

TERMO DE REFERÊNCIA

**PROCESSO AUDESP Nº 15 – DISPENSA/CONTRATAÇÃO DIRETA Nº
12/2025**

**LEI Nº 14133/2021 (ART. 75, II)
SOLUÇÃO DE GESTÃO DOCUMENTAL E PROTOCOLOS
ELETRÔNICOS**

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 1106.01.925/2025.29

1. OBJETO

Contratação de solução em modelo SaaS (Software como Serviço) para gestão integrada de documentos e processos administrativos eletrônicos. A plataforma deverá incluir funcionalidades de protocolo digital, assinatura eletrônica em conformidade com o padrão ICP-Brasil e aplicativo móvel para usuários externos. O serviço deve assegurar total controle, transparência, rastreabilidade dos atos e geração de indicadores gerenciais, contemplando também os serviços de implantação e treinamento.

2. JUSTIFICATIVA E FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A contratação em tela se justifica pela necessidade de continuidade da modernização e eficiência dos processos administrativos da Autarquia, que já utiliza a forma do processo eletrônico como padrão com absoluto sucesso. A plataforma permite a digitalização completa dos fluxos de trabalho, reduzindo o uso de documentos físicos, eliminando retrabalho, minimizando erros e diminuindo o tempo de tramitação de processos, resultando em maior agilidade operacional e melhor atendimento ao cidadão.

Além disso, a solução garante elevado padrão de segurança da informação, com acesso controlado, criptografia de dados, armazenamento redundante e registro completo de auditoria, assegurando a proteção das informações e a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), mitigando riscos de vazamento ou perda de informações sensíveis. A plataforma também proporciona rastreabilidade, transparência e governança, por meio de planos de classificação de documentos, gestão de formulários, registro detalhado de operações e disponibilização de indicadores gerenciais, permitindo monitoramento eficiente e suporte à tomada de decisões estratégicas.

A acessibilidade e inclusão digital são fortalecidas pelo aplicativo móvel, interface responsiva e integração com sistemas externos, como o Tramita GOV.BR, garantindo que servidores e cidadãos possam acessar serviços de maneira facilitada, promovendo transparência e participação na gestão pública. O modelo SaaS reduz significativamente a necessidade de investimentos em infraestrutura própria, oferecendo suporte, atualização contínua e escalabilidade, o que resulta em economia de recursos financeiros e simplificação operacional.

Por fim, a solução valoriza o usuário e a qualidade do serviço, oferecendo atendimento estruturado e humanizado, acompanhamento de desempenho, relatórios de engajamento e indicadores de eficiência, possibilitando à Autarquia aprimorar continuamente a prestação de serviços aos segurados e seus dependentes. Dessa forma, a contratação da plataforma tecnológica atende integralmente às exigências legais, às necessidades operacionais e aos objetivos estratégicos da instituição, consolidando a digitalização e modernização da gestão pública.

3. DAS ESPECIFICAÇÕES E DOS QUANTITATIVOS

LOTE/ITEM	UN.	QTDE	ESPECIFICAÇÕES
01 (único)	Meses	60 (meses)	Contratação de solução em modelo SaaS (Software como Serviço) para gestão integrada de documentos e processos eletrônicos. A plataforma deverá incluir funcionalidades de protocolo digital, assinatura eletrônica em conformidade com o padrão ICP-Brasil e aplicativo móvel para usuários externos. O serviço deve assegurar total controle, transparência, rastreabilidade dos atos e geração de indicadores gerenciais, contemplando também os serviços de implantação (com migração dos dados do sistema legado), treinamento e suporte. A plataforma será utilizada por até 60 usuários internos.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Contratação de solução em modelo SaaS (Software como Serviço) para gestão integrada de documentos e processos eletrônicos. A plataforma deverá incluir funcionalidades de protocolo digital, assinatura eletrônica em conformidade com o padrão ICP-Brasil e aplicativo móvel para usuários externos. O serviço deve assegurar total controle, transparência, rastreabilidade dos atos e geração de indicadores gerenciais, contemplando também os serviços de implantação e treinamento.

Características Técnicas

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

Interface responsiva, ajustando-se ao dispositivo utilizado, o que viabiliza eficiência em leitura e usabilidade.

Acesso seguro: Servidor WEB com certificado de segurança SSL, em um único ambiente, garantindo a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema.

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

Servidores com arquitetura distribuída em *data center* localizado no território nacional, visando a uma latência igual ou inferior a 50 milissegundos, com certificados ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e ISO/IEC 9001:2015.

Plataforma com tempo médio de carregamento completo para o usuário final igual ou inferior a 5 (cinco) segundos, o que pode ser aferido por ferramenta específica de monitoramento.

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

Realização regular de testes de segurança *Pentest Whitebox (penetration test)*, através de consultoria especializada que possua certificação em segurança, no intervalo máximo de 3 (três) meses, visando a garantir a segurança da aplicação, através de metodologia baseada em padrão de mercado e geração de relatórios detalhados contendo métodos, técnicas, ferramentas, apontamento de eventuais vulnerabilidades encontradas e recomendações de correções.

Sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida, encriptação TLS e autenticação nos padrões SPF e DKIM, além de envio dos e-mails por meio de IP dedicado e controle de reputação.

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

Por se tratar de plataforma WEB, para a inserção de informações na plataforma, é necessária a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs, o qual aplica ferramentas que demandam prova de que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens (*captcha*).

Fornecimento da última versão do sistema e atualização sem interrupção da disponibilização da plataforma.

Acesso Interno à Plataforma

Acesso interno à plataforma através de e-mail individual cadastrado pelo Administrador do sistema, ou usuário por ele autorizado, e senha pessoal e intransferível.

Possibilidade de recuperação de senha por meio de formulário intitulado "esqueci a senha", remetido ao e-mail previamente cadastrado e confirmado.

Possibilidade de acesso à plataforma através de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF).

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.

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

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

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

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.

A efetivação do cadastro reunirá dados de data, hora, identificação do responsável, IP, navegador de acesso e versão, instituindo uma cadeia de responsabilidades.

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

Ocultação de parte do CPF de pessoas físicas e do CNPJ de pessoas jurídicas, bem como inviabilização da identificação dos referidos dados através de buscas e pesquisas.

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

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

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

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

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

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

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

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

Possibilidade de consulta, pelo servidor habilitado, de todo o seu histórico de mudança na plataforma, desde o cadastro, incluindo informações de cada ocorrência, tais como nome, setor, data, hora, setor principal e identificação de quem realizou a alteração, através da página de preferências de conta.

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

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

Possibilidade de segmentação das permissões dos servidores habilitados por níveis de acesso, conforme classificação abaixo:

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

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

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

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

○ **Nível 3:** Possibilidade de visualização de documentos do setor ao qual está vinculado.

