recusar arquivos e projetos técnicos, bem como inserir anotações no próprio arquivo em formato PDF e enviar ao usuário externo (requerente), na hipótese de recusa;

7.17.6. Possibilidade de envio de novos arquivos pelo usuário externo (requerente), através de simples resposta ao e-mail de notificação da recusa de algum arquivo;

7.17.7. Possibilidade de acesso à central de atendimento por meio de e-mail e senha ou login com certificado digital ICP-Brasil, após o qual o usuário externo (requerente) poderá acessar todos os requerimentos de licenciamento e interagir naqueles que estiverem em aberto;

7.17.8. Possibilidade da geração de arquivo em formato PDF do requerimento de licenciamento, no qual constará a condensação de todos os documentos e despachos tramitados;

7.17.9. Possibilidade de download de todos os anexos compactados em formato ZIP;

7.17.10. Possibilidade de acompanhamento online da situação de cada um dos arquivos anexados, por meio de tabela de revisão, na qual constará apontamento quanto à sua aceitação, recusa ou revisão;

7.17.11. Possibilidade de deferimento ou indeferimento de requerimento de licenciamento ambiental que esteja sob a análise de determinado setor da Administração Pública, através de seleção de campo específico na plataforma;

7.17.12. Na hipótese de pendência de decisão ou indeferimento de determinado requerimento de licenciamento ambiental, impossibilidade de exibição ao usuário externo dos eventos de assinatura e documentos concebidos em decorrência daquele, viabilizando que apenas seja possível a visualização destes durante a vigência da decisão administrativa pelo deferimento.

7.18. Aprovação de Projetos de Construção e Parcelamento de Solo:

7.18.1. Análise de Projetos de construções unifamiliares, multifamiliares, institucionais, comércios, serviços e indústrias;

7.18.2. Análise de Projetos de desmembramento, remembramento, retificação de áreas, loteamentos e condomínios;

7.18.3. Análise de Licença Ambiental Prévia - LAP, Licença Ambiental de Instalação - LAI, Licença Ambiental de Operação - LAO, Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos - PGRS e Estudo de Impacto Ambiental - Relatório de Impacto Ambiental - EIA/RIMA;

- 7.18.4.** Possibilidade de anexação dos Alvarás/Licenças de Obra/Construção ao final do processo;
- 7.18.5.** Possibilidade de criação e edição de fluxos de trabalho e de processos (workflow);
- 7.18.6.** Possibilidade de configuração de campos personalizados, em formato de formulário, para o preenchimento de dados durante a criação de documentos na plataforma, viabilizando à Administração Pública a majoração na captura, a estruturação e a busca destas informações na plataforma;
- 7.18.7.** Possibilidade de configuração do formato pretendido para o fornecimento da informação através de campo personalizado;
- 7.18.8.** Possibilidade de escolha quanto à obrigatoriedade de preenchimento de cada campo personalizado criado;
- 7.18.9.** 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 e eficiência à navegação pelos usuários;
- 7.18.10.** 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 utilizado em conjunto com outros campos personalizáveis de endereçamento, propiciando maior integridade, celeridade e efetividade à inserção de informações na plataforma;
- 7.18.11.** Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CPF, viabilizando integridade aos dados inseridos na plataforma;
- 7.18.12.** Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CNPJ, viabilizando integridade aos dados inseridos na plataforma;
- 7.18.13.** Possibilidade de inclusão dos códigos da Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) cujo desenvolvimento é permitido em determinada localização;
- 7.18.14.** 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;
- 7.18.15.** Possibilidade de configuração de múltiplos campos personalizados destinados ao cálculo de parâmetros urbanísticos, tais como coeficiente de máximo de aproveitamento, taxa de ocupação máxima, taxa de ocupação da edificação máxima e taxa de permeabilização máxima;
- 7.18.16.** Possibilidade de análise e revisão de documentos e plantas de projeto em formato PDF, com anotações diretamente nos documentos;
- 7.18.17.** Possibilidade de aplicação de selo de aprovação em documentos e plantas de projeto;
- 7.18.18.** Ferramenta de aferição dimensional da distância real entre dois pontos a partir de sua seleção em documentos em formato PDF existentes na plataforma, especialmente da espécie planta de projeto;
- 7.18.19.** Ferramenta de aferição dimensional da área real de elipses, retângulos ou formas poligonais, a partir de sua seleção em documentos em formato PDF existentes na plataforma, especialmente da espécie planta de projeto;
- 7.18.20.** Possibilidade de configuração de escala numérica padrão, na ferramenta de medição, vinculada ao documento em PDF, viabilizando a definição da relação matemática entre as dimensões apresentadas no arquivo e os objetos reais nele representados;
- 7.18.21.** Possibilidade de configuração de escala numérica específica por medição realizada no documento em PDF, viabilizando a definição da relação matemática entre figuras de diferentes dimensões;
- 7.18.22.** Possibilidade de personalização da funcionalidade de medição nos documentos em PDF da plataforma, viabilizando alterações na cor, espessura e opacidade da linha;
- 7.18.23.** Possibilidade de realização de inspeção das configurações das medições realizadas anteriormente nos documentos da plataforma através de ferramenta de ajustamento dos pontos de medição aos gráficos na página, viabilizando o atingimento de maior exatidão às aferições realizadas através da plataforma;
- 7.18.24.** Possibilidade de configuração de ajuste da precisão da medição, viabilizando a especificação do número de casas decimais pretendidas, entre números inteiros a quatro casas decimais.
- 7.18.25.** Possibilidade de deferimento ou indeferimento de documento que estiver sob a análise de determinado setor da Administração Pública, através de seleção de campo específico na plataforma;
- 7.18.26.** Na hipótese de pendência de decisão ou indeferimento de determinado documento, impossibilidade de exibição ao usuário externo dos eventos de assinatura e documentos concebidos em decorrência daquele, viabilizando que apenas seja possível a visualização destes durante a vigência da decisão administrativa de deferimento do pedido;
- 7.18.27.** Possibilidade de aposição de assinatura em documentos e plantas de projeto com certificado digital, diretamente na plataforma, sem custos adicionais e sem limite de quantidade de documentos ou assinaturas;
- 7.18.28.** Possibilidade de anexação de Licenças, Alvarás ou Certidões de Projetos, Obras ou Demolições, bem como boletos para pagamento, diretamente no protocolo, de forma 100% digital;

