



ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

Unidade Requisitante: **SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO**

1 OBJETO

1.1 Contratação de empresa para prestação de serviço de locação de sistema integrado e oficial de Comunicação Interna, Externa, Gestão Documental e Central de Atendimento com módulos: Memorando, circular, ouvidoria digital, protocolo eletrônico, pedido – lei de acesso à informação- , carta de serviços, ofício eletrônico, ofício circular, intimação eletrônica, processo administrativo, pareceres técnicos e jurídicos, licenciamentos, comunicações internas gerais, aprovação de projetos de construção e parcelamento do solo, consulta prévia de viabilidade e fiscalização de obras e posturas e funcionalidade que tem como objetivo padronizar a comunicação, reduzir gastos públicos, oferecer transparência e registrar informações de atendimento aos contribuintes conforme especificações e quantitativos descritos no TERMO DE REFERÊNCIA.

2 JUSTIFICATIVAS E OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO

2.1 A presente contratação vem ao 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, possibilitando ao cidadão usuário de serviços da Prefeitura o encaminhamento de demandas pela via eletrônica, através da internet ou nos equipamentos públicos.



2.2 Objetivos: O presente processo de contratação de locação do objeto especificado neste Termo de Referência visa:

2.2.1 Proporcionar acesso à uma plataforma padronizada de comunicação, documentação e gerenciamento de atividades;

2.2.2 Dar maior agilidade aos processos;

2.2.3 Reduzir o tempo de resposta e resolução de solicitações.

2.2.4 Não depender de localização física para envio, recebimento, operacionalização e execução de atividades diárias e oficiais.

2.2.5 Utilizar somente um layout e sequência de numeração de documentos em todos os setores da Administração Municipal.

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

2.2.7 Manter um Organograma e Lista de Ramais atualizados, com todos os setores, cargos e telefones sempre a disposição para consulta.

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

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

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

2.2.11 Manter sempre acessível ao setor os arquivos anexos de documentos, evitando assim o uso de pen-drives e e-mails pessoais.

2.2.12 Reduzir a informalidade, oferecendo uma ferramenta rápida e prática para registro das atividades oficiais.

2.2.13 Informar aos cidadãos a quantidade de documentos eletrônicos enviados, bem como a quantidade potencial de impressões economizadas.

2.2.14 Fornecer espaço para registro de pautas de reunião e projeção de prazos a serem cumpridos. Estes prazos são compartilhados com todos os envolvidos.

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

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



3 ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

3.1 Valor Médio anual estimado do lote: R\$ 108.386,66 (cento e oito mil trezentos e oitenta e seis reais e sessenta e seis centavos).

3.1.1 Quantidade estimada de usuários: 400 (quatrocentos)

3.1.2 Valor médio mensal estimado: R\$ 9.032,22 (nove mil e trinta e dois reais e vinte e dois centavos)

3.2 DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS

3.2.1 Características técnicas Sistema 100% WEB, para uso em computador, tablet e smartphone. A interface é responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade. Acesso seguro: Servidor WEB com certificado de segurança SSL, garantindo assim a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema. Servidor de aplicação e banco de dados: Arquitetura distribuída e Data center certificado. Garantia de SLA (Acordo de nível de serviço) para atendimento e no mínimo 98% de disponibilidade e uptime do sistema - a serem publicamente disponibilizado em uma página de status. SLA para atendimento:

Até 2 horas - tempo para primeira resposta;

Até 4 horas - retorno sobre problema constatado;

Até 24 horas - retorno sobre prazo de conserto/adaptação de problema constatado;

Cópia de segurança automatizadas (backups) sem necessidade de ação por parte da Entidade e de responsabilidade da Contratada. Sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida, garantida por autenticação nos padrões SPF e DKIM e envio dos e-mails por meio de IP dedicado; E-mails de saída enviados com encriptação TLS e possibilidade de descadastrado para quem recebe; 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. Possui possibilidade de visualização de informações georreferenciadas em modo mapa;

3.2.2 Segurança - Métodos de acesso

O acesso à plataforma se dá por meio de senha pessoal e intransferível cadastrada pelo Administrador do sistema ou usuário por ele autorizado. Usuários podem recuperar a senha por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e-mail



cadastrado e confirmado. Contatos externos podem se cadastrar e também recuperar senhas, caso já estejam cadastrados. Contatos também podem utilizar cadastros em Redes sociais certificadas para acessar a ferramenta.

3.2.3 Acesso à plataforma

3.2.3.1 Acesso interno

O acesso interno por meio de usuários (colaboradores) autorizados pela Organização (Prefeitura/Autarquia/Instituição/Empresa), mediante indicação do administrador da plataforma (Ex: Prefeito, Secretário, Diretores, Assessores); O administrador tem acesso e permissão para cadastrar setores e usuários da Organização;

Parte interna da plataforma é acessada por usuários autorizados da Organização, mediante cadastro seguro; Administrador tem acesso a todas as funcionalidades da plataforma e autorização para cadastrar setores e usuários em toda a organização; Cadastro único de usuários, acesso a todos os módulos no mesmo local e mesma ferramenta, plataforma integrada; Customização de setores para acessar módulos, pode restringir atos de abertura de documento ou movimentação; Cadastro de novos usuários é feito por responsáveis diretos do setor ou hierarquicamente superior, ficando assim registrado a data/hora e usuário que o cadastrou, caracterizando a criação de cadeia de responsabilidades e Disponibilidade de rastreamento de informações por IP e informações técnicas: navegador de acesso, versão;

Cadastro de usuário com informações: nome, cargo, função, matrícula, CPF, sexo, data de nascimento, senha (de uso pessoal) e foto; Usuários podem editar seus dados a qualquer momento, inclusive senha; Foto, caso presente, é visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade nos processos; Disponibilidade do usuário configurar no sistema que está afastado do trabalho por motivos de (a) férias, (b) licença maternidade, (c) licença paternidade, (d) licença (outros) ou (e) afastado por outro motivo;

Disponibilidade do usuário configurar o fuso horário em página de preferências da sua conta; Disponibilidade do usuário escolher entre o editor de texto básico e avançado em página de preferências da conta; Disponibilidade do usuário configurar modo de visualização de anexos preferencial na plataforma em página de preferências da conta; Disponibilidade do usuário configurar e-mail secundário em página de preferências da conta, que servirá para e-mails de notificação;

Disponibilidade do usuário escolher se deseja exibir o número de celular na página de Telefones da Organização; Disponibilidade do usuário definir uma assinatura



em tela que será utilizada nos documentos assinados pelo usuário; Disponibilidade do usuário definir configurações de quando deve receber notificações por e-mail e/ou SMS;

Usuário escolhe entre tudo que chegar para o seu setor: somente enviados diretamente ao usuário, somente demandas marcadas como urgentes ou se não deseja receber nenhum tipo de notificação por este canal; Disponibilidade do usuário consultar os administradores do sistema em página de preferências da conta; 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; 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;

Administrador pode alterar setor que o usuário trabalha (a partir deste momento ele têm acesso somente aos documentos do setor atual, porém todo o seu histórico continua no setor anterior); Administrador pode customizar quais usuários ou setores podem acessar determinados módulos, com a possibilidade, também, de restringir procedimentos de abertura ou tramitação de documentos; 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, caso necessite consultar no futuro (para segurança da Organização); Níveis de acesso: possibilidade da divisão de permissões por usuários:

Master: Pode acessar e interagir em todos os documentos/setores da Organização.

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

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.

O usuário interno informará ao administrador um e-mail de sua preferência, e qual(is) setor(es) trabalha atualmente, para garantir seu acesso à plataforma. O administrador fará o cadastro do usuário na plataforma através do organograma da Organização. O e-mail do usuário pode ser tanto particular quanto o oficial da



Organização. No e-mail do usuário chegará o link e senha provisórios para acessar a plataforma pela primeira vez. A plataforma exigirá do usuário um simples cadastro de informações, e, após este procedimento, será direcionado à inbox do setor (caixa de entrada), no qual o administrador lhe alocou. Na inbox do setor, terá acesso aos módulos e funcionalidades contratados;

Disponibilidade dos usuários consultarem o número de usuários online na plataforma em tempo real; Disponibilidade dos usuários visualizarem anexos em modo de lista ou em modo de grade, com visualização em miniatura do anexo quando em modo grade; Administrador(es) e usuário(s) tem acesso diário à eficácia e eficiência do setor, bem como relatórios e gráficos de emissões por tipo de documento, data, setor ou assunto. O usuário interno informará ao administrador um e-mail de sua preferência, e qual(is) setor(es) trabalha atualmente, para garantir seu acesso à plataforma. O administrador fará o cadastro do usuário na plataforma através do organograma da Organização. O e-mail do usuário pode ser tanto particular quanto o oficial da Organização. No e-mail do usuário chegará o link e senha provisórios para acessar a plataforma pela primeira vez. A plataforma exigirá do usuário um simples cadastro de informações, e, após este procedimento, será direcionado à inbox do setor (caixa de entrada), no qual o administrador lhe alocou. Na inbox do setor, terá acesso aos módulos e funcionalidades contratados.

3.2.3.2 Acesso externo (Central de Atendimento)

A parte externa da plataforma pode ser acessada por contatos externos da Organização. Possibilidade de login na central por e-mail e senha, certificado digital ou via integração com rede social; Cadastro de contatos/pessoas externos que também poderão interagir na ferramenta via acesso à Central de Atendimento ou por meio de integração de email. Possibilidade de abertura de documentos externamente por usuários internos do próprio sistema, com mesmo login/senha, neste caso a identificação é somente no cadastro da pessoa e seu atual setor de trabalho não é vinculado.

As pessoas externas à Entidade (clientes, fornecedores, pessoas físicas) podem se cadastrar no sistema de atendimento preenchendo um formulário com dados pessoais; O login social poderá acessar uma conta pré-existente, caso o e-mail seja o mesmo.

Mediante este cadastro, é possível acessar áreas específicas para: Abertura de Atendimento, atualização e acompanhamento do mesmo; Consulta de autenticidade de Ofícios recebidos; Consulta, acompanhamento e atualização de documentos; Anexo de novos arquivos; Possibilidade de criação de cadastro ao receber um e-mail de uma



pessoa que até então não fazia parte do banco de cadastros. Tal pessoa recebe, obrigatoriamente, um e-mail com mensagem personalizada de volta confirmando seu primeiro cadastro na Central de Atendimento. A senha, neste caso, é gerada automaticamente.

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;

Disponibilidade dos usuários externos visualizarem anexos em modo de lista ou em modo de grade, com visualização em miniatura do anexo quando em modo grade; Disponibilidade de abertura de Atendimentos e outras demandas com suporte a inclusão de anexos obrigatórios, tornando obrigatório que o requerente envie os documentos especificados e os identifique através de uma lista de seleção pré-definida de tipos de anexos; Requerente pode incluir informações e anexos de maneira facilitada respondendo o e-mail de notificação enviado pela plataforma a cada nova interação; Disponibilidade dos usuários externos visualizarem anexos em modo de lista ou em modo de grade, com visualização em miniatura do anexo quando em modo grade.

3.3 Estruturação das informações

Plataforma organizada hierarquicamente por setores e subsetores (com ilimitados níveis de profundidade), de acordo com a estrutura setorial da Organização. Os usuários internos da plataforma são vinculados a um setor principal e existe a opção de também ter acesso às demandas de outros setores (quando se trabalha em mais de um setor). Usuários (Administrador e nível 1) presentes em setores onde o mesmo possua subsetores podem trocar de setor e ter acesso às demandas de sua árvore; As demandas no sistema 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 envolvidos resolvem e arquivam a solicitação. 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.