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

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

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

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

Acesso Externo à Plataforma

Possibilidades de cadastro e login no acesso externo:

- Possibilidade de cadastro e recuperação de senha pelo usuário externo.
- Possibilidade de o usuário externo utilizar-se de sua conta Google para acessar a plataforma. Na hipótese de o endereço de e-mail não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral com informações adicionais.
- Possibilidade de o usuário externo utilizar-se de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) para acessar a plataforma.
- Na hipótese de o CPF ou CNPJ vinculado ao ICP-Brasil não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral, com informações adicionais.
- Possibilidade de o usuário externo utilizar-se do login Gov.br, do Governo Federal, para acessar a plataforma.
- Na hipótese de o CPF ou CNPJ vinculado ao login Gov.br, do Governo Federal, não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral, com informações adicionais.

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

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

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

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

Possibilidade de inclusão, pelo usuário externo, de informações e anexos de maneira facilitada no documento, através de resposta a e-mail de notificação enviado pela plataforma a cada nova movimentação.

Possibilidade de acesso, pelo usuário externo, às informações vinculadas a um documento, bem como aos seus anexos. Área externa da plataforma com possibilidade de acesso a documentos por meio de chave pública e leitura de QR-Code.

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

Ocultação de parte do CPF de pessoas físicas e do CNPJ de pessoas jurídicas, bem como inviabilização da identificação dos referidos dados através de buscas e pesquisas.

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

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

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

Aplicativo Móvel para Atendimento

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

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

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

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

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

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

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

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

Exibição, no aplicativo, da sigla do setor vinculado a cada servidor habilitado que tenha interagido no documento e seus despachos, viabilizando ao usuário externo o acesso à informação transparente quanto aos setores nos quais tramitaram suas solicitações.

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

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

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

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

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

Possibilidade de escolha e configuração dos módulos da plataforma que ficarão disponíveis para consulta no aplicativo. Os módulos configurados para ficarem disponíveis no aplicativo estarão acessíveis no botão “Novo” ou ícone equivalente.

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

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

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

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

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

Assinatura em Lote

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

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

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

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

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

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

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

Carta de Serviços

Funcionalidade de Carta de Serviços, contendo descrição dos serviços prestados pela Administração Pública e possibilidade de consulta destes através de filtros de órgão responsável pela prestação do serviço, perfis de usuários destinatários do serviço, categoria à qual é atribuído o serviço, e lista em ordem alfabética.

Possibilidade de busca e identificação de serviços disponibilizados pela Administração Pública através da inteligência artificial - IA, viabilizando que esta acesse todos os dados dos serviços cadastrados e forneça resultados com termos que tenham sentidos exatos e semelhantes.

Possibilidade de configuração dos órgãos responsáveis pela prestação dos serviços a serem cadastrados na Carta de Serviços, com campos para a inclusão do nome do setor, nome do órgão responsável e sua respectiva sigla.

Possibilidade de visualização de todos os órgãos responsáveis pela prestação dos serviços cadastrados na Carta de Serviços da Administração Pública.

Possibilidade de configuração de perfis de usuários externos aos quais poderão estar vinculados os serviços presentes na Carta de Serviços.

Possibilidade de configuração de categorias nas quais determinados serviços relacionados a uma temática comum poderão ser agrupados na Carta de Serviços.

Possibilidade de atribuição de ícone específico para cada categoria de serviços configurada na Carta de Serviços.

Possibilidade de criação, edição e suspensão de serviços cadastrados na Carta de Serviços.

Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de inclusão do nome do serviço prestado pela Administração Pública.

Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de inclusão do assunto ao qual é vinculado na plataforma.

Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de definição dos meios através dos quais poderá ser requisitada a sua prestação na plataforma, se digital, presencialmente ou por ambos.

Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de vinculação do módulo por meio do qual poderá ser requisitada a sua prestação através do acesso externo da plataforma.

Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de vinculação a determinado perfil de usuários externos cadastrado previamente.

Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de vinculação a determinada categoria de serviços cadastrada previamente.

Possibilidade de inclusão das características de cada serviço cadastrado na Carta de Serviços através de caixa de texto.

Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de descrição de sua definição detalhada.

Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização de quem tem competência para efetivar a solicitação da sua prestação pela Administração Pública.

Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização dos requisitos, documentos e informações necessárias para a efetivação da sua prestação pela Administração Pública.

Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização das principais etapas para o seu processamento pela Administração Pública.

Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de previsão do prazo máximo para a efetivação da sua prestação pela Administração Pública.

Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização da forma através da qual é viabilizada a sua prestação pela Administração Pública.

Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de descrição dos locais e formas através dos quais o usuário externo poderá apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações a respeito das prioridades de atendimento do usuário externo.

Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações a respeito da previsão de tempo de espera para atendimento do usuário externo.

Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações quanto aos mecanismos de comunicação com os usuários externos.

Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização de informações quanto aos procedimentos para receber e responder às manifestações dos usuários externos.

Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações quanto aos mecanismos de consulta, por parte dos usuários externos, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Possibilidade de ordenação automatizada dos serviços mais acessados na Carta de Serviços.

Possibilidade de realização de busca do serviço cuja prestação se pretende pelo seu título, pelo órgão responsável pela sua prestação, pelo perfil que lhe foi atribuído, pela categoria ao qual está vinculado e por ordem alfabética.

Possibilidade de ampliação do exercício do direito de acesso à informação da carta de serviços da Administração Pública e a consequente mitigação de barreiras informacionais para pessoas com deficiência usuárias de leitores de tela e navegação por teclado.

Possibilidade de aferição de ausência de itens “não aceitáveis” na carta de serviços através da ferramenta Access Monitor Plus, indicada no rol de ferramentas de suporte à acessibilidade do Governo Federal do Brasil, viabilizando a mitigação de barreiras críticas de acessibilidade, conforme ferramenta validadora de práticas de acessibilidade Web (WCAG 2.1).

Estruturação das Informações

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Integração via API

A plataforma deverá disponibilizar uma API de serviços segura e documentada, permitindo a integração e a automação de rotinas com sistemas externos. O acesso deverá ser controlado por chaves de autenticação.

Sistema de Notificação Multicanal

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Organograma de Setores

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

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

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

Identificação visual dos usuários que estão online no momento.

Possibilidade de efetivação de busca pelo nome dos servidores habilitados.

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

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

Possibilidade de incorporação do organograma no site da Administração Pública.

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

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

Possibilidade de reativação de setor vinculado à estrutura da Administração Pública na plataforma, anteriormente desativado.

Controle de Prazos

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

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

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

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

Possibilidade de exibição de coluna específica na listagem de documentos.

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

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

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

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

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

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

Status de Leitura e Rastreabilidade dos Documentos

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

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

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

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

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

Vinculação de QR-Code a cada documento gerado, facilitando a rastreabilidade.