- 7.18.29.** Abertura de protocolo de pedido de análise diretamente na plataforma, de forma totalmente online, através de acesso externo efetivado mediante link na homepage oficial da Administração Pública;
- 7.18.30.** Possibilidade de cadastro através de atendimento presencial pelos servidores habilitados da Administração Pública, acompanhado dos documentos em formato físico, cujo escaneamento e digitalização será de responsabilidade da Administração Pública; ou em formato digital, disponibilizados em dispositivos móveis de armazenamento (pen drive ou similares);
- 7.18.31.** Possibilidade de os usuários externos realizarem o envio de documentos e plantas de projeto de forma eletrônica, em formato PDF ou DWG;
- 7.18.32.** Efetivação do protocolo dos pedidos condicionada à anexação e classificação de todos os documentos definidos previamente como obrigatórios pela Administração Pública;
- 7.18.33.** Total transparência na consulta do andamento dos processos pelos usuários externos, na medida em que é possível visualizar dia e horário do protocolo, em quais setores tramitou, quem analisou os documentos, qual o parecer dos analistas, bem como o histórico do andamento do processo, a partir da URL ou outro identificador, sem a exigência de login;
- 7.18.34.** Possibilidade de os servidores habilitados visualizarem se os usuários externos receberam os documentos, se os visualizaram ou se efetivaram o download dos arquivos anexados ao pedido de análise, viabilizando o atendimento aos princípios da transparência e eficiência da prestação dos serviços públicos, em aderência ao Art. 37 da CF;
- 7.18.35.** Possibilidade de inclusão de requerimentos e formulários (itens obrigatórios a critério da Administração Pública), previamente fornecidos, tanto para preenchimento na própria plataforma quanto para download;
- 7.18.36.** Possibilidade de identificação dos participantes no projeto, dentre os quais arquiteto, engenheiro, responsável técnico pelo projeto, responsável técnico para execução da obra e proprietário do terreno onde a obra será feita. Tal identificação é realizada por meio de novo cadastro novo ou associação, na hipótese de o contato já estar cadastrado na plataforma.
- 7.18.37.** Possibilidade de realização de cadastro pelo próprio usuário externo (requerente), através da informação de dados como nome, função, número do documento (CPF ou CNPJ), e-mail, empresa ou entidade na qual trabalha e celular. Os referidos dados serão disponibilizados no protocolo criado, por meio de tabela com referência ao participante e atalho para seu perfil, no qual será possível consultar outros documentos a ele vinculados;
- 7.18.38.** Possibilidade de edição dos requerimentos e formulários, conforme a necessidade da Administração Pública, a exemplo de alterações em leis, decretos, normas municipais, estaduais e federais;
- 7.18.39.** Protocolizado o pedido, a plataforma envia notificação ao e-mail do usuário externo informando a efetivação do protocolo, bem como a cópia de todos os arquivos anexados, assegurando o usuário externo de que todos os arquivos anexados foram recebidos pela Administração Pública;
- 7.18.40.** Possibilidade de os servidores habilitados terem acesso à caixa de entrada setor, desde que tenham realizado login na plataforma através de link fornecido pela Administração Pública;
- 7.18.41.** Servidores habilitados têm acesso a todos os protocolos disponíveis na caixa de entrada do setor;
- 7.18.42.** No protocolo, há a possibilidade de acesso aos documentos anexados;
- 7.18.43.** Possibilidade de análise individualizada dos anexos na plataforma, através de funcionalidade de revisão, que permite ao analista aceitar ou recusar o documento. Na hipótese de recusa do documento anexado, há a disponibilização de campo de texto para inclusão da motivação do indeferimento pelo analista;
- 7.18.44.** A cada documento recusado, uma cópia é enviada ao e-mail informado no cadastro do usuário externo, viabilizando que este providencie o ajuste necessário e o reenvie para análise;
- 7.18.45.** Nos documentos revisados, há a possibilidade de o Analista redigir textos, bem como inserir figuras geométricas, linhas e traços, marca texto, selos de aprovação e anotações, da mesma forma como procedia no papel;
- 7.18.46.** A cada nova análise, seja aceitando ou recusando anexo, o arquivo original será mantido inalterado e ficará acessível na tela de informações, ao passo que o arquivo analisado aparecerá com o título "aceito" ou "recusado";
- 7.18.47.** Disponibilização de todos os anexos para download, caso o analista deles necessite;
- 7.18.48.** Possibilidade de o usuário externo e o servidor habilitado acompanharem o progresso do processo de forma cronológica, de modo que, na tela do protocolo, será exibida uma linha do tempo na qual serão exibidas as movimentações mais antigas acima e as novas abaixo;
- 7.18.49.** Uma vez emitidos os documentos gerados pelo sistema tributário ao final do processo, estes podem ser anexados à plataforma pelo Analista (Alvarás, Licenças, Certidões);
- 7.18.50.** Possibilidade de assinatura eletrônica de documentos e plantas de projeto anexadas, com a geração de código verificador e QR Code, o que viabiliza a consulta das informações protocolizadas e

a integridade dos arquivos e dados do processo, procedimento que ocorre ao final da aprovação dos projetos;

7.18.51. Caso necessário, há a possibilidade de geração e impressão de PDF de todo o protocolo, no qual constarão todas as informações e tramitações ocorridas no processo, tais como o código identificador do processo, miniatura de todos os arquivos anexados no processo, informações inseridas pelo usuário junto às suas versões, data de inserção, responsável pela inserção de informações, histórico de todas as ações executadas, histórico de trâmite, data e horário em que foram visualizados;

7.18.52. Integração da plataforma com o SISOBRA, por meio da qual o servidor habilitado poderá realizar a transmissão automatizada dos dados de Alvarás para construção civil e de documentos de "Habite-se", viabilizando à Administração Pública o cumprimento da obrigação de fornecimento de informações à Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB), aderente ao Art. 50 da Lei nº 8.212/91 e à Instrução Normativa RFB nº 1998/2020;

7.18.53. Possibilidade de transmissão individualizada e integrada dos Alvarás para construção civil e dos documentos de "Habite-se" ao SISOBRA, trazendo mais celeridade e automatização aos processos da Administração Pública, a qual não terá que gerar arquivo e cadastrá-lo manualmente no sistema SISOBRA;

7.18.54. Envio e guarda segura do certificado digital ICP-Brasil, vinculado ao CNPJ da Administração Pública, que será utilizado para assinatura dos dados transmitidos pela plataforma para o SISOBRA através de integração;

7.18.55. Em cada Alvará para construção civil e documento de "Habite-se" gerado e transmitido pela plataforma para o SISOBRA através de integração, haverá a possibilidade de visualização da situação dos dados, bem como a data e hora da criação e do envio do documento;

7.18.56. Possibilidade de retificação de Alvará para construção civil transmitido ao SISOBRA e pendente de assinatura, por meio de recategorização e informação do número de protocolo da transmissão anterior, desde que respeitadas as regras estabelecidas pela Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB);

7.18.57. Possibilidade de cancelamento de Alvará para construção civil previamente transmitido ao SISOBRA através da plataforma;

7.18.58. Possibilidade de reativação de Alvará para construção civil previamente transmitido e cancelado no SISOBRA através da plataforma;

7.18.59. Possibilidade de realização de transmissão da versão retificada de Alvará para construção civil, na hipótese de existir cadastramento prévio do documento no SISOBRA;

7.18.60. Possibilidade de cancelamento de documento de "Habite-se" previamente transmitido ao SISOBRA através da plataforma;

7.18.61. Possibilidade de reativação de documento de "Habite-se" previamente transmitido e cancelado no SISOBRA através da plataforma;

7.18.62. Exibição de retorno de erro enviado pelo SISOBRA nos documentos transmitidos através da plataforma;

7.18.63. Exibição de histórico de cada alteração, recategorização, reativação ou cancelamento efetuados nos documentos transmitidos ao SISOBRA através da plataforma.

7.19. Chamado Técnico:

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

7.19.2. Possibilidade de utilização em rotinas de solicitação de consertos e manutenções de equipamentos, de demandas de Tecnologia da Informação - TI, bem como de aplicação em outros fins que interessem à Administração Pública;

7.19.3. Possibilidade de configuração de abertura de chamados técnicos por usuários externos e encaminhamento destes aos setores responsáveis;

7.19.4. Possibilidade de um servidor habilitado vinculado a setor destinatário de demandas, realizar a abertura de chamado técnico em nome de outro usuário;

7.19.5. Possibilidade de inclusão de resposta e encaminhamento do chamado técnico para outros setores da Administração Pública;

7.19.6. Possibilidade de cadastro de assuntos específicos para os chamados técnicos e configuração de roteamento automático, viabilizando a distribuição de demandas para setores pré-definidos;

7.19.7. Possibilidade de vinculação do número de patrimônio, caso aplicável, no momento da abertura do chamado técnico;

7.19.8. Possibilidade de geração de folha de rosto na abertura do chamado técnico;

7.19.9. Possibilidade de anexação de arquivos no chamado técnico e em suas respectivas movimentações;

7.19.10. 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.

7.20. Fiscalização de Obras e Posturas:

7.20.1. O Módulo de Fiscalização consiste em receber as demandas através do workflow pré-estabelecido pela Organização, e atender às demandas, que podem chegar inclusive pelo Módulo de Ouvidoria, através de denúncias.

7.20.2. Após a diligência, deverá acessar a plataforma e inserir os documentos editados: plantas técnicas e as fotografias, responder o protocolo e deferir ou indeferir o processo.

7.20.3. Possibilidade de deferimento ou indeferimento de documento que estiver sob a análise de determinado setor da Administração Pública, através de seleção de campo específico na plataforma;

7.20.4. Na hipótese de pendência de decisão ou indeferimento de determinado documento, impossibilidade de exibição ao usuário externo dos eventos de assinatura e documentos concebidos em decorrência daquele, viabilizando que apenas seja possível a visualização destes durante a vigência da decisão administrativa de deferimento do pedido;

7.20.5. Possibilidade de encaminhamento interno para os setores responsáveis;

7.20.6. Possibilidade de geração de arquivo em formato em PDF, no qual constará a condensação das informações e dos documentos tramitados na denúncia;

7.20.7. Possibilidade de visualização das demandas em formato de mapa, viabilizando a identificação dos pontos nos quais se encontram;

7.20.8. Possibilidade do envio de cópia do documento para o usuário externo (requerente) ou para terceiro, caso necessário.