Todos os acessos aos documentos e seus despachos são registrados e ficam disponíveis a listagem de quem visualizou, de qual setor e quando. Funcionalidade para



dar mais transparência no trabalho que está sendo feito pelos envolvidos. Caracteriza-se como "Inbox" a caixa de entrada geral de documentos da Organização, divididas por setor. Inbox é organizada em abas, onde os documentos são agrupados pelos tipos "Em aberto", "Caixa de Saída", "Favoritos" e "Arquivados". Os documentos da Organização estarão presentes no "Inbox" dos setores, de acordo com permissões setadas no momento de sua criação ou encaminhamento. Usuários vinculados aos documentos terão acesso a eles pelo "Inbox pessoal", além do Inbox do setor, onde aparecem todos os documentos, independentemente de estarem associados a alguém ou estarem sem atribuição individual. Documentos sempre estão associados à setores e usuários têm a possibilidade de participar dos documentos, atribuir responsabilidade para si próprio e fazer com que tal demanda apareça no "Inbox Pessoal".

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. Possibilidade de migração de documentos entre setores, para readaptação em caso de mudanças na hierarquia, os documentos permanecem no setor antigo como arquivados e sua situação atual é transportada ao setor novo.

3.4 Divisão por módulos

A plataforma tem seu funcionamento dividido em módulos de modo a retratar a realidade operacional da Organização, os módulos podem ser acessados por usuários internos e externos, devidamente autorizados e configurados durante setup da ferramenta; Os módulos podem ter caráter de comunicação, informação ou gerenciais/operacionais, onde as informações são acessadas por usuários e setores devidamente autorizados. Todos os módulos utilizam do sistema de notificações multicanal, de acordo com parametrização e configuração únicas para cada processo. Possibilidade de parametrização para adição de campos personalizados na abertura de documentos; Registro e rastreamento de documentos por meio de QR Code e mediante identificação do usuário. Só é possível rastrear documentos em que o usuário tenha acesso. Layout de impressão dos documentos de acordo com fonte padrão e cores da Entidade.

3.5 Módulos disponíveis

3.5.1 Memorando

Também podendo ser chamado de Chamado Interno ou Mensagem interna; Permite troca de informações entre setores da organização: respostas,



encaminhamentos, notas internas; Possibilidade de envio de comunicação privada, onde apenas o remetente e o destinatário têm acesso ao documento e seus despachos e anexos. Permite a movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações. Possibilidade de anexar arquivos ao enviar um documento ou em suas atualizações/despachos (Respostas e Encaminhamentos).

3.5.2 Circular

Troca de informações internas na organização: entre um setor e diversos outros, com caráter de informação. Possibilidade de consulta da data/hora que cada usuário de cada setor recebeu. Possibilidade de respostas à circular, podendo esta ser aberta (todos os envolvidos na circular podem visualizar) ou restrita (somente usuários do setor remetente a podem visualizar). Possibilidade de anexar arquivos ao enviar a circular ou em suas atualizações/despachos (Respostas e Encaminhamentos). Possibilidade de incluir uma atividade ou prazo dentro da circular, para controle de datas.

Possibilidade de arquivar a circular recebida e parar de acompanhar: para que respostas e encaminhamentos de outros setores não devolvam o documento para a caixa de entrada do setor; Possibilidade de encaminhamento da circular para um setor até então não presente no documento; Todos os setores envolvidos podem ver todos os despachos. Disponibilidade de restringir a resposta endereçando exclusivamente ao remetente. Disponibilidade de definir uma data para auto-arquivamento da Circular; Disponibilidade de marcar a Circular como meramente informativa, onde não é aceito respostas/encaminhamentos.

3.5.3 Ouvidoria Digital

Também chamado de Manifestação, são atendimentos realizados por meio do setor de Ouvidoria da Organização Abertura de atendimento por: Acesso externo via site da Organização ou cadastro de atendimento por operador do sistema. Modos de visualização: em lista (tabelado), por prazo e por mapa geográfico. Possibilita o registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitações, até seu encerramento. Permite acesso aos dados do atendimento através de código ou login do emissor. Permite o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada Solicitação por assunto e finalidade; A lista de assuntos é pré-cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha; Comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima. Registra a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a um determinado



Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações. Inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas, etc.

O setor de destino do atendimento acessa diretamente o histórico ou documento específico, tem a total liberdade de encaminhar ou responder, a alguém internamente ou diretamente ao requerente. Os setores/áreas da empresa podem resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continua em aberto por quem está com alguma tarefa pendente ou atendendo integralmente o requerente. Configuração dos assuntos e histórico de atendimentos. Registro de usuário / data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos.

Avaliação de atendimento por parte do requerente na visualização externa do documento de atendimento. Podendo reabrir, caso tenha interesse. Todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda, têm acesso ao documento. A menos que seja privado. Possibilidade de avaliação do atendimento diretamente no e-mail de confirmação do fechamento: o solicitante pode clicar em um link direto, dando uma nota de 1 a 10.

Todos os acessos a demanda e despachos são registrados e tem-se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando. Possibilidade de direcionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto do mesmo. Criação de regras de acesso. Possibilidade de ativação ou não dos modos de identificação do atendimento: Normal, Sigiloso (onde somente o setor inicial pode ver os dados do requerente e suas respostas - tanto pelo painel de acompanhamento quanto quando respondido diretamente por e-mail) e anônimo, onde não é necessário realizar cadastro para abertura de solicitação. Possibilidade de escolha no modo de funcionamento acerca de manifestações anônimas, recebendo-as pela internet ou por meio de mensagem informando que só é aceito demandas anônimas presencialmente; Possibilidade de organização de informações das solicitações por diversos agentes (solicitante/requerente, prestador ou empresa associada). Controle de acesso no mesmo documento com diversos agentes, os mesmos podendo acessar área restrita (com e-mail e senha) para responder.

Integração com e-mail, não é necessário adentrar área restrita para responder ou fechar solicitações na qual o agente está envolvido. Possibilidade de organização por assunto e sub-assunto. Possibilidade de ordenação de demandas por prazo a vencer, número, última atividade. Possibilidade de filtrar entrada de solicitações por cidade, associada à categoria de uso do que está prestes a ser explanado/redigido na solicitação.



3.5.4 Protocolo Eletrônico

Abertura de protocolo/processos por: Acesso externo via site da Organização, smartphone ou cadastro de atendimento por operador do sistema. Modos de visualização: em lista (tabelado), por prazo. Possibilita o registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitações, até seu encerramento. Permite acesso aos dados do protocolo por meio de código ou login do emissor. Permite o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada Solicitação por assunto e finalidade;

A lista de assuntos é pré-cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha; Comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima. Registra a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a um determinado Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações. Inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas, etc.

O setor de destino do atendimento acessa diretamente o histórico ou documento específico, tem a total liberdade de encaminhar ou responder, a alguém internamente ou diretamente ao requerente. Os setores/áreas da empresa podem resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continua em aberto por quem está com alguma tarefa pendente ou atendendo integralmente o requerente.

Configuração dos assuntos.

Registro de usuário / data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos. Avaliação de atendimento por parte do requerente. Podendo reabrir, caso tenha interesse. Todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda, têm acesso ao documento. A menos que seja privado. Todos os setores envolvidos podem ver todos os despachos. Menos em circulares onde os despachos possuem a opção de serem endereçados exclusivamente ao remetente. Todos os acessos a demanda e despachos são registrados e tem--se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando.

Possibilidade de direcionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto do mesmo. Criação de regras de acesso. Possibilidade de ativação ou não dos modos de identificação do atendimento: Normal, Sigiloso (onde somente o setor inicial pode ver os dados do requerente) e anônimo, onde não é necessário realizar cadastro para abertura de solicitação.

3.5.5 Pedido de e-SIC



Possibilidade de recebimentos de demandas oriundas da LAI - Lei de Acesso à Informação; As solicitações podem ser feitas via internet ou cadastradas manualmente por operador, a partir de visita presencial, telefone ou correspondência do licitante; Possibilidade de resposta/encaminhamento da demanda internamente para qualquer setor da árvore que tiver ao menos um usuário ativo; Inclusão de anexos na solicitação original ou em qualquer uma das movimentações

Funcionalidades similares às demais estruturas de documentos Possibilidade de categorização das demandas pro assunto 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;

3.5.6 Ofício Eletrônico

Envio de documentos oficiais Externos com E-mails rastreados; 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); Possibilidade de enviar automaticamente o Ofício ao salvar ou em momento posterior, por meio de ação "Enviar por e-mail", com a outra parte recebendo o conteúdo do Ofício e podendo interagir, não necessitando imprimir e responder por meio físico; Possibilidade de receber respostas dos Ofícios via sistema (Central de Atendimento) ou quando o destinatário responder o e-mail de notificação; Transparência de movimentações e todo o histórico mantido no sistema; Utilização de base única de contatos para todos os módulos da plataforma; O destinatário não precisa ser usuário da plataforma para acessar o documento ou tramitá-lo, basta ser cadastrado em Contatos; Os ofícios a serem acessados na parte externa da plataforma compartilham de mesma numeração do ofício interno; Possibilidade de geração de QR-Code para cada ofício enviado;

3.5.7 Parecer

Módulo de controle de emissão de pareceres: possibilidade de registro de documento a ser embarcado ou incluído dentro de outro documento; Controle automático de numeração dos pareceres; Emissão de pareceres por setores e/ou usuários autorizados; Possibilidade de anexo de arquivos no parecer;

3.5.8 Intimação Eletrônica

Envio de intimações oficiais externas com E-mails rastreados, sem a necessidade de confecção, impressão ou carimbo em papel para ter caráter oficial perante à Organização; Controle de gerações de intimações podem ser liberadas a



determinados setores e/ou usuários; Possibilidade de geração e envio da intimação para contatos previamente cadastrados e com endereço de e-mail válido;

A tela de geração da intimação possui: destinatário (contato), assunto e corpo do texto a ser redigido para ser posteriormente enviado; Possibilidade de rastreamento da intimação se o servidor de e-mail do destinatário não bloquear imagens, desta forma, assim que o documento é entregue, o sistema pode apontar a indicação de e-mail entregue; Indicação de e-mail lido no momento que o destinatário o abre (também se não houver bloqueio de imagem); Relatórios e gráficos da quantidade de intimações enviadas, por período;

3.5.9 Ofício Circular

Disponibilidade de envio de comunicados via ofício circular por e-mail, onde vários contatos externos recebem a informação de uma vez; Criação de listas de contatos externas e posterior envio para todos os membros desta lista; Sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um destinatário responder uma notificação automática enviada por Email pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho no Ofício Circular, facilitando assim a interação com os destinatários; Retorno sobre os e-mails enviados, entregues e lidos por meio de status exibido dentro do próprio Ofício Circular; Disponibilidade de arquivamento do ofício circular enviado.