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

Busca Avançada

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

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

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

Possibilidade de realização de busca em todos os setores aos quais o servidor habilitado tiver acesso ou exclusivamente naquele em que estiver logado durante a pesquisa.

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

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

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

Possibilidade de busca dos documentos através de seleção de um ou mais marcadores atribuídos ao documento, em aderência ao Requisito nº 4.2.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que os termos utilizados na pesquisa possam ser qualificados, especificando-se um metadado ou o conteúdo do documento como fonte de busca”.

Editor de Texto

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

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

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

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

Possibilidade de exibição do editor de texto em tela cheia.

Possibilidade de salvamento automático do rascunho do documento em elaboração, viabilizando a continuação da edição em momento posterior, por qualquer servidor habilitado vinculado ao setor do documento.

Possibilidade de edição de rascunho do documento por um único servidor habilitado do setor que iniciou sua elaboração por vez, restando automaticamente liberado para um novo editor no momento da saída do anterior, desde que este não o tenha registrado definitivamente.

Possibilidade de salvamento de todas as informações constantes no rascunho do documento em elaboração, inclusive campos personalizados, assinantes e anexos.

Possibilidade de acesso aos rascunhos salvos em aba específica da caixa do setor.

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

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

Possibilidade de pré-visualização, durante a edição do documento, da aparência que este terá em formato PDF, na hipótese de ser efetivamente protocolizado.

Possibilidade de referência a documentos existentes, criando um *hyperlink* automático entre os documentos mencionados.

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

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

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

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

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

Assinatura Eletrônica Avançada e Assinatura Eletrônica Qualificada (padrão ICP-Brasil)

Para o sistema de Assinatura Eletrônica Avançada:

A Assinatura Eletrônica Avançada em interações com a Administração Pública está fundamentada na Lei nº 14.063/2020, mormente pelo inciso II de seu Art. 4º, cumulada com regulamentação própria, e é admitida como forma de comprovação de autoria, bem como de ratificação da personalidade e intransferibilidade dos usuários da plataforma. Geração automática de certificados no padrão X509 para cada servidor habilitado ou usuário externo, detentor de documento de identificação válido (CPF ou CNPJ), que for cadastrado na plataforma. Tais certificados são vinculados a uma cadeia certificadora emitida pela própria plataforma.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Possibilidade de validação das assinaturas eletrônicas qualificadas quanto à integridade e autoria, em documentos assinados por certificado ICP-Brasil na plataforma, através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, aderente à MP 2.200-2 e à Lei nº 14.063/20. Conformidade com as normas da ICP-Brasil para assinatura de documentos, mais especificamente a DOC-ICP-15.

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

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

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

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

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

Características Gerais da Assinatura Eletrônica:

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

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

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

Possibilidade de solicitação da assinatura de documentos ou de interações por outros servidores habilitados e/ou por usuários externos, os quais serão notificados no ambiente interno da plataforma e através das notificações multicanais. Possibilidade de cancelamento e rejeição de solicitação de assinatura, o que implicará no respectivo registro cronológico do andamento no documento.

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

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

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

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

Possibilidade de indicação das atribuições dos signatários, tais como aprovador, contratante, contratada, dentre outros. Possibilidade de definição, em um único fluxo, de exigência de aposição de assinatura eletrônica avançada e de assinatura eletrônica qualificada (ICP-Brasil), bem como da dispensa de assinatura de documentos anexos.

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

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

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

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

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

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

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

Certificação digital dos documentos, a fim de evitar falsificações.

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

Criptografia dos documentos armazenados no sistema.

Possibilidade de validação de assinaturas com certificado digital padrão 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”.

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

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

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

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

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

Contrassenha

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

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

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

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

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

Sistema de Classificação e Busca por Etiqueta digital

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

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

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

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

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

A categorização dos documentos pelas etiquetas do setor só fica visível para os servidores habilitados a ele vinculados.

Possibilidade de inserção de etiquetas digitais em lote nos documentos em trâmite em qualquer uma das abas ou equivalentes da caixa de entrada do setor, viabilizando que o servidor habilitado de cada setor gerencie as etiquetas digitais de forma mais célere e eficiente.

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

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

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

Hospedagem Segura dos Anexos

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

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

Registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado.

Exibição do tamanho do anexo na plataforma.

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

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

Gerenciamento de Contatos e Organizações

Possibilidade de gerenciamento de contatos internamente na plataforma.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ferramenta para importação e exportação de contatos em CSV.

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

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

Personalização da Interface do Sistema

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

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

Central de Atendimento

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

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

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

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.

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

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

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

Possibilidade de o usuário externo registrar protocolo eletrônico, autonomamente, por meio do acesso externo da Central de Atendimento, desde que o assunto de interesse não conste entre aqueles configurados para atendimento exclusivamente presencial da Administração Pública.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Plano de Classificação de Documentos

Funcionalidade que viabiliza a implementação do Plano de Classificação de Documentos, permitindo à Administração Pública a organização e categorização sistemática de documentos, de acordo com suas funções, atividades ou temas, por meio de um sistema hierárquico que facilita a gestão documental.

Possibilidade de criação do Plano de Classificação de Documentos funcional com quatro níveis hierárquicos, viabilizando a atribuição da classificação aos documentos, em aderência às boas práticas adotadas na gestão de documentos públicos nato-digitais.

Possibilidade de configuração e edição do plano de classificação, através da inserção de código numérico único e descrição para cada classificação cadastrada, em qualquer nível hierárquico.

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

Possibilidade de importação do plano de classificação completo à plataforma, contendo o código completo e a descrição da classificação, com controle de consistência de dados, evitando erros de importação.

Possibilidade de configuração de classificação pré-definida para assuntos e/ou módulos, viabilizando que documentos deles gerados recebam uma classificação automática, a qual poderá ser oportunamente alterada, viabilizando a padronização no registro de documentos.

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

Possibilidade de reclassificação do documento, através da seleção de outra classificação em tela, bem como da inclusão de referência ao usuário responsável e às classificações objeto da alteração na linha do tempo.

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

Possibilidade de realização de rotina de classificação automática e retroativa dos documentos protocolizados antes da implementação do plano de classificação na Administração Pública e que ainda não foram classificados, através da configuração de classificações para assuntos e módulos.

Formulários

Funcionalidade que possibilita a criação, edição e visualização de formulários personalizados, viabilizando à Administração Pública a autonomia da construção de campos configuráveis, intuitivos e adaptáveis às suas necessidades específicas.

Possibilidade de configuração de formulários em tela para cada assunto configurado nos módulos da plataforma, viabilizando à Administração Pública o aumento da retenção de informações vinculadas aos seus procedimentos.