7.21. Assinatura digital em lote:

7.21.1. Disponibilidade de realização de assinatura digital em lote das solicitações recebidas;

7.21.2. Possibilidade de listar todas as assinaturas pendentes a serem executadas pelo usuário;

7.21.3. 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;

7.21.4. A situação de cada assinatura será representada em tela, em caso de falha, um indicativo aparecerá e, em seguida, o usuário será encaminhado para uma nova tentativa;

7.21.5. Assinatura digital em lote nos formatos de assinatura nativa ou assinatura ICP-Brasil;

7.21.6. Assinatura em lote segue os mesmos padrões da assinatura digital individual, diferindo apenas na possibilidade de realizar várias assinaturas simultaneamente;

7.21.7. Possibilidade de filtragem da fila de assinaturas, escolhendo os documentos que estão pendentes de assinatura ou exposição de documentos que já foram assinados;

7.22. Diário Oficial

7.22.1. 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;

7.22.2. 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;

7.22.3. Possibilidade de configuração para exibição de símbolos oficiais da Administração Pública na interface pública do módulo, permitindo a identificação visual da entidade;

7.22.4. 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;

7.22.5. 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;

7.22.6. 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;

7.22.7. 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;

7.22.8. 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 publicização do ato, bem como a seleção de eventual caderno, seção e subseção da edição;

7.22.9. 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;

7.22.10. 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;

7.22.11. Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, da estrutura, hierarquia e indexação das edições, em cadernos, seções e subseções;

7.22.12. 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;

7.22.13. 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;

7.22.14. 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;

7.22.15. Possibilidade de contabilização dos atos administrativos recebidos e pendentes de vinculação a alguma edição do Diário Oficial;

7.22.16. 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;

7.22.17. Possibilidade de contabilização das edições publicadas no Diário Oficial, bem como de listagem e exibição individualizada dos atos administrativos que integram seu conteúdo;

7.22.18. 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;

7.22.19. 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;

7.22.20. 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;

7.22.21. 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;

7.22.22. 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;

7.22.23. 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;

7.22.24. 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;

7.22.25. 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;

7.22.26. 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;

7.22.27. Possibilidade de alteração, remessa para a publicação ou exclusão das edições que se encontra pendentes de publicização;

7.22.28. 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;

7.22.29. 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.

7.22.30. 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;

7.22.31. 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;

7.22.32. Assinatura digital qualificada da edição do Diário Oficial através do certificado digital PFX ICP-Brasil e-CNPJ da Administração Pública;

7.22.33. Disponibilização de versão compilada e assinada digitalmente na área externa (pública) do Diário Oficial;

7.22.34. 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;

7.22.35. 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;

7.22.36. 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;

7.22.37. 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;

7.22.38. 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;

7.22.39. 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;

7.22.40. Selecionada uma edição do Diário Oficial, possibilidade de exibição de listagem com a relação de todos os atos administrativos nela incluídos;

7.22.41. 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;

7.22.42. Possibilidade de acesso individualizado a cada ato administrativo em tela em formato de PDF;

7.22.43. Possibilidade de acesso à versão certificada da edição do Diário Oficial, composta por assinatura digital ICP - Brasil, através do arquivo em formato PDF;

7.22.44. Possibilidade de realização de download da edição completa do Diário Oficial;

7.22.45. Possibilidade de navegação pelas páginas do ato administrativo individualizado e da edição completa do Diário Oficial;

7.22.46. Possibilidade de realização de busca textual no conteúdo das edições publicadas no Diário Oficial;

7.22.47. Possibilidade de realização de busca avançada dos atos oficiais publicados, viabilizando o refinamento dos resultados apresentados com os seguintes critérios:

7.22.48. Tipo da edição que se pretende a exibição, entre ordinária, extraordinária ou ambas;

7.22.49. Local no qual deve ser feita a pesquisa, viabilizando a escolha entre a busca no título, no conteúdo do ato ou em ambos;

7.22.50. Ordenação cronológica crescente, decrescente ou por relevância;

7.22.51. Escolha de data de publicação por qualquer período, edições do dia, da última semana, do último mês ou do último ano;

7.22.52. 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.

8. Relatórios

8.1. Informações gerenciais:

8.1.1. O gestor público deve ficar atento a alguns fundamentos que norteiam o bom desempenho de sua atividade no setor público. Os cinco princípios básicos da Administração Pública estão presentes no artigo 37 da Constituição Federal de 1988 e condicionam o padrão que as organizações administrativas devem seguir. São eles: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

8.1.2. Quando se busca o gerenciamento eletrônico de documentos todos os itens acima ganham destaque, com ênfase na publicidade e eficiência, onde por eficiência entende-se: Esse princípio exige que a atividade administrativa seja exercida de maneira perfeita, com rendimento funcional. A eficiência exige resultados positivos para o serviço público e um atendimento satisfatório, em tempo razoável.

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

8.1.4. 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.

- 8.1.5.** 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.
- 8.1.6.** 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.
- 8.1.7.** 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.
- 8.1.8.** 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.
- 8.1.9.** 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.
- 8.1.10.** 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.
- 8.1.11.** Possibilidade de exportação dos relatórios de indicadores em formato para formato CSV, bem como de geração de arquivo em PDF.
- 8.1.12.** Possibilidade de escolha de quais tipos de documento serão considerados os indicadores.
- 8.1.13.** Acesso a página específica com gráfico evolutivo dos setores organizados hierarquicamente, em formato de lista.
- 8.1.14.** Possibilidade de comparação da média de todos os setores com a de um setor em específico.
- 8.1.15.** Possibilidade de visualização de setores com demandas em aberto em determinado tipo de documento, viabilizando a identificação de gargalos em processos da Administração Pública.
- 8.1.16.** Progresso no Sistema de Treinamento de Usuários
- 8.1.17.** 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.
- 8.1.18.** Quantitativo de documentos
- 8.1.19.** 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.
- 8.1.20.** Acessos diários
- 8.1.21.** 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.
- 8.1.22.** 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.
- 8.1.23.** Possibilidade de acesso aos últimos 5 (cinco) relatórios de acessos diários gerados por até 7 (sete) dias após sua disponibilização.
- 8.1.24.** Estatística
- 8.1.25.** 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:
- 8.1.26.** Total de usuários e por nível de acesso;
- 8.1.27.** Total de setores e por suas subdivisões (principais, subsetores e grupos de trabalho);
- 8.1.28.** Total de documentos e por suas subdivisões em gerados (documentos e despachos) e migrados/integrados;
- 8.1.29.** Anexos e seu tamanho total;
- 8.1.30.** Acessos.
- 8.1.31.** Informações sobre consumo de recursos
- 8.1.32.** 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).
- 8.1.33.** Possibilidade de acompanhamento e gerenciamento da economia estimada de recursos.
- 8.1.34.** Possibilidade de acompanhamento do número de impressões que seriam realizadas na tramitação física de documentos.

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

8.1.36. Informações de auditoria

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

8.1.38. 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.

8.1.39. 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.

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

8.1.41. Possibilidade de exportação de informações dos eventos no formato CSV.

8.1.42. Gráficos de utilização

8.1.43. 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.

8.1.44. 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.

8.1.45. Na hipótese de haver relatório pronto com as mesmas características escolhidas, este poderá ser acessado imediatamente pelo servidor habilitado.

8.1.46. 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.

8.1.47. Relatório georreferenciado

8.1.48. 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.

8.1.49. 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.

8.1.50. 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.

8.1.51. 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.

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

8.1.53. 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.