3.5.10 Processo Administrativo

Possibilidade da criação de Processos Administrativos na organização, vinculando um contato para ser parte envolvida em tal; Disponibilidade para criação de objetos que irão identificar o processo ao longo da tramitação; Possibilidade de configuração para cada processo aceitar somente um objeto ou diversos; Criação do processo, encaminhamentos e respostas; Possibilidade de configuração de rota inicial do processo a partir do assunto ou objeto definido; Possibilidade de o processo administrativo ser o fluxo estrutural na tramitação, ou seja, diversos documentos acessórios podem ser "incluídos" na linha do tempo do processo; Anexo de arquivos no processo original ou em seu despacho; Possibilidade de inclusão de outros documentos para serem referenciados no Processo administrativo; Possibilidade de visualização em modo cronológico, ou seja, todos os documentos incluídos na árvore do processo podem ser visualizados abertos como forma de abrir o histórico; Possibilidade da geração da Árvore do processo, onde é possível fazer a exportação de um único arquivo PDF onde as informações do processo estão concatenadas. Em cada página do arquivo exportado



consta um ato, anexo ou menção de outro documento no histórico. Possibilidade da colocação de informações no rodapé para fácil identificação dos conteúdos; Possibilidade de expor as assinaturas digitais nos atos do processo (quando disponível); Possibilidade de configuração de rota padrão de aprovação e autorização da abertura do processo administrativo (Termo de abertura); Possibilidade de configuração para utilização da funcionalidade de Deferido/Indeferido em determinados setores; Possibilidade de configuração da visibilidade para o ente externo acessar, quando o processo estiver pronto para ser visualizado, o acesso externo poderá ser liberado ou restrito a partir de um despacho com opção específica; Possibilidade de utilizar outros documentos como base para abertura de um processo administrativo, criando assim um elo entre eles;

Possibilidade de geração automática de numeração para o processo por setor, por assunto, geral para a organização, manual; Possibilidade de configuração de numeração do processo a partir de padrão customizado a ser utilizado pela entidade; Colocação de campos personalizados na abertura do processo, configuração inicial; Possibilidade de utilização de modelos pré-prontos de texto, para padronização da abertura e trâmite dos processos; Possibilidade da inserção de prazos dentro dos processos administrativos; Possibilidade de gerar outros documentos e utilizar o processo administrativo como base; Possibilidade de poder restringir a abertura e tramitação de Proc. Administrativos por setor; Possibilidade de configuração de como os processos devem tramitar: em paralelo ou somente com a carga do processo, onde somente o último setor a receber a demanda pode movimentá-lo;

Possibilidade de baixar todos os anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP; Possibilidade de solicitar assinatura para outros usuários dentro de um processo ou em qualquer de seus atos;

3.5.11 Atos Oficiais

Utilizado para tramitação e coleta de assinaturas digitais de atos oficiais da Organização (Empenhos, Portarias, Decretos, Leis, Contratos, etc). Disponibilidade de adicionar respostas e encaminhar o documento para outros setores da Organização; Disponibilidade de cadastrar assuntos específicos para classificação dos documentos e configurar roteamento automático (distribuição do documento para setores pré-definidos); Disponibilidade de configuração para certos setores e/ou perfil de usuários poderem enviar documentos; Numeração automática do documento, com Disponibilidade de configuração permitindo numeração única dentro de cada setor ou permitindo numeração manual; Disponibilidade de configuração permitindo que usuários externos consultem e



co-assinem documentos; Geração de QR-Code para cada documento criado; Permite que usuários assinem arquivos PDF anexados utilizando certificado digital ICP-Brasil. Permite que outros usuários com acesso ao documento co-assinem os anexos PDF utilizando certificado digital ICP-Brasil.

3.5.12 Carta de Serviços

Possibilidade de ter uma página pública na Central da Atendimento com índice dos serviços e também busca pelo título do serviço; Possibilidade de criar, editar e suspender serviços da Carta de Serviços; Possibilidade de definir hierarquia para os serviços presentes na Carta de Serviços; Possibilidade de descrever os serviços presentes na Carta de Serviços através de um editor de texto com opções de formatação simples; Possibilidade de definir setor responsável por um serviço da Carta de Serviços; Possibilidade de formatação simples da descrição de serviços presentes na Carta de Serviços, possuindo ao menos suporte para: criação e edição de tabelas, alinhamento de texto (justificado, alinhado ao centro, a esquerda ou à direita), além de permitir textos em negrito, itálico e sublinhado; Possibilidade de disponibilizar a Carta de Serviços publicamente, através do Workplace (Central de Atendimento), contendo descrição dos serviços da Organização, bem como setores responsáveis; 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.

3.6 Modo de funcionamento

Funcionalidades comuns da plataforma, podendo estar presentes nos módulos acima descritos e no uso geral do sistema.

3.7 Organograma e Ramais

Organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários presentes no sistema. Não há limite de setores filhos, ou seja, pode-se cadastrar setores na raiz e setores filhos tanto quanto o necessário. Informações sobre os usuários dentro de cada setor. Nome, Cargo, Data de cadastro no sistema e última vez online. Lista de Ramais dinâmicos de acordo com os dados dos usuários. Possibilidade de incorporação do organograma no site oficial da Organização. Identificação visual dos setores e usuários on-line. Possibilidade de usuários e contatos externos realizarem consulta ao organograma da Entidade em dispositivos móveis, com suporte aos sistemas operacionais Android e iOS.

3.8 Calendário / Controle de prazos



Possibilidade de criação de prazos pessoais ou prazos coletivos (prazos de resolução de demandas pelo setor); Visualização em modo calendário de todos os prazos associados ao usuário atual ou ao setor que trabalha. Identificação visual, por meio de cores, acerca do vencimento do prazo: com folga, vencendo ou vencido.

3.9 Situação dos documentos e identificação visual

Prazos: Verde (prazo confortável), Amarelo (prazo se aproximando), vermelho (prazo vencido - ação necessária).

Situação de leitura: Identificação visual de não lido pelo setor (É um documento ainda não acessado por ninguém do setor). Identificação visual de não lido "por mim" (É quando alguém do setor já acessou o documento, mas o usuário atual ainda não o leu). Identificação visual de lido (Significa que o usuário atual já leu o documento).

Privado: somente o remetente e o destinatário tem acesso ao documento.

3.10 Página de Plano da Organização

Ao administrador, disponibilidade de acompanhar as seguintes informações em uma página de "Plano" da organização: data do início do contrato, data da implantação, data da vigência do contrato, gestores do contrato, CNPJ, Razão Social e Endereço da Organização; Ao administrador, disponibilidade de verificar o nome, e-mail e setor de todos os administradores da plataforma em uma página específica de "Plano" da Organização; Ao administrador, disponibilidade de consultar histórico de usuários ao longo do mês, verificando o quantitativo de usuários dia a dia, com nome do usuário, e-mail e cargo; Ao administrador, disponibilidade de exportar planilha CSV com quantidade de usuários em um dia específico, com uma relação dos usuários ativos nesse dia contendo nome do usuário, e-mail e cargo; Ao administrador, disponibilidade de verificar todos os módulos, serviços e funcionalidades contratadas em uma página específica de "Plano" da Organização; Ao administrador, disponibilidade de listar todas as faturas em aberto em uma página específica; Ao administrador, disponibilidade de listar todas as faturas já pagas em uma página específica; Ao administrador, disponibilidade de consultar histórico de todas as faturas já pagas, com Disponibilidade de consulta às notas fiscais relativas a essas faturas; Ao administrador, disponibilidade de visualizar notas fiscais relativas às faturas em aberto; Ao administrador, disponibilidade de visualizar relatório detalhado de consumo na plataforma a partir de página específica de "Plano" da Organização.

3.11 Página de Faturas



Possibilidade de listar todas as faturas em aberto em uma página específica; Possibilidade de listar todas as faturas já pagas em uma página específica; Possibilidade de consultar histórico de todas as faturas já pagas, com possibilidade de consulta às notas fiscais relativas a essas faturas; Possibilidade de visualizar notas fiscais relativas às faturas em aberto.

3.12 Gerenciamento de contatos e organizações

Possibilidade de gerenciar contatos internamente na ferramenta; Os contatos podem ser do tipo: Contato/pessoa física, setor de organização (para contatos como: Financeiro, Suporte) e do tipo Organização/pessoa jurídica. Ferramenta para importação e exportação de contatos em CSV; Ferramenta para importação de contatos em vCARD; Higienização de contatos da base, com a funcionalidade de verificação de contatos duplicados e posterior unificação; Disponibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização;

3.13 Criação de listas para segmentação de contatos

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

3.14 Demandas do setor x Demandas do usuário

Documentos emitidos são direcionados a um setor em questão, podendo estar um usuário atribuído ou não. Possibilidade de um usuário participar ou deixar de participar de um documento individualmente, deste modo tal demanda não mais aparecerá no Inbox pessoal;

3.15 Funcionalidade de quem visualizou

Os registros de acesso a cada documento ou demanda são registrados, para se ter o histórico de quem acessou tal documento e quando; Diferenciação do acesso interno (usuário identificado da Organização) e externo (contato que fez login na área externa da plataforma).

3.16 Central de Atendimento

Área externa do sistema, onde estão disponíveis documentos para acesso por meio de código (chave pública) ou via leitura de QR-Code. Contatos externos têm acesso a Central de Atendimento da Organização para manterem seus dados atualizados, registrar novas demandas e acompanhar o progresso e resolução de demandas previamente abertas. Após estar identificado na Central de Atendimento, o contato tem a Disponibilidade de acessar o seu Inbox, uma tela que reúne todos os documentos nos



quais ele é o requerente ou destinatário. Possibilidade de fazer pesquisa por número de identificação do documento + documento pessoal (CPF/CNPJ);

3.17 Rastreabilidade por código ou QR-Code

Os documentos gerados na plataforma possuem a funcionalidade de ter um QRcode vinculado de modo a facilitar a rastreabilidade. Documentos emitidos e assinados digitalmente também têm a característica de estarem acompanhados por um código QR de modo a verificar a validade das assinaturas digitais, bem como o conteúdo do documento original.

3.18 Sistema de notificação multicanais

Para cada módulo presente nesta proposta, é possível escolher quais ações geram notificações para os envolvidos e em quais canais; Os canais disponíveis são: e-mail, SMS (caso disponível no plano). As ações por e-mail são: abertura de novo documento, atualização no documento (nova postagem de conteúdo) por parte da Organização, atualização no documento por parte do Atendido/externo, marcação como resolvido por todos os envolvidos pelo atendimento, reabertura de documento já resolvido.

As ações por SMS são: abertura de novo documento do requerente/externo, marcação como resolvido por todos os envolvidos pelo atendimento, reabertura de documento já resolvido. As mensagens de notificação para cada módulo, bem como para cada ação são personalizáveis, ou seja, a entidade pode definir o tom de comunicação das mensagens para com seus usuários;

As notificações aparecem em forma de linha do tempo (timeline), 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.

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.

O sistema também informa se a demanda acessada externamente foi via computador ou dispositivo móvel, bem como qual é o Sistema Operacional utilizado para tal.

3.19 Hospedagem segura de anexos

Em cada documento ou atualização, podem ser enviados anexos de diferentes formatos; Os anexos enviados aos documentos ficam hospedados em servidor seguro e



não são acessíveis publicamente, somente por meio de link seguro gerado dinamicamente pela ferramenta.

Registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado (número de downloads). Exposição do tamanho do anexo na ferramenta. Exibição na plataforma de miniatura (pré-visualização) dos anexos (PDF, formatos de vídeo e imagem);

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;

3.20 Suspensão automática de usuário por inatividade

Possibilidade de desativação automática de cadastro de usuário que seja considerado inativo, ou seja, não acessou a plataforma por um longo intervalo.

3.21 Transparência de dados e ações

Possibilidade de contatos externos terem acesso a quem leu as demandas; Possibilidade de exposição de gráficos e números externamente de modo a retratar o quantitativo de documentos presentes em tal módulo; Possibilidade de exposição externa, em modo mapa, de demandas presentes em tal módulo.