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

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

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

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

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

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

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

Campos de Formulários de Uso Geral

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

Possibilidade de configuração da formatação de parágrafo, viabilizando a montagem do texto em negrito, itálico e/ou sublinhado, bem como a escolha do seu alinhamento, listagem e tamanho em tela, permitindo a inserção de orientações de preenchimento pela Administração Pública.

Possibilidade de configuração do formato de texto em linha única para a inserção das informações a serem obtidas através dos campos de formulários cadastrados, viabilizando a escolha do mínimo e do máximo de caracteres para o preenchimento, bem como a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (*placeholder*).

Possibilidade de configuração do formato de caixa de texto para a inserção das informações a serem obtidas através dos campos de formulários cadastrados, viabilizando a escolha do mínimo e do máximo de caracteres para o preenchimento, bem como a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (*placeholder*).

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

Possibilidade de configuração do formato de botão de opção (*radio button*) para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado.

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

Possibilidade de configuração do formato de número inteiro para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado, viabilizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (*placeholder*).

Possibilidade de configuração do formato de número decimal para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado, viabilizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (*placeholder*).

Possibilidade de configuração de campo condicional para cada campo de formulário cadastrado nos formatos de seleção única, botão único e caixa de seleção, viabilizando o preenchimento de campo de formulário secundário após seleção de determinado campo.

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

Possibilidade de visualização dos formulários cadastrados em determinado assunto, viabilizando que todos os campos previamente configurados sejam visualizados da forma como seriam exibidos durante o preenchimento do documento.

Campos de Formulários de Uso Específico

Possibilidade de configuração de campo de formulário com funcionalidade de preenchimento automático de dados de localização por meio da inserção do número do Código de Endereçamento Postal (CEP), desde que vinculado a outros campos personalizados de localização cadastrados na plataforma, bem como oportunizando inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (*placeholder*).

Possibilidade de configuração de campo de formulário com funcionalidade de validação automática da existência de Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), viabilizando a verificação da integridade aos dados inseridos, bem como oportunizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (*placeholder*).

Possibilidade de configuração de campo de formulário com funcionalidade de validação automática da existência de Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), viabilizando a verificação da integridade aos dados inseridos, bem como oportunizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (*placeholder*).

Possibilidade de configuração de formulário no formato de data (dd/mm/aaaa), viabilizando a funcionalidade de preenchimento automático da data atual, bem como a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (*placeholder*) e exibição de calendário para navegação e escolha de data específica.

Integração com o Tramita GOV.BR

Integração com o Tramita GOV.BR, sistema do Governo Federal voltado para a comunicação entre sistemas, viabilizando a tramitação dos processos administrativos eletrônicos, em meio eletrônico, entre os diversos Sistemas de Processo Administrativo Eletrônico (SPE) existentes, incrementando segurança, integridade, agilidade e redução de custos no serviço público, aderente à Portaria SEGES/ME nº 9.412/2022.

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

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

Capacidade de cumprimento dos requisitos do processo de homologação (envio, recebimento e recusa de recebimento), viabilizando celeridade na observância das etapas necessárias à condução da integração ao ambiente de produção.

Possibilidade de realização de assinatura e envio, pela Administração Pública, de ofícios para outras entidades públicas integradas ao Tramita GOV.BR com recebimento de comunicação de confirmação de envio de ofícios enviados, compreendendo data, hora, Número de Registro Eletrônico (NRE) e Índice de Trâmite (IDT).

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

Divisão por Módulos

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

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

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

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

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

Módulos Disponíveis

Módulo: Ato Oficial

Módulo destinado à elaboração e assinaturas eletrônicas em atos oficiais da Administração Pública, tais como leis, decretos, portarias, editais, comunicados, atas, contratos, dentre outros.

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

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

Possibilidade de configuração de modelos de documentos baseados em arquivos no formato .docx para cada assunto, viabilizando a conformidade dos arquivos gerados em formato PDF/A com os padrões da Administração Pública.

Possibilidade de aposição de assinatura eletrônica avançada e qualificada, com certificado digital ICP-Brasil, pelos servidores habilitados em documentos ou em arquivos em formato PDF a eles anexados, mantendo a compatibilidade com o formato PDF/A após assinatura.

Possibilidade de configuração de permissão de co-assinatura de documentos por usuários externos, inclusive através de certificado digital ICP-Brasil.

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

Possibilidade de configuração do método de numeração dos documentos, tais quais a numeração automática geral, aplicável para todos os tipos de documentos; ou a numeração automática por assunto; ou por atribuição de numeração manual.

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

Módulo: Interno Circular

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

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

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

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

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

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

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

Possibilidade de inclusão de atividade ou prazo na circular com vistas ao controle de datas.

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

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

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

Possibilidade de definição de data para arquivamento automático da circular.

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

Módulo: Interno

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

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

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

Possibilidade de elaboração do documento em tela cheia.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Exibição do status de resolução do documento nos setores envolvidos.

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

Módulo: Ofício

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

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

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

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

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

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

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

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

Módulo: Ouvidoria

Módulo desenvolvido para viabilizar o cumprimento das atribuições da ouvidoria pública no recebimento, análise e encaminhamento das manifestações.

Possibilidade de recebimento, análise e resposta das manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos.

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

Possibilidade de registro de manifestação por servidor habilitado (atendimento presencial, telefone, etc.).

Possibilidade de registro de solicitações por meio de integração com e-mail setorial da Administração Pública.

Possibilidade de criação automática de manifestação na plataforma com os dados do remetente do e-mail.

Identificação da manifestação por finalidade: “Denúncia”, “Elogio”, “Reclamação”, “Solicitação” e “Sugestão”.

Possibilidade de inclusão de geolocalização da demanda com ferramenta de mapa interativo.

Visualização das manifestações em formatos de listagem, calendário ou mapa geográfico.

Filtragem de manifestações por assunto, período, manifestante e marcadores.

Configuração de assuntos para facilitar a escolha e direcionamento automático para o setor responsável.

Possibilidade de recategorização de assuntos por setores autorizados, com registro da alteração.

Exibição de comprovante de protocolização (código externo) para o manifestante.

O setor destinatário tem acesso integral e pode encaminhar ou responder diretamente.

Após a resolução, o manifestante pode avaliar a qualidade do atendimento.

Módulo: Processo Administrativo com Workflow

Possibilidade de criação de Processo Administrativo, consolidando atos eletrônicos de outros módulos.

Configuração de setor destinatário inicial, campos personalizados, e automação de cálculos.

Utilização de modelos de texto para padronização.

Geração de documentos complementares e referência a outros documentos eletrônicos.

Configuração de etapas subsequentes (workflow), de modo que a demanda só possa ser encaminhada em ordem preestabelecida.

Definição de SLA ideal para cada etapa.

Geração de "árvore de processos": ferramenta que converte e concatena o processo e seus anexos em um arquivo PDF compilado e paginado, em versões completa, personalizada ou comprimida.