9. Painel de indicadores

9.1. 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, consequentemente, a eficiência da prestação dos serviços públicos, em aderência Art. 37 da Constituição Federal - CF;

9.1.1. 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;

9.1.2. 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;

- 9.1.3.** 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;
- 9.1.4.** Possibilidade de exportação de dados de gráficos de dados disponibilizados nos painéis de cada relatório disponibilizado, nos formatos CSV e XLSX, viabilizando a análise e utilização de metadados em outras ferramentas e documentos de interesse da Administração Pública;
- 9.1.5.** 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;
- 9.1.6.** 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;
- 9.1.7.** 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;
- 9.1.8.** Possibilidade de visualização do quantitativo de servidores da Administração Pública, total ou filtrado por um ou mais setores, que estão habilitados na plataforma;
- 9.1.9.** 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;
- 9.1.10.** Possibilidade visualização do quantitativo de setores vinculados à Administração Pública cadastrados na plataforma, total ou filtrado por um ou mais setores;
- 9.1.11.** 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;
- 9.1.12.** 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;
- 9.1.13.** 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;
- 9.1.14.** 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;
- 9.1.15.** 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;
- 9.1.16.** Possibilidade de identificação da quantidade de dias de inatividade de servidores habilitados na plataforma, por setor, possibilitando tomadas de decisão gerenciais, estratégicas e embasadas;
- 9.1.17.** 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;
- 9.1.18.** 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;
- 9.1.19.** 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;
- 9.1.20.** 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;
- 9.1.21.** 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;
- 9.1.22.** 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;
- 9.1.23.** 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;
- 9.1.24.** 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;

9.1.25. 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;

9.1.26. 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;

9.1.27. 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;

9.1.28. 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;

9.1.29. 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;

9.1.30. 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;

9.1.31. Possibilidade de visualização do quantitativo de assinaturas solicitadas a qualquer servidor habilitado, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, usuários e/ou período;

9.1.32. 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;

9.1.33. 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;

9.1.34. 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;

9.1.35. 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;

9.1.36. 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;

9.1.37. 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.

10. Formulários

10.1. 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;

10.2. 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;

10.3. Possibilidade de atribuição de nome para cada campo de formulário adicionado ao assunto;

10.4. 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;

10.5. Possibilidade de definição da existência de obrigatoriedade de preenchimento de cada campo de formulário adicionado ao assunto;

10.6. Possibilidade de disponibilização de cada campo de formulário com bloqueio para edição;

10.7. Possibilidade de disponibilização de cada campo de formulário para edição, mesmo após a protocolização do documento;

10.8. Possibilidade de configuração do campo de formulário para que seja exibido para os usuários interno e/ou externo da Administração Pública;

10.9. Possibilidade de configuração do tamanho do campo de formulário, viabilizando a definição espaço que ocupará em tela;

11. Campos de formulários de uso geral

11.1. 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;

11.2. 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;

11.3. 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);

11.4. 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);

11.5. Possibilidade de configuração do formato em seleção única para a inserção das informações a serem obtidas através campo de formulário cadastrado;

11.6. 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;

11.7. Possibilidade de configuração do formato de caixa de seleção (checkbox) para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado;

11.8. 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);

11.9. 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);

11.10. 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;

11.11. Possibilidade de configuração de campos condicionais, definindo quais serão exibidos, obrigatórios ou ocultos de acordo com a vinculação dos operadores lógicos "igual a", "maior que" e "menor que" a determinado campo previamente preenchido;

11.12. 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;

12. Campos de formulários de uso específico

12.1. 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);

12.2. 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);

12.3. 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);

12.4. 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.

13. Plano de classificação de documentos

13.1. 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;

13.2. 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-digítai;

13.3. 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;

13.4. Possibilidade de suspensão de um código de classificação de documentos, o qual será mantido nos documentos aos quais tiver sido previamente vinculado;

13.5. 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;

13.6. 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;

13.7. Possibilidade de priorização da classificação automática do assunto, em detrimento da do módulo, quando o documento tiver ambos configurados;

13.8. 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;

13.9. Possibilidade de busca avançada de documentos pelas classificações a eles atribuídas, viabilizando a recuperação de informações e melhorando a eficiência operacional;

13.10. 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.

14. Integração com o Tramita GOV.BR

14.1. Integração com o Tramita GOV.BR, sistema do Governo Federal voltada para a comunicação entre sistemas, viabilizando a tramitação dos processos administrativos eletrônicos, em meio eletrônico, 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/ME nº 9.412/2022;

14.2. Possibilidade de integração com o Tramita GOV.BR viabilizada pela prévia realização de cadastro, submissão de termo de adesão e trâmites técnicos junto a demais entes federativos vinculados ao processo de liberação de acesso à plataforma do Tramita GOV.BR, aderente à Portaria SEGES/ME nº 9.412/2022;

14.3. Possibilidade de comunicação externa entre a Administração Pública e outras entidades do poder público integradas com ao Tramita GOV.BR, independentemente do Sistemas de Processo Administrativo Eletrônico (SPE) que estiverem utilizando;

14.4. 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;

14.5. 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);

14.6. Possibilidade de recebimento, pela Administração Pública, de ofícios ou Processos Administrativos enviados por outras entidades públicas integradas ao Tramita GOV.BR.

15. Serviços oferecidos

15.1. Implantação:

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

15.2. Condições gerais:

15.2.1. Confidencialidade: Compromisso em não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros.

15.2.2. Compromisso em não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por seu intermédio, e obrigando-se, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e / ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações.

15.2.3. A CONTRATADA é responsável exclusiva pela manutenção e guarda seguro de todos os dados gerados ou anexados durante a vigência do contrato.

15.2.4. Em caso de rescisão ou término do contrato, será disponibilizado 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

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

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

15.2.7. A partir da vigência da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) a CONTRATADA adotará todas as providências necessárias ao adequado tratamento de dados pessoais, observando, dentre outros, os seguintes fundamentos previstos nesta legislação: o respeito à privacidade; 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 e tecnológico e a inovação; a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor e os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.

15.3. Atualizações e Manutenção:

15.3.1. Por se tratar de solução WEB, o prestador de serviços deverá fornecer sempre a última versão do sistema.

15.3.2. A atualização deverá ocorrer sem nenhuma interrupção no serviço.

15.3.3. Em casos excepcionais e, sempre com comunicado pela contratada, poderão ocorrer janelas de manutenção programada nos servidores, e estas deverão ser alertadas com no mínimo 1 semana de antecedência.

15.3.4. Nos casos de janelas de manutenção programada nos servidores, o acesso poderá ficar intermitente durante a madrugada (horário de Brasília).

15.4. Suporte:

15.4.1. 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.

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

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

15.4.4. 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.

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

15.4.6. 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.

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

15.4.8. 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.

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

15.4.10. 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.

15.4.11. 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.

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

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

15.4.13.1. Até 30 minutos - tempo para primeira resposta;

15.4.13.2. Até 8 horas - retorno sobre problema constatado;

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

15.5. Cessão de uso da plataforma:

15.5.1. O início da cessão de uso da plataforma é imediato após a homologação do cronograma de implantação pelo cliente, sendo disponibilizada todas as funções ao administrador do contrato em até 2 (dois) dias úteis após a homologação.

15.5.2. A locação mensal da plataforma inclui os serviços de implantação remota, treinamento nos primeiros 30 (trinta) dias e suporte técnico (sem custo) por toda duração contratual.

15.6. Cronograma de implantação:

Etapas	Unidade	Prazos (meses)			
		01	02	03	Demais
Implantação e treinamento	Unitário	X			
Licenciamento da plataforma	Mensal	X	X	X	X
Suporte Técnico	Mensal	X	X	X	X

16. Da realização da prova de conceito

16.1. Nem sempre a proposta apresentada pelo licitante é suficiente para a Administração avaliar o objeto a ser fornecido pelo licitante, fazendo com que seja necessário, em algumas situações, que o licitante forneça uma amostra ou realize uma prova de conceito para a devida contratação. Podemos entender que a amostra é um bem, um produto, que será apresentado pelo licitante para a administração compradora com o objetivo de verificar se ele atende às exigências do Edital.

16.1.1. Assim, podemos entender que a Administração pode pedir a realização de uma prova de conceito ou mesmo apresentação de amostra para a efetiva verificação de 100% do atendimento da proposta do licitante às exigências do edital, entretanto tal exigência só pode ocorrer para o licitante classificado em primeiro lugar.

