

#

TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE SISTEMA NA MODALIDADE SaaS PARA GESTÃO DOCUMENTAL

1. OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Sistema Integrado de Gestão Documental, protocolo externo e possibilidade de assinatura eletrônica através de certificação digital ICP-Brasil, licenciamento de uso de Sistema na modalidade SaaS, para memorando eletrônico, circular, ouvidoria digital, protocolo eletrônico, ofício eletrônico, ofício circular, pedido - lei de acesso à informação, parecer e intimação eletrônica, processo administrativo, processo seletivo simplificado, módulo de defesa civil, mala direta, atos oficiais, robô de redes sociais, classificador de documentos digitalizados, sistema de menção de documentos, usuários e contatos, notificação por SMS, sistema de assinatura digital no padrão ICP-Brasil, além das funcionalidades de gerenciamento avançado de contatos, servidor de arquivos on-line, inbox inteligente, categorização inteligente de solicitações, funcionalidade de workflow avançado para gestão de processos, conforme especificações do termo de referência, sem limite quanto ao número de usuários, contemplando serviços de migração, implantação, manutenção e treinamento e suporte; Serviços de manutenção preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva dos sistemas implantados; Horas técnicas para customizações e desenvolvimento de rotinas não previstas no termo de referência;

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A redução no uso de papel é uma iniciativa contemporânea que se baseia no aproveitamento das tecnologias disponíveis para dinamizar processos, reduzir os gastos com papel e minimizar despesas associadas a seu uso, como eletricidade, manutenção de equipamentos e aquisição de suprimentos para impressoras. Essa abordagem efetivamente promove a sustentabilidade na administração pública, em conformidade com os princípios da economicidade e eficiência.

#

Além disso, com a implementação de um novo sistema de protocolo, comunicação interna e externa, entre outras funcionalidades, podemos assegurar que, por meio de processos digitais, é possível acelerar o processamento das informações, aumentar a eficácia na produção de textos, gerenciar bancos de dados de forma mais eficiente, rastrear informações com precisão e produzir métricas para a gestão em tempo real.

3. REQUISITOS FUNCIONAIS

3.1. Acesso à Plataforma - Acesso Interno

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

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

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

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

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

#

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

3.1.7. Possibilidade de parametrização da concessão de acesso de setores a determinados módulos, bem como de restrição de procedimentos de abertura e tramitação de documentos, aderente ao Requisito nº 7.2.12 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, quer preconiza que “o acesso a documentos, a dossiês/processos ou classes, tem que ser concedido se a permissão requerida para a operação estiver associada a pelo menos um dos grupos aos quais pertença o usuário”;

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

3.1.9. 3.1.8. A efetivação do cadastro reunirá dados de data, hora, identificação do responsável, IP, navegador de acesso e versão, instituindo uma cadeia de responsabilidades, aderente ao Requisito nº 2.6.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ;

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

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

3.1.12. Possibilidade de o servidor habilitado editar seus dados de acesso (e-mail e senha), através de formulário específico. Visando a garantir a autenticidade e rastreabilidade dos atos praticados, as informações de nome e CPF não são editáveis pelo usuário;

3.1.13. Como forma de preservar o histórico de todos os usuários que já utilizaram a plataforma, não é possível a exclusão de cadastro de usuário, restando

#

permitida apenas a suspensão de seu acesso;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.1.25. Possibilidade de o Administrador promover a alteração do setor ao qual

#

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.1.35. Possibilidade de definição de um prazo para que os servidores habilitados se conectem à plataforma, após o qual será necessário contactar o

#

superior imediato para reativação na plataforma.

3.2. Acesso à Plataforma - Acesso Externo

3.2.1. Possibilidades de cadastro e login no acesso externo;

3.2.2. Possibilidade de cadastro e recuperação de senha pelo usuário externo;

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

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

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

3.2.6. Possibilidade de o usuário externo utilizar-se do login Gov.br, do Governo Federal, para acessar a plataforma;

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

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

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

3.2.10. Possibilidade de abertura de documentos externamente por servidor habilitado na plataforma, através dos mesmos login e senha do acesso interno. Na

#

oportunidade, a visualização e a tramitação do documento ficarão atribuídas ao cadastro da pessoa, sem vinculá-las ao seu respectivo setor na Administração Pública;

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

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

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

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

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

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

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

3.2.18. Possibilidade de o usuário externo acessar sua caixa de entrada pessoal, onde estarão reunidos todos os documentos dos quais é requerente ou destinatário;

3.2.19. Possibilidade de o usuário externo procurador, outorgado por procuração eletrônica, ter acesso às demandas registradas em nome do outorgante.

#

4. ESTRUTURAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

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

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

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

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

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

4.6. Possibilidade de rastreio do documento por meio de número gerado, chave pública (código) ou QR Code. O acesso aos documentos é restrito aos usuários devidamente autorizados para tanto, através do seu envio ou encaminhamento, bem como de entrega de chave pública para consulta;

4.7. Registro de todos os acessos aos documentos e seus despachos, restando disponível a listagem de quem, quando e a qual setor está vinculado o usuário que visualizou, proporcionando aos envolvidos transparência no trabalho realizado, em aderência aos Requisitos nº 6.1.7 e 6.1.20 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconizam, respectivamente, que o recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que registrar na trilha de auditoria todas as alterações ocorridas neste fluxo” e “tem que registrar a tramitação de um documento em seus metadados. Os metadados referentes à tramitação devem

#

registrar data e hora de envio e recebimento, e a identificação do usuário”;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. DIVISÃO POR MÓDULOS

#

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

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

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

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

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

6. SISTEMA DE NOTIFICAÇÃO MULTICANAIS

6.1. Os canais de notificação disponíveis para configuração na plataforma são o e-mail, a notificação interna e o SMS, este último disponível especificamente nos módulos de protocolo e ouvidoria;

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

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

6.4. Possibilidade de definição da abrangência das notificações a serem recebidas no canal de SMS, quando aplicável ao módulo, viabilizando ao servidor

#

habilitado a escolha entre o recebimento de tudo o que chegar para o setor, apenas o que lhe seja diretamente direcionado, somente documentos marcados com aviso de urgência ou nenhuma notificação;

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

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

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

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

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

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

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

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

6.13. Possibilidade de comunicação, no documento, de eventual falha na

#

entrega de notificações, informando detalhadamente o respectivo motivo;

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

7. ORGANOGRAMA DE SETORES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8. CONTROLE DE PRAZOS

8.1. Possibilidade de criação de múltiplos prazos e atividades nos

#

documentos em trâmite, disponíveis no setor;

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

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

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

8.5. Possibilidade de exibição de coluna específica na listagem de documentos;

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

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

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

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

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

8.11. Possibilidade de configuração do horário de funcionamento da Administração Pública, o que repercutirá diretamente no cômputo dos prazos automáticos dos módulos de Ouvidoria e de Pedido de e-SIC da plataforma;

9. STATUS DE LEITURA E RASTREABILIDADE DOS

#

DOCUMENTOS

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

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

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

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

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

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

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

10. BUSCA AVANÇADA

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

#

10.2. Possibilidade de busca por termos, período de emissão do documento, tipo de documento, assunto em texto escrito, seleção de um ou mais assuntos em lista pré-definida configurável, usuários internos ou externos envolvidos, bem como setores participantes, todos indexados e disponíveis para pesquisa, em aderência ao Requisito nº 4.2.6 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que permitir que um documento ou dossiê/processo possa ser recuperado por meio de todas as formas de identificação implementadas”, incluindo identificador, título, assunto, datas, interessado, autor/redator/originador;

10.3. Possibilidade de busca pela situação geral na qual se encontra o documento, viabilizando a filtragem dos documentos pelas circunstâncias nas quais se encontrem, tais como “em aberto”, “parcialmente arquivado”, “em aberto e parcialmente arquivado” e “arquivado”, em aderência ao Requisito nº 4.2.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que os termos utilizados na pesquisa possam ser qualificados, especificando-se um metadado ou o conteúdo do documento como fonte de busca”;

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

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

10.6. Possibilidade de realização de busca avançada por termos e frases específicos, através do uso de aspas (“”);

10.7. Possibilidade de localização dos documentos por tipologia documental, número e ano, em aderência ao Requisito nº 4.2.5 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que permitir que um documento ou dossiê/processo possa ser recuperado por meio de um número identificador”;

10.8. Possibilidade de busca dos documentos através de seleção de um ou mais marcadores atribuídos ao documento, em aderência ao Requisito nº 4.2.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é

#

altamente desejável que um sistema “permita que os termos utilizados na pesquisa possam ser qualificados, especificando-se um metadado ou o conteúdo do documento como fonte de busca”.

11. EDITOR DE TEXTO

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

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

11.3. Existência de corretor ortográfico em todos os módulos da plataforma, o qual destaca visualmente as palavras digitadas incorretamente;

11.4. Possibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, bem como inclusão de imagens e hyperlinks no corpo do texto;

11.5. Possibilidade de exibição do editor de texto em tela cheia;

11.6. Salvamento automático do rascunho do documento em criação, viabilizando a continuação em momento futuro ou por outro servidor habilitado. Todas as informações constantes no documento são salvas, inclusive os campos adicionais, assinantes e anexos;

11.7. Cada rascunho é editável por um único servidor habilitado do setor por vez, restando automaticamente liberado para um novo editor no momento da desconexão do anterior;

11.8. Disponibilização dos rascunhos salvos em aba específica da caixa do setor;

11.9. Possibilidade de inclusão de variáveis de conteúdo (nome do requerente, documento de identificação do requerente, nome do usuário remetente, setor de destino, dentre outros campos adicionais) e de documento (data, numeração, assunto, dentre outros campos adicionais) através de caractere específico, possibilitando o preenchimento automático de dados sem necessitar "copiar e colar";

11.10. Possibilidade de inclusão, diretamente no editor de texto, de modelos de resposta para o setor ou para toda a Administração Pública, onde é possível carregar respostas já prontas para assuntos recorrentes com as mesmas funcionalidades disponíveis no editor;

11.11. Possibilidade de pré-visualização, durante a edição do documento, da

#

aparência que este terá em formato PDF, na hipótese de ser efetivamente protocolizado;

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

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

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

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

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

11.17. Possibilidade de solicitação da assinatura de um servidor habilitado ou usuário externo, referenciando-o através da digitação de caracteres específicos.

12. ASSINATURA ELETRÔNICA AVANÇADA E ASSINATURA ELETRÔNICA QUALIFICADA (Padrão ICP-Brasil)

12.1. Para o sistema de Assinatura Eletrônica Avançada;

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

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

12.4. Conformidade do certificado X509 com os padrões utilizados na assinatura eletrônica no formato PadES;

12.5. Vinculação dos certificados X509 à própria conta dos servidores

#

habilitados ou usuários externos, os quais só são ativados em caso de digitação e validação da senha e só poderão ser utilizados dentro da plataforma;

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

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

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

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

12.10. Para o sistema de Assinatura Eletrônica Qualificada (ICP-Brasil);

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

12.12. Possibilidade de validação das assinaturas eletrônicas qualificadas quanto à integridade e autoria, em documentos assinados por certificado ICP-Brasil na plataforma, através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura

#

Digital mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, aderente à MP 2.200-2 e à Lei nº 14.063/20;

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

12.14. Suporte a certificados do tipo A1 da ICP-Brasil, bem como a dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3, emitidos por Autoridades Certificadoras vinculadas à cadeia da ICP-Brasil;

12.15. Possibilidade de execução de assinaturas eletrônicas com Certificado ICP-Brasil, no mínimo, nas versões mais recentes dos navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome, bem como nos sistemas operacionais Windows, Linux e MacOS;

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

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

12.18. A efetivação da assinatura eletrônica está condicionada à inserção da senha pelo usuário, como método de confirmação de segurança;

12.19. Características gerais da assinatura eletrônica;

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

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

12.22. Possibilidade de acesso aos arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES) através de endereço eletrônico público específico, por meio do qual

#

são exibidas informações técnicas e validação da integridade dos certificados digitais utilizados. A assinatura eletrônica PAdES é uma marca d'água digital assimétrica, aderente aos Requisitos nºs 7.7.1, 7.7.2 e 7.7.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza, respectivamente, que um sistema “tem que ser capaz de recuperar informação contida em marcas d'água digitais” e “de armazenar documentos arquivísticos digitais que contenham marcas d'água digitais”, bem como é altamente desejável que “possua arquitetura capaz de receber atualizações tecnológicas no que se refere à plataforma de geração e detecção de marca d'água digital”;

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

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

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

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

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

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

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

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

12.31. Existência de funcionalidade de notificação de que o destinatário

#

recebeu documento no qual não há necessidade de assinatura;

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

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

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

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

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

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

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

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

12.40. Criptografia dos documentos armazenados no sistema;

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

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

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

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

12.45. Possibilidade de geração de uma página com extrato técnico das

#

assinaturas em endereço eletrônico público específico, contendo nome do assinante e políticas de assinatura;

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

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

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

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

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

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

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

13. CONTRASENHA

13.1. Possibilidade de uso de contrassenha internamente, permitindo que

#

servidor habilitado autorizado redija e envie documento em nome de outro servidor habilitado;

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

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

13.4. A contrassenha gerada tem número limitado de uso definido pelo servidor habilitado autorizado e pode ser cancelada antes de sua utilização total;

13.5. O servidor habilitado autorizado tem acesso a relatório com todos os documentos emitidos em seu nome através de contrassenha.

14. SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO E BUSCA POR ETIQUETA DIGITAL

14.1. Possibilidade de cada setor adotar uma categorização própria para os documentos, por meio da criação de etiqueta digital;

14.2. A etiqueta digital funciona como gavetas virtuais, por meio das quais os usuários do setor podem categorizar e encontrar facilmente documentos;

14.3. Possibilidade de configuração das etiquetas, através da definição da cor da letra, do fundo e da utilização de emojis, propiciando visualmente a localização de documentos;

14.4. Possibilidade de classificação de um documento com mais de uma etiqueta, simultaneamente;

14.5. As etiquetas do setor ficam disponíveis somente para os servidores habilitados a ele vinculados;

14.6. A categorização dos documentos pelas etiquetas do setor só ficam visíveis para os servidores habilitados a ele vinculados;

14.7. Possibilidade de busca e filtragem de todos os tipos de documento disponíveis através da etiqueta, bastando selecioná-la antes de realizar uma busca avançada;

14.8. Ao clicar sobre uma etiqueta, automaticamente é mostrada a busca e são retornados todos os documentos a ela vinculados;

#

14.9. Possibilidade de organização das etiquetas de maneira estruturada, exibindo a hierarquia completa da etiqueta ao atribuí-la a um documento.

15. HOSPEDAGEM SEGURA DE ANEXOS

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

15.2. Os arquivos anexados aos documentos ficam hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente, posto que disponíveis somente por meio de link seguro, com tempo de expiração gerado dinamicamente pela ferramenta;

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

15.4. Exibição do tamanho do anexo na plataforma;

15.5. Possibilidade de pré-visualização, através de exibição de miniatura, dos anexos (PDF, formatos de vídeo e imagem) em tamanho melhor adaptado à tela;

15.6. Quando o anexo estiver em formato de imagem, ao clicá-lo, este será exibido de forma otimizada, visando ao carregamento rápido e a possibilidade de navegar entre as imagens em formato de galeria.

16. GERENCIAMENTO DE CONTATOS E ORGANIZAÇÕES

16.1. Possibilidade de gerenciamento de contatos internamente na plataforma;

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

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

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

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

#

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

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

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

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

16.10. Contatos podem ser associados, de modo a permitir que outorgados tenham poderes de criar ou interagir em documentos que estejam em nome de outorgantes (procuração eletrônica);

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

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

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

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

17. PERSONALIZAÇÃO DA INTERFACE DO SISTEMA

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

17.2. Possibilidade de inclusão de imagens como plano de fundo da interface de acesso interno da plataforma.

18. CENTRAL DE ATENDIMENTO

#

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

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

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

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

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

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

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

#

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

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

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

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

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

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

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

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

18.16. Após a resolução da manifestação na ouvidoria digital por todos os setores envolvidos, haverá a possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento

#

recebido pelo usuário externo (manifestante) através da Central de Atendimento, viabilizando o cálculo de uma média nos indicadores dos setores envolvidos.

19. EAD - SISTEMA DE TREINAMENTO DE USUÁRIOS

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

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

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

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

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

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

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

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

20. MÓDULOS DISPONÍVEIS

20.1. Memorando

20.1.1. Viabiliza a troca de informações oficiais entre setores da Administração Pública, com numeração automática e sequencial;

#

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

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

20.1.4. Possibilidade de elaboração do documento em tela cheia;

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

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

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

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

20.1.9. Possibilidade de anexar múltiplos arquivos ao memorando ou às suas movimentações;

20.1.10. Possibilidade de utilização de modelos de documentos disponíveis em repositório da Administração Pública ou de setor a ela vinculado;

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

20.1.12. Possibilidade de vinculação de múltiplos prazos ao documento para controle em calendário;

20.1.13. Possibilidade de listagem dos setores envolvidos no documento, atualizando automaticamente a relação a cada movimentação que abarque novo setor;

20.1.14. Exibição do status de resolução do documento nos setores envolvidos;

20.1.15. Exibição das ações realizadas no documento, em formato de linha do tempo.

20.2. Ofício Eletrônico

20.2.1. Envio de documentos oficiais para usuários externos, com e-mails rastreados;

#

20.2.2. O ofício é gerado pela Administração Pública e remetido de forma oficial e segura ao seu destinatário, via e-mail, com possibilidade de notificação por SMS (caso disponível);

20.2.3. Possibilidade de recepção de respostas a ofícios na plataforma através da Central de Atendimento ou de resposta do destinatário ao e-mail de notificação;

20.2.4. Transparência nas movimentações e manutenção de todo o histórico na plataforma;

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

20.2.6. Desnecessidade de o destinatário ser usuário da plataforma para ter acesso ao ofício ou tramitá-lo, bastando ser cadastrado nos contatos;

20.2.7. Os ofícios acessados na parte externa da plataforma compartilham a mesma numeração atribuída ao ofício internamente;

20.2.8. Possibilidade de geração de QR Code para cada ofício enviado.

20.3. Circular

20.3.1. Documento de comunicação interna, em caráter informativo, entre setores da Administração Pública;

20.3.2. Possibilidade de redação da circular em tela, através de formatador de texto próprio;

20.3.3. Possibilidade de seleção da integralidade dos setores da Administração Pública, de determinados setores e subsetores ou de um setor em específico do organograma;

20.3.4. Possibilidade de definição de prioridade “Urgente”, o que viabiliza a exibição da priorização na lista de documentos do setor;

20.3.5. Rastreabilidade automática da circular, informando data e hora em que cada servidor habilitado efetuou a leitura;

20.3.6. Possibilidade de os servidores habilitados responderem à circular através de resposta aberta, visualizável por todos os envolvidos, ou restrita, à qual somente servidores vinculados ao setor remetente poderão visualizar;

20.3.7. Possibilidade de anexar múltiplos arquivos à circular ou às suas movimentações;

20.3.8. Possibilidade de inclusão de atividade ou prazo na circular com vistas

#

ao controle de datas;

20.3.9. Possibilidade de arquivamento ou de arquivamento e interrupção das notificações decorrentes das novas movimentações na circular recebida;

20.3.10. Possibilidade de encaminhamento de circular para setor não envolvido previamente na sua tramitação;

20.3.11. Possibilidade de leitura das respostas abertas por todos os setores envolvidos;

20.3.12. Possibilidade de definição de data para arquivamento automático da circular;

20.3.13. Possibilidade de marcação da circular como meramente informativa, oportunidade na qual não serão admitidas respostas ou encaminhamento.

20.4. Protocolo Eletrônico do Cidadão

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

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

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

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

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

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

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

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

#

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

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

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

20.4.12. O setor destinatário do protocolo tem acesso integral ao conteúdo da demanda e suas movimentações, podendo encaminhá-lo para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário externo (requerente);

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

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

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

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

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

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

#

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

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

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

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

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

20.4.24. Possibilidade de configuração de campos de identificação de pessoas envolvidas em determinados assuntos de protocolo, viabilizando que estes acompanhem e interajam no documento através da Central de Atendimento;

20.4.25. Possibilidade de registro de interações por setor envolvido e usuário externo (requerente), viabilizando a inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos;

20.4.26. Possibilidade de definição prévia de setores que terão autorização para alterar o assunto do protocolo, possibilitando a correção de eventual equívoco na classificação inicial da demanda, o que será registrado e exibido no próprio documento, com informações de data e hora, bem como da classificação anterior;

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

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

#

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

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

20.5. Ouvidoria Digital

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

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

20.5.3. A ouvidoria digital viabiliza o recebimento das manifestações dos cidadãos, bem como a análise, a orientação, o encaminhamento às áreas responsáveis pelo tratamento ou pela apuração, a resposta ao manifestante e a conclusão da demanda;

20.5.4. Possibilidade de registro de manifestação diretamente pelo usuário externo (manifestante) através da Central de Atendimento da Administração Pública;

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

20.5.6. Possibilidade de identificação da manifestação do usuário externo (manifestante) por finalidade, conforme a seguir: “Denúncia” viabiliza comunicação da ocorrência de ato ilícito e da prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa de apuração por órgãos da Administração Pública, a exemplo da denúncia de ausência de conclusão de obra objeto de convênio cujos repasses foram efetuados; “Elogio” viabiliza a demonstração de reconhecimento ou satisfação quanto a prestação de um serviço público ou a atendimento recebido, a exemplo de

#

registro de elogio ao atendimento realizado por servidora pública da biblioteca de um órgão; “Reclamação” viabiliza a demonstração de insatisfação quanto a determinado serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e/ou na fiscalização deste, a exemplo da reclamação quanto à tentativa mal sucedida de protocolização de pedido em determinada Secretaria de governo; “Solicitação” viabiliza o pedido de adoção de providências pelos órgãos e entidades vinculados à Administração Pública, a exemplo de comunicação da falta de um medicamento e requerimento de diligências para a solução do problema; e “Sugestão” viabiliza o registro de ideia ou proposta de melhoria na prestação de serviços públicos por órgãos e entidades vinculados à Administração Pública, a exemplo e sugestão de disponibilização de serviço de fotocópia próximo ao balcão de atendimento de um órgão público;

20.5.7. Possibilidade de indicação do método de entrada do atendimento pelo servidor habilitado (atendente), quais sejam telefone, correspondência, e-mail, rede social, atendimento social ou site;

20.5.8. Possibilidade de inclusão de geolocalização da demanda na tela da manifestação, com vistas a exibir ferramenta de mapa interativo, viabilizando busca por endereço, digitação de coordenada geográfica, bem como apontamento e/ou ajuste desta através de de pino;

20.5.9. Possibilidade de exibição das manifestações recebidas pelo setor nos formatos de listagem, com ordenação por número, última atividade e prazo; de calendário, no qual são exibidas as manifestações com seu prazo final de resposta; e em formato pinos em mapa geográfico interativo;

20.5.10. Possibilidade de filtragem das manifestações recebidas pelo setor por assunto, período de data de abertura, nome do requerente e/ou marcadores aplicados;

20.5.11. Possibilidade de realização de movimentações pelos setores envolvidos, bem como pelo usuário externo (manifestante), através da inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos;

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

20.5.13. Possibilidade de configuração de direcionamento automático de assunto para o setor da Administração Pública responsável pelo atendimento, ao mesmo

#

tempo em que para a Ouvidoria, para acompanhamento;

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

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

20.5.16. Exibição de comprovante de protocolização (código externo) para o usuário externo (manifestante), imediatamente após a inclusão da manifestação, no qual constará o setor destinatário da demanda;

20.5.17. O setor destinatário da manifestação tem acesso integral ao seu conteúdo e movimentações, podendo encaminhá-la para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário externo (manifestante);

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

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

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

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

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

20.5.23. Na hipótese de reabertura da manifestação, possibilidade de realização

#

de nova avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (manifestante), cuja nota substituirá aquela inicialmente atribuída ao serviço;

20.5.24. Para garantir a proteção à identidade do usuário externo (manifestante), em cumprimento à Lei nº 12.527/11 e Lei 13.460/2017, possibilidade de escolha do tipo de identificação da manifestação que está sendo registrada, quais sejam: “Sem sigilo”, quando o manifestante informa um meio de contato (e-mail, telefone ou endereço) e permite que sua identificação esteja disponível para os setores envolvidos no atendimento; “Sigilosa”, quando o manifestante se identifica, mas solicita o sigilo sobre sua identificação, oportunidade na qual somente a Ouvidoria terá acesso aos tais dados, ao passo que os setores envolvidos apenas visualizarão o conteúdo da manifestação; e “Anônimo”, quando o manifestante não se identifica e não informa um meio de contato, oportunidade na qual poderá acompanhar a demanda através do comprovante de protocolização (código externo).

20.6. Pedido de e-SIC

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

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

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

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

20.6.5. Funcionalidades similares às demais estruturas de documentos;

20.6.6. Possibilidade de categorização das demandas por assunto;

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

20.7. PROCESSO ADMINISTRATIVO

20.7.1. Possibilidade de criação de Processo Administrativo, enquanto

#

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

20.7.12. Possibilidade de geração de documentos complementares dentro processo administrativo, incluindo referência na linha do tempo, podendo aproveitar

#

de forma automática os dados envolvidos;

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

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

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

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

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

20.7.18. Possibilidade de restrição de abertura e tramitação de Processo Administrativos por setor;

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

20.8. Aplicativo Móvel para Atendimento

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

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

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

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

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

#

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

20.8.17. Possibilidade de o usuário externo navegar em menu com os serviços

#

disponibilizados em cada módulo, de modo que ao selecionar um assunto, os subassuntos sejam exibidos em uma próxima tela;

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

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

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

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

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

20.9. Chamado Técnico

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

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

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

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

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

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

#

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

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

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

20.9.10. Possibilidade de inserção de tabelas no corpo do texto do chamado técnico, bem como de efetivação de formatação simples, tais como negrito, itálico, sublinhado, listas, links e alinhamento.

20.10. Parecer

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

20.10.2. Controle automático da numeração dos pareceres;

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

20.10.4. Possibilidade de anexação de arquivos ao parecer.

20.11. Intimação Eletrônica

20.11.1. Ferramenta de envio de intimações eletrônicas, com rastreamento de e-mails, viabilizando à Administração Pública a comunicação oficial, eletrônica e direta com os usuários externos para ciência, cumprimento de exigências e outras comunicações necessárias, sem necessidade de confecção, impressão ou carimbo em papel;

20.11.2. Possibilidade de liberação de controle de geração de intimações a determinados setores e/ou usuários;

20.11.3. Possibilidade de geração e envio de intimação para contatos previamente cadastrados, com endereço de e-mail válido;

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

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

#

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

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

20.12. Processo Seletivo Simplificado

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

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

20.12.3. Na Central de Atendimento, possibilidade de realização de cadastro ou login através da conta google do usuário externo (candidato), viabilizando a este dar continuidade ao processo e efetivar a inscrição;

20.12.4. Possibilidade de configuração de modelo de documento (template de ficha de inscrição) para cada assunto do Processo Seletivo Simplificado, a ser disponibilizado, automaticamente, para preenchimento pelo usuário externo (candidato);

20.12.5. Possibilidade de configuração de campos personalizados para cada assunto, a serem preenchidos pelo usuário externo (candidato) no momento da efetivação da inscrição, viabilizando a adaptação da funcionalidade às necessidades específicas de cada tipo de Processo Seletivo Simplificado;

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

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

20.13. Ofício Circular

20.13.1. Possibilidade de envio de comunicados através de ofício circular a ser enviado por e-mail, viabilizando que contatos externos recebam a informação.