3.22 Personalização da interface do sistema

Cor do tema predominante. Fotos para background. Brasão/logo. Fonte dos documentos impressos. Informações de rodapé para documentos impressos. Custo da impressão/cópia no local para cálculo de potencial de economia em impressões. Customização do e-mail de boas-vindas para cadastros externos/Central de Atendimento;

3.23 Georreferenciamento das informações

Possibilidade de visualização de demandas em modo mapa, quando disponíveis. Quando abertura realizada pela Central de Atendimento, navegador solicita acesso a localização do usuário para sugerir uma localização aproximada.

3.24 Log de acessos e ações para auditoria

Usuários administradores podem consultar o log de acessos e eventos, de modo a poder auditar as ações e informações inseridas na plataforma.

3.25 Sistema de avaliação

Em cada postagem por um usuário do sistema, existe a opção de avaliação anônima por parte do destinatário. Deste modo é possível ter uma visão geral de como os próprios usuários avaliam o trabalho de seus colegas. Esta opção também está disponível para requerentes externos, no caso de módulos que suportem esta



particularidade (protocolo, ouvidoria). A partir das notas recebidas, são gerados os índices de qualidade por setor.

3.26 Atribuição de responsabilidade, menção de usuários e envio em cópia

Ao enviar ou tramitar um documento, é possível atribuir responsabilidade a si próprio ou a outro usuário, basta utilizar a opção A/C (aos cuidados de); É possível enviar uma demanda a mais de um usuário ao mesmo tempo utilizando a opção 'CC - envio em cópia'.

3.27 Assuntos

Possibilidade de cadastrar, editar ou desativar Assuntos, que são categorizações que certos tipos de documentos podem ter. Disponibilidade de organizar assuntos hierarquicamente. Possibilidade de configurar, para cada assunto, redirecionamento automático para um setor, que permite que todas as demandas abertas com aquele assunto sejam encaminhadas automaticamente para o setor em questão. Visualização de relatórios de documentos abertos por assunto. Disponibilidade de utilizar campos adicionais de tipo texto, múltipla escolha, seleção em lista, de acordo com o assunto selecionado no momento da criação do documento;

Disponibilidade de associação de tipos de anexos obrigatórios e opcionais com um determinado assunto, obrigando que o usuário ou o contato externo abrindo a demanda enviem todos os documentos necessários e os identifiquem, de acordo com as necessidades da Organização; Disponibilidade de especificar tipos de anexos opcionais associados a um determinado assunto; Disponibilidade de especificar tipos de anexos obrigatórios associados a um determinado assunto.

3.28 Subassuntos

Disponibilidade de cadastrar, editar ou desativar Subassuntos, que são categorizações que certos tipos de documentos podem ter. Disponibilidade de organizar assuntos hierarquicamente. Possibilidade de configurar, para cada subassunto, redirecionamento automático para um setor, que permite que todas as demandas abertas com aquele subassunto sejam encaminhadas automaticamente para o setor em questão.

Possibilidade de associar subassuntos com assuntos específicos, de forma que ao selecionar esse assunto no momento da abertura de demandas, mostre apenas os subassuntos associados. Visualização de relatórios de documentos abertos por subassunto. Disponibilidade de utilizar campos adicionais de tipo: texto, múltipla escolha, seleção em lista; de acordo com o subassunto selecionado no momento da criação do documento; Disponibilidade de associação de tipos de anexos obrigatórios e opcionais



com um determinado subassunto, obrigando que o usuário ou o contato externo abrindo a demanda enviem todos os documentos necessários e os identifiquem, de acordo com as necessidades da Organização; Disponibilidade de especificar tipos de anexos opcionais associados a um determinado subassunto; Disponibilidade de especificar tipos de anexos obrigatórios associados a um determinado subassunto.

3.29 Busca avançada - textual, por OCR e relevância

Possibilidade de busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma. Busca por termo, intervalo de datas de emissão, tipo de documento, remetente, destinatário e situação geral (em aberto ou arquivado). Paginação dos resultados da busca, apresentando os registros paginados e mostrando o número total de ocorrências; Possibilidade de busca no setor atual ou em todos os setores que o usuário faz parte. Possibilidade de expor um resumo do documento no resultado da busca, que contém os primeiros caracteres referente à última movimentação (emissão ou despacho); Possibilidade de busca por relevância, dando maior prioridade a buscas exatas e com termos contidos em campos principais, como: assunto digitado, assunto escolhido, conteúdo do documento pai, conteúdo dos despachos;

Disponibilidade para localizar documentos somente com postagem do usuário atual, ou seja, filtrar os resultados por documentos onde houve participação do usuário (geração de despacho); Possibilidade de expor o conteúdo do documento de origem no resultado da busca, em substituição ao padrão: resumo. Possibilidade de apresentação de um "score" ou nota de relevância, segundo critérios apresentados no item anterior;

Possibilidade de abrir vários registros da busca em várias abas diferentes, clicando com o botão inverso ou Ctrl+Cmd e clique no número do documento; Possibilidade de ordenação da busca avançada por data de última movimentação ou número, ascendente ou descendente;

Disponibilidade de identificar, no retorno da busca, em quais campos os conteúdos buscados foram encontrados, facilitando assim o entendimento do termo apresentado; Possibilidade de dar destaque (grifado) nos termos buscados e encontrados; Possibilidade de busca textual dentro de arquivos anexados aos documentos, tanto no documento principal quanto em despachos. Esta busca por OCR estará disponível após o arquivo anexo ter sido processado. O tempo poderá variar dependendo do peso do arquivo, método de geração (digital, escaneado, foto), bem como do horário e carga dos servidores, o tempo máximo tende a ser de 4 a 6 horas;



Disponibilidade de realizar busca avançada de documentos por assunto oriundo de lista de assuntos; Possibilidade de busca de documentos por geo-localização: endereço, bairro, cidade, CEP. Estas informações devem obrigatoriamente estar vinculadas no momento da criação do documento. Disponibilidade de realizar busca avançada de documentos por assunto textual; Disponibilidade de realizar busca avançada por termos exatos com o uso de aspas ("").

3.30 Contrassenha

Disponibilidade de uso de contrassenha internamente. Onde quem redige um documento não é quem assina. Neste caso, o emissor do documento fornece uma senha alfanumérica, automaticamente gerada para seus colaboradores gerarem documentos e os mesmos saírem em seu nome. Os documentos gerados com esta funcionalidade estão visualmente identificados para fácil compreensão. A contrassenha tem seu uso limitado pelo emissor e pode ser cancelada antes do final do uso.

3.31 Dupla autenticação

Camada adicional de segurança para entrar no sistema, caso cadastrado pelo usuário. 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 de e-mail e senha, o usuário necessita estar em posse de dispositivo gerador do código para acessar sua conta. Possibilidade de desativação desta funcionalidade por meio de envio de e-mail à conta associada.

3.32 Sistema de marcadores / tags

Possibilidade de todos os setores da organização adotarem uma organização própria dos documentos, por meio da criação de marcadores ou tags; Os marcadores funcionam como gavetas virtuais, onde os usuários podem categorizar e encontrar facilmente documentos; Os marcadores do setor ficam disponíveis somente para usuários daquela pasta; A categorização dos documentos por meio de marcadores também só aparece para usuários do setor onde a marcação foi feita; Possibilidade de busca e filtragem de todos os tipos de documento disponíveis por meio de marcadores, bastando selecionar a tag antes de realizar uma busca avançada; Ao clicar sob um marcador, automaticamente é mostrada a busca e retornado todos os marcadores; Disponibilidade de organizar os marcadores de maneira hierárquica, exibindo a hierarquia completa do marcador ao atribuir em um documento;

3.33 Sistema de Menção de documentos, usuários e contatos



É possível mencionar facilmente outro usuário no sistema por meio da digitação do caracter '@' e escolher quem quer marcar; É possível mencionar um contato externo no sistema por meio da digitação do caracter '\$'; É possível mencionar um documento no sistema por meio da digitação do caracter '#'; Após marcar e enviar o documento (ou tramitação), caso o usuário ainda não esteja envolvido naquele documento, o sistema automaticamente envia para a caixa de entrada e libera para o setor do usuário; Cada documento mencionado será referenciado no documento de origem;

3.34 Demandas em modo Kanban

Disponibilidade de organização das demandas em colunas para melhor filtro de informações: Recebido, A fazer, Fazendo, Feito. Disponibilidade de arrastar a demanda para a coluna desejada; Disponibilidade de visualizar as demandas em modo Kanban (metodologia Kanban) bem como criar novos documentos em qualquer etapa do Kanban;

3.35 Demandas em modo Mapa

Disponibilidade de exibição de demandas com georeferenciamento em modo Mapa, com uma visualização em mapa contendo pinos que indicam as demandas em aberto; Disponibilidade de identificar demandas com prazo em aberto (pino verde), próximo do vencimento (pino amarelo), vencida (pino vermelho). Disponibilidade de filtros por palavras-chave, assunto pré-definido, período e marcador.

3.36 Sistema de Assinatura Digital no padrão ICP-Brasil

Está em conformidade com as normas da ICP-Brasil para documentos assinados, mais especificamente: DOC-ICP-15; DOC-ICP-15-01; DOC-ICP-15-02; DOC-ICP-15-03; Possui suporte a assinatura em padrão PAdES (.PDF); Possui suporte a representação visual em assinaturas no formato PAdES; Possui componente para execução de assinaturas digitais no browser (extensão do navegador) sem a necessidade de instalar Java; Assinatura eletrônica de documentos com validade jurídica via ICP-Brasil; Disponibilidade de anexar arquivos PDF à documentos da plataforma para posterior assinatura digital. Para tal, o usuário precisa ter o plugin instalado e também ter algum certificado digital válido; Possui funcionalidade de autenticação de usuários com certificados digitais; Disponibilidade de verificação da assinatura para tirar uma relação de todos os assinantes, documento oficial (CPF ou CNPJ) bem como toda a cadeia de certificação para comprovar a validade do certificado digital emitido;

Realização da assinatura digital sem requerer a exportação da chave privada do signatário do repositório seguro onde ela estiver armazenada. Disponibilidade de geração de assinaturas simples, múltiplas assinaturas e assinatura de certificação no formato PDF



Signature de acordo com o padrão ISO 32000-1. Verificação da validade do certificado digital do signatário e sua correspondente cadeia de certificação no momento da geração da assinatura digital. Possui suporte a dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3 da ICP-Brasil e repositórios (Keystore) para certificados do tipo A1 da ICP-Brasil; Disponibilização da funcionalidade de verificação de documentos assinados, de forma a permitir a implantação de suporte a documentos eletrônicos seguros. Fornece para cada solicitação de verificação, uma resposta à aplicação solicitante contendo dados a respeito da integridade da assinatura digital, validade do certificado digital utilizado, cadeias de certificação e demais informações pertinentes à validade do documento.

Possui componente para execução de assinaturas digitais nos seguintes navegadores de internet: Internet Explorer; Firefox; Chrome; Possui componente para execução de assinaturas digitais no browser nos seguintes Sistemas Operacionais: Windows; Linux; MacOS; Disponibilidade do usuário acessar a plataforma através de certificado digital ICP-Brasil em dispositivos móveis, por meio de aplicativo específico para autorização, com suporte para os sistemas operacionais Android e iOS;

Disponibilidade do usuário ou contato externo acessar a Central de Atendimento da plataforma através de certificado digital ICP-Brasil em dispositivos móveis, com suporte para os sistemas operacionais Android e iOS; Disponibilidade do usuário assinar documentos digitalmente em dispositivos mobile, bem como despachos e/ou arquivos anexos, através de certificado ICPBrasil, com suporte aos sistemas operacionais Android e iOS; Disponibilidade do usuário ou contato externo assinar documentos digitalmente na Central de Atendimento em dispositivos mobile, bem como despachos e/ou arquivos anexos, através de certificado ICP-Brasil, com suporte aos sistemas operacionais Android e iOS; Disponibilidade de realizar co-assinatura digital de documentos utilizando Certificado Digital ICP-Brasil, despachos e/ou anexos em formato PDF na Central de Atendimento sem necessitar a criação de login/senha na plataforma; Disponibilidade de acessar os arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES) por meio da Central de Verificação, exibindo informações técnicas e validação de integridade referentes aos certificados utilizados.