16.2. DA APRESENTAÇÃO DO SISTEMA/PROVA DE CONCEITO

16.2.1. A empresa provisoriamente classificada em 1º lugar deverá, como condição para a adjudicação do objeto e homologação do processo, demonstrar o seu sistema no prazo de até 05 (cinco) dias úteis após a convocação, onde será analisado por representantes dos órgãos participantes da licitação, a sua funcionalidade; a empresa deverá simular, em tempo de execução, cada funcionalidade exigida, para aferição de que a solução ofertada atende às condições mínimas estabelecidas neste Anexo I - Termo de Referência.

a) será realizada de forma presencial, na sede do CIVAP localizada na Rua dos Comerciários, 152, na cidade de Assis/SP;

a.1) na impossibilidade da realização de forma presencial, a licitante poderá solicitar a realização de forma virtual/remota, desde que justifique o motivo da impossibilidade;

b) poderá ser gravada para transparência de todos os presentes;

c) terá duração de no máximo 08 horas, podendo ser prorrogada a critério da Comissão de Avaliação. Havendo prorrogação, esta será em hora útil imediatamente posterior ao encerramento daquela;

d) ao final da demonstração, se o produto não atender aos requisitos mínimos essenciais, a proposta será desclassificada e será convocada a empresa subsequente na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.

16.2.2. Para tanto, a empresa deverá trazer os equipamentos necessários (como notebook, Datashow, modem para internet) e os módulos do Software devidamente instalados e configurados nos mesmos, sob pena de desclassificação.

16.2.3. A administração se valerá de uma Comissão de Avaliação composta por servidores dos municípios interessados para avaliação do software. A empresa vencedora deverá apresentar e demonstrar todos os itens contidos no presente Termo de Referência.

16.2.4. É livre o acesso de todos durante a Análise Técnica do Software da licitante provisoriamente vencedora, não se admitindo qualquer intervenção durante o exame, podendo eles se manifestarem em momento oportuno.

16.2.5. Aos que acompanharem a análise é vedada a utilização de quaisquer aparelhos eletrônicos durante o exame, sob pena de desclassificação ou solicitação de retirada do local aos cidadãos. Referidos aparelhos deverão manter-se desligados e à vista da Comissão de Avaliação até que se finde a demonstração.

16.2.6. Após a análise a Comissão de Avaliação se reunirá para emitir um Parecer de Avaliação de Amostra do Software.

16.2.7. Constatado o atendimento mínimo de 80% dos requisitos previstos a licitante será habilitada e declarada vencedora do certame.

16.2.8. Na hipótese do não atendimento aos requisitos discriminados no Termo de Referência pela empresa proponente na avaliação do software, o(a) Pregoeiro(a) convocará a empresa licitante subsequente, na ordem de classificação, para abertura do envelope de habilitação para que, se habilitada, se submeta à respectiva avaliação técnica do software, sendo avaliada nos mesmos moldes da empresa licitante anterior, e assim sucessivamente, até a apuração do software e que atenda todas as exigências do Termo de Referência.

16.2.9. Aprovada na demonstração, o processo deverá seguir para adjudicação e homologação da Autoridade Superior.

16.2.10. Serão analisados os itens conforme check-list definido:

CHECK LITS - APRESENTAÇÃO DO SISTEMA/PROVA DE CONCEITO

	ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
1.	Toda a solução funciona em ambiente nuvem, ou seja, não é necessário investimento em infraestrutura 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 os 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 de o usuário interno configurar e-mail secundário em página de preferências da conta, que servirá para e-mails de notificação;	
16.	Possibilidade de o 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 movimenta 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 tem 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 hyperlink 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 uma etiqueta simultaneamente;	
87.	A categorização dos documentos por meio de etiqueta também só aparece 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 a 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;	
122.	Possibilitar a inclusão de múltiplos prazos no memorando para controle em calendário;	
123.	Exibir em formato de linha do tempo as ações realizadas dentro do documento;	
CIRCULAR		
124.	Permitir a troca de informações internas na organização: entre um setor e diversos outros, com caráter de informação;	
125.	Permitir redigir o conteúdo da circular em tela através de formatador de texto próprio;	
126.	Permitir selecionar todos os setores da organização, selecionar parcialmente um setor e todos os seus subsectores ou selecionar individualmente qualquer setor do organograma.	
127.	Permitir definição de prioridade "Urgente", exibindo priorização na lista de circulares do setor.	
128.	Rastreabilidade automática informando data e hora dos usuários que leram a circular enviada;	
129.	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).	
130.	Permitir anexar arquivos ao enviar a circular ou em suas atualizações.	
131.	Permitir incluir uma atividade ou prazo dentro da circular, para controle de datas.	
132.	Permitir arquivar a circular recebida e não ser mais notificado de novas interações no documento;	
133.	Permitir encaminhamento da circular para um setor até então não presente no documento;	
134.	Todos os setores envolvidos poderão ler todas as respostas abertas.	
135.	Permitir definir uma data para arquivamento automático da circular.	

136.	Permitir marcar a circular como meramente informativa, onde não é aceito respostas ou encaminhamentos.	
OUVIDORIA DIGITAL		
137.	Para atendimento da Lei 13.460/2017 (código de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos);	
138.	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.	
139.	Permitir o registro de manifestação por acesso externo via site da Organização ou cadastro por usuário do sistema.	
140.	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);	
141.	Permitir ao usuário atendente a indicação do método de entrada do atendimento: Telefone, Correspondência, E-mail, Rede Social, Atendimento social e Site;	
142.	Possibilitar a geolocalização da manifestação de forma automática (por meio da localização do dispositivo) ou busca por endereço;	
143.	Possibilitar listar as manifestações em formato de lista (tabelado), calendário (por prazo) e por mapa geográfico.	
144.	Possibilitar o registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitações, até seu encerramento.	
145.	Permitir acesso aos dados do atendimento através de código externo ou acesso autenticado.	
146.	Permitir o cadastramento do roteiro inicial padrão em cada assunto;	
147.	A lista de assuntos deverá ser pré-cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha;	
148.	Gerar comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação juntamente com o setor que receber inicialmente a demanda;	
149.	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.	
150.	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.	
151.	Permitir avaliação de atendimento por parte do requerente na visualização externa do documento, podendo reabrir caso tenha interesse.	
152.	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	
153.	Todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda terão acesso ao documento.	
154.	Todos os acessos a demanda e despachos deverão ser registrados para ter-se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando.	
155.	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;	

156.	Integração com e-mail, não deverá ser necessário adentrar área restrita para interagir nas solicitações que o atendente está envolvido.	
157.	Possibilitar a ordenação de demandas por prazo a vencer, número, última atividade.	
PROTOCOLO ELETRÔNICO		
158.	Possibilitar a abertura de protocolo/processos por: Acesso externo via site da Organização, smartphone ou cadastro de atendimento por operador do sistema.	
159.	Modos de visualização: em lista (tabelado), por prazo.	
160.	Possibilitar o registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitações, até seu encerramento.	
161.	Permitir acesso aos dados do protocolo por meio de código ou login do emissor.	
162.	Permitir o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada solicitação por assunto e finalidade;	
163.	Permitir cadastrar previamente a lista de assuntos, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha;	
164.	Disponibilizar ao interessado o comprovante de atendimento (código), no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima.	
165.	Registrar a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a um determinado documento, inclusive nas suas tramitações.	
166.	Permitir a inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas, etc.	
167.	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.	
168.	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.	
169.	Permitir o registro de usuário e data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos.	
170.	Permitir avaliação de atendimento por parte do requerente. Podendo reabrir, caso tenha interesse.	
171.	Todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda, terão acesso ao documento. A menos que seja privado.	
172.	Todos os setores envolvidos poderão ver todos os despachos. Menos em circulares onde os despachos possuem a opção de serem endereçados exclusivamente ao remetente.	
173.	Todos os acessos a demanda e despachos serão registrados para ter-se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando.	
174.	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		
175.	As solicitações podem ser feitas via internet ou cadastradas manualmente por operador, a partir de visita presencial, telefone ou correspondência do solicitante;	
176.	Possibilidade de resposta/encaminhamento da demanda internamente para qualquer setor da árvore que tiver ao menos um usuário ativo;	
177.	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		
178.	Permitir o envio de documentos oficiais Externos com E- mails rastreados;	