20.14. Gestão Avançada de Processos (Workflow)

20.14.1. Possibilidade de configuração de etapas subsequentes no documento,

#

de modo que a demanda só possa ser encaminhada na ordem preestabelecida, sem pular etapas;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

20.14.12. Possui tecnologia avançada de dados e armazenamento para geração

#

de tamanhos diversos de documentos, viabilizando a realização de download da árvore de processos, uma vez gerada, em formato PDF;

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

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

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

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

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

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

20.14.19. Possibilidade de geração de qualquer versão da árvore de processos de um documento incluindo as cópias integrais atualizadas dos documentos concebidos em decorrência daquele, as quais serão inseridas e numeradas na árvore de

#

processos imediatamente após o ato que a criou;

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

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

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

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

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

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

20.15. Assinatura Eletrônica em Lote

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

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

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

20.15.4. Representação em tela da situação de cada assinatura, de modo que,

#

em caso de falha, apareça o indicativo respectivo e, ato contínuo, o servidor habilitado seja encaminhado para uma nova tentativa, viabilizando a transparência e eficiência quanto ao que efetivamente não fora assinado e, conseqüentemente, a sanação de tal ausência;

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

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

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

21. RELATÓRIOS

21.1. Informações Gerenciais

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

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

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

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

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

#

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

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

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

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

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

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

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

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

21.2. Progresso no Sistema De Treinamento de usuários

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

21.3. Quantitativo de Documentos

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

#

ou não.

21.4. Acessos Diários

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

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

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

21.5. Estatística

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

21.5.2. Total de usuários e por nível de acesso;

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

21.5.4. Total de documentos e por suas subdivisões em gerados (documentos e despachos) e migrados/integrados;

21.5.5. Anexos e seu tamanho total;

21.5.6. Acessos.

21.6. Informações sobre Consumo de Recursos

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

21.6.2. Possibilidade de acompanhamento e gerenciamento da economia

#

estimada de recursos;

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

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

21.7. Informações de Auditoria

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

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

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

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

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

21.8. Gráfico de Utilização

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

#

21.8.2. Possibilidade de personalização do relatório de gráficos, através da escolha do módulo, do tipo de período (mês semana e dia) e da abrangência dos assuntos, dentre todos ou algum em específico;

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

21.8.4. Na hipótese de não haver relatório de gráficos pronto para as características escolhidas, haverá a possibilidade de solicitação de sua geração, que será realizada de forma assíncrona, viabilizando a navegação sem comprometimento da solicitação, bem como a notificação da sua finalização em local específico e visível na plataforma.

21.9. Relatório Georreferenciado

21.9.1. Disponibilização do relatório georreferenciado nas modalidades de calor ou com pinos, consubstanciado na geolocalização dos documentos tramitados na plataforma, integralmente ou configuráveis por tipo de documento, situação, assunto, setor, bem como período entre anos;

21.9.2. Possibilidade de interação direta no mapa, viabilizando melhor identificação da geolocalização das demandas da Administração Pública, vinculadas aos documentos em trâmite ou tramitados na plataforma;

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

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

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

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

#

22. SERVIÇOS OFERECIDOS:

22.1. Implantação

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

23. CONDIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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

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

23.8. Em caso de rescisão ou término do contrato, disponibilização de um

#

acesso por tempo determinado para a CONTRATANTE realizar a cópia dos arquivos dos servidores da CONTRATADA. Estes arquivos consistem nos dados gerados na plataforma em formato CSV, bem como seus anexos no formato original;

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

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

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

24. REQUISITOS DE SEGURANÇA

24.1.1. A autenticação dos usuários do sistema deve ocorrer através de integração com a base de usuários da rede corporativa do CONTRATANTE através do protocolo LDAP;

24.1.2. O Sistema deverá possibilitar o gerenciamento das permissões de acesso dos usuários às funcionalidades disponíveis;

24.1.3. O gerenciamento destas permissões deverá ocorrer por usuário e por grupo de usuários, que poderão ter permissões diferenciadas, adequadas à estrutura organizacional dos setores;

24.1.4. As permissões deverão ocorrer de forma a limitar ou autorizar o usuário e o grupo de usuários à leitura e/ou inclusão e/ou alteração e/ou exclusão de registros, por funcionalidade e por setor;

24.1.5. O sistema deverá possuir acesso dos usuários ao sistema apenas nos horários predeterminados pelos administradores;

24.1.6. As rotinas de segurança do sistema deverão permitir o acesso dos

#

usuários somente ao conjunto de objetos do sistema (telas, transações, áreas de negócios, etc.), de acordo com as permissões de acesso;

24.1.7. Garantir a integridade das informações contidas no banco de dados, contra qualquer meio, ameaça ou falhas que venham a ocorrer durante o funcionamento dos sistemas;

24.1.8. Deve ter no mínimo o certificado SSL de comunicação SHA-256 bits validados por autoridade certificadora;

24.1.9. Garantir a comunicação entre o cliente e servidor utilizando conexão criptografada (SSL/HTTPS) SHA-256 bits, para cifrar a comunicação e assinar as requisições de modo a evitar ataques a segurança do servidor de aplicação;

24.1.10. O sistema deverá dispor de serviços que permitam restringir acesso a recursos a partir de IPs de origem.

24.2. REQUISITOS DE AUDITORIA

24.2.1. O Sistema deverá prover recursos para auditoria de logs através de ferramentas específicas, que permita consultar as operações realizadas pelos diversos usuários, informando, no mínimo, quem realizou a operação, o que foi realizado durante a operação, quando (data, hora, minuto e segundo) e onde (endereço lógico) foi realizada a operação;

24.2.2. O Sistema deverá registrar e permitir a consulta dos acessos e das tentativas de acesso à Solução (login);

24.2.3. Garantir a recuperação de dados históricos independentemente de mudanças nas estruturas das tabelas ao longo da vida do sistema;

24.3. REQUISITOS DE ARQUITETURA

24.3.1. A solução deverá possuir arquitetura 100% WEB, para uso em computador, tablet e smartphone, suportando a execução de suas interfaces nos navegadores Internet Explorer (versão 8 ou superior), Microsoft Edge, Mozilla Firefox (versão corrente), Google Chrome (versão corrente) e Safari (versão corrente);

24.3.2. A solução deve ser desenvolvida em linguagem nativa para a web. Não será permitido a utilização de nenhum recurso tecnológico, tais como: runtimes, plugins, virtualização ou acesso remoto a área de trabalho para o uso da aplicação, exceto onde houver a necessidade de softwares intermediários para acesso a outros

#

dispositivos como leitor biométrico, impressoras, certificados digitais ou por motivos de segurança da aplicação web;

24.3.3. A solução deverá ser compatível e operar em ambiente de nuvem, ou seja, não é necessário nenhum investimento por parte do cliente em infraestrutura, servidores, certificados, cabeamento e conectividade, etc. Basta somente dispor de uma conexão com a internet e computadores ou dispositivos móveis com capacidades de acesso;

24.3.4. Todos os recursos de infraestrutura, bem como servidores de banco de dados, servidores de aplicativos e servidores de firewall, deverão ser dimensionados para atendimento satisfatório da demanda objeto deste termo de referência, com programas básicos e demais recursos necessários ao provimento, instalado, configurado e em condições de uso;

24.3.5. As aplicações web deverão garantir a segurança contra possíveis ataques e métodos de violação de programas de informática que comprometam os dados e a disponibilidade do Sistema;

24.3.6. O Sistema deverá manter a escalabilidade e performance para tratar o volume de dados e usuários, bem como o crescimento da base de dados e de usuários;

24.3.7. Não serão admitidas soluções baseadas em máquinas virtuais estáticas, manualmente dinimizadas, e que não suportam picos de processamento bem como onerem a administração pública em médio e longo prazo com aumento de capacidade de processamento;

24.3.8. Os sistemas devem permanecer hospedados em ambiente em nuvem com comprovação de disponibilidade multizona com no mínimo três estruturas distintas e fisicamente separadas em locais com distância mínima de 50km entre si, assegurando-se plena acessibilidade e disponibilidade dos serviços e da plataforma;

24.3.9. O ambiente multizona deve funcionar com replicação de dados em tempo real, assegurando disponibilidade dos serviços em caso de queda de um ambiente em nuvem, sem prejuízo de disponibilidade e acessibilidade;

24.3.10. A plataforma deve possuir elasticidade virtualmente infinita de armazenamento de dados, que permita o dimensionado da estrutura de TI dedicada de acordo com a demanda de armazenamento;

#

24.4. REQUISITOS DE USABILIDADE

24.4.1. O sistema deverá apresentar manual com acesso a tópicos do manual do usuário com recursos de tutoriais, ajuda, exemplos e imagens;

24.4.2. O sistema deverá garantir consistência de vocabulário entre as mensagens e a documentação;

24.4.3. O sistema deverá apresentar mensagem de erro com informações suficientes para encaminhar a solução da situação de erro;

24.4.4. O sistema deverá diferenciar de modo inequívoco, os tipos de mensagem: erro, consulta, advertência, confirmação, entre outros;

24.4.5. O sistema deverá ter capacidade de reverter operações do usuário que tenham efeito drástico, como iminente exclusão de dados, por meio de alertas de gravidade da operação;

24.4.6. O sistema deverá apresentar alertas claros para as consequências de determinada confirmação;

24.4.7. O sistema deverá usar máscara de edição e mecanismo de validação local onde for cabível, de modo a assegurar a qualidade de dados na base;

24.4.8. O sistema deverá Indicar quais campos é de preenchimento obrigatório pelo usuário nas interfaces que possuem campos opcionais;

24.4.9. O sistema deverá ter todo seu ambiente de desenvolvimento e de uso em português, tanto o conteúdo do que for desenvolvido (painéis de consulta, menus de navegação, painel dos administradores);

24.5. REQUISITOS DE INTEGRAÇÃO GERAIS

24.5.1. O sistema deverá dispor de recursos de extração de qualquer dado através de arquivos nos formato .csv, xml e JSON, acessíveis diretamente pelo usuário;

24.5.2. O sistema deverá possuir API do tipo REST ou GraphQL para consumo de qualquer dado no formato JSON por sistema de terceiro ou para extração de dados via Script;

24.5.3. O sistema deverá possuir API do tipo REST ou GraphQL para inserção de qualquer dado por sistema de terceiro ou para inserção de dados via Script;

24.5.4. O sistema deverá documentação completa em português dos métodos de integração para identificação dos métodos e dados disponíveis para consulta e

#

inserção;

24.5.5. O sistema deverá possuir dispositivo para criação de credenciais de acesso com permissionamento para possibilitar que o administrador do sistema parametrize quais dados poderão ser lidos ou inseridos via API;

24.5.6. O sistema deverá possuir WEBHOOK para permitir envio de qualquer dados em formato JSON em tempo real para outros sistemas ou aplicativos distintos;

24.6. REQUISITOS LEGAIS

24.6.1. Objetivando atender a regras impostas pela LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), os sistemas devem ter no mínimo os seguintes recursos:

24.6.1.1. O sistema deverá permitir acesso apenas por usuários devidamente cadastrados, que disponham de usuário e senha;

24.6.1.2. Qualquer alteração realizada nos cadastros devem ser registradas através de auditoria, permitindo sua rastreabilidade;

24.6.1.3. Permitir que o cidadão solicite, através de protocolo online, relatório das alterações as quais seus dados pessoais foram submetidos;

24.7. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS GERAIS

24.7.1. O Sistema deverá cumprir o disposto na legislação Federal, Estadual e Municipal, na operação de suas atividades, independentemente dos requisitos mínimos elencados neste Termo de Referência e seus Anexos;

24.7.2. O Sistema deve estar habilitado a receber personalização para identidade visual do contratante;

24.7.3. A documentação do sistema deverá conter todas as informações necessárias para o correto uso. Todas as funcionalidades descritas nos requisitos técnicos devem ser completamente descritas na documentação. Inclusive o manual de uso, procedimentos e documentação de instalação e, se algum tipo de manutenção puder ser realizado pelo CONTRATANTE, a documentação deverá incluir um manual de manutenção contendo todas as informações necessárias para essa manutenção;

24.7.4. O sistema deverá possuir compatibilidade com ambiente multiusuário, permitindo a realização de tarefas concorrentes;

24.7.5. O sistema deverá garantir o controle total do uso dos sistemas, oferecendo segurança contra a violação dos dados ou acessos indevidos às

#

informações, através do uso de senhas criptografadas, permitindo configurações de níveis de permissões para acessos dos usuários;

25. IMPLANTAÇÃO

25.1. CONVERSÃO DOS DADOS

25.1.1. A conversão/migração e o aproveitamento de todos os dados cadastrais e informações de eventuais sistemas em uso são de responsabilidade da empresa CONTRATADA, com disponibilização dos mesmos pelo Município.

25.1.2. Ao final dos serviços de conversão, a CONTRATANTE fará testes visando à validação dos dados convertidos como condição essencial à liquidação e pagamento de tais serviços, sem prejuízo da aplicação de penalidades em caso de identificação futura de erros e incorreções.

25.1.3. O recebimento dos serviços, tratado no item anterior, se dará individualmente para cada base convertida, devendo ser obrigatoriamente ultimado com o acompanhamento do Secretário ou chefe de setor interessado, sendo que tais procedimentos deverão ser formais e instrumentalizados;

25.1.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar os dados convertidos/migrados em ambiente de homologação, para que a CONTRATANTE possa efetuar as devidas validações a fim de garantir a integridade dos dados migrados antes de inseridos em ambiente de produção.