Possibilidade de solicitar assinatura de outros usuários em documentos. Esta solicitação é exibida para o assinante em formato de notificação na plataforma. Possibilidade 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. Possibilidade de o usuário requerer a assinatura digital de outro usuário, gerando assim uma notificação.

3.36 Assinatura Eletrônica Nativa

A Assinatura Eletrônica é amparada pela Medida Provisória 2.200-2/2001, especificamente no Artigo 10, § 2º, em conjunto a instrumento a ser publicado pela Organização, ratificando que os usuários da plataforma são pessoais e intransferíveis, admitindo como forma de comprovação da autoria. Não exige instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário para sua utilização;

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, em conformidade com a Medida Provisória 2.2000-2/2001 e compostas de uma autoridade certificadora pai e uma sub-autoridade certificadora;

O certificado X509 está em conformidade com os padrões utilizados na assinatura digital no formato PAdES e é gerado pela sub-autoridade certificadora, pertencente à raiz certificadora da plataforma; O certificado X509 dos usuários e contatos são mantidos vinculados à própria conta do usuário e só são ativados em caso de digitação e validação da senha e só tem validade para utilização no contexto de uso da plataforma pela organização. Disponibilidade de assinar documentos ou despachos emitidos e/ou anexos em formato PDF, utilizando certificados digitais individuais, por meio de cadeia própria, criando arquivos assinados no formato PAdES;

Possibilidade de salvamento automático das preferências de assinatura do usuário, em determinado fluxo. Se o usuário for requerido para sempre assinar digitalmente tal documento, na próxima vez que a tela for carregada, a opção já irá vir selecionada. Disponibilidade de geração de arquivo em formato PDF para materialização de documento assinado eletronicamente (versão para impressão), estampando em todas as páginas um selo informando sobre o(s) assinante(s), código de verificação e endereço para site para conferir autenticidade do documento. Possibilidade de geração de uma página com extrato técnico das assinaturas na central de verificação, contendo nome do assinante, políticas de assinatura. Disponibilidade de co-assinar documentos previamente assinados no formato PAdES com Certificados ICP-Brasil ou outras assinaturas nativas, mantendo assim todas as assinaturas existentes do documento e no mesmo padrão e local para conferência.



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). Possibilidade de escolher, no momento da assinatura, se será utilizada Assinatura Eletrônica ou Assinatura Digital ICP-Brasil (requer certificado digital A1 ou A3 emitido ICP-Brasil). Possibilidade de pré-visualizar documentos e/ou anexos que serão assinados digitalmente com a Assinatura Eletrônica antes de efetuar a operação. Possibilidade de visualizar os dados de assinatura do usuário no momento que documentos e/ou anexos serão assinados digitalmente com a Assinatura Eletrônica. Para assinar digitalmente com a Assinatura Eletrônica é necessário que o usuário insira sua senha, como método de confirmação de segurança.

Possibilidade de verificar a autenticidade de assinatura e de documentos ao utilizar Assinatura Eletrônica. Inserção de assinatura em tela nos documentos que foram assinados com a Assinatura Eletrônica. Disponibilidade de acessar os arquivos originais, versão para impressão, ou arquivo com resultado da assinatura (PDF em formato PAdES) através da Central de Verificação. Possibilidade de solicitar assinatura de outros usuários em documentos. Esta solicitação é exibida para o assinante em formato de notificação na plataforma. Possibilidade de solicitar assinatura por meio de busca utilizando a tecla \$ (cifrão) no momento da criação ou despacho de documentos. Possibilidade 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. Disponibilização de todo o histórico de solicitação de assinaturas, assinaturas e co-assinaturas na linha do tempo, dentro de cada documento. 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;

3.37 Editor de texto

Possibilidade de formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor do texto e alinhamento do texto. Em todos os módulos do sistema está disponível um corretor ortográfico, que destaca visualmente palavras que não fazem parte do acordo ortográfico brasileiro. Disponibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, inclusão de imagens e vídeos no corpo do texto, e hiperlinks; Disponibilidade de exibir o editor de texto em tela cheia; Disponibilidade de exibir a assinatura textual do usuário no editor, para ser adicionada aos documentos; Possibilidade de inclusão de modelos de documentos previamente



cadastrados via editor de texto; Uso e integração do editor com a funcionalidade de menção de usuários, contatos e documentos;

3.38 EAD (Ensino à distância) - Sistema de Treinamento de Usuários Remotos

Disponibilizar material de treinamento em formato de vídeo, organizado em módulos, apresentando como utilizar a plataforma e suas funcionalidades; Possibilidade de assistir as aulas em formato padrão ou em tela cheia; Possibilidade de controle de execução, em modo normal, lento ou acelerado; Possibilidade de pausar aulas e retomar a execução a partir do momento em que foram pausadas.

A plataforma disponibilizada de ensino a distância (EAD) para apresentação do material em vídeo controla quais aulas foram assistidas, de maneira a identificar que o conteúdo programático foi integralmente acessado pelo usuário; É integrada com a aplicação, exibindo o progresso em formato percentual e absoluto do usuário no(s) curso(s) em que estiver matriculado; Controla a ordem em que as aulas são assistidas, visando assim garantir que o conteúdo seja repassado conforme planejamento do instrutor; Possibilitar que o usuário assista novamente as aulas;

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; Caso o usuário obtenha nota igual ou superior a 7(sete), é 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).

3.39 Relatórios

3.39.1 Relatórios de Produtividade

De acordo com a utilização da ferramenta, são gerados automaticamente indicadores e estes são apresentados aos gestores, contendo: Eficiência: porcentagem de resolução de documentos do setor. Qualidade: nota média dada para as resoluções e despachos do setor. Engajamento: porcentagem de leitura dos documentos recebidos do setor. Pode-se escolher quais tipos de documento vão para este indicador. Relatório gerado todos os dias após o expediente, automaticamente. Esta funcionalidade pode ser usada para definição de prioridades e realocação de pessoal dentro da Organização. Os administradores possuem acesso à uma página específica com um gráfico evolutivo dos itens. Eficiência, Qualidade e Engajamento. Capacidade de comparar o gráfico geral da Entidade (média de todos os setores) com um setor em específico.

Os administradores possuem acesso à uma página com os Dados atuais em formato tabela dos Indicadores. Eficiência, Qualidade e Engajamento, organizados



hierarquicamente de acordo com o Organograma da Entidade. Relatório de Uso, por setor. Uma listagem de todos os usuários na ferramenta e sinalizados visualmente por última data de acesso. Listagem de uso do sistema para Gestores, é possível identificar em grupos as pessoas que mais acessam a ferramenta.

3.39.2 Monitoramento e Inteligência para Administradores

Acompanhamento em tempo real das estatísticas e visão geral de uso da ferramenta. Auditoria de uso, todas as ações dos usuários são registradas e com fácil acesso ao Administrador. Visão geral da Entidade: em quais setores as demandas não estão sendo resolvidas, lidas ou possuem notas de qualidade baixas, gargalos.

3.39.3 Relatório de Uso e quadro de acessos

Acompanhamento, setor por setor, de quais usuários estão acessando a plataforma; Identificação por cores de usuários que acessaram nos últimos 2 dias, última semana e mais de 30 dias. Gráfico de linha mostrando a quantidade de documentos abertos por dia, nos últimos 30 dias.

3.39.4 Relatório de Consumo

Disponibilidade de consultar o consumo detalhado mês a mês, com informações de usuários cadastrados, número de logins de usuários, número de contatos externos cadastrados, número de logins de contatos externos, número de documento, número de despachos em documentos, quantidade de anexos, tamanho total de anexos enviados para a plataforma, número de SMSs enviados, número de e-mails enviados, número de assinaturas digitais emitidas, número de assinaturas digitais verificadas, número de logins com certificado digital.

3.39.5 Gráficos gerais

Possibilidade de escolha de período para geração dos gráficos; Geração de gráficos quantitativos dos documentos presentes na Organização; Gráfico demonstrativo de setores que mais participam de documentos de certo tipo; Gráfico demonstrativo por situação dos documentos: Em aberto, parcialmente resolvido (quando ao menos um setor presente no documento o resolveu), totalmente resolvido (quando todos os setores o resolveram).

3.40 Condições gerais

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. 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.

3.41 – Fluxo de trabalho avançado para gestão de processos

Possibilidade de impressão do processo em modo cronológico juntando os conteúdos e seus anexos em PDF; Criação da árvore do processo em um arquivo para exportação em formato PDF; Possibilidade de despachar em modo sigiloso, onde no momento da inclusão das informações será possível escolher esta configuração de privacidade, podendo o emissor visualizar ou o setor com a devida permissão; Possibilidade de configuração de workflow básico por assunto, onde a demanda só poderá ser encaminhada na ordem pré-estabelecida, sem pular etapas; Possibilidade de ordenar os anexos após inclusão.

3.42- Consulta Prévia de Viabilidade (M)

Este Módulo auxilia a população e profissionais (arquitetos/engenheiros) a obterem as informações essenciais para a elaboração de seus projetos em lotes específicos, que são os índices urbanísticos: taxa de ocupação, índice de aproveitamento, gabaritos, recuos e afastamentos, zona de ocupação, áreas específicas e outras informações que a Organização julgar necessário informar. Para geração do mapa de consulta de viabilidade, é necessário que tais parâmetros urbanísticos estejam previamente estruturados e consolidados no plano diretor do município; O Mapa de Consulta de Viabilidade é interativo e online. Para acessá-lo, basta que os usuários (externos ou internos) acessem o link (disponibilizado pela Organização no site), cliquem sobre a área ou lote da sua obra. Ao clicar no lote, poderá visualizar os índices urbanísticos e os usos admitidos para a zona em que está localizado. Se restar dúvidas, podem ainda clicar em abrir protocolo, será direcionado ao sistema, onde poderá selecionar o assunto de Consulta de Viabilidade, anexar os documentos obrigatórios e protocolar seu pedido.

O mapa de viabilidade funciona junto à Central de Atendimento da Organização e pode ser acessado por meio de computador, tablet ou smartphone; No mapa, suporte a visualização híbrida (com informações de terreno, vias); Possibilidade de expor visualmente as zonas do município por meio de cores e legendas, onde cada zona tende a ter parâmetros urbanísticos específicos; Possibilidade de expor a separação em terrenos e lotes na área geográfica do município, ao clicar no lote, é mostrado informações relativas (caso disponível), como: inscrição imobiliária, zona; Possibilidade



de consulta dos parâmetros urbanísticos e usos permitidos e permissíveis (caso aplicável) em cada lote do município, contendo as informações: qual lote é, em que zona está, quais são os usos permitidos (residencial, comercial, industrial) e demais especificações; Para a elaboração do Mapa, a Organização deverá fornecer os arquivos em formato DWG ou Shape File, contendo zoneamento e lotes das edificações (preferencialmente em polígonos), estes dois principais; Possibilidade na criação de camadas personalizadas, onde é possível expor o sistema viário, bairros, dados ambientais (rios, APP's), equipamentos públicos, áreas de interesse da sociedade para simples conferência; Caso não possua os arquivos especificados acima, a Organização pode requerer o desenvolvimento, que se enquadrará como customização, descrito no item Customizações e Integrações. Item relacionado não possui previsão de atualização de plano diretor e/ou demais alterações que modificam as características do Mapa já homologado.