179.	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);	
180.	Permitir receber respostas dos Ofícios via sistema (Central de Atendimento) ou quando o destinatário responder o e-mail de notificação;	
181.	Transparência de movimentações e todo o histórico mantido no sistema;	
182.	Utilizar de base única de contatos para todos os módulos da plataforma;	
183.	O destinatário não precisa ser usuário da plataforma para acessar o documento ou tratá-lo, basta ser cadastrado em Contatos;	
184.	Os ofícios a serem acessados na parte externa da plataforma devem compartilhar da mesma numeração do ofício interno;	
185.	Possibilitar a geração de QR-Code para cada ofício enviado.	
PROCESSO ADMINISTRATIVO		
186.	Possibilidade da criação de Processos Administrativos na organização, consolidando atos eletrônicos de outros módulos através de lista com assuntos pré-definidos;	
187.	Possibilidade de configuração de setor inicial do processo a partir do assunto selecionado;	
188.	Possibilidade de inclusão de campos personalizados (formulário) na abertura do processo, permitindo capturar informações de maneira organizada;	
189.	Possibilidade de gerar documentos complementares dentro processo administrativo, incluindo referência na linha do tempo, podendo aproveitar de forma automática os dados envolvidos;	
190.	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;	
191.	Possibilidade de inclusão de anexos nos atos do processo;	
192.	Possibilidade da inserção de múltiplos prazos dentro dos processos administrativos;	
193.	Possibilidade de poder restringir a abertura e tramitação de Processo Administrativos por setor;	
194.	Possibilidade de inclusão de anexos obrigatórios para cada assunto, exigindo os requisitos mínimos definidos na configuração no momento da abertura;	
195.	Possibilidade de configuração de funcionalidade que permita a determinados setores a marcação de processos como "Deferido" ou "Indeferido";	
196.	Possibilidade de geração automática do número do processo, por assunto ou em sequência à numeração geral, além da viabilidade de utilização de padrão customizado	
197.	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;	
198.	Possibilidade de escolha na geração da árvore para inclusão de estampa nos atos e/ou anexos com assinatura digital;	
199.	Possibilidade de configuração de etapas do processo, onde a demanda só poderá ser encaminhada na ordem pré-estabelecida, sem pular etapas;	
200.	Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por receber o processo em uma etapa;	
201.	Possibilidade de configuração de etapa sem setor previamente responsável, onde o usuário pode movimentar para qualquer setor da organização;	
202.	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;	

203.	Possibilidade de baixar todos os anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP;	
204.	Possibilidade de marcar anexos do processo como aprovados ou reprovados. Quando reprovados, permite incluir uma observação textual sobre o motivo da recusa;	
205.	Possibilidade de inclusão de modelo de texto padrão em cada etapa, permitindo a padronização dos atos processuais	
206.	Possibilidade de o autor do documento ou do despacho ordenar os anexos após sua inclusão	
207.	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	
208.	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	
209.	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 tramitaç	
APLICATIVO MÓVEL PARA ATENDIMENTO		
210.	Aplicativo móvel nativo disponível para sistemas operacionais Android e iOS, com instalação através das lojas de aplicativos oficiais Play Store e App Store, respectivamente;	
211.	Tela inicial solicita acesso a localização do dispositivo. Esta tem objetivo de mostrar as entidades mais próximas que estão utilizando o aplicativo no atendimento;	
212.	Após a seleção da entidade, aplicativo carrega identidade visual (logo, cores e fundo de tela).	
213.	Pessoa física ou jurídica pode utilizar um login e senha já existente da Central de Atendimento ou fazer um cadastro pelo próprio aplicativo;	
214.	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;	
215.	Totalmente integrado a plataforma web, administração dos serviços disponíveis em cada módulo é a mesma utilizada na Central de Atendimento;	
216.	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;	
217.	Possibilidade de abertura de documentos de diferentes módulos da plataforma no mesmo aplicativo;	
218.	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;	
219.	Permite ao Administrador definir assuntos em destaque, sendo esses exibidos na tela antes da lista de assuntos gerais;	
220.	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;	
221.	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;	

222.	As notificações com a confirmação de abertura, interações e finalização serão feitas pelos canais previamente disponíveis na plataforma (e-mail e/ou SMS);	
223.	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;	
	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 São João do Triunfo - Paraná	
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.	
	APROVAÇÃO DE PROJETOS DE CONSTRUÇÃO E PARCELAMENTO DE SOLO	
243.	Análise de Projetos de Construções Unifamiliares, Multifamiliares, Institucionais, Comércio, Serviços e Indústrias;	
244.	Análise de Projetos de desmembramento, remembramento, retificação de áreas, loteamentos e condomínios;	

245.	Análise de LAP (Licença Ambiental Prévia), LAI (Licença Ambiental de Instalação), LAO (Licença Ambiental de Operação), PGRS's (Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos), EIA-RIMA (Estudo de Impacto Ambiental -Relatório de Impacto Ambiental);	
246.	Permitir anexar no final do processo os Alvarás/Licenças de Obra/Construção, e ainda:	
247.	Permitir criar e editar workflow (fluxo de trabalho/processos);	
248.	Permitir Analisar/Revisar documentos e plantas técnicas em formato PDF, com anotações diretamente nos documentos;	
249.	Permitir carimbar documentos e plantas técnicas de forma eletrônica;	
250.	Permitir marcar o processo como deferido (aprovado) ou indeferido (reprovado);	
251.	Permitir assinar documentos e plantas técnicas com certificado digital, diretamente na plataforma, sem custos adicionais sem limite de quantidade de documentos ou assinaturas;	
252.	Permitir anexar Licenças/Alvarás/Certidões de Projeto/Obra/Demolição ou boletos para pagamento, diretamente no protocolo, de forma 100% digital.	
253.	Permitir abertura de pedido de análise (Protocolo) por acesso externo feito via link no site da organização, direcionado ao pedido de análise na plataforma, tudo de forma online;	
254.	Permitir cadastro de atendimento presencial diretamente com o(s) colaborador(es) da Organização, acompanhado dos documentos físicos ou em formato digital disponibilizados em dispositivos móveis de armazenamento;	
255.	Permitir aos usuários externos de enviar documentos e plantas técnicas de forma eletrônica, em formato PDF ou DWG;	
256.	Usuários externos só devem conseguir protocolar seus pedidos se anexarem e classificarem todos os documentos obrigatórios, definidos previamente pela Organização;	
257.	Usuários externos consultam o andamento dos processos com total transparência: visualizam dia e horário que foi protocolado, em quais setores já tramitou, quem analisou os documentos, qual o parecer dos analistas, assim como o histórico do andamento do processo a partir da URL ou outro identificador sem a exigência de login;	
258.	Usuários internos também visualizam se os usuários externos receberam os documentos, visualizaram, quantas vezes visualizaram ou ainda se baixaram os arquivos anexados no pedido de análise, garantindo a transparência para todos os envolvidos;	
259.	Permitir a inclusão de requerimentos e formulários (itens obrigatórios à critério da Organização), previamente fornecidos, tanto para preenchimento na própria plataforma quanto para download;	
260.	Permitir a identificação dos participantes no projeto, como: Arquiteto, Engenheiro, Responsável técnico pelo projeto, Responsável técnico para execução da obra, Proprietário do terreno onde a obra será feita. Esta Identificação deverá ser feita por meio de cadastro novo ou associação (caso o contato já esteja cadastrado na plataforma). O Cadastro poderá ser feito pelo próprio requerente com informações como: nome, função, número do documento (CPF/CNPJ), e-mail, empresa/organização que trabalha, celular. Após cadastradas, estas informações ficarão disponíveis no protocolo criado, por meio de uma tabela, referenciando o participante e atalho para seu perfil (onde será possível consultar outros documentos do mesmo);	
261.	Requerimentos e formulários poderão ser editados sempre que necessário, de acordo com a necessidade da Organização, por exemplo, quando das alterações nas Leis, Decretos ou Normas Municipais, Estaduais e Federais;	
262.	Protocolado o pedido, a plataforma enviará mensagem ao email do usuário externo informando que o protocolo foi efetuado, e também uma cópia de todos os arquivos anexados. Este procedimento será realizado para garantir ao usuário externo que todos os arquivos anexados foram recebidos pela Organização;	