Módulo: Protocolo Externo

Abertura de protocolo por acesso externo na Central de Atendimento ou por servidor habilitado.

Visualização dos protocolos em lista ou calendário.

Acesso ao documento por QR-Code, código externo ou lista de protocolos.

Configuração de assuntos com direcionamento automático para setores.

Exibição de comprovante de protocolização para o requerente.

Resolução unilateral da demanda por setor, mantendo-a em aberto para outros.

Configuração de anexos obrigatórios por assunto, prazos automáticos, e obrigatoriedade de login verificado (ICP-Brasil ou Gov.br) para certos assuntos.

Após a resolução, o requerente pode avaliar a qualidade do atendimento.

Módulo: Protocolo Interno

Protocolização de requerimentos pessoais por servidores públicos, direcionados exclusivamente ao setor de gestão de pessoas.

Proteção do conteúdo para que não haja identificação em buscas e pesquisas (aderente à LGPD).

Acesso ao requerimento por QR-Code, código externo ou lista de documentos no acesso externo do servidor.

Configuração de assuntos, anexos obrigatórios, prazos automáticos e obrigatoriedade de login Gov.br.

Sistema de Treinamento de Usuários (EAD)

Disponibilização de material de treinamento em formato de vídeo, organizado por módulos.

Controle das aulas assistidas na ferramenta de ensino a distância (EAD), com verificação do percentual de acesso.
Integração da ferramenta de EAD com a aplicação, exibindo o progresso do servidor.
A ferramenta de EAD controla a ordem das aulas.
Ao final do curso, a ferramenta de EAD viabiliza a aplicação de avaliação de aprendizado.
Caso o servidor habilitado obtenha nota mínima, será emitido certificado eletrônico de conclusão em formato PDF.
Capacidade de aferição do progresso no treinamento de cada servidor individualmente.

Relatórios e Informações Gerenciais

Indicadores de Desempenho:

- **Indicador de eficiência de cada setor:** Porcentagem de resolução, quantidade de documentos recebidos e resolvidos.
- **Indicador de qualidade de cada setor:** Nota média atribuída às resoluções.
- **Indicador de engajamento dos servidores:** Porcentagem de leitura dos documentos recebidos.
- **Indicador de assiduidade dos servidores:** Representação gráfica do tempo desde o último acesso.

Detalhamento e Exportação:

- Acesso a dados detalhados de servidores e possibilidade de exportação dos relatórios para CSV e PDF.
- Acesso a gráfico evolutivo dos setores e comparação da média entre eles.

Progresso no Sistema de Treinamento de Usuários:

- Relatório de progresso dos servidores no EAD (evolução, data de conclusão, média final, certificado).

Quantitativo de Documentos:

- Relatório quantitativo de documentos por setor, tipo, período e tipo de contagem.

Acessos Diários:

- Geração de relatório de acessos diários por usuário em formato CSV.

Estatísticas Gerais:

- Relatório com números precisos de utilização da plataforma (total de usuários, setores, documentos, anexos, acessos).

Informações sobre Consumo de Recursos:

- Relatório de consumo detalhado mensal e acompanhamento da economia estimada de recursos.

Informações de Auditoria:

- Geração de relatórios de eventos ocorridos na plataforma para fins de auditoria (aderente ao e-ARQ Brasil).

Gráficos de Utilização:

- Painel de informações (*dashboard*) sobre a utilização dos módulos, com gráficos e tabelas.

Relatório Georreferenciado:

- Disponibilização de relatório em mapa de calor ou pinos com a geolocalização dos documentos.

Portabilidade de Dados

A plataforma deverá possuir recurso para exportar a totalidade dos dados da instituição. Essa exportação deve incluir documentos, metadados e trilhas de auditoria em formatos abertos e de fácil migração (como PDF, CSV e JSON).

Suporte

Suporte de atendimento simplificado, personalizado e humanizado aos usuários, via *chat* na plataforma e e-mail.
Possibilidade de visualização dos atendentes disponíveis.
Possibilidade de escolha do assunto, com recebimento automático de artigos da central de ajuda.
Possibilidade de inclusão de outro usuário no mesmo atendimento.
Possibilidade de escalção do atendimento para níveis mais especializados.
Acesso a atendimentos pendentes por número de registro.
Recebimento de e-mail ao final do atendimento para avaliação ou reabertura.
Acesso ao histórico de todos os atendimentos recebidos.
Suporte de segunda a sexta, das 8h às 19h.

SLA (Acordo de Nível de Serviço) para atendimento:

- Até 30 minutos - tempo para primeira resposta.
- Até 8 horas - retorno sobre problema constatado.
- Até 48 horas - retorno sobre prazo de resolução/adaptação de problema constatado.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO, EXECUÇÃO DO OBJETO, LOCAL E HORÁRIO DA ENTREGA E GARANTIA DO OBJETO

- 5.1. A contratação/aquisição será por **LOTE ÚNICO**, ou seja, o valor total para aquisição da quantidade indicada para o **TOTAL DOS ITENS**, sendo que, para efeito de elaboração de proposta, deverão ser observadas as respectivas especificações e quantidades descritas neste termo de referência, utilizando-se para fins de parâmetro de proposta o valor dos serviços para 12 meses, cujo valor será pago em parcelas mensais iguais;
- 5.2. O critério de julgamento adotado será o **MENOR PREÇO GLOBAL TOTAL**, estando totalmente incluso no preço todos os tributos, encargos, obrigações, gastos e despesas diretas e indiretas decorrentes da prestação do objeto (inclusive visita, viagem e/ou hospedagem, se o caso), observadas as exigências contidas neste Termo e no ulterior Contrato;
- 5.3. A empresa licitante deverá apresentar, juntamente com sua proposta, um conjunto de, no mínimo, 3 (três) Atestados de Capacidade Técnica, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem a prestação prévia de serviços com objeto de natureza idêntica ou semelhante ao desta contratação.
- 5.3.1. Para fins de avaliação, considerar-se-á "objeto semelhante" o fornecimento e a implantação de solução em modelo SaaS (Software como Serviço) para gestão integrada de documentos e processos eletrônicos para órgãos da administração pública, contemplando todas as funcionalidades, os módulos descritos (os nomes podem ser similares) e assinatura eletrônica.
- 5.3.2. Os atestados deverão conter informações claras sobre a empresa contratada, a empresa contratante, o período de execução do contrato e a descrição do objeto executado.
- 5.4. A Administração se reserva o direito de realizar diligências para verificar a veracidade e a conformidade dos atestados apresentados, podendo, para tanto, contatar as entidades emitentes para obter informações adicionais.
- 5.5. A verificação e aceite do sistema, anteriores à assinatura do contrato, serão realizados por equipe técnica da CONTRATANTE, por decisão fundamentada, nos termos exigidos por este Termo de Referência e conforme procedimento previsto no **ANEXO I** deste documento (**ROTEIRO PARA TESTE DE ACEITE**), exigindo-se, no mínimo, 90% de todas as funcionalidades exigidas pelo presente Termo de Referência, diante da necessidade imediata da solução por parte do presente Ente Público, em prol do interesse público;
- 5.6. A empresa contratada será responsável pela implantação e configuração do sistema de acordo com as necessidades e especificações da Autarquia contratante;
- 5.7. O prazo para implantação e configuração definitivos (contando com os usuários permanentes e demais operacionalizações) será de até **30 dias** corridos após a assinatura do contrato, conforme acordado entre as partes;
- 5.8. Caso não seja possível a entrega em tempo, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 3 (três) dias de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior;
- 5.9. A contratada fornecerá manutenção regular do sistema, englobando correção de falhas, atualizações de segurança e de versões, garantindo a estabilidade e o pleno funcionamento do sistema;
- 5.10. As atualizações serão realizadas de acordo com o cronograma previamente acordado, visando a minimizar impactos nos serviços oferecidos pela Autarquia.
- 5.11. Durante a implantação do sistema, a empresa contratada deverá ministrar treinamentos aos usuários finais, podendo ser presencial ou remoto, inclusive na modalidade EAD, conforme acordado entre as partes