3.43 - Aprovação de Projetos de Construção, Parcelamento de Solo e licenciamentos

Análise de Projetos de Construções Unifamiliares, Multifamiliares, Institucionais, Comércio, Serviços e Indústrias; Análise de Projetos de desmembramento, remembramento, retificação de áreas, loteamentos e condomínios; 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); Disponibilidade de anexar no final do processo os Alvarás/Licenças de Obra/Construção, e ainda: Permite criar e editar workflow (fluxo de trabalho/processos); Analisar/Revisar documentos e plantas técnicas em formato PDF, com anotações diretamente nos documentos; Carimbar documentos e plantas técnicas de forma eletrônica; Marcar o processo como deferido (aprovado) ou indeferido (reprovado); Assinar documentos e plantas técnicas com certificado digital, diretamente na plataforma, sem custos adicionais e sem limite de quantidade de documentos ou assinaturas; Anexar Licenças/Alvarás/Certidões de Projeto/Obra/Demolição ou boletos para pagamento, diretamente no protocolo, de forma 100% digital. Abertura de pedido de análise (Protocolo) por acesso externo é feito via link no site da Organização, direcionado ao pedido de análise na plataforma, tudo de forma online;

Cadastro de atendimento presencial diretamente com o(s) colaborador(es) da Organização, acompanhado dos documentos físicos (neste caso a Organização deverá



providenciar scanner para digitalização dos documentos) ou em formato digital disponibilizados em dispositivos móveis de armazenamento (pen drive ou similares); Permissão aos usuários externos de enviar documentos e plantas técnicas de forma eletrônica, em formato PDF ou DWG, com capacidade de até 512MB; Usuários externos só conseguem protocolar seus pedidos se anexarem e classificarem todos os documentos obrigatórios, definidos previamente pela Organização; 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; 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; Disponibilidade de inclusão de requerimentos e formulários (itens obrigatórios à critério da Organização), previamente fornecidos, tanto para preenchimento na própria plataforma quanto para download;

Possibilidade da 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 é por meio de cadastro novo ou associação (caso o contato já esteja cadastrado na plataforma). O cadastro pode 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 é possível consultar outros documentos do mesmo); 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; Protocolado o pedido, a plataforma envia mensagem ao email do usuário externo informando que o protocolo foi efetuado, e também uma cópia de todos os arquivos anexados. - Este procedimento é realizado para garantir ao usuário externo que todos os arquivos anexados foram recebidos pela Organização;

Usuários internos, para terem acesso à inbox do setor, devem se logar na plataforma através de link fornecido pela Organização; Usuários internos têm acesso a todos os protocolos disponíveis na inbox do setor; No protocolo, têm acesso aos documentos anexados; Plataforma permite que os anexos sejam analisados



individualmente através da funcionalidade Revisar, que permite ao analista aceitar ou recusar o documento. Se permite ao analista aceitar ou recusar o documento. Se recusado, o analista deve redigir texto explicativo sobre o motivo do indeferimento; A cada documento recusado, uma cópia é enviada ao usuário externo no email informado no cadastro, para que este possa ajustar e reenviar para análise; Analista pode escrever textos, inserir figura geométricas, linhas e traços, marca texto, inserir carimbos e anotações, da mesma forma como procedia no papel, sobre os documentos revisados;

- O progresso da realização da análise é salvo no Servidor Cloud em tempo real, sem a necessidade de qualquer ação do analista responsável, permitindo que este reinicie a análise em outro momento oportuno, além de assegurar proteção contra interrupções como quedas de energia ou outros problemas técnicos que possam ocorrer no hardware do analista;

Em cada nova análise, seja aceitando ou recusando anexo, o arquivo original é mantido inalterado, e fica acessível na tela de informações. O arquivo que foi analisado aparecerá com o título aceito ou recusado; Todos os anexos ficam disponíveis para download, caso o analista necessite; Disponibilidade do usuário externo e o usuário interno acompanharem o progresso do processo de forma temporal: na tela do protocolo, que funciona como um feed de notícias (linha do tempo) das redes sociais, onde as movimentações mais antigas aparecem acima, e as novas entram abaixo; Os documentos emitidos no final do processo são gerados pelo sistema tributário e podem ser anexados na plataforma pelo Analista (Alvarás, Licenças, Certidões); A plataforma permite 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; Caso necessário, pode-se 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.

Sobre o licenciamento de obras. Entre os diversos tipos de fluxos disponíveis, estão: Alvará de Construção; Alvará de Demolição; Habite-se; Fiscalização de Obras e Terrenos Análise e Aprovação de Loteamentos, Parcelamento do Solo e Unificação; Aprovação e Ampliação de Projetos Residenciais e Comerciais; Regularização de Projetos Residenciais e Comerciais; Certidão de Projetos Residenciais e Comerciais;



Certidão de Uso e Ocupação do Solo; Certidão de Demolição; Certidão da Edificação; Atestado de Aprovação do Projeto Hidrossanitário; Termo de Inspeção de Instalações Hidrossanitárias; Outros definidos pela secretaria;

Permite que os formulários sejam atualizados sob demanda para atender por exemplo mudanças nas leis municipais, estaduais ou federais. Definição das permissões e de quais os órgãos serão os responsáveis pelas análises e pareceres necessários para a emissão de certidões ou alvarás; Possibilita definir setores e eliminar procedimentos de triagem; Possibilita pré-analisar as informações inseridas pelo usuário, utilizando como base leis e códigos do município, cruzando informações da localização selecionada pelo usuário, qual seu zoneamento e parâmetros urbanísticos e validar no próprio campo conforme o solicitante for inserindo os dados.

Sobre o licenciamento de empresas. Entre os diversos tipos de fluxos disponíveis, estão: Alvará Inicial; Baixa; Alteração; Renovação; E outros. Possibilidade de classificação conforme CNAE e zoneamento urbano; Possibilidade de vistoria in loco através de dispositivo móvel (smartphone ou tablet); Formulários dinâmicos e personalizados para cada tipo de CNA; Mecanismo de emissão de Alvará provisório com prazo para que o solicitante anexe as demais informações. Após este prazo o Alvará pode ser cancelado. Definição manual das permissões e de quais os órgãos serão os responsáveis pelas análises e pareceres necessários para a emissão de certidões ou alvarás; Possibilita definir setores e eliminar procedimentos de triagem; Possibilita pré-analisar as informações inseridas pelo usuário, utilizando como base leis e códigos do município, cruzando informações da localização selecionada pelo usuário, qual seu zoneamento e parâmetros urbanísticos e validar no próprio campo conforme o solicitante informa os dados.

3.44 Fiscalização de Obras e Posturas

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. 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.

Possibilidade de encaminhamento interno para os setores responsáveis; Possibilidade de gerar em PDF as informações condensadas da denúncia; Possibilidade de visualização das demandas em modo mapa, para facilmente identificar os pontos onde as mesmas se encontram; Possibilidade do envio de uma cópia para o requerente ou



para terceiro, caso necessário. Possibilidade de vistoria in loco através de dispositivo móvel (smartphone ou tablet).

3.45 Processos de licitação

Este módulo permite que processos de compra possam ser configurados e validados pelos respectivos gestores antes de serem encaminhados para a publicação; A contratante pode adicionar e customizar quantos assuntos e fluxos de processos de compra desejar; Há formulários com inserção de textos e anexos de arquivos; O gestor pode selecionar o assunto desejado em uma lista pré-configurada; Os processos podem tramitar por diferentes setores para fins de aprovação de uma compra; Os processos podem depender da aprovação de inúmeros gestores para fins de realização de uma compra; É permitida a inserção de documentos e pareceres.

3.46 Após término de Contrato.

Das informações dos documentos:

Todos os dados são exclusivamente de propriedade da Contratante e serão disponibilizados na integralidade sempre que solicitados em formato digital e sem qualquer custo. A empresa se responsabiliza pelo manutenção e guarda segura destes dados, mas não pelo conteúdo dos mesmos.

Em caso de rescisão contratual e/ou solicitação dos dados, será disponibilizado um acesso para realizar a transferência dos arquivos dos servidores seguros para máquina do cliente por tempo determinado. Estes arquivos consistem nos dados gerados na plataforma, bem como seus anexos. O código fonte do programa é de exclusiva propriedade da Contratada e não será disponibilizado em nenhum momento.

3.47 Suporte e Atualização

3.47.1 Suporte

Suporte sem custos e ilimitado, via sistema de atendimento e respostas acessados dentro da própria ferramenta e avisos por e-mail e em formato de chat. O suporte funciona de segunda à sexta (exceto feriados nacionais) das 8h às 19h (horário de Brasília).

3.47.2 Atualizações e Manutenção

Por se tratar de solução WEB, fornecemos sempre a última versão do sistema. A atualização ocorre sem nenhuma interrupção no serviço. Podem ocorrer janelas de manutenção programada nos servidores, que geralmente duram alguns minutos e sempre em horários alternativos. Deste modo o acesso pode ficar intermitente durante a madrugada (horário de Brasília).



3.48 Implantação e treinamento

Tem como objetivo colher os requisitos necessários, analisar os processos internos, adequá-los, conforme este termo de referência, à plataforma e capacitar (treinamento) usuários sobre documentos eletrônicos e outros procedimentos que constam neste termo de referência.

A empresa contratada deverá fornecer os modelos de ícones a serem disponibilizados no WEB site da Prefeitura, para acesso de todos os usuários da solução tecnológica; Como parte integrante do processo de implantação, a empresa contratada deverá ministrar treinamentos aos usuários da solução tecnológica, tendo como suporte os manuais operacionais dos sistemas, os cursos EAD, respeitando as obrigações dispostas na especificação deste objeto no item 3.0.

O treinamento dos profissionais envolvidos no processo de utilização dos módulos da solução tecnológica deverá ocorrer de acordo com as atividades ou atribuições de cada grupo de usuários, respeitando as regras de acesso e permissionamentos estabelecidas pela Administração. O treinamento dirigido aos servidores das Secretarias envolvidos no processo de utilização da solução tecnológica deverá, obrigatoriamente, contemplar todos os itens do objeto específico 3.0.

A Prefeitura definirá e disponibilizará local e data para realização do treinamento. A empresa contratada deverá oferecer treinamento e capacitação para os servidores municipais indicados pela Prefeitura, de forma a garantir adequada e plena utilização dos diversos módulos da solução tecnológica, conforme carga horária mínima para o funcionamento correto do sistema e manuseio dos usuários. A contratada também deverá fornecer o material de apoio em versão digital (manuais explicativos) para treinamento aos profissionais, o qual deverá ficar disponível para download.

O treinamento ministrado pela empresa contratada, direcionado aos usuários do sistema deverá abordar os conteúdos necessários à operacionalização do mesmo, proporcionando conhecimento e capacitação, contemplando, obrigatoriamente, todo o objeto deste termo de referência.