263.	Usuários internos, para terem acesso à inbox do setor, devem se logar na plataforma através de link fornecido pela Organização;	
264.	Usuários internos terão acesso a todos os protocolos disponíveis na inbox do setor;	
265.	No protocolo, terá acesso aos documentos anexados;	
266.	A Plataforma deve permitir que os anexos sejam analisados individualmente através da funcionalidade revisar, que permite ao analista aceitar ou recusar o documento. Se recusado, o analista deve redigir texto explicativo sobre o motivo do indeferimento;	
267.	A cada documento recusado, uma cópia deverá ser enviada ao usuário externo no e-mail informado no cadastro, para que este possa ajustar e reenviar para análise;	
268.	Analista poderá escrever textos, inserir figura geométricas, linhas e traços, marca texto, inserir carimbos anotações, da mesma forma como procedia no papel, sobre os documentos revisados;	
269.	Em cada nova análise, seja aceitando ou recusando anexo, o arquivo original deverá ser mantido inalterado, e ficará acessível na tela de informações. O arquivo que foi analisado aparecerá com o título aceito ou recusado;	
270.	Todos os anexos ficam disponíveis para download, caso o analista necessite;	
271.	Permitir ao usuário externo e ao usuário interno acompanharem o progresso do processo de forma temporal: na tela do protocolo, que deverá funcionar como um feed de notícias (linha do tempo) das redes sociais, onde as movimentações mais antigas aparecem acima, e as novas entram abaixo;	
272.	Os documentos emitidos no final do processo serão gerados pelo sistema tributário e poderão ser anexados na plataforma pelo Analista (Alvarás, Licenças, Certidões);	
273.	A plataforma deve permitir assinar digitalmente os documentos e plantas técnicas anexadas, com a geração de código verificador e QR Code (consultar as informações protocoladas e a integridade dos arquivos e dados do processo), procedimento este final da aprovação dos projetos;	
274.	Permitir imprimir todo o protocolo, apresentando todas as informações e tramitações inseridas no processo, tais como: Código identificador do processo, miniatura de todos os arquivos anexados no processo, informações inseridas pelo usuário junto de suas versões, data de inserção, quem inseriu a informações, histórico de todas as ações executadas, histórico de trâmite, data e horário dos que já visualizaram.	
275.	Integração da plataforma com o Sisobra, por meio da qual o servidor habilitado poderá realizar a transmissão automatizada dos dados de Alvarás para construção civil e de documentos de "Habite-se", viabilizando à Administração Pública o cumprimento da obrigação de fornecimento de informações à Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB), aderente ao Art. 50 da Lei nº 8.212/91 e à Instrução Normativa RFB nº 1998/2020;	
276.	Possibilidade de transmissão individualizada e integrada dos Alvarás para construção civil e dos documentos de "Habite-se" ao Sisobra, trazendo mais celeridade e automatização aos processos da Administração Pública, a qual não terá que gerar arquivo e cadastrá-lo manualmente no sistema Sisobra;	
277.	Em cada Alvará para construção civil e documento de "Habite-se" gerado e transmitido pela plataforma para o Sisobra através de integração, haverá a possibilidade de visualização da situação dos dados, bem como a data e hora da criação e do envio do documento;	
278.	Possibilidade de retificação de Alvará para construção civil transmitido ao Sisobra e pendente de assinatura, por meio de recategorização e informação do número de protocolo da transmissão anterior, desde que respeitadas as regras estabelecidas pela Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB);	
279.	Possibilidade de cancelamento de Alvará para construção civil previamente transmitido ao Sisobra através da plataforma;	

280.	Possibilidade de reativação de Alvará para construção civil previamente transmitido e cancelado no Sisobra através da plataforma;	
281.	Possibilidade de realização de transmissão da versão retificada de Alvará para construção civil, na hipótese de existir cadastramento prévio do documento no Sisobra;	
FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E POSTURAS		
282.	O Módulo de Fiscalização deverá receber as demandas através do workflow pré-estabelecido pela Organização, e atender às demandas, que podem chegar inclusive pelo Módulo de Ouvidoria, através de denúncias.	
283.	Após a diligência, deverá acessar a plataforma e inserir os documentos editados: plantas técnicas e as fotografias, responder o protocolo e deferir ou indeferir o processo.	
284.	Possibilitar o encaminhamento interno para os setores responsáveis;	
285.	Possibilitar gerar em PDF as informações condensadas da denúncia;	
286.	Possibilitar a visualização das demandas em modo mapa, para facilmente identificar os pontos onde as mesmas se encontram;	
287.	Possibilitar o envio de uma cópia para o requerente ou para terceiro, caso necessário	

17. Forma de pagamento

17.1. Implantação: 30 dias após implantação.

17.2. Modulo Base: Pagamento mensal, de acordo com a quantidade de usuário ativo no mês.

18. Disposições finais

18.1. A contratada deverá garantir segurança e integridade das informações de todos os sistemas e seus bancos de dados, mantendo rotinas automatizadas de backups (cópias de segurança), que permitam recuperar totalmente as informações, no caso de alguma anomalia no seu funcionamento ou falha de segurança por algum outro meio;

18.2. Os backups deverão ser fornecidos sempre que solicitado pela contratante.

19. DA PROPRIEDADE, MANUTENÇÃO DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DOS DADOS

19.1. A Contratada reconhece que os dados são de propriedade e de uso exclusivo do Município, se comprometendo a guardar inteiro sigilo de quaisquer informações que tiver acesso, devendo respeitar a legislação brasileira e os direitos à privacidade, à proteção dos dados pessoais e ao sigilo das comunicações privadas e dos registros, sendo responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados, informações contidas em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgar, reproduzir ou utilizar os dados e informações a que tiver acesso, sem a anuência formal da Contratante.

19.2. Para garantia do sigilo, a Contratada e os profissionais que forem alocados na prestação de serviços deverão assinar Termo de Ciência e Compromisso de Manutenção de Sigilo e Confidencialidade, devendo manter os termos assinados e os seus currículos profissionais atualizados e disponíveis para apresentação ao Contratante, sempre que solicitados.

20. DA GARANTIA TECNOLÓGICA

20.1. Ao final do contrato, não havendo interesse em renovação por parte desta Administração, a Contratada deverá garantir a consulta as informações do sistema pelos usuários da prefeitura, assegurando a continuidade do acesso aos dados para fins exclusivos de consulta ao banco de dados e emissão de relatórios, sem custos adicionais.

21. DA PARTICIPAÇÃO

21.1. Poderão participar deste certame licitatório, as pessoas jurídicas do ramo pertinente ao objeto, legalmente constituídas e que satisfaçam as condições estabelecidas neste Edital, não sendo permitida a participação de consórcios.

21.1.1. Não será admitida nesta licitação a participação de empresas enquadradas em quaisquer das hipóteses a seguir elencadas:

a) Em regime de consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição, seja controlada, coligadas ou subsidiárias entre si.

- b) Que, por quaisquer motivos, tenham sido declaradas inidôneas ou punidas com suspensão por órgão da Administração Pública Direta ou Indireta, nas esferas Federal, Estadual ou Municipal; e
- c) Estrangeiras que não funcionarem no País.

22. DAS CONDIÇÕES DO PAGAMENTO

22.1. Pelo fornecimento do objeto, a CONTRATANTE efetuará o pagamento à CONTRATADA mediante apresentação da nota fiscal, devidamente protocolada, acompanhada das certidões de regularidade fiscal e trabalhista da Contratada, nos termos da Lei 14.133/21.

22.2. O pagamento será realizado mensalmente, em até 30 dias úteis após o recebimento da Nota Fiscal acompanhada do Atestado de Recebimento e certidões da Contratada.

22.3. A liberação da nota fiscal/fatura para pagamento ficará condicionada ao atesto da unidade responsável pelo acompanhamento e recebimento do objeto ora contratado, o qual será efetuado após a implantação do sistema.

23. DAS PENALIDADES

23.1. As penalidades a serem aplicadas contra a Contratada, em caso de descumprimento contratual, seguirão as disposições previstas na Lei 14.133/21

23.2. Os valores referentes às multas e demais importâncias, quando não ressarcidas pela Contratada que vier a ser vencedora, serão atualizadas pelo IPCA/IBGE, vigente à época, ou outro que legalmente o substitua ou represente, calculado "pro rata die" e acrescido de juros de mora de 6% (seis por cento) ao ano.