- 5.12.** Os serviços, quando presenciais, serão prestados na Rua General Glicério, n. 3553, Centro, São José do Rio Preto/SP, CEP 15.015-400, em horário comercial de 08h às 17h, ou, se for o caso, disponibilizado acesso online através do e-mail riopretoprev@riopreto.sp.gov.br com cópia para os fiscais do contrato, cujo e-mails serão oportunamente disponibilizados;
- 5.13.** O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor);
- 5.14.** Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, devido as características do objeto;
- 5.15.** No caso de consideradas insatisfatórias as condições do objeto recebido provisoriamente, será lavrado Termo de Recusa, conforme o ANEXO I do presente Termo de Referência, no qual se consignarão as desconformidades;
- 5.16.** Após a notificação à VENCEDORA, que deverá apresentar as justificativas técnicas expressas e a solução ao problema no prazo de 10 dias corridos, o prazo decorrido até então será desconsiderado, iniciando-se nova contagem tão logo sanada a situação;
- 5.17.** Caso a substituição não ocorra no prazo determinado (10 dias), estará a VENCEDORA incorrendo em ATRASO e descumprimento, sujeitando-a à decadência do direito de contratar, seguindo-se o processo em relação às demais licitantes/interessadas, sem prejuízo das sanções cabíveis diante do descumprimento;
- 5.18.** O recebimento provisório e/ou definitivo do objeto, bem como a assinatura ulterior do contrato não excluem a responsabilidade civil e técnica a ele relativa, nem a ético-profissional, pela sua perfeita execução e dar-se-á se satisfeitas as seguintes condições:
- 5.18.1.** Objetos de acordo com a Especificação Técnica contidas neste Termo de Referência e na Proposta Comercial vencedora;
- 5.18.2.** Realização de **Teste de Aceite** a ser executado pela equipe da contratante, em um ambiente da homologação, para validar as principais funcionalidades descritas no termo de referência antes do recebimento definitivo, conforme procedimento/roteiro previsto no ANEXO I ao presente Termo de Referência;
- 5.18.3.** Quantidades em conformidade com o estabelecido na Ordem de Fornecimento;
- 5.18.4.** Entrega no prazo, na forma ou local e horários previsto neste Termo de Referência.
- 5.19.** O recebimento definitivo dar-se-á:
- 5.19.1.** Após verificação física ou virtual que constate a integridade do produto/serviço;
- 5.19.2.** Após verificação da conformidade com as quantidades e especificações constantes neste Termo de Referência;
- 5.19.3.** Após a realização dos testes necessários para o perfeito funcionamento do objeto;
- 5.20.** A aceitação e assinatura do contrato não excluem a obrigação permanente da CONTRATADA de seguir cumprindo, de modo permanente e durante toda a execução contratual, todos os requisitos de habilitação e qualificação técnica, bem como de todos os requisitos complemento exigidos pelo Termo de Referência e Contrato/Proposta, sem os quais o pagamento não será realizado, sem prejuízo das sanções cabíveis.

6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 6.1.** Constituem obrigações da CONTRATADA:

- 6.1.1. Obedecer às especificações constantes neste termo de referência e seus anexos, de modo permanente e durante toda a execução contratual;
- 6.1.2. Observar a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE, atuando em conformidade com as premissas básicas, princípios e regras que ditam o acesso, o controle e a transmissão da informação na CONTRATANTE;
- 6.1.3. Observar o Código de Ética e Conduta da Contratante, atuando em conformidade com as premissas estabelecidas no documento;
- 6.1.4. Responsabilizar-se pela prestação dos serviços, ressaltando que todas as despesas de transporte e outras necessárias ao cumprimento de suas obrigações serão de responsabilidade da contratada, se for o caso;
- 6.1.5. Prestar os serviços ou entregar os produtos dentro do prazo estipulado deste termo;
- 6.1.6. O retardamento na prestação dos serviços ou entrega dos produtos não justificado considerar-se-á como infração contratual;
- 6.1.7. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão interessado;
- 6.1.8. Efetuar serviços de suporte e orientação para o atendimento de dúvidas e esclarecimentos que possam surgir ao longo de todo o período da prestação do serviço ou entrega do produto à CONTRATANTE;
- 6.1.9. Manter com a CONTRATANTE relação sempre formal, por escrito, ressalvados os entendimentos verbais motivados pela urgência, que deverão ser de imediato, confirmados por escrito;
- 6.1.10. Arcar com todos os ônus e encargos decorrentes da execução do objeto do contrato, compreendidas todas as despesas incidentes direta ou indiretamente no custo, inclusive os previdenciários e fiscais, tais como impostos ou taxas, custos de deslocamento necessários a prestação dos serviços objeto deste Termo;
- 6.1.11. Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Termo de Referência;
- 6.1.12. Manter, durante toda a execução do contrato, o sigilo de informações e o resguardo de informações e dados de que tenha conhecimento por força da contratação, observando-se impreterivelmente todas as obrigações e exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei 13.709/18), sob pena de responsabilizar-se civil e criminalmente.
- 6.1.13. Dar conhecimento imediato e formal, ao CONTRATANTE de todas as dificuldades e problemas detectados em todas as fases do projeto que possam impactar na implantação e/ou manutenção/supervisão do serviço prestado ou do produto contratado.
- 6.1.14. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.1. Constituem obrigações da CONTRATANTE:

- 7.1.1. Exercer a fiscalização da execução do objeto licitado;
- 7.1.2. Tomar todas as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais;
- 7.1.3. Efetuar o pagamento devido, na forma estabelecida neste Termo;