4 CRITÉRIO DE JULGAMENTO

4.1 O JULGAMENTO do presente processo licitatório dar-se-á pelo Menor Preço.

5 ENTREGA E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

5.1 A EXECUÇÃO DO SERVIÇO DEVERÁ SER EFETIVADA EM ATÉ 15 (quinze) DIAS CORRIDOS, contados a partir da data de ciência por parte da CONTRATADA da emissão da SOLICITAÇÃO DE DESPESA, NOTA DE AUTORIZAÇÃO



DE DESPESA (NAD) E/OU NOTA DE EMPENHO PELA CONTRATANTE, diretamente na Secretaria Municipal de Administração, localizada na Rua José Antônio Campos, 250, (prédio da Administração) Município de Registro - SP, nas condições estabelecidas pela Contratante neste Termo de Referência.

5.2 O recebimento do serviço será mediante RECEBIMENTO PROVISÓRIO, ou seja, a CONTRATANTE terá o prazo de ATÉ 15 (QUINZE) DIAS ÚTEIS, a contar a partir da data da realização do serviço, essa devidamente informada pelo recebedor na respectiva Nota Fiscal por meio da sua assinatura, para avaliar e conferir os serviços executados às exigências constantes no Termo de Referência, Edital, Contrato e demais condições previstas no processo licitatório.

5.2.1 A conferência dos serviços executados será feita pelos fiscais de contrato ou servidores técnicos indicados previamente pela secretaria requisitante.

5.3 Se durante a avaliação e conferência a secretaria requisitante, através de comissão formada por fiscais de contrato, responsável pelo recebimento e/ou demais servidores técnicos, constatar-se que o serviço executado não está em conformidade às exigências editalícias e contratuais, a mesmo será RECUSADO.

5.3.1 O SERVIÇO RECUSADO DEVERÁ SER REEXECUTADO OU REPARADO NO PRAZO MÁXIMO DE 5 (CINCO) DIAS ÚTEIS, contados a partir da ciência da notificação apresentada à Contratada pelo Gestor de Contratos, sem ônus ao Município de Registro.

5.3.2 A não readequação do serviço no prazo previsto na seção acima resultará na aplicação imediata das multas moratórias previstas nas sanções deste Termo de Referência.

5.4 Será caracterizado o RECEBIMENTO DEFINITIVO quando o serviço for executado em conformidade às exigências editalícias e contratuais, a contar a partir do fim do seu prazo máximo estipulado para conclusão.

5.5 Poderá ser dispensado pela contratante o recebimento provisório nos casos particulares previstos em legislação vigente.

6 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.1 São obrigações da Contratante:

6.1.1 Receber o objeto licitatório no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

6.1.2 Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços prestados, provisoriamente, com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.



6.1.3 Comunicar à Contratada, formalmente, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto licitatório fornecido, para que seja reexecutado, reparado ou corrigido.

6.1.4 Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, por meio de comissão especialmente designada previamente pela secretaria requisitante através dos Fiscais de Contrato constantes neste documento ou por meio de ato administrativo de designação expedido pelo Município de Registro, este último quando for o caso.

6.1.5 Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos.

6.2 Ainda, no tocante às unidades requisitantes:

6.2.1 Será de responsabilidade da secretaria ou departamento requisitante: a formação de preço do objeto da licitação e o descritivo dos serviços, sempre observando o não direcionamento do serviço a ser contratado, conforme o Art. 3.º da Lei Federal n.º 8.666/1993.

6.2.2 A secretaria ou departamento requisitante é responsável por informar os documentos necessários para habilitação, conforme a complexidade do objeto, relativa à qualificação técnica, conforme o disposto no Art. 30.º da Lei Federal 8.666/1993.

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

7 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1 A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo exclusivamente como seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, e ainda:

7.1.1 Executar o objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Edital e seus anexos, acompanhado da respectiva Nota Fiscal.

7.1.1.1 A supracitada Nota Fiscal deverá estar acompanhada **INDISPENSAVELMENTE** da Solicitação de Despesa, NAD e/ou Nota de Empenho emitida(s) pela secretaria requisitante, podendo essa ser cópia simples, impressa do Portal da Transparência e/ou documento original.

7.1.2 Reexecutar, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto recusado durante o Recebimento Provisório.

7.1.3 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.



7.1.4 Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato.

7.1.5 Incluir no valor global da proposta os impostos, encargos sociais e trabalhistas, e demais despesas pertinentes à execução do objeto.

8 SUBCONTRATAÇÃO

8.1 Não será admitida a subcontratação, tanto parcial quanto integral, para o presente objeto licitatório.

9 PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

9.1 O prazo de vigência para o presente contrato é de 12 (DOZE) MESES.

10 GESTORA DE CONTRATO

Secretaria de Governo – Luís Augusto Vaz de Arruda (Secretário de governo)

Gestor de Contrato – Matrícula n.4002194 CPF n.º 255.343.308-56

11 FISCAL DE CONTRATO

11.1 TITULAR

Nome Completo	Cargo	Matrícula	CPF
André Gustavo dos Santos Rodrigues	Chefe de Seção Especial de Políticas Públicas de Tecnologias da Informação	4645	354.385.598-05

12 DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO

12.1 Apenas os documentos solicitados habitualmente pela Secretaria Municipal de Administração no processo administrativo para qualificação econômico-financeira, habilitação jurídica e comprovação da regularidade fiscal, estes já previstos em legislação específica.

13 APRESENTAÇÃO TÉCNICA DO SISTEMA

13.1 A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar deverá apresentar o sistema integrado e oficial de Comunicação Interna, Externa, Gestão Documental e Central de Atendimento automaticamente no dia do certame ocorrendo no fim da realização da fase de lances do certame prefixada no Edital, estando devidamente habilitada, para análise e aprovação da SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO de acordo com as seguintes CARACTERÍSTICAS:

13.1.1 APRESENTAÇÃO do sistema integrado e oficial de Comunicação Interna, Externa, Gestão Documental e Central de Atendimento, conforme arrematado no certame, IDENTICAMENTE ao que será entregue à contratante caso aprovada;

13.2 Caso a licitante não apresente o item constante na SEÇÃO TERCIÁRIA 13.1.1 no prazo previsto, será AUTOMATICAMENTE desclassificada.



13.3 Caso a licitante apresente o item constante na SEÇÃO TERCIÁRIA 13.1.1 no prazo previsto, porém o mesmo seja reprovado durante a análise, também será desclassificada.

13.4 Caso a licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar no certame seja desclassificada na fase de apresentação do SISTEMA, a segunda será CONVOCADA automaticamente após a apresentação da primeira colocada para apresentação do referido item na SEÇÃO TERCIÁRIA 13.1. para análise e aprovação da SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO, considerando os mesmos prazos previstos na SEÇÃO SECUNDÁRIA 13.1 obedecida à ordem de classificação provisória no caso de novas desclassificações na fase de apresentação do Sistema de Gestão de documentos.

13.5 A apresentação do referido Sistema deverá ocorrer no Paço Municipal, localizado à Rua José Antônio de Campos, nº 250, Centro, Registro-SP em dia útil na data de realização do certame.

13.6 A APRESENTAÇÃO DO SISTEMA SERÁ FEITA EM SESSÃO ABERTA, a demonstração será aberta a qualquer cidadão ou licitante, visto que os mesmos não poderão se manifestar no momento da apresentação; e contará com análise e emissão de parecer em até dois dias úteis após a apresentação do referido sistema.

13.7 O OBJETIVO DA AVALIAÇÃO do sistema integrado e oficial de Comunicação Interna, Externa, Gestão Documental e Central de Atendimento é garantir ao município de Registro a qualidade mínima exigida do serviço licitado.

13.8 Os CRITÉRIOS DA AVALIAÇÃO DO SISTEMA serão: oferecer ferramentas que possibilitem: 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, possibilitando ao cidadão usuário de serviços da Prefeitura o encaminhamento de demandas pela via eletrônica, através da internet ou nos equipamentos públicos.

13.9 O MÉTODO DA AVALIAÇÃO DO SISTEMA será: o uso e a comparação do sistema integrado e oficial de Comunicação Interna, Externa, Gestão Documental e Central de Atendimento, de modo a atender no mínimo 90% (noventa por cento) das exigências previstas nas SEÇÕES QUATERNÁRIAS 13.16 deste Termo de Referência.

13.10 O PEDIDO DE DEMOSTRAÇÃO TÉCNICA DO SISTEMA se justifica, pois o Sistema de Gestão que está sendo contratado para servir de ferramenta para 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, possibilitando ao cidadão usuário de serviços da Prefeitura o encaminhamento de demandas pela via eletrônica, através da internet ou nos equipamentos públicos.. Além de estar em concordância com a Lei Federal n.º 8.666/1993.

13.11 A comissão responsável pela avaliação, será formada por profissionais da Secretaria Municipal de Administração, Secretaria de governo e Secretaria de Planejamento e obras e outras secretarias da prefeitura de Registro conforme a necessidade, visando a maior eficiência nas decisões tomadas, por meio da maior abrangência possível de conhecimentos e competências técnicas na área do objeto como um todo.

13.12 Todas as ocorrências durante a análise e avaliação do sistema integrado e oficial de Comunicação Interna, Externa, Gestão Documental e Central de Atendimento, além das decisões tomadas pela comissão, serão lavradas em atas, que serão disponibilizadas posteriormente aos licitantes do processo administrativo.

13.13 Os RECURSOS E PEDIDOS DE IMPUGNAÇÃO às atas supracitadas na Seção Secundária 13.12 deverão ser apresentados no PRAZO MÁXIMO DE 3 (três) DIAS ÚTEIS, a contar a partir da data de registro da sua sessão. Após o prazo de recursos a comissão conforme a sua decisão poderá convocar as licitantes remanescentes para apresentação do sistema informando por meio eletrônico o dia e horário para apresentação do sistema integrado e oficial de Comunicação Interna, Externa, Gestão Documental e Central de Atendimento.

13.14 Cada empresa terá o prazo de até 2 (duas) horas para apresentação do Sistema, respeitados os horários do certame, o que é considerado adequado e bastante para que se possa demonstrar, a contento, a adequação ou não de cada sistema as necessidades da Administração;

13.15 Poderá ser realizado a apresentação do sistema de modo virtual, ou seja, online.

13.16 Características para avaliação conforme tabela abaixo;

Seq.	Item	Característica
1	Gestão de Documentos	O sistema deve permitir a troca de informações interna, como encaminhamentos, respostas, notas, entre um setor/departamento e diversos outros. Possibilidade de anexar arquivos. O sistema deve permitir a abertura de solicitação e atendimento por acesso externo, via site da Entidade, ou cadastro de solicitação e atendimento, através do setor/departamento de Protocolo ou Ouvidoria da



		<p>Entidade. Possibilidade de informar o tipo do atendimento: Identificado, Sigiloso (onde somente o setor/departamento inicial pode visualizar a solicitação do requerente) e Anônimo (onde não é obrigatória a realização de cadastro para abertura de solicitação).</p> <p>Deve possuir um sistema de avaliação de atendimento por parte do requerente, e também a reabertura, caso tenha interesse.</p> <p>Deve possuir controle automático de leitura de documentos e tramitações, por usuário, exibindo a data e hora do acesso.</p>
2	Ambiente de Operação	Plataforma totalmente WEB.
3	Dispositivos compatíveis	Computadores, smartphones e tablets.
4	Navegadores de Internet	Suporte aos principais navegadores de internet da atualidade, devendo ser compatível, no mínimo, com Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome.
5	Interface do sistema	A interface deve ser responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado.
6	Armazenamento do Banco de Dados	Armazenamento na nuvem em Data Center certificado.
7	Segurança dos Dados	Servidor WEB com certificado de segurança SSL, com validação estendida, garantindo assim a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários.
8	Cópia de Segurança	Backups devem ser efetuados automaticamente, sem intervenção do usuário.
9	Bloqueio de spam/robô/abusos	Deve possuir mecanismo de identificação humana para inserção de informações na plataforma.
10	Cadastro Único	Cadastro único de usuários, podendo acessar todos os módulos da ferramenta de forma integrada.
11	Cadastros de usuários	<p>Usuário externo (solicitantes): Pode ser efetuado pelo próprio usuário, através de e-mail e senha, certificado digital ou integração com rede social credenciada.</p> <p>Usuário interno (funcionários da Entidade): Deve ser efetuado através do administrador.</p> <p>O cadastro de usuário interno deve conter, no mínimo, as informações: Nome, Cargo, Função, Matrícula, CPF, Senha e Foto.</p> <p>Usuário interno (funcionários da Entidade): Pode ser cadastrado pelo usuário administrador em qualquer parte do organograma ou usuário com nível de chefia para o mesmo setor/departamento ou setores/departamentos subordinados.</p>
12	Recuperação de senha	Deve ser automática, quando solicitada pelo usuário.
13	Exclusão de cadastro de usuário	Não permitir excluir o cadastro de um usuário. Deve-se deixar o acesso bloqueado e manter o seu histórico.