23.3. De qualquer sanção imposta, a contratada poderá, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contado da intimação do ato, oferecer recurso, devidamente fundamentado.

24. DO OBJETO

24.1. O produto licitado se destinará a 03(três) municípios consorciados, assim identificados: CHAVANTE, MANDURI e QUATÁ.

24.2. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818/2021.

24.3. O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses contados da data da emissão da ordem de serviço:

24.3.1. A vigência poderá ser sucessivamente prorrogada por iguais períodos, até o prazo definido no art. 107 da Lei nº 14.133/2021:

a) no interesse da Administração;

b) se houver acordo entre as partes;

c) seja mantida a vantajosidade do preço contratado, que deverá ser comprovado pelo órgão contratante, em seu processo de contratação, através de pesquisa de preço na forma da Lei.

24.3.2. Em caso da prorrogação aqui tratada o preço será reajustado pelo IPCA-IBGE relativo aos 12 (doze) últimos meses já publicados.

2.4.4 A minuta de contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à sua vigência, entre outras.

25. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

O procedimento deverá obedecer integralmente aos normativos da Lei nº 14.133/21.

25.1. Os serviços devem, entre outros:

25.1.1. Possibilitar a criação e gerenciamento eletrônicos dos principais processos dos órgãos participantes, tais como:

25.1.1.1. Processos licitatórios;

25.1.1.2. Emissão de licenças de construção/aprovação de projetos/licença ambiental;

25.1.1.3. Emissão de portarias e memorandos internos;

25.1.1.4. Emissão de decretos;

25.1.1.5. Processos de admissão de pessoal;

25.1.1.6. Processos de concessão de diárias;

25.1.1.7. Processos de concessão de adiantamentos;

25.1.1.8. Processos de liquidações de empenhos;

25.1.1.9. Processo seletivo simplificado;

25.1.1.10. Processo administrativo disciplinar;

25.1.1.11. Outros, a critério da Administração.

25.1.2. Permitir a interação com o público externo (protocolo);

25.1.3. Possuir sistema de assinatura avançada de documentos, oferecendo:

25.1.3.1. Possibilidade de assinaturas em lote;

25.1.3.2. Possibilidade de assinatura digital avançada própria da plataforma e também com a utilização de certificados ICP Brasil (assinatura digital qualificada);

25.1.3.3. Sistema de proteção para evitar a assinatura fraudulenta de documentos;

25.1.3.4. Possibilidade de assinatura de documentos por usuários externos.

25.1.4. Possuir suporte técnico permanente, online ou telefônico, em horário comercial, de segunda a sexta-feira;

25.1.5. Permitir a emissão de relatórios gerenciais;

25.1.6. Permitir integração com o cadastro de solicitações da LAI, e-Sic e Ouvidoria;

25.1.7. Oferecer aplicativo móvel gratuito para autoatendimento dos municípios;

25.1.8. O sistema deverá rodar totalmente online (cloud computing) sem custo adicional ou limite para armazenamento de dados e possuir sistemas de segurança e/ou auditoria para evitar a perda ou eliminação fraudulenta dos dados.

25.1.9. Garantia da contratação: Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021. Trata-se de serviço de baixa complexidade técnica o que não justifica imposição. Ademais, o controle da execução contratual visa garantir que as Administrações não tenham prejuízo; a previsão de sanções administrativas previstas na lei regedora do certame protege o interesse público.

26. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

26.1. As contratações decorrentes desta licitação deverão ser executadas fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 13.144/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

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

26.3. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por fiscal e gestor de contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no mesmo, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246/2022, art. 7º, parágrafo único, inciso II);

26.4. Pela inexecução parcial ou total do contrato a Administração contratante poderá aplicar à Contratada as seguintes sanções: advertência; multa; impedimento de licitar e contratar; e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar (Lei nº 14.133/2021, arts. 156 e 158). Estarão detalhadas na minuta de contrato.

26.5. As sanções previstas no subitem anterior poderão ser aplicadas cumulativamente e não excluem outras previsões de sanções constantes do contrato e na legislação aplicável.

26.6. Após o cumprimento das etapas de apuração de responsabilidade, assegurado o contraditório e a ampla defesa, se for o caso, a fiscalização deverá informar à Contratada sobre a aplicação da sanção e encaminhar os autos do processo ao órgão competente para decidir sobre o procedimento, de acordo com a legislação aplicável.

26.7. A fiscalização deve verificar a adimplência dos débitos decorrentes de eventuais multas ou outras sanções aplicadas à contratada.

26.8. A aplicação das sanções será devidamente registrada e anotada no Sistema Eletrônico de Contratações, quando for o caso.

27. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

27.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de licitação, na modalidade Pregão, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento de menor preço.

27.2. Para fins de habilitação, deverá a licitante comprovar os seguintes requisitos.

Habilitação jurídica

27.3. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede

27.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal - SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.

27.5. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde

localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME nº 77/2020.

27.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.

27.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples, ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

27.8. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

27.9. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas.

27.10. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional.

27.11. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

27.12. Prova da inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.42/1943.

27.13. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes (Estadual, Distrital ou Municipal) do domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto licitado.

27.14. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.

Qualificação econômico-financeira

27.15. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa Jurídica.

Qualificação técnica

27.16. Apresentação de, no mínimo, 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a anterior execução/fornecimento pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto deste certame, com as seguintes características:

- que demonstre capacidade operacional na execução de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior.

- com no mínimo 1 (um) ano na prestação do serviço (§ 5º, art. 67)

- a) O(s) atestado(s) apresentado(s) deverá(ão) conter, obrigatoriamente, a especificação do objeto fornecido, o nome e cargo do declarante.

- b) Deve(m) estar em papel timbrado, com a devida identificação e assinatura do responsável, devendo possuir ainda os contatos do emissor.

- c) O CIVAP se reserva no direito de diligenciar junto ao emitente do Atestado/Declaração de Capacidade Técnica, visando obter informações sobre o serviço prestado e cópias dos respectivos contratos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.

- d) Não será aceito atestado/declaração emitido pela própria licitante, sob pena de infringência ao princípio da moralidade, posto que a licitante não possui a impessoalidade necessária para atestar sua própria capacitação técnica.

- e) Será admitida a somatória dos atestados para comprovação do mínimo exigido, quando for o caso.

28. DA ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

28.1. O custo estimado total da contratação, é de **R\$ 211.857,60** (duzentos e onze mil, oitocentos e cinquenta e sete reais e sessenta centavos) para o período de contratação contemplando todos os órgãos participantes.

28.2. As despesas com as contratações pleiteadas correrão à conta das seguintes dotações orçamentárias:

Órgão Participante	Dotação Orçamentária
CHAVANTES	F.P. 04.122.0003.2.005 - MANUTENÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO 3.3.90.39.00 – OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA FICHA – 49 - FONTE – 01 161.538,69
MANDURI	02.02.00 – DEPTO. DE GOVERNO E GESTÃO PÚBLICA 02.02.01 – GOVERNO E GESTÃO PÚBLICA 04.122.0007.2.005 – MANUTENÇÃO DO GOVERNO E GESTÃO 3.3.90.39.00 (44) – OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PJ
QUATÁ	FICHA - SECRETARIA 035 - Secretaria de Assuntos Jurídicos 050 - Secretaria de Administração e Finanças 131 - Secretaria de Promoção Social 203 - Secretaria de Saúde 233 - Secretaria de Saúde 262 - Secretaria de Educação 280 - Secretaria de Educação 375 - Secretaria de Infraestrutura 405 - Secretaria de Agricultura 435 - Secretaria de Esportes 447 - Secretaria de Planejamento 516 - Secretaria de Cultura

29. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

29.1. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta de recursos consignados nos Orçamentos Gerais dos órgãos participantes.

29.1.1. Quanto aos municípios, poderão ser utilizados tanto recursos próprios quanto recursos originários de repasses federal ou estadual.

29.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes.

Assis, 30 de outubro de 2025.

A Comissão:

Dominique Vitória Volpe de Souza
CPF nº 439.316.068-13
dominique.volpe@civap.sp.gov.br

Marília César Grecco
CPF nº 369.347.498-20
administracao@chavantes.sp.gov.br

Luciana Aparecida Casadei
CPF nº 158.782.588-03
licitacao@quata.sp.gov.br