25.2. IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA

25.2.1. A CONTRATADA deverá desenvolver, documentar, executar e submeter à CONTRATANTE um Plano de Implantação, em até 05 (cinco) dias a partir da entrega da Ordem de Serviço, que será avaliado e validado. Sendo necessárias alterações, a CONTRATADA deverá providenciá-las;

25.2.2. O Plano de Implantação da Solução deverá prever todas as fases, etapas, pontos de controle e, pré-requisitos necessários à execução de cada fase;

25.2.3. Deverá prever ainda a instalação em ambientes de treinamento, homologação e produção, bem como as parametrizações e customizações para que esses ambientes sejam funcionais;

25.2.4. Todas as decisões e entendimentos havidos entre as partes durante o andamento dos trabalhos e que impliquem em modificações ou implementações nos

#

planos, cronogramas ou atividades pactuadas, deverão ser prévia e formalmente acordados e documentados entre as partes;

25.2.5. Para cada um dos sistemas/módulos licitados, quando couber, deverão ser cumpridas as atividades de: instalação, configuração e parametrização de tabelas e cadastros; adequação de relatórios e logotipos; estruturação dos níveis de acesso e habilitações dos usuários; adequação das fórmulas de cálculo para atendimento aos critérios adotados por esta municipalidade e ajuste nos cálculo, quando mais de uma fórmula de cálculo é aplicável simultaneamente.

25.2.6. Acompanhamento dos usuários no prédio sede da Prefeitura do Município, em tempo integral na fase de implantação do objeto. Na implantação dos sistemas acima discriminados, deverão ser cumpridas, quando couber, as seguintes etapas:

- A. Entrega, instalação e configuração dos sistemas licitados;
- B. Customização dos sistemas
- C. Adequação de relatórios, telas, layouts e logotipos;
- D. Parametrização inicial de tabelas e cadastros;
- E. Estruturação de acesso e habilitações dos usuários;
- F. Adequação das fórmulas de cálculo para atendimento aos critérios adotados pelo Município;
- G. Ajuste de cálculo, quando mais de uma fórmula de cálculo é aplicável simultaneamente;
- H. Instalação do sistema nos terminais(Computadores) dos usuários caso necessário.

25.2.7. O recebimento dos serviços de implantação se dará mediante aceite formal e individual dos sistemas licitados, devendo ser obrigatoriamente antecedido de procedimentos de validação pelo secretário ou chefe de setor onde o sistema foi implantado, sendo que estes deverão ser formais e instrumentalizados em observância às exigências técnicas do edital.

25.2.8. Todas as decisões e entendimentos havidos entre as partes durante o andamento dos trabalhos e que impliquem em modificações ou implementações nos planos, cronogramas ou atividades pactuados, deverão ser prévia e formalmente acordados e documentados entre as partes.

25.2.9. A empresa contratada responderá pelas perdas, reproduções indevidas

#

e/ou adulterações que porventura venham a ocorrer nas informações da CONTRATANTE, quando estas estiverem sob sua responsabilidade.

25.2.10. A empresa contratada e os membros da equipe guardarão sigilo absoluto sobre os dados e informações do objeto da prestação de serviços ou quaisquer outras informações a que venham a ter conhecimento em decorrência da execução das atividades previstas no contrato, respondendo contratual e legalmente pela inobservância desta alínea, inclusive após o término do contrato.

25.2.11. Ao longo da execução contratual, e devidamente observada a conveniência e oportunidade administrativas, o município poderá determinar a execução de serviços para promover a alteração do ambiente de execução dos aplicativos (rede interna para web ou vice-versa).

25.2.12. O prazo para conclusão dos serviços de implantação deverá seguir o estipulado no cronograma físico do termo de referência.

26. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

26.1. A CONTRATADA deverá apresentar o Plano de Treinamento a CONTRATANTE, que deverá ser realizado dentro do prazo de Implantação, compreendendo o uso das funções do sistema pertencente a sua área de responsabilidade, conhecimento sobre as parametrizações a serem usadas, uso das rotinas de segurança, de back-up e restores, rotinas de simulação e de processamento. O treinamento deverá abranger todos os usuários que utilizarão o sistema;

26.2. O treinamento deverá ser ofertado para aproximadamente 250 usuários internos e 500 usuários externos;

26.3. Compromete-se a CONTRATADA a fornecer aos funcionários, previamente designados pelo CONTRATANTE, treinamento adequado e necessário ao bom funcionamento e operação dos sistemas;

26.4. O local e data do treinamento de que trata esta cláusula será estabelecido pela CONTRATADA;

26.5. O treinamento para o nível técnico compreendendo: suporte aos sistemas ofertados, nos aspectos relacionados ao gerador de relatórios e linguagem em que estes foram desenvolvidos, permitindo que a equipe técnica da CONTRATANTE possa efetuar checklist de problemas ocorridos antes da abertura de

#

chamado para suporte do Licitante;

26.6. As turmas devem ser dimensionadas por módulo, sendo que cada turma não poderá ter mais de 20 (vinte) participantes;

26.7. Os equipamentos disponíveis serão no mínimo de um microcomputador para cada dois participantes, podendo esta utilizar-se das dependências da Administração Municipal;

26.8. A contratada deverá treinar os usuários de cada sistema licitado, dentro do período de implantação;

26.9. A CONTRATANTE resguardar-se-á o direito de acompanhar, adequar e validar o treinamento contratado com instrumentos próprios, sendo que, se o treinamento for julgado insuficiente, caberá à contratada, sem ônus para o CONTRATANTE, ministrar o devido reforço.

26.10. Os Treinamentos deverão ser em ambiente fora do local de trabalho dos usuários, para o melhor aproveitamento e fixação, locais estes que deverão ser disponibilizados pela CONTRATANTE.

27. SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

27.1. SUPORTE TÉCNICO

27.1.1. Estão compreendidos nos serviços de suporte operacional (garantia de funcionalidade e operabilidade dos softwares objeto da licitação) a resolução de dúvidas operacionais nos softwares aos usuários da CONTRATANTE;

27.1.2. Esse tipo de serviço deve ser realizado para esclarecimentos de dúvidas do(s) servidor(es), sempre acompanhada por responsável que estará no ambiente interno da CONTRATANTE;

27.1.3. O Serviço de Suporte Técnico deverá ocorrer sem custos adicionais e incluir, no mínimo:

27.1.3.1. Orientações e esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas relacionados à configuração e uso dos componentes da solução;

27.1.3.2. Orientação e apoio às questões relacionadas à integração de dados e sistemas;

27.1.3.3. Interpretação da documentação dos softwares fornecidos;

27.1.3.4. Orientações para identificar a causa de falha ou defeito de software e a solução destes;

#

- 27.1.3.5. Orientação para solução de problemas de performance e de ajustes das configurações dos softwares ofertados;
- 27.1.3.6. Orientação quanto às melhores práticas para parametrização e customização da solução;
- 27.1.3.7. Construção de relatórios não disponíveis dentro do sistema;
- 27.1.3.8. Extração de dados em arquivos, quando não passíveis de fazer diretamente pelo usuário através do sistema;
- 27.1.3.9. Cadastro de usuários e parametrização de permissões dentro do sistema, quando solicitado pela CONTRATANTE;
- 27.1.3.10. Auxiliar na Elaboração de quaisquer atividades técnicas relacionadas à utilização dos sistemas após a implantação e utilização dos mesmos, como: gerar/validar arquivos para Órgão Governamental, Instituição Bancária, Gráfica, Tribunal de Contas, auxílio na legislação, na contabilidade e na área de informática, entre outros;
- 27.1.3.11. Instalar o sistema nos terminais dos usuários caso necessário.
- 27.1.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma ferramenta eletrônica (Helpdesk) de registro de solicitação de serviços, configurável, para os níveis mínimos de serviços exigidos pelo CONTRATANTE;
- 27.1.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar um número de Whatsapp para de registro de solicitações urgentes que não possam esperar o atendimento via helpdesk;
- 27.2. MANUTENÇÃO PREVENTIVA
- 27.2.1. Consiste no serviço, sem custos adicionais, de reparo na solução a fim de mitigar ou eliminar potenciais defeitos ou riscos à integridade das informações identificadas pelo CONTRATANTE ou pela CONTRATADA;
- 27.2.2. O CONTRATANTE deverá periodicamente efetuar Manutenção Preventiva para prevenir e mitigar ameaças e falhas em maiores proporções;
- 27.2.3. O CONTRATANTE ao diagnosticar uma ameaça a Solução deverá informar a CONTRATADA a ocorrência verificada e, as medidas adotadas para a correção da mesma, bem como o prazo para a correção e, os impactos em virtude da ameaça e falhas detectadas, submetendo a aprovação da CONTRATADA;
- 27.2.4. A CONTRATADA avaliará o prazo proposto e, os impactos nas rotinas

#

de trabalho e, informará o CONTRATANTE se acata ou não o prazo proposto para a resolatividade;

27.2.5. Os registros de chamados relativos à Manutenção Preventiva poderão ser realizados pelo CONTRATANTE ou por iniciativa própria da CONTRATADA;

27.2.6. A solução de problemas referentes à Manutenção Preventiva não implica em custos adicionais ao CONTRATANTE.

27.3. MANUTENÇÃO CORRETIVA

27.3.1. Consiste no serviço de reparo de defeitos identificados em componentes dos sistemas, inclusive os destinados a suportar a integração com dados e com outros sistemas, e decorrentes do processo de migração, sem ônus adicionais;

27.3.2. A CONTRATADA se compromete a eliminar defeitos, erros ou falhas detectadas nos Sistemas, que impeçam o pleno funcionamento da mesma, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE;

27.3.3. Havendo a necessidade de manutenção corretiva, sendo a causa responsabilidade do CONTRATANTE, será facultado à CONTRATADA a cobrança, desde que previamente acordadas e autorizadas;

27.3.4. Os usuários dos Sistemas, ao detectarem algum problema no uso do sistema, estarão orientados a acionar o serviço de suporte técnico, através da ferramenta de chamados em uso pelo CONTRATANTE;

27.3.5. A Manutenção Preventiva e a Manutenção Corretiva serão consideradas sempre como provenientes de um incidente e, portanto, deverão ser atendidas com as mesmas prioridades, indicadas no item Gerenciamento de Incidentes;

27.3.6. Após a disponibilização da manutenção no ambiente de transferência, o serviço será homologado e disponibilizado para uso em produção.

27.4. MANUTENÇÃO ADAPTATIVA

27.4.1. Consiste no serviço de adaptação, parametrização ou desenvolvimento dos Sistemas, a fim de melhorar a usabilidade ou manter conformidade dos processos de negócio dos Sistemas com a legislação Federal, Estadual e Municipal vigente sem custo adicional a CONTRATANTE;

27.4.2. O CONTRATANTE, ao diagnosticar a necessidade de uma Manutenção Adaptativa, registrará no sistema de chamados da CONTRATADA a solicitação;

#

27.4.3. Para as legislações federais e estaduais é de responsabilidade da CONTRATADA a análise e, elaboração de requisitos, para disponibilização na Solução no prazo estabelecido na norma independente de solicitação do CONTRATANTE;

27.4.4. O CONTRATANTE, quando da necessidade de uma Manutenção Adaptativa relacionada à alteração na Legislação Municipal, avaliará e elaborará através de documento próprio os Requisitos Funcionais e de Negócios necessários à implementação, que conterà o aceite dos requerentes da área requisitante;

27.4.5. O CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA os Requisitos de Manutenção Adaptativa. Essa solicitação de Manutenção Adaptativa será registrada através do sistema de registro de chamados e, a CONTRATADA deverá emitir um número de referência designado de Número de Demanda, o qual deverá ser utilizado em todas as comunicações relativas a essa Manutenção Adaptativa;

27.4.6. Após o recebimento dos Requisitos de Manutenção Adaptativa a empresa CONTRATADA deverá, em até 30 (trinta) dias após abertura do chamado, apresentar ao CONTRATANTE a proposta técnica, com no mínimo, as seguintes informações: quantidade de horas técnicas necessárias para o desenvolvimento da Manutenção Evolutiva, o prazo para a implantação e, os possíveis impactos da implantação;

27.4.7. As Manutenções Adaptativas, exceto as relacionadas à legislação, deverão cumprir os prazos apresentados nas propostas de trabalho;

27.4.8. Após a disponibilização da manutenção no ambiente de transferência, o serviço será homologado e disponibilizado para uso em produção.

27.5. MANUTENÇÃO EVOLUTIVA

27.5.1. Consiste no atendimento de demandas de melhorias e adequações nos sistemas, não enquadradas em Manutenção Adaptativa, contemplando funcionalidades não exigidas nos requisitos neste Termo de Referência e seus Anexos, de forma a contemplar os ajustes necessários à sustentação da Solução que poderão impactar em custos adicionais para a CONTRATANTE;

27.5.2. O CONTRATANTE quando da necessidade de uma Manutenção Evolutiva avaliará e elaborará através de documento próprio os Requisitos Funcionais e de Negócios necessários à implementação da Manutenção Evolutiva, que conterà o

#

aceite dos requerentes da área proprietária do negócio em análise;

27.5.3. O CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA os Requisitos de Manutenção Evolutiva. Essa solicitação de Manutenção Evolutiva será registrada através do sistema de registro de chamados e, a CONTRATADA deverá emitir um número de referência designado de Número de Demanda, o qual deverá ser utilizado em todas as comunicações relativas a essa Manutenção Evolutiva;

27.5.4. Após o recebimento dos Requisitos de Manutenção Evolutiva a empresa CONTRATADA deverá, em até 15 (quinze) dias após abertura do chamado, apresentar ao CONTRATANTE a proposta técnica, com no mínimo, as seguintes informações: quantidade de horas técnicas necessárias para o desenvolvimento da Manutenção Evolutiva, o prazo para a implantação e, os possíveis impactos da implantação

27.5.5. A CONTRATADA ao receber a proposta em conjunto com a área proprietária do negócio homologará e, emitirá o CONTRATANTE uma Ordem de Serviço, a qual autorizará o efetivo serviço de Manutenção Evolutiva, contando-se o prazo de entrega a partir do primeiro dia útil após o registro no chamado;

27.5.6. Após a conclusão da Manutenção Evolutiva os requisitos propostos serão homologados considerando-se o previsto na Ordem de Serviço;

27.5.7. Para cada pedido de desenvolvimento deverá haver uma proposta da CONTRATADA, detalhando, no mínimo, o escopo do desenvolvimento, a quantidade de horas-técnicas e o prazo de execução, que deverá ser previamente aprovada pelo CONTRATANTE;

27.5.8. O dimensionamento das demandas de manutenção adaptativa e evolutiva deverá ser medido por meio de horas- técnicas, as quais sempre serão previamente aprovadas pelo CONTRATANTE;

27.5.9. Para entregar uma versão do Sistema contendo o desenvolvimento demandado, a empresa CONTRATADA deverá disponibilizar a versão na área de transferência definida pelo CONTRATANTE, ocasião em que cessará a contagem do prazo de entrega pactuado na respectiva Ordem de Serviço;

27.5.10. As ocorrências que são do tipo manutenção adaptativa e evolutiva deverão cumprir os prazos apresentados nas propostas de trabalho.

28. ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA

#

28.1. A CONTRATADA deverá promover a contínua atualização legal dos sistemas fornecidos e possíveis releases, de forma que o objeto deste edital atenda a legislação federal, estadual, municipal vigente e das normas e procedimentos do Tribunal de Contas do Estado, sem custo adicional para a contratante;

29. DOS DADOS

29.1. A contratada deve oferecer serviço de entrega de cópia de dados à contratante, devendo as seguintes regras serem observadas:

29.1.1. Por interesse da administração pública, a contratada deverá utilizar gerenciador de banco de dados compatível com o volume de dados a serem armazenados, devendo ser preferencialmente, software de domínio público;

29.1.2. Caso a contratada optar por gerenciador de banco de dados comercial que envolva custos de aquisição, estes custos deverão ser arcados pela contratada;

29.1.3. A contratada deverá fornecer uma cópia da base de dados (DUMP) contendo todas as tabelas de dados de interesse do contratante no mínimo a cada 30 (trinta) dias, ou a qualquer momento se solicitado;

29.1.4. A contratada deverá fornecer acesso a uma réplica D+1 da base de dados de produção para integração com o Data Lake da Prefeitura, caso solicitado;

29.1.5. O fornecimento da cópia da base de dados poderá ser feita de forma automatizada se optado pela CONTRATANTE, ficando a CONTRATADA responsável pelo envio automatizado, desde que seja disponibilizado ambiente para armazenamento por parte da CONTRATANTE;

29.1.6. Os dados deverão ser entregues em formato CSV (Comma-separated Values - conforme RFC 4180), ou outro formato acordado entre ambas as partes;

29.1.7. A contratada deverá entregar os elementos necessários para caracterizar a transferência tecnológica, como estruturas de entidade-relacionamento e dicionário de dados;

29.1.8. Os dados serão entregues em processo formal de solicitação pela contratante;

29.1.9. A responsabilidade sobre a base de dados entregue a contratante é de sua total responsabilidade, não cabendo à contratada qualquer responsabilidade sobre o uso indevido dos dados disponibilizados, bem como responsabilidade por eventuais vazamentos de dados, salvo comprovada inequívoca origem de tais eventos

#

como sendo da contratada;

29.1.10. A contratada deverá dispor de serviço de extração de dados sem ônus a contratante a fim de suportar necessidades específicas:

29.1.10.1. Solicitação de dados indisponíveis na forma de relatório para suportar processos administrativos internos para verificação de eventuais usos indevidos, por parte de funcionários da contratante, das funcionalidades do sistema;

29.1.10.2. Solicitação de dados indisponíveis na forma de relatório no sistema, para responder a solicitações judiciais e extrajudiciais;

29.1.10.3. Os dados devem ser entregues em até 5 (cinco) dias úteis, a partir da recepção formal da solicitação.

30. EXIGÊNCIAS MÍNIMAS DE NEGÓCIO E LEGAIS

30.1. A fim de garantir a sustentação da Solução para a Administração Municipal durante e após a vigência contratual, em função de eventual interrupção do contrato por qualquer motivo ou futura transição contratual decorrente de nova licitação para o mesmo objeto, a CONTRATADA deve:

30.1.1. Assegurar ao CONTRATANTE, mediante cláusula contratual, o uso do produto sucessor em caso de descontinuidade do produto contratado;

30.1.2. Assegurar ao CONTRATANTE, mediante cláusula contratual, transferência de todas as obrigações contratuais ao sucessor em caso de venda da empresa CONTRATADA ou incorporação por novos controladores;

30.1.3. Garantir o acesso à última versão do produto e da respectiva documentação, mesmo após a vigência do contrato, para possibilitar que as informações lançadas possam continuar a ser consultadas, independentemente se as entidades estejam ativas ou inativas na Solução, em virtude de mudanças, na estrutura do CONTRATANTE.

30.2. O CONTRATANTE se reserva ao direito de efetuar conexão da Solução a produtos de outros fornecedores, seja hardware ou software, e desde que tal iniciativa não implique em incompatibilidade com a Solução. A efetivação de tal medida, não poderá, sob qualquer hipótese, servir de pretexto para a CONTRATADA desobrigar-se da prestação de manutenção e suporte técnico e demais compromissos previstos em contrato.

#

31. DOS PRAZOS

31.1. A empresa contratada deverá disponibilizar a solução em pleno funcionamento, bem como treinar o pessoal indicado pela contratante, em até 45 dias após a assinatura do contrato;

31.2. As etapas da prestação do serviço deverão seguir o cronograma estipulado no Item: CRONOGRAMA FÍSICO/FINANCEIRO;

32. PLANILHA DE PREÇOS MÁXIMOS

Item	Descrição	Und	Qtd	Vlr Unit.	Vlr Total
01	Implantação e treinamento	Und	1	R\$ 3.000,0	R\$ 3.000,0
02	Treinamento	Und	1	R\$ 1.000,00	R\$ 1.000,00
03	Banco de horas	Horas	1200	R\$ 250,00	R\$ 300.000,00
04	Licença de uso	Meses	48	R\$ 43.114,47	R\$ 2.069.494,56

33. INDICAÇÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS

33.1. Despesa: 788 - 3006.4.126.1902.2.25.0.339000 - Aplicações Diretas;

33.2. Fonte de recurso: 300051 - SF Outros Recursos não Vinculados;

34. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

34.1. A CONTRATADA obrigar-se-á a fornecer o objeto a ela adjudicado, conforme especificações estabelecidas no Edital em seus Anexos e na proposta apresentada, prevalecendo, no caso de divergência, as especificações e condições estabelecidas no Edital;

34.2. Correrá por conta da CONTRATADA as despesas para efetivo atendimento ao objeto licitado, tais como embalagens, seguro, transporte, montagem, treinamento operacional e de manutenção, manuais e aqueles referentes à estadia do pessoal, quer para instalação, quer para atendimento da garantia, tributos, encargos

#

trabalhistas e previdenciários e entrega, devendo a CONTRATADA enviar a quantidade necessária de pessoas para que as entregas ocorram sem prejuízo dos serviços normais da Prefeitura de Balneário Camboriú; Manter, durante toda a execução do Contrato, todas as condições estabelecidas no Edital e em seus anexos;

34.3. Responsabilizar-se pelo perfeito cumprimento do objeto do contrato, arcar com os eventuais prejuízos causados à Prefeitura de Balneário Camboriú ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida por seus empregados ou prepostos envolvidos na execução dos serviços, respondendo integralmente pelo ônus decorrente de sua culpa ou dolo na entrega do produto ou serviços, o que não exclui nem diminui a responsabilidade pelos danos que se constatarem, independentemente do controle e fiscalização exercidos pela Prefeitura de Balneário Camboriú;

34.4. Comunicar à Prefeitura de Balneário Camboriú, por escrito, quaisquer anormalidades, que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos de execução dos serviços, propondo as ações corretivas necessárias;

34.5. CONTRATADA não poderá alegar incapacidade de execução de parte ou todo do objeto contratado, bem como impossibilidade de ajuste e/ou adequação de performance técnica, qualquer que sejam os empecilhos, estando obrigada à execução dos ajustes e adequações necessárias para dirimi-los, sem ônus para a Prefeitura de Balneário Camboriú. Excetua-se os casos em que as falhas sejam provenientes da Prefeitura de Balneário Camboriú;

34.6. Fica obrigada durante o prazo de validade técnica das respectivas versões, assegurar aos usuários a prestação de serviços técnicos complementares relativos ao adequado funcionamento da solução, consideradas as suas especificações;

34.7. Dispor de mão de obra especializada, qualificada e em quantidade suficiente à perfeita prestação dos serviços, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da Prefeitura de Balneário Camboriú, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregadora, assumindo ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica,

#

controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções;

34.8. Responsabilizar-se por todos os custos com pessoal, diárias, passagens e comunicações necessárias à perfeita execução dos serviços objeto deste Termo de Referência;

34.9. Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus colaboradores, tais como horas extras, adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens, de forma que não sejam os trabalhos da Prefeitura de Balneário Camboriú prejudicados em funções de reivindicações por parte dos colaboradores da CONTRATADA;

34.10. Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o Contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, inexistente qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a Prefeitura de Balneário Camboriú;

34.11. Informar à Prefeitura de Balneário Camboriú, para efeito de controle de acesso às suas dependências, o nome, CPF e o número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços.

35. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

35.1. Efetuar com pontualidade, os pagamentos à contratada, após o cumprimento das formalidades legais;

35.2. Exercer fiscalização sobre o cumprimento das obrigações pactuadas entre as partes;

35.3. A Prefeitura Municipal através de cada unidade administrativa solicitante designará um representante para fazer a fiscalização e o acompanhamento do cumprimento deste contrato, devendo este fazer anotações e registros de todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização dos problemas observados, conforme dispõe o artigo 67 da Lei Federal 8.666/1993.

36. DA FISCALIZAÇÃO

36.1. Durante a vigência do Contrato, a execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por servidor especialmente designado, o qual assumirá a função de Fiscal de Contrato, nos termos do artigo 67 da Lei 8.666/93;

36.2. O fiscal do Contrato anotar em registro próprio, todas as ocorrências

#

relacionadas com a execução dos serviços contratados, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados;

36.3. A omissão, total ou parcial, da fiscalização não eximirá o fornecedor da integral responsabilidade pelos encargos ou serviços que são de sua competência;

36.4. Ao tomarem conhecimento de qualquer irregularidade ou inadimplência por parte da contratada, os titulares da fiscalização deverão, de imediato, comunicar por escrito ao órgão de administração do contratante, que tomará as providências para que se apliquem as sanções previstas na lei, no Edital e neste Termo de Referência, sob pena de responsabilidade solidária pelos danos causados por sua omissão.

37. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

37.1. Atestado de capacidade técnica emitida por pessoa jurídica de direito público ou privado, demonstrando a experiência da licitante em atividades compatíveis com o objeto licitado.

37.2. o atestado de capacidade técnica exigido, quando emitido pela Prefeitura Municipal de Balneário Camboriú, deverá seguir os requisitos dispostos no Decreto Municipal nº 8.195/2016.

37.3. Comprovação de possuir no quadro permanente da empresa ou contratado, na data prevista para a entrega da proposta, o responsável técnico pelos serviços de implementação do produto, profissional de nível superior na área de tecnologia, mediante a apresentação de diploma de curso superior;

37.4. Para comprovar o vínculo do profissional com a empresa, deverá ser apresentado:

37.5. Cópias da Carteira de Trabalho e Previdência Social, contendo as folhas: número de registro, qualificação civil, contrato de trabalho; ou

37.6. Ficha de Registro de Empregado, em frente e verso, a última alteração de salário; ou

37.7. Contrato de Trabalho; ou

37.8. Contrato de prestação de serviço.

37.9. OBS: Caso o responsável técnico for o próprio proprietário da empresa, devidamente comprovado no Contrato Social apresentado para este certame, a (s) cópia (s) da Carteira de Trabalho, Ficha de Registro de Empregados ou do Contrato de Trabalho, ficará (ão) dispensada(s).

#

37.10. Nota: O técnico apresentado para atender este item do edital, não poderá ser contratado em período de experiência ou por prazo explícito em contrato inferior ao cumprimento do prazo do Cronograma deste Edital, ficando a licitante, nessas condições, inabilitada.