- 7.1.4. Facilitar por todos os meios ao cumprimento da execução pela CONTRATADA, dando-lhe acesso e promovendo o bom entendimento entre seus funcionários e empregados da contratada, cumprindo com as obrigações pré-estabelecidas;
- 7.1.5. Comunicar por escrito à CONTRATADA qualquer irregularidade encontrada;
- 7.1.6. Comunicar por escrito à CONTRATADA qualquer atualização e/ou alteração no escopo do trabalho;
- 7.1.7. Analisar a nota fiscal para verificar se ela é destinada a Instituição e se as especificações são as mesmas descritas neste termo de referência;
- 7.1.8. Comunicar por escrito à CONTRATADA o não recebimento do objeto, apontando as razões de sua não adequação aos termos contratuais;
- 7.1.9. À CONTRATANTE, é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o cumprimento das especificações e condições deste objeto;

8. DA FISCALIZAÇÃO CONTRATO

- 8.1. A fiscalização da contratação será exercida por um representante da RIOPRETOPREV, designado pelo Diretor Superintendente da autarquia, que atestará a Nota Fiscal e competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato, e de tudo dará ciência à Diretoria;
- 8.2. A fiscalização representará a RIOPRETOPREV a fim de garantir o fiel cumprimento ao presente contrato, tendo ainda como atribuições:
 - 8.2.1. Certificar as Notas Fiscais correspondentes após constatar o cumprimento da entrega do objeto e sua instalação;
 - 8.2.2. Transmitir suas ordens e instruções por escrito à CONTRATADA, salvo em situações de urgência ou emergência, sendo reservado à CONTRATADA o direito de solicitar da fiscalização, por escrito, a posterior confirmação de ordens ou instruções verbais recebidas;
- 8.3. As decisões e providências que ultrapassarem a competência dos respectivos representantes deverão ser solicitadas a seus superiores em tempo hábil para adoção das medidas convenientes. A omissão, ainda que eventual, da fiscalização do RIOPRETOPREV no desempenho de suas atribuições, não eximirá a CONTRATADA da responsabilidade pela perfeita execução do objeto **contratado**.

9. VIGÊNCIA DO CONTRATO E REAJUSTAMENTO

- 9.1. O prazo de vigência da contratação estimado será de **60 (sessenta) meses** contados da data de vigência do contrato, prorrogável sucessivamente por até 10 anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 9.2. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação e nos demais aspectos que forem julgados relevantes, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:
 - 9.2.1. Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

- 9.2.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 9.2.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 9.2.4. Haja manifestação expressa do CONTRATADO informando o interesse na prorrogação; e
- 9.2.5. Seja comprovado que o CONTRATADO mantém as condições iniciais de habilitação.

9.3. O CONTRATADO não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

9.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

9.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

9.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando o CONTRATADO tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação

9.7. Após decorridos 12 (doze) meses de vigência poderá haver reajuste no valor contratado, considerando para esse caso o IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) apurado no período e divulgado pelo IBGE, mediante solicitação formal da CONTRATADA e formalização de Termo de Apostilamento.

9.8. A concessão do reajustamento somente será apreciada com a apresentação de requerimento devidamente circunstanciado pela Contratada.

10. DO PAGAMENTO E DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. O contratado apresentará, mensalmente, ao Órgão Requisitante a Nota Fiscal Eletrônica de Serviço e de Compra referente à execução e ao fornecimento efetuado, a qual será paga em até 10 dias após o recebimento aprovado pela RIOPRETOPREV, sendo os pagamentos realizados mensalmente por meio de parcelas/valores iguais, de acordo com a proposta vencedora e conforme o procedimento acima descrito;

10.2. Para a Nota Fiscal Eletrônica de Serviço deverá ser observado o seguinte:

10.2.1. O disposto na Lei Complementar nº 178, de 29 de dezembro de 2003 (Regulamentada pelo Decreto nº 14.279/2008), que estabelece a obrigatoriedade de os órgãos públicos municipais reterem o ISSQN (ISS) nos pagamentos a pessoas jurídicas, sediadas no município, pela prestação de serviços em geral;

10.2.2. O disposto na Instrução Normativa RFB nº 2.145, de 26 de junho de 2023, que estabelece a obrigatoriedade de os Municípios reterem o referido imposto nos pagamentos a pessoas jurídicas pelo fornecimento de bens ou prestação de serviços em geral, ficando isentas as empresas optantes pelo SIMPLES NACIONAL E MEI, devendo, nesse caso, a nota fiscal indicar essa qualidade;

10.3. A fonte de recursos que comportará a realização das despesas decorrentes da contratação:

Ação: 2059 - Manutenção RPPS

Fonte: 04 RECURSOS PRÓPRIOS DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA

Dotação Orçamentária: 04.01.04.122.0018.2.059.339040.04 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – PJ

Ficha 32

11. OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

- 11.1.** As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.
- 11.2.** Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.
- 11.3.** É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.
- 11.4.** A RIOPRETOPREV deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.
- 11.5.** Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.
- 11.6.** É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.
- 11.7.** O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.
- 11.8.** O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.
- 11.9.** O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.
- 11.10.** Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.
- 11.10.1.** Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.
- 11.11.** O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

12. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 12.1.** Conforme pesquisa de mercado informal realizada pela equipe técnica da Autarquia, estima-se que o valor da aquisição do sistema/plataforma seja inferior ao limite estabelecido no inc. II do art. 75 da

Lei 14.133/2021, com a redação dada pelo Decreto Federal nº 11.871, DE 29 DE DEZEMBRO DE 2023, ou seja, estima-se em até R\$ 60.162,43 (sessenta mil, cento e sessenta e dois reais e quarente e três centavos) o dispêndio por exercício financeiro (12 meses). Esta estimativa servirá de base para a escolha da modalidade de contratação de acordo com a legislação pertinente.

13. JUSTIFICATIVA PARA O PRAZO DE VIGÊNCIA DE 60 (SESSENTA) MESES E NÃO EXCLUSIVIDADE DE PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESAS (ME) E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE (EPP)

13.1. A presente contratação, pautada pela busca da máxima eficiência e vantajosidade, justifica-se pela celebração de um contrato de 60 (sessenta) meses, prazo necessário para garantir a estabilidade operacional e a diluição dos custos de implantação de um serviço de natureza contínua e complexa, evitando o ônus administrativo de sucessivos certames. Para assegurar a obtenção da melhor proposta técnica e comercial diante dessa complexidade, a licitação promoverá a ampla competitividade, não sendo restrita a Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) para mitigar o risco de um certame deserto e diante da possibilidade de obtenção de melhores propostas e serviços, em prol da eficiência, economicidade e interesse público, sendo, todavia, rigorosamente observados todos os direitos de preferência legalmente garantidos a estas empresas pela Lei Complementar nº 123/2006.