14	Hierarquia	Os setores/departamentos deverão ser parametrizados de acordo com a Estrutura Organizacional da Entidade.
		Possibilidade de cadastro de permissões dos usuários por níveis de acesso. Os usuários poderão ter acesso a mais de um setor/departamentos.
		As demandas no sistema deverão ser 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.
		Os usuários com nível de chefia terão acesso aos setores/departamentos subordinados.
15	Visualização das Informações	Em formato de lista, mapas georreferenciados (quando documento possuir coordenadas geográficas) e em formato de calendário (quando documento possuir prazo informado).
16	Autenticidade dos documentos	Possibilidade de assinatura digital no padrão ICPBrasil.
		Possibilidade de assinatura digital nativa da plataforma, como sub-autoridade do ICP-Brasil.
		Possibilidade de consultas de autenticidade dos documentos recebidos.
17	Sistema de assinatura digital	Possuir suporte à verificação do status do certificado (revogados).
		Deve permitir assinar documentos e tramitações emitidos no sistema e arquivos anexados em formato PDF com certificado homologado pelo ICPBrasil.
		Deve permitir o acesso ao sistema utilizando autenticação por certificado digital ICP-Brasil.
		Deve permitir assinar documentos e tramitações emitidos no sistema e arquivos anexados em formato PDF, tendo como base a assinatura nativa da plataforma, registro de tempo e CPF do usuário cadastrado na plataforma
18	Anexo de documentos	O sistema deve aceitar o envio de anexos de diferentes formatos.
		Os anexos enviados somente podem ser acessados por link seguro, gerado pela ferramenta.
19	Sistema de notificações	Possibilidade de gerar notificações para os envolvidos (solicitante e Entidade) através de canais, como email e/ou SMS.
		O sistema deve notificar os envolvidos, no mínimo, na abertura de novo documento, inserção de conteúdo, atualização de informações no documento, inclusão de novos trâmites, bem como encerramento e reabertura.
		Sistema de notificação de e-mail com Empregabilidade estendida, garantida por autenticação nos padrões STF e DKIM e envio dos e-mails por meio de IP dedicado. E-mails de saída enviados com encriptação TLS e possibilidade de descadastrado para quem recebe.



		Deve possuir controle automático de envio, entrega e leitura das notificações enviadas por email.
20	Sistema de identificação codificada	O sistema deve gerar um código de barras ou QR Code, que permita a localização mais eficiente do documento, além do código único de controle
21	Parametrização de documentos	O sistema deve permitir inserir campos, o Brasão, cores e fonte padrão no layout dos documentos da Entidade.
22	Editor de texto	Possibilidade de formatação do texto, como fontes do tema, negrito, itálico, tamanho da fonte, cor do texto, alinhamento, entre outras. O sistema deve disponibilizar um corretor ortográfico, de acordo com a Reforma Ortográfica da Língua Portuguesa.
23	Relatórios de produtividade	Porcentagem de resolução Porcentagem de leitura dos documentos recebidos. Relatório de uso do sistema, por setor, com data de último acesso.
24	Monitoramento, Auditoria e Tomada de Decisão	Acompanhamento das estatísticas e do uso da ferramenta. Visão geral das demandas não resolvidas, lidas ou com notas de qualidade baixas. O sistema deve gerar um registro das atividades para qualquer evento (log), contendo a identificação do usuário, data e hora, IP do dispositivo.
25	Gráficos	O sistema deve permitir a escolha de período para os gráficos. O sistema deve gerar gráficos quantitativos dos documentos da Entidade Gráfico demonstrativo dos status dos documentos: em aberto, resolvido parcialmente, resolvido.
26	Acordo de nível de serviço	Garantia de SLA para atendimento e no mínimo 98% de disponibilidade e uptime do sistema – a serem publicamente disponibilizado em uma página de status. SLA para atendimento: Até 8 horas - retorno sobre problema constatado; Até 24 horas - retorno sobre prazo de conserto/adaptação de problema constatado.
27	Plataforma única	Todos os módulos interagindo com um único login.
28	Funcionalidades do Sistema de Módulo de memorando	Permitir a troca de informações internas na organização: podendo ter respostas, encaminhamentos, notas internas. Todos os acessos aos Memorandos e seus despachos deverão ser registrados e ficar disponíveis a listagem de quem acessou, de qual setor e quando. Layout de impressão dos Memorandos de acordo com layout padronizado e cores da Entidade.
29	Funcionalidades do Sistema de Ouvidoria	Modos de visualização: em lista (tabelado) e por mapa. Possibilitar o registro de qualquer tipo de documento, com registro do seu recebimento e tramitações, até



		<p>seu encerramento, fornecendo informações rápidas e confiáveis. Permitir acesso aos dados do processo através de código, nome do requerente, CPF /CNPJ.</p> <p>Controlar toda tramitação dos assuntos de ouvidoria dentro da instituição, entre usuários e setores que possuam acesso a este Módulo.</p> <p>Permitir a inclusão anexos na manifestação ou seus despachos.</p> <p>Permitir ao setor de destino das manifestações acessar diretamente o histórico ou documento específico, tendo total liberdade de encaminhar ou responder, ao Ouvidor ou diretamente ao cidadão. Possibilitar a avaliação de atendimento por parte do cidadão.</p> <p>Possibilitar ver em modo mapa, todas as solicitações por assunto, setores envolvidos ou data de abertura; A exibição no mapa deve ser com diferenciação de cores respeitando o prazo de abertura.</p>
30	Funcionalidades do Sistema de Protocolo	<p>Possibilitar o registro de qualquer tipo de documento, com registro do seu recebimento e tramitações, até seu encerramento.</p> <p>Disponibilizar registro de pareceres sobre o assunto de protocolo com histórico de cada trâmite sem limite de tamanho de parecer.</p> <p>Disponibilizar controle de toda tramitação dos assuntos de protocolo dentro da instituição, entre usuários e departamentos que possuam acesso aos programas.</p> <p>Permitir a inclusão de imagens em documentos anexando a um protocolo.</p>
31	Módulo de simulação de aprovação de projetos	<p>Abertura de protocolo do sistema da própria prefeitura de Registro. Usar um caso simulado do município de Registro.</p> <p>Disponibilidade de anexar no final do processo os alvarás/ licenças de obra/construção;</p> <p>Criar e editar workflow (fluxo de trabalho/processo).</p>
32	Módulo simulado de fiscalização de obras e posturas	<p>Receber demandas através de workflow, atender demandas através da ouvidoria, inserção de documentos e possibilidade de encaminhamento interno.</p>
33	Módulo simulado de processo de licitação	<p>Adicionar e customizar quantos assuntos e fluxos de processos de compra desejado;</p> <p>Os processos podem tramitar por diferentes setores para fins de aprovação de uma compra;</p>
		<p>Inserção de documentos e pareceres.</p>

14 LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTO



14.1 A LIQUIDAÇÃO DA DESPESA será efetivada pela Secretaria Municipal de Finanças (SEFI) após o envio da NOTA FISCAL assinada pelo gestor da secretaria requisitante juntamente com a respectiva SOLICITAÇÃO DE DESPESA, NAD e/ou NOTA DE EMPENHO à SEAD.

14.1.1 Serão aceitos os documentos indicados acima nesta seção somente após o prazo do Recebimento Definitivo.

14.2 O PAGAMENTO será efetivado em ATÉ 30 (TRINTA) DIAS CORRIDOS APÓS A LIQUIDAÇÃO DA DESPESA, mediante ordem bancária ou ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras.

14.3 A Contratante fará as retenções de acordo com a legislação vigente e/ou exigirá a comprovação dos recolhimentos exigidos em lei.

14.4 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará pendente até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento de 30 (trinta) dias iniciar-se-á após a regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o Município de Marialva.

14.5 O pagamento efetuado pelo Município de Registro não isenta a Contratada de suas obrigações e responsabilidades.

14.6 É vedado à Contratada transferir a terceiros os direitos ou créditos recorrentes da contratação.

15 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E RESCISÃO

15.1 Pelo descumprimento parcial ou total das obrigações assumidas, a Contratada estará sujeita à aplicação das seguintes sanções, após regular apuração, mediante processo administrativo, garantido amplo direito de defesa, no prazo de 05 (cinco) dias úteis:

15.2 Advertência.

15.3 Multa moratória, na hipótese de atraso injustificado para a conclusão da prestação do serviço ou execução do objeto do contrato, quando será aplicada nos seguintes percentuais:

a) 0,35% (trinta e cinco centésimos por cento) por dia de atraso, para a conclusão da prestação do serviço, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplida, quando o atraso não for superior 10 (dez) dias corridos.

b) 0,70% (setenta centésimos por cento) por dia de atraso que exceder a alínea anterior, até o limite de 20 (vinte) dias, para a conclusão da prestação do serviço, calculado, desde



o décimo primeiro dia de atraso, sobre o valor correspondente à parte inadimplida, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante.

16.4 Multa compensatória, quando será aplicada nos seguintes percentuais:

a) 15% (quinze por cento) sobre a respectiva Solicitação de Despesa, NAD e/ou Nota de Empenho, cumulativamente, após 30 (trinta) dias de atraso.

b) 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, pela sua inexecução parcial ou total, pela recusa injustificada do licitante adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, e nos casos de rescisão de contrato, dentro do prazo estabelecido pela Contratante.

15.5 O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do primeiro dia útil seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato.

15.6 Impedimento de licitar e contratar com a Prefeitura Municipal de Registro, por até 02 (dois) anos.

15.7 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo de dois anos.

15.8 As multas poderão ser aplicadas juntamente com as penas de advertência, suspensão e declaração de inidoneidade.

15.9 A critério da Contratante, poderão ser suspensas as sanções, no todo ou em parte, quando o atraso for devidamente justificado por escrito pela Contratada, e aceito pelo Município de Registro.

15.10 O valor das multas será deduzido da importância a ser paga à Contratada.

15.10.1 Se o valor da fatura for insuficiente, fica a Contratada obrigada a recolher a importância devida conforme prazos e critérios definidos pela Administração, contados da comunicação oficial pela Contratante.

15.10.2 Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela Contratada ao Contratante, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

15.11 Constituem motivos para rescisão contratual as hipóteses previstas nos arts. 77 e 78 da Lei Federal n.º 8.666/1993.

15.12 No caso de rescisão provocada por inadimplemento da Contratada, a Contratante poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos sofridos.