38. PROVA DE CONCEITO

38.1. Visando comprovar o atendimento das especificações técnicas exigidas à licitante ofertante do melhor lance na fase de classificação deverá demonstrar a solução proposta totalmente operacional, devendo considerar o cenário tecnológico solicitado pela Prefeitura de Balneário Camboriú, prevendo os recursos técnicos necessários para a realização da demonstração sendo, então, emitido por equipe especial designada formada por membros da secretaria de gestão administrativa, em conjunto com a Divisão de Tecnologia de Informação um Termo de Avaliação;

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

38.3. A solução deverá ser disponibilizada e customizada para ser avaliada, em até 03 (três) dias úteis, a contar do dia seguinte da comunicação da empresa detentora do melhor lance da fase de classificação;

38.4. Somente serão aceitas Soluções que atendam o mínimo de 100% (cem cento) dos requisitos descritos, sendo este percentual para cada etapa da apresentação da prova de conceito;

38.5. O Licitante que não apresentar a prova de conceito no prazo estabelecido, terá a cotação respectiva desclassificada para efeito de julgamento;

38.6. Cada licitante poderá se fazer representar por até 02 (duas) pessoas;

38.7. Durante a apresentação de cada etapa, os requisitos solicitados deverão ser demonstrados de forma em que a Equipe Especial designada, consiga visualizar o resultado efetivo de qualquer transação gerada no banco de dados, seja através de uma tela de consulta ou de um relatório;

38.8. Além dos requisitos descritos no termo de referência, a Equipe Especial designada poderá solicitar, mediante decisão fundamentada, outras demonstrações que considerar necessárias à aferição ao atendimento ao edital;

#

38.9. Após cada etapa de apresentação, quando constatado o não atendimento na demonstração de no mínimo 90% dos requisitos exigidos na prova de conceito, serão listadas no termo de avaliação e a proponente ofertante do melhor lance terá prazo de 05 (cinco) dias úteis, não prorrogáveis, a contar do dia seguinte da data de comunicação, para proceder os ajustes necessários;

38.10. A Equipe Especial designada, realizará nova avaliação do software ajustado no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a contar do dia seguinte da disponibilização da versão atualizada do software ajustado, e um novo Termo de Avaliação será emitido indicando se foram suprimidas ou não as deficiências;

38.11. O não atendimento dos ajustes necessários constante do termo de avaliação ensejará na desclassificação da licitante, não sendo permitido a apresentação da etapa seguinte, situação que será manifestada no Relatório de conclusão da avaliação técnica;

38.12. Será permitida a participação das demais licitantes na apresentação da prova de conceito, sendo que as mesmas deverão observar e não poderão se manifestar durante a demonstração da mesma, ficando a responsabilidade de validar o processo à Equipe Especial designada;

38.13. Caberá à Equipe Especial designada garantir a plena execução de todas as atividades relativas à prova de conceito, e ainda:

38.14. Avaliar cada funcionalidade demonstrada, preenchendo questionário específico de atendimento/não atendimento, pontuando as observações necessárias;

38.15. Emitir o Termo de aceite definitivo ou de recusa da solução, a fim de que se possibilite a continuidade do processo licitatório;

38.16. A hipótese de recusa da solução pela Equipe Especial designada, a licitante será declarada desclassificada, situação em que será convocada a próxima licitante para realizar a prova de conceito, na ordem de classificação das propostas;

38.17. Prova de Conceito:

DESCRIÇÃO	TIPO	ATENDE ?
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:		
Deverá possuir plataforma 100% WEB, para uso em computador, tablet e smartphone, com interface responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Deverá possuir acesso seguro ao servidor WEB com certificado de segurança SSL, garantindo assim a troca de dados criptografados	Obrigatório	()Sim / ()Não

#

entre o servidor e todos os usuários do sistema;		
Os servidores de aplicação e banco de dados deverão possuir arquitetura distribuída em Data center certificado, localizado no território nacional;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Cópia de segurança automatizadas (backups) sem necessidade de ação por parte da Entidade e de responsabilidade da Contratada;	Obrigatório	()Sim / ()Não
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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
E-mails de saída enviados com encriptação TLS e Possibilitar de descadastrado para quem recebe;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Deverá se tratar de serviço de internet, devendo ser necessária 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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Deverá possuir Possibilitar de visualização de informações georreferenciadas em modo mapa;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Deverá operar em ambiente de nuvem, não sendo necessário, investimento em infraestrutura, servidores, certificados, cabeamento e conectividade etc. A Prefeitura de Balneário Camboriú, deverá fornecer conexão com a internet, computadores, dispositivos móveis com capacidade para acesso;	Obrigatório	()Sim / ()Não
O Sistema deverá integrar, sincronizar, validar e permitir autenticação de usuários e senhas somente se estiverem cadastrados no Active Directory da Prefeitura de Balneário Camboriú;	Obrigatório	()Sim / ()Não
SEGURANÇA - MÉTODOS DE ACESSO:		
O acesso à plataforma se dará por meio de senha pessoal e intransferível cadastrada pelo Administrador do sistema ou usuário por ele autorizado;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Usuários podem recuperar a senha por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e-mail cadastrado e confirmado;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Contatos externos podem se cadastrar e recuperar senhas, caso já estejam cadastrados. Contatos também podem utilizar cadastros em Redes sociais certificadas para acessar a ferramenta.	Obrigatório	()Sim / ()Não

#

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, Gerentes);	Obrigatório	()Sim / ()Não
O administrador tem acesso e permissão para cadastrar setores e usuários da Organização;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Parte interna da plataforma deverá ser acessada por usuários autorizados da Organização, mediante cadastro seguro;	Obrigatório	()Sim / ()Não
O administrador ou grupo de administradores deverá ter acesso a todas as funcionalidades da plataforma e autorização para cadastrar setores e usuários em toda a organização;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Cadastro único de usuários, acesso a todos os módulos no mesmo local e mesma ferramenta, plataforma integrada;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Customização de setores para acessar módulos, pode restringir atos de abertura de documento ou movimentação;	Obrigatório	()Sim / ()Não
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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Cadastro de usuário com informações: nome, cargo, função, matrícula, CPF, sexo, data de nascimento, senha (de uso pessoal) e foto;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Usuários podem editar seus dados a qualquer momento, inclusive senha;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Foto, caso presente, é visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade nos processos;	Obrigatório	()Sim / ()Não
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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Disponibilidade do usuário configurar o fuso horário em página de preferências da sua conta;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Disponibilidade do usuário escolher entre o editor de texto básico e avançado em página de preferências da conta;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Disponibilidade do usuário configurar modo de visualização de anexos preferencial na plataforma em página de preferências da conta;	Obrigatório	()Sim / ()Não

#

Disponibilidade do usuário configurar e-mail secundário em página de preferências da conta, que servirá para e-mails de notificação;	Obrigatório	() Sim / () Não
Disponibilidade do usuário escolher se deseja exibir o número de celular na página de Telefones da Organização;	Obrigatório	() Sim / () Não
Disponibilidade do usuário definir uma assinatura em tela que será utilizada nos documentos assinados pelo usuário;	Obrigatório	() Sim / () Não
Disponibilidade do usuário definir configurações de quando deve receber notificações por e-mail e/ou SMS;	Obrigatório	() Sim / () Não
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;	Obrigatório	() Sim / () Não
Disponibilidade do usuário consultar os administradores do sistema em página de preferências da conta;	Obrigatório	() Sim / () Não
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;	Obrigatório	() Sim / () Não
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;	Obrigatório	() Sim / () Não
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);	Obrigatório	() Sim / () Não
Administrador pode customizar quais usuários ou setores podem acessar determinados módulos, com a possibilidade, também, de restringir procedimentos de abertura ou tramitação de documentos;	Obrigatório	() Sim / () Não
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);	Obrigatório	() Sim / () Não
Níveis de acesso: Possibilitar da divisão de permissões por usuários;	Obrigatório	() Sim / () Não
Master: Pode acessar e interagir em todos os documentos/setores da Organização;	Obrigatório	() Sim / () Não
Administrador: Acessar somente documentos do seu setor, porém pode gerenciar usuários, setores e estatísticas de toda a Organização;	Obrigatório	() Sim / () Não

#

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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Nível 2: Somente movimenta documentos do setor atual;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Nível 3: Somente visualiza documentos do setor atual;	Obrigatório	()Sim / ()Não
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 o oficial da Prefeitura de Balneário Camboriú. 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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Disponibilidade dos usuários consultarem o número de usuários online na plataforma em tempo real;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Disponibilidade dos usuários visualizarem anexos em modo de lista ou em modo de grade, com visualização em miniatura do anexo quando em modo grade;	Obrigatório	()Sim / ()Não
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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
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 CONTRATANTE. O e-mail do usuário pode ser tanto particular quanto o oficial da CONTRATANTE. 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.	Obrigatório	()Sim / ()Não
ESTRUTURAÇÃO DAS INFORMAÇÕES:		
A Plataforma deverá ser organizada hierarquicamente por setores e subsetores (com ilimitados níveis de profundidade), de acordo com a	Obrigatório	()Sim / ()Não

#

Organização Setorial da Organização;		
Os usuários internos da plataforma deverão ser vinculados a um setor principal e existe a opção de também ter acesso à demandas de outros setores (quando se trabalha em mais de um setor);	Obrigatório	()Sim / ()Não
Usuários (Administrador e nível 1) presentes em setores onde ele possua subsetores podem trocar de setor e ter acesso às demandas de sua árvore;	Obrigatório	()Sim / ()Não
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. Tem-se como demanda resolvida apenas quando todos os envolvidos resolvem e arquivam a solicitação;	Obrigatório	()Sim / ()Não
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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Todos os acessos aos documentos e seus despachos deverão ser 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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Os documentos da Organização estarão presentes no "Inbox" dos setores, de acordo com permissões estabelecidas 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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Documentos sempre estão associados à setores e usuários têm a Possibilitar de participar dos documentos, atribuir responsabilidade para si próprio e fazer com que tal demanda apareça no "Inbox Pessoal";	Obrigatório	()Sim / ()Não
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.	Obrigatório	()Sim / ()Não
DIVISÃO POR MÓDULOS:		

#

A plataforma deverá ter 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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Os módulos podem ter caráter de comunicação, informação ou gerenciais/operacionais, onde as informações são acessadas por usuários e setores devidamente autorizados;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Todos os módulos deverão utilizar do sistema de notificações multicanal, de acordo com parametrização e configuração únicas para cada processo;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Deverá Possibilitar a parametrização para adição de campos personalizados na abertura de documentos;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Deverá Registrar 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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Layout de impressão dos documentos de acordo com fonte padrão e cores da Entidade.	Obrigatório	()Sim / ()Não
MEMORANDO:		
Permitir a troca de informações entre setores da organização: respostas, encaminhamentos, notas internas;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar o envio de comunicação privada, onde apenas o remetente e o destinatário têm acesso ao documento e seus despachos e anexos;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Permitir a movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar anexar arquivos ao enviar um documento ou em suas atualizações/despachos (Respostas e Encaminhamentos).	Obrigatório	()Sim / ()Não
CIRCULAR:		
Troca de informações internas na organização: entre um setor e diversos outros, com caráter de informação;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar a consulta da data/hora que cada usuário de cada setor recebeu;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar respostas à circular, podendo esta ser aberta (todos os envolvidos na circular podem visualizar) ou restrita (somente usuários do setor remetente a podem visualizar);	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar anexar arquivos ao enviar a circular ou em suas atualizações/despachos (Respostas e Encaminhamentos);	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar de incluir uma atividade ou prazo dentro da circular, para controle de datas.	Obrigatório	()Sim / ()Não

#

Possibilitar 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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar encaminhamento da circular para um setor até então não presente no documento;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Todos os setores envolvidos podem ver todos os despachos. Disponibilidade de restringir a resposta endereçando exclusivamente ao remetente;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Disponibilidade de definir uma data para auto arquivamento da Circular;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Disponibilidade de marcar a Circular como meramente informativa, onde não é aceito respostas/encaminhamentos.	Obrigatório	()Sim / ()Não
ATENDIMENTO:		
Também chamado de Manifestação, são atendimentos realizados por meio do setor de Ouvidoria da Organização;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Abertura de atendimento por: Acesso externo via site da Organização ou cadastro de atendimento por operador do sistema;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Modos de visualização: em lista (tabelado), por prazo e por mapa geográfico;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilita o registro de qualquer tipo de documento, com e histórico do seu recebimento tramitações, até seu encerramento;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Permitir acesso aos dados do atendimento através de código ou login do emissor;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Permitir o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada Solicitação por assunto e finalidade;	Obrigatório	()Sim / ()Não
A lista de assuntos deverá ser pré-cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Registrar a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a um determinado Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas etc.;	Obrigatório	()Sim / ()Não

#

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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Configuração dos assuntos e histórico de atendimentos;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Registro de usuário / data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Permitir a avaliação de atendimento por parte do requerente na visualização externa do documento de atendimento. Podendo reabrir, caso tenha interesse;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda, poderão ter acesso ao documento. A menos que seja privado;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar 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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Todos os acessos a demanda e despachos são registrados e tem-se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar de direcionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto dele. Criação de regras de acesso;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar a 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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar 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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar a organização de informações das solicitações por diversos agentes (solicitante/requerente, prestador ou empresa associada). Controle de acesso no mesmo documento com diversos agentes, eles podendo acessar área restrita (com e-mail e senha) para responder;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Integração com e-mail, não é necessário adentrar área restrita para responder ou fechar solicitações na qual o agente está envolvido;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar a organização por assunto e sub-assunto;	Obrigatório	()Sim / ()Não

#

Possibilitar a ordenação de demandas por prazo a vencer, número, última atividade;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar e filtrar entrada de solicitações por cidade, associada à categoria de uso do que está prestes a ser explanado/redigido na solicitação.	Obrigatório	()Sim / ()Não
PROTOCOLO:		
Abertura de protocolo/processos por: Acesso externo via site da Organização, smartphone ou cadastro de atendimento por operador do sistema;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Modos de visualização: em lista (tabelado), por prazo;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilita o registro de qualquer tipo de documento, com e histórico do seu recebimento tramitações, até seu encerramento;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Permitir acesso aos dados do protocolo por meio de código ou login do emissor;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Permitir o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada Solicitação por assunto e finalidade;	Obrigatório	()Sim / ()Não
A lista de assuntos deverá ser pré-cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Emitir comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Registrar a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a um determinado Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas etc.;	Obrigatório	()Sim / ()Não
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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Permitir a configuração dos assuntos;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Permitir registro de usuário / data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos;	Obrigatório	()Sim / ()Não