São José do Rio Preto, na data da assinatura digital.

(Assinatura digital)
Miguel Elias Daffara
Diretor Superintendente

(Assinatura digital)
Ludmila Andrade Sernagiotto de Souza
Coordenadora Administrativa

(Assinatura digital)
Fabiano Hernandez de Assis
Gerência de Gestão de Cadastro e Sistema de informação

ANEXO I

ROTEIRO PARA TESTE DE ACEITE

1. DO OBJETIVO

1.1. O presente anexo estabelece os critérios, o escopo e a metodologia para a realização do Teste de Aceite, etapa obrigatória e condição para a assinatura do contrato e aceitação/recebimento definitivo do objeto. O teste visa validar a aderência funcional e técnica da solução implantada pela licitante VENCEDORA, em conformidade com as especificações contidas no Termo de Referência.

1.2. O Teste de Aceite tem como finalidade assegurar que a plataforma entregue está em pleno funcionamento e atende a todos os requisitos do objeto a ser contratado, garantindo a qualidade e a adequação do serviço antes de sua entrada em produção definitiva.

2. DA METODOLOGIA, CRITÉRIOS E PRAZOS

2.1. O Teste de Aceite será realizado no ambiente de produção ou em um ambiente de homologação que espelhe fielmente o de produção, disponibilizado pela VENCEDORA, com acesso para até 5 (cinco) usuários-chave indicados pela LICITANTE/CONTRATANTE.

2.2. O período de testes terá duração de até 15 (quinze) dias úteis (caso necessário), durante os quais a equipe técnica da CONTRATANTE executará o roteiro de validação funcional com base nos requisitos do Termo de Referência, podendo ser antecipado se a CONTRATANTE entender pela segurança do atendimento de todos os itens exigidos.

2.3. Critério de Aprovação Inicial: A solução será considerada aprovada no Teste de Aceite se, ao final do período de avaliação, demonstrar o cumprimento de, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos requisitos funcionais e técnicos estabelecidos no Termo de Referência.

2.4. Prazo para Correção: Caso a solução não atinja o percentual mínimo de 90% ou apresente falhas em funcionalidades consideradas críticas pela CONTRATANTE, a empresa será formalmente notificada e terá o prazo improrrogável de 10 (dez) dias úteis para apresentar sua defesa/justificativa ou realizar os ajustes necessários e comprovar a efetiva implementação e o perfeito funcionamento dos itens pendentes, nos termos exigidos pelo TERMO DE REFERÊNCIA.

2.5. Resultado Final:

APROVAÇÃO: Cumpridos os requisitos conforme os itens 2.3 e 2.4, além do item 3 e TR, será efetivada a assinatura definitiva do contrato e lavrado o "Termo de Recebimento e Aceite Definitivo do Objeto", liberando o serviço para uso pleno e autorizando o processo de pagamento da primeira parcela mensal.

REPROVAÇÃO: Se, após o prazo de correção/defesa, as razões não forem aceitas ou as pendências não forem sanadas sem justificativa formal aceita pela CONTRATANTE, a solução será considerada reprovada por meio de parecer técnico fundamentado da equipe responsável, e o objeto será recusado, dando seguimento ao certame e convocando-se a próxima colocada, e assim sucessivamente, sem prejuízo da LICITANTE/PARTICIPANTE vencedora por sanções previstas na legislação diante do não

cumprimento.

3. DO ESCOPO DE VALIDAÇÃO

A equipe técnica da CONTRATANTE validará as funcionalidades da plataforma, simulando operações reais do dia a dia. **O escopo abrangerá todos os requisitos do Termo de Referência**, com especial atenção aos seguintes itens críticos (rol exemplificativo):

Eixo de Validação	Requisito a ser Validado	Resultado Esperado (exemplificativo)	
1. Acesso e Segurança		Login Externo via Gov.br: Realizar o acesso de um usuário externo utilizando as credenciais da plataforma Gov.br.	O sistema autentica o usuário com sucesso e, caso seja o primeiro acesso, cria um novo cadastro de contato externo.
		Login Externo via Certificado Digital: Efetuar o acesso de um usuário pessoa física (e-CPF) e pessoa jurídica (e-CNPJ) utilizando um certificado digital padrão ICP-Brasil.	A plataforma valida o certificado e permite o acesso, criando um novo cadastro caso o documento não exista na base.
		Níveis de Permissão Interna: Fazer login com usuários de diferentes perfis (Administrador Geral, Nível 2 e Auditor) e tentar executar ações restritas.	O sistema bloqueia ou permite as ações (ex: cadastrar usuário, visualizar todos os processos) em estrita conformidade com o nível de permissão de cada perfil.
		Autenticação de Dois Fatores (Token): Habilitar e testar o acesso interno de um servidor utilizando a ferramenta externa de validação de acesso por token.	O sistema exige a inserção do código gerado pelo token para liberar o acesso, aumentando a segurança da conta.
		Trilha de Auditoria de Acessos: Acessar um documento sigiloso com um usuário e depois consultar o log de acessos com um perfil de administrador.	O sistema registra e exhibe corretamente qual usuário acessou o documento, com data, hora e setor.
2. Assinatura Eletrônica		Assinatura Qualificada (ICP-Brasil) em Lote: Selecionar no mínimo 5 (cinco) documentos na fila de assinaturas e realizar a assinatura em lote utilizando um token/smartcard (A3).	Todos os documentos são assinados com sucesso em uma única operação, e a validade das assinaturas é confirmada no Verificador de Conformidade do ITI.
		Fluxo de Assinatura Sequencial: Criar um fluxo de assinatura para 3 (três) usuários, definindo uma ordem específica.	O sistema só notifica e libera a assinatura para o segundo usuário após o primeiro ter assinado, e assim sucessivamente, respeitando a ordem definida.
		Coexistência de Assinaturas (Avançada e Qualificada): Em um único documento, solicitar a assinatura avançada de um usuário e a assinatura qualificada (ICP-Brasil) de outro.	O documento final em formato PDF/A contém ambas as assinaturas, que são validadas corretamente.

		Assinatura por Usuário Externo (Co-assinatura): Enviar um documento para um contato externo (sem login no sistema) para que ele realize a assinatura com seu certificado digital ICP-Brasil.	O usuário externo recebe o link, consegue assinar o documento através da interface pública (Central de Atendimento) e sua assinatura é incorporada ao processo.
3. Processos e Tramitação		Criação de Processo com Workflow: Iniciar um Processo Administrativo que possua um workflow com 3 etapas pré-definidas e tentar encaminhá-lo para uma etapa que não seja a próxima na sequência.	O sistema impede o encaminhamento incorreto e orienta o usuário para o fluxo correto, conforme configurado no workflow.
		Geração da "Árvore