#

Permitir a avaliação de atendimento por parte do requerente. Podendo reabrir, caso tenha interesse;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Permitir que todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda, têm acesso ao documento. A menos que seja privado;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Permitir que todos os setores envolvidos podem ver todos os despachos. Menos em circulares onde os despachos possuem a opção de serem endereçados exclusivamente ao remetente;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Permitir que todos os acessos a demanda e despachos sejam registrados e tem-se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar de direcionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto dele. Criação de regras de acesso;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar 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.	Obrigatório	()Sim / ()Não
PEDIDO - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO:		
Possibilitar o recebimento de demandas oriundas da LAI - Lei de Acesso à Informação;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar que as solicitações possam ser feitas via internet ou cadastradas manualmente por operador, a partir de visita presencial, telefonema ou correspondência do solicitante;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar a resposta/encaminhamento da demanda internamente para qualquer setor da árvore que tiver ao menos um usuário ativo;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Permitir a inclusão de anexos na solicitação original ou em qualquer uma das movimentações	Obrigatório	()Sim / ()Não
Funcionalidades similares às demais estruturas de documentos;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar de categorização das demandas pro assunto;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar 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.	Obrigatório	()Sim / ()Não
OFÍCIO:		
Envio de documentos oficiais Externos com E-mails rastreados;	Obrigatório	()Sim / ()Não
O documento é gerado dentro da Organização e remetido de forma oficial e segura a seu destinatário, via e-mail. Com Possibilitar de notificação por SMS (caso disponível);	Obrigatório	()Sim / ()Não

#

Possibilitar envio 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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar receber respostas dos Ofícios via sistema (Central de Atendimento) ou quando o destinatário responder o e-mail de notificação;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Transparência de movimentações e todo o histórico mantido no sistema;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Utilização de base única de contatos para todos os módulos da plataforma;	Obrigatório	()Sim / ()Não
O destinatário não precisa ser usuário da plataforma para acessar o documento ou tramitá-lo, basta ser cadastrado em Contatos;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Os ofícios a serem acessados na parte externa da plataforma compartilham de mesma numeração do ofício interno;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar de geração de QR-Code para cada ofício enviado.	Obrigatório	()Sim / ()Não
PARECER:		
Módulo de controle de emissão de pareceres: Possibilitar de registro de documento a ser embarcado ou incluído dentro de outro documento;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Controle automático de numeração dos pareceres;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Emissão de pareceres por setores e/ou usuários autorizados;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar de anexo de arquivos no parecer;	Obrigatório	()Sim / ()Não
INTIMAÇÃO:		
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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Deverá Controlar as gerações de intimações podem ser liberadas a determinados setores e/ou usuários;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar a geração e envio da intimação para contatos previamente cadastrados e com endereço de e-mail válido;	Obrigatório	()Sim / ()Não
A tela de geração da intimação possui: destinatário (contato), assunto e corpo do texto a ser redigido para ser posteriormente enviado;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar o 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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar a indicação de e-mail lido no momento que o destinatário o abre (também se não houver bloqueio de imagem);	Obrigatório	()Sim / ()Não

#

Relatórios e gráficos da quantidade de intimações enviadas, por período.	Obrigatório	()Sim / ()Não
PROCESSO ADMINISTRATIVO:		
Possibilitar da criação de Processos Administrativos na organização, vinculando um contato para ser parte envolvida em tal;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Criação do processo, encaminhamentos e respostas;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Anexo de arquivos no processo original ou em seu despacho;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar a inclusão de outros documentos para serem referenciados no Processo administrativo;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar a visualização em modo cronológico, ou seja, todos os documentos incluídos na árvore do processo podem ser visualizados abertos como forma de abrir o histórico.	Obrigatório	()Sim / ()Não
APLICAÇÃO:		
Sistema para recebimento de inscrições em Processo Seletivo Simplificado ou aplicações em vagas e/ou outras oportunidades da organização;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Disponibilidade de discriminação dos requisitos da inscrição por meio da exibição de texto associado a cada do assunto;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Na Central de Atendimento, o candidato pode se cadastrar ou logar com rede social autorizada de modo a continuar o processo e efetuar a inscrição;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Disponibilidade de configurar modelo de documento (template de ficha de inscrição) para cada assunto do Processo Seletivo Simplificado, a ser carregado automaticamente para preenchimento do requerente;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Disponibilidade de configurar campos personalizados para cada assunto, para ser preenchido pelo requerente no momento do registro da demanda, permitindo assim adaptar às necessidades específicas de cada tipo de Processo Seletivo Simplificado;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Disponibilidade de envio de resposta por usuários internos para os contatos externos que realizaram a inscrição;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Disponibilidade de exportar informações das inscrições realizadas em formato CSV.	Obrigatório	()Sim / ()Não
MALA DIRETA:		
Possibilitar o envio de comunicados via mala direta (por e-mail), onde vários contatos externos recebem a informação de uma vez;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Criação de listas de contatos externas e posterior envio para todos os membros desta lista;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar receber respostas das malas diretas enviadas diretamente no corpo do documento original;	Obrigatório	()Sim / ()Não

#

Retorno sobre os e-mails enviados, entregues e lidos (Caso o destinatário esteja com imagens habilitadas em seu cliente de e-mail) por meio de botão específico abaixo do documento criado;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilitar de arquivamento da mala direta enviada;	Obrigatório	()Sim / ()Não
DOCUMENTO:		
Utilizado para tramitação e coleta de assinaturas digitais de atos oficiais da Organização (Empenhos, Portarias, Decretos, Leis, contratos etc.);	Obrigatório	()Sim / ()Não
Disponibilidade de adicionar respostas e encaminhar o documento para outros setores da Organização;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Disponibilidade de cadastrar assuntos específicos para classificação dos documentos e configurar roteamento automático (distribuição do documento para setores pré- definidos);	Obrigatório	()Sim / ()Não
Disponibilidade de configuração para certos setores e/ou perfil de usuários poderem enviar documentos;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Numeração automática do documento, com Disponibilidade de configuração permitindo numeração única dentro de cada setor ou permitindo numeração manual;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Disponibilidade de configuração permitindo que usuários externos consultem e co-assinem documentos;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Geração de QR-Code para cada documento criado;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Permitir que usuários assinem arquivos PDF anexados utilizando certificado digital ICP-Brasil;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Permitir que outros usuários com acesso ao documento co- assinem os anexos PDF utilizando certificado digital ICP-Brasil.	Obrigatório	()Sim / ()Não
ROBÔ DE REDES SOCIAIS:		
Robô que captura informações no Facebook referente a denúncias e reclamações de cidadãos, relatados nas avaliações e posts públicos na página da Organização;	Desejáveis	()Sim / ()Não
Robô que captura informações referente a denúncias e reclamações relatados nos comentários do Google Locais da Organização;	Desejáveis	()Sim / ()Não
Informações capturadas pelo robô são inseridas automaticamente no módulo de Ouvidoria, e a partir deste momento, a demanda começa a tramitar internamente dentro da plataforma informando somente o requerente a cada movimentação.	Desejáveis	()Sim / ()Não
FORMULÁRIO DE ENTRADA INTERNA:		
Disponibilidade de anexar documentos digitalizados com campos para inclusão de informações de classificação;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Disponibilidade de associar os contatos já cadastrados na base aos	Obrigatório	()Sim / ()Não

#

documentos;		
Disponibilidade de busca nos campos de classificação de documentos;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Disponibilidade de listar todos os documentos de um contato;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Disponibilidade de assinatura digital do documento digitalizado (PDF) utilizando certificado ICP-Brasil;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Disponibilidade de consulta externa por código;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Disponibilidade de incluir o documento digitalizado em outro documento (apensamento) da plataforma no momento da inclusão;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Disponibilidade de inserir arquivos digitalizados via API através de multifuncionais compatíveis com esta leitura com esta funcionalidade.	Obrigatório	()Sim / ()Não
SISTEMA DE MENÇÃO DE DOCUMENTOS, USUÁRIOS E CONTATOS:		
Deverá ser possível mencionar facilmente outro usuário no sistema por meio da digitação do caráter '@' e escolher quem quer marcar;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Deverá possibilitar marcar e enviar o documento (ou tramitação), caso o usuário ainda não esteja envolvido naquele documento, o sistema automaticamente joga para a caixa de entrada e libera para o setor do usuário.	Obrigatório	()Sim / ()Não
NOTIFICAÇÕES POR SMS:		
Possibilidade de configuração de envio de SMS personalizado na abertura, tramitação ou arquivamento total de um documento;	Obrigatório	()Sim / ()Não
A mensagem de texto é enviada caso os contatos associados tenham um número de telefone válido em seus cadastros;	Obrigatório	()Sim / ()Não
O envio de SMS é faturado por número total de SMS gerados/enviados por mês, consultar tabela específica;	Obrigatório	()Sim / ()Não
SISTEMA DE ASSINATURA DIGITAL NO PADRÃO ICP-BRASIL:		
Estar 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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possuir suporte à verificação do status do certificado (revogação) via LCR e OCSP (para cadeias de certificação onde esteja disponível);	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possuir suporte os seguintes formatos de documentos assinados: CAAdES, incluindo CMS (.P7S); PAdES (.PDF); XAdES, incluindo XmlDSig (.XML);	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possuir capacidade de gerar CSRs (PKCS#10);	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possuir suporte a representação visual em assinaturas no formato PAdES;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possuir Cache de LCR;	Obrigatório	()Sim / ()Não

#

Possuir funcionalidade de autenticação de usuários com certificados digitais;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Fornecer a acesso às informações principais (campos) contidas no certificado digital;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possuir documentação técnica e exemplos funcionais (assinatura, verificação e autenticação) em formato eletrônico ou através de site na internet;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possuir componente para execução de assinaturas digitais nos seguintes browsers: Internet Explorer; Firefox; Chrome;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possuir componente para execução de assinaturas digitais no browser nos seguintes Sistemas Operacionais: Windows; Linux; MacOS;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possuir capacidade de compactar assinaturas CMS eliminando LCRs redundantes;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possuir componente para execução de assinaturas digitais no browser sem a necessidade de instalar Java;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possuir componente para execução de assinaturas digitais no browser sem a necessidade de instalar certificados de terceiros (não fornecidos originalmente com a distribuição do Sistema Operacional);	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possuir 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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possuir suporte a dispositivos criptográficos padrão PKCS#11 (Mínimo: Linux e MacOS);	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possuir suporte à importação de arquivos .PFX (PKCS #12);	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possuir suportar ao Framework .Net v4.5 ou superior;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possuir suporte a assinaturas em lote;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possuir capacidade de assinar documentos e verificar documentos assinados com as seguintes políticas de assinatura (PA) da ICP-Brasil: AD-RB; AD-RT; AD-RV; AD-RC; AD-RA;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possuir capacidade de solicitar carimbos de tempo via protocolo TSP;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Funcionar sem ter dependência de licenças de terceiros para manipulação de arquivos PDF;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possuir suporte multi línguas (Mínimo: Português e Inglês);	Obrigatório	()Sim / ()Não
Oferecer suporte técnico e atualização de versão (Mínimo: 12 meses);	Obrigatório	()Sim / ()Não
Consultar tabela específica de assinatura digital, é faturado no fim do período o número de assinaturas digitais ICP-Brasil emitidas;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Assinatura eletrônica de documentos com validade jurídica via ICP-	Obrigatório	()Sim / ()Não

#

Brasil		
Funcionamento geral similar à Comunicação para questões visuais e de progressão de resolução da demanda.	Obrigatório	()Sim / ()Não
Funcionalidade de assinatura de documentos eletrônicos, de forma a permitir a implantação de suporte a documentos eletrônicos seguros no sistema;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilidade de anexar arquivos PDF à documentos da plataforma para posterior assinatura digital, o usuário precisa ter o plugin instalado e também ter algum certificado digital válido;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Interface de assinatura: documento em PDF é disponibilizado e a plataforma solicita a assinatura do usuário, caso executada e concluída com sucesso, é apresentado o documento original, o arquivo de assinatura no formato P7S e também um arquivo alterado com uma estampa com QR Code, onde é possível fazer a leitura e ver o documento online;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilidade 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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Geração de assinaturas no padrão brasileiro de assinatura digital, nos formatos CAdES, de acordo com as 10 políticas de assinatura definidas no DOC-ICP-15.03 da ICP-Brasil, em sua versão mais atual à data de publicação do presente documento;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Utilização de forma integrada das funcionalidades de Validação de certificados digitais, repositório de listas de certificados revogados e Carimbo do Tempo, para geração de assinaturas;	Obrigatório	()Sim / ()Não
O padrão brasileiro de assinatura digital utiliza políticas de assinatura, que garantem diferentes níveis de proteção aos documentos, de acordo com a necessidade (AD-RB a AD-RA). Essas políticas de assinatura evoluem ao longo do tempo, entre outros motivos, pela própria evolução dos algoritmos criptográficos. Mediante uma alteração dessa natureza, entra em vigor uma nova regulamentação da ICP-Brasil, que atualiza a versão da política. Para permitir o registro dessas diferentes revisões, o órgão normativo publica, periodicamente, uma lista contendo as políticas existentes e suas diferentes versões, bem como seu status atual (se ainda continuam vigentes). Com vista a permitir o suporte à evolução do padrão brasileiro, em conformidade com as políticas de assinatura vigentes, bem como as vindouras, o componente de assinatura digital suporta o gerenciamento automático	Obrigatório	()Sim / ()Não

#

de Listas de Políticas de Assinatura (LPAs);		
Possibilidade de geração de assinaturas simples, co-assinaturas e contra-assinaturas no padrão CMS Advanced Electronic Signature - CAAdES de acordo com o DOC-ICP 15.03 da ICP Brasil, permitindo as representações attached e detached por meio da codificação DER;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilidade de geração de assinaturas simples, co-assinaturas e contra-assinaturas no padrão XMLdSIG Advanced Electronic Signature ? XAdES de acordo com o DOC-ICP 15.03 da ICP Brasil, permitindo as representações enveloped, enveloping e detached;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilidade de geração de assinaturas simples, co-assinaturas e contra-assinaturas no formato Cryptographic Message Syntax (CMS), conforme definido na RFC 5652;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilidade de geração de assinaturas simples, múltiplas assinaturas e assinatura de certificação no formato PDF Signature de acordo com o padrão ISO 32000-1;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Para assinaturas digitais no formato PDF Signature, permite definir uma imagem para ser adicionada no documento como representação do signatário, informando o posição (x,y), dimensões da imagem e número da página de acordo com o padrão ISO 32000-1, em momento anterior à assinatura, como forma de não violar a integridade do documento assinado;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Permite a inclusão de âncoras temporais (carimbos do tempo) nas assinaturas digitais geradas. O perfil do carimbo do tempo utilizado segue os formatos estabelecidos na RFC 3161;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Verificação da validade do certificado digital do signatário e sua correspondente cadeia de certificação no momento da geração da assinatura digital;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Realização da assinatura digital sem requerer a exportação da chave privada do signatário do repositório seguro onde ela estiver	Obrigatório	()Sim / ()Não

Assinado por 1 pessoa: CARLOS ROBLEDO WERNER
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://bc.1doc.com.br/verificacao/B641-31A9-B742-1115> e informe o código B641-31A9-B742-1115

#

armazenada;		
No processo de assinatura digital, no mínimo, as seguintes funcionalidades são executadas pelo cliente:	Obrigatório	()Sim / ()Não
Envio dos dados para geração da assinatura: formato da assinatura, documento e certificado;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Cifragem do resumo criptográfico (Assinatura Digital).	Obrigatório	()Sim / ()Não
No processo de assinatura digital, no mínimo, as seguintes funcionalidades são executadas pelo servidor do Webservice Assinador:	Obrigatório	()Sim / ()Não
Montagem da assinatura digital de acordo com o padrão e política de assinatura selecionada;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Comunicação com os demais módulos do framework para validação de certificados digitais, obtenção de cadeia de certificação, obtenção de LCRs e carimbo do tempo;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Suporta uma carga de, no mínimo, 100 requisições de assinaturas por segundo;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Para fins de cálculo de desempenho, considerar-se-á o padrão de assinatura CADES AD-RB com algoritmo de hash SHA-256 e chave RSA 2048 bits.	Obrigatório	()Sim / ()Não
Disponibilização da funcionalidade de verificação de documentos assinados, de forma a permitir a implantação de suporte a documentos eletrônicos seguros em seus sistemas;	Obrigatório	()Sim / ()Não
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, presença e validade de carimbo do tempo, cadeias de certificação e demais informações pertinentes à validade do documento;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Utilização de forma integrada das demais funcionalidades (validação de certificados digitais, repositório de listas de certificados revogados e carimbo do tempo) para verificação de todas as informações necessárias da assinatura digital;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Funcionalidades e características seguindo as definições do documento DOC-ICP-15.01 da ICP-Brasil para validação de assinaturas digitais nos formatos CADES e XAdES do padrão brasileiro de assinatura digital;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Disponibilização de funções de verificação de assinatura digital no formato PDF Signature. Quando a assinatura possuir carimbo do tempo associado, a referência temporal para as validações necessárias	Obrigatório	()Sim / ()Não

#

utiliza a data presente no carimbo;		
Retorno de valores de modo a permitir a visualização dos dados das assinaturas digitais e os atributos do certificado de cada signatário do documento;	Obrigatório	()Sim / ()Não
No mínimo, as seguintes informações são verificadas:	Obrigatório	()Sim / ()Não
Status da Verificação (Integridade da assinatura);	Obrigatório	()Sim / ()Não
Status dos Certificados Digitais (válido, inválido, revogado, expirado, ainda não válido, não confiável);	Obrigatório	()Sim / ()Não
Tipo de Política de Assinatura Utilizada;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Hash do Documento Assinado;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Dados dos Assinantes (no mínimo: nome, RG, CPF, data de nascimento, e-mail, título de eleitor);	Obrigatório	()Sim / ()Não
Dados dos Carimbos do Tempo (para as políticas que exijam carimbo: AD-RT, AD-RV, AD-RC, AD-RA, no mínimo: data do carimbo, número serial, emissor);	Obrigatório	()Sim / ()Não
Informações sobre LCRs e Cadeia de Certificados (para as políticas que exijam estas informações);	Obrigatório	()Sim / ()Não
Dados das LCRs e Cadeia de Certificados (para as políticas que exijam estas informações);	Obrigatório	()Sim / ()Não
Validação do certificado digital do signatário (válido, inválido revogado, expirado) no ato da conferência da assinatura e permitir que, para cada assinatura digital, seja visualizada a situação da verificação ou a descrição do erro caso a assinatura digital seja inválida;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Monitoramento dos repositórios das ACs ICP-Brasil, obtendo novas publicações de Listas de Certificados Revogados automaticamente, a partir dos pontos de distribuição (CRL Distribution Points) presentes nos certificados das ACs ICP-Brasil;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Funcionalidade para assegurar que estarão sempre disponíveis as listas (LCRs) mais atuais, no momento em que uma assinatura for realizada ou que um certificado for validado;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Todas as LCRs são mantidas em base de dados, de forma compactada, para que o histórico de todas as LCRs fique armazenado;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Funcionalidade de emissão de carimbos do tempo, possibilitando utilizar a evidência segura de tempo nos trâmites processuais e documentos eletrônicos tramitados nos sistemas já existentes;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Validação do carimbo do tempo (Integridade da assinatura do carimbo,	Obrigatório	()Sim / ()Não

#

e validade do certificado que assinou o carimbo);		
Geração de requisições de carimbo do tempo de documentos não assinados digitalmente (carimbo do tempo de conteúdo);	Obrigatório	()Sim / ()Não
Opção para gerar carimbo do tempo baseado no resumo criptográfico (hash) de um conteúdo.	Obrigatório	()Sim / ()Não
GERENCIAMENTO AVANÇADO DE CONTATOS:		
Contatos de pessoa jurídica podem ter um endereço de e-mail associado ao seu cadastro que dará a possibilidade de todos os futuros contatos com o mesmo domínio de e-mail serem vinculados automaticamente àquela Organização;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Perfis em nome da Organização podem mostrar todo o histórico de documentos associados ao contato principal bem como a todos os contatos vinculados;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilidade da importação e exportação de listas de contatos no padrão CSV.	Obrigatório	()Sim / ()Não
INBOX INTELIGENTE:		
Documentos emitidos são direcionados a um setor em questão, podendo estar um usuário atribuído ou não;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilidade de um usuário participar ou deixar de participar de um documento individualmente, deste modo tal demanda não mais aparecerá no Inbox pessoal;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Todos os usuários mencionados no documento ou que recebem documentos com o A/C (aos cuidados de), tem tal documento em sua caixa pessoal;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Ao abrir um documento eletrônico, possui uma identificação visual de todos os usuários envolvidos no mesmo;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Somente usuários envolvidos de setores que estão com a demanda aberta aparecem;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Usuários podem remover o documento de seu inbox pessoal clicando em opção específica;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Caso esta opção estiver ativada, no momento do login do usuário, o mesmo será redirecionado a sua caixa pessoal em vez da caixa do setor.	Obrigatório	()Sim / ()Não
CATEGORIZAÇÃO INTELIGENTE DE SOLICITAÇÕES:		
Nos documentos do sistema que possuem emissor ou destinatários externos, existe a possibilidade da categorização da situação ser realizada de forma automática, baseado nas ações dos próprios usuários internos e respostas dos usuários	Obrigatório	()Sim / ()Não

#

externos;		
As situações detalhadas aparecem tanto internamente quanto externamente na plataforma;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Novo: quando o documento é recém-criado e ninguém o acessou;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Novo já lido: quando ao menos um usuário interno já acessou o documento;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Em tramitação interna: quando existe ao menos uma movimentação;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Aguardando solicitante: quando foi requisitado um retorno do contato que originou a solicitação e o mesmo ainda não respondeu;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Aguardando terceiro: quando a solicitação está pendente de resposta por um ente externo que não é o emissor do documento (possibilidade de incluir contatos ilimitados dentro dos documentos eletrônicos e receber respostas por e-mail);	Obrigatório	()Sim / ()Não
Finalizado: quando a demanda está 100% resolvida do ponto de vista da Organização, ou seja, quando todos os setores presentes no documento a arquivaram;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Parcialmente resolvido: quando ao menos um setor envolvido na demanda já arquivou;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Só é possível receber respostas de e-mails de contatos que estão presentes no documento.	Obrigatório	()Sim / ()Não
DEMANDAS EM MODO KANBAN:		
Possibilidade de organização das demandas em colunas para melhor filtro de informações: Recebido, A fazer, Fazendo, Feito.	Obrigatório	()Sim / ()Não
FUNCIONALIDADES DE WORKFLOW AVANÇADO PARA GESTÃO DE PROCESSOS:		
Possibilidade de impressão do processo em modo cronológico juntando os conteúdos e seus anexos em PDF;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Criação da árvore do processo em um arquivo para exportação em formato PDF;	Obrigatório	()Sim / ()Não
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;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Possibilidade de configuração de workflow básico por assunto, onde a demanda só poderá ser encaminhada na ordem pré- estabelecida, sem	Obrigatório	()Sim / ()Não

#

pular etapas;		
Possibilidade de ordenar os anexos após inclusão.	Obrigatório	()Sim / ()Não
RELATÓRIOS DE PRODUTIVIDADE:		
De acordo com a utilização da ferramenta, são gerados automaticamente indicadores e estes são apresentados aos gestores, contendo:	Desejáveis	()Sim / ()Não
Eficiência: porcentagem de resolução de documentos do setor;	Desejáveis	()Sim / ()Não
Qualidade: nota média dada para as resoluções e despachos do setor;	Desejáveis	()Sim / ()Não
Engajamento: porcentagem de leitura dos documentos recebidos do setor;	Desejáveis	()Sim / ()Não
Pode-se escolher quais tipos de documento vão para este indicador;	Desejáveis	()Sim / ()Não
Relatório gerado todos os dias após o expediente, automaticamente;	Desejáveis	()Sim / ()Não
Esta funcionalidade pode ser usada para definição de prioridades e realocação de pessoal dentro da Organização;	Desejáveis	()Sim / ()Não
Os administradores possuem acesso à uma página específica com um gráfico evolutivo dos itens. Eficiência, Qualidade e Engajamento;	Desejáveis	()Sim / ()Não
Capacidade de comparar o gráfico geral da Entidade (média de todos os setores) com um setor em específico;	Desejáveis	()Sim / ()Não
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;	Desejáveis	()Sim / ()Não
Relatório de Uso, por setor. Uma listagem de todos os usuários na ferramenta e sinalizados visualmente por última data de acesso;	Desejáveis	()Sim / ()Não
Listagem de uso do sistema para Gestores, é possível identificar em grupos as pessoas que mais acessam a ferramenta.	Desejáveis	()Sim / ()Não
MONITORAMENTO E INTELIGÊNCIA PARA ADMINISTRADORES:		
Acompanhamento em tempo real das estatísticas e visão geral de uso da ferramenta;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Auditoria de uso, todas as ações dos usuários são registrados e com fácil acesso ao Administrador;	Obrigatório	()Sim / ()Não
Visão geral da Entidade: em quais setores as demandas não estão sendo resolvidas, lidas ou possuem notas de qualidade baixas, gargalos.	Obrigatório	()Sim / ()Não
RELATÓRIO DE USO E QUADRO DE ACESSOS:		

#

Acompanhamento, setor por setor, de quais usuários estão acessando a plataforma;	Desejáveis	()Sim / ()Não
Identificação por cores de usuários que acessaram nos últimos 2 dias, última semana e mais de 30 dias;	Desejáveis	()Sim / ()Não
Gráfico de linha mostrando a quantidade de documentos abertos por dia, nos últimos 30 dias.	Desejáveis	()Sim / ()Não
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.	Obrigatório	()Sim / ()Não
GRÁFICOS GERAIS:		
Possibilidade de escolha de período para geração dos gráficos;	Desejáveis	()Sim / ()Não
Geração de gráficos quantitativos dos documentos presentes na Organização;	Desejáveis	()Sim / ()Não
Gráfico demonstrativo de setores que mais participam de documentos de certo tipo;	Desejáveis	()Sim / ()Não
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).	Desejáveis	()Sim / ()Não
RELATÓRIO DE ECONOMIA:		
Possibilidade do cálculo automático de economia da Entidade ao utilizar a plataforma;	Desejáveis	()Sim / ()Não
Possibilidade de acompanhar o a economia mês a mês da utilizar Entidade desde momento que começou a a plataforma;	Desejáveis	()Sim / ()Não
Possibilidade de acompanhar o número de impressões mensais realizadas por módulo;	Desejáveis	()Sim / ()Não
Possibilidade de acompanhar o número de impressões consolidado;	Desejáveis	()Sim / ()Não
Possibilidade de acompanhar o número de impressões economizadas mensalmente e por módulo;	Desejáveis	()Sim / ()Não
Possibilidade de acompanhar estimativa de economia direta e indireta;	Desejáveis	()Sim / ()Não

#

Possibilidade de acompanhar a economia por módulo, com informações de impressões economizadas, quantidade de anexos, impressões economizadas em anexos e cálculo total da economia do módulo no mês;	Desejáveis	() Sim / () Não
Possibilidade de calcular o gasto total realizado com impressões baseado no preço da impressão/folha fornecido pela Entidade.	Desejáveis	() Sim / () Não

39. CRONOGRAMA FÍSICO FINANCEIRO

It.	Descrição	Meses												Anos			Valor	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	2	3	4		
01	Migração, implantação, customizações, ajustes, definição inicial de processos de Sistema.																	R\$ 3.000,00
02	Treinamento																	R\$ 1.000,00
03	Banco de horas																	R\$ 300.000,00
04	Licença de uso e suporte																	R\$ 2.069.494,56
R\$ 2.373.494,56																		

Assinado por 1 pessoa: CARLOS ROBLEDO WERNER
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://bc.1doc.com.br/verificacao/B641-31A9-B742-1115> e informe o código B641-31A9-B742-1115



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: B641-31A9-B742-1115

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ CARLOS ROBLEDO WERNER (CPF 007.XXX.XXX-00) em 13/11/2023 15:55:11 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://bc.1doc.com.br/verificacao/B641-31A9-B742-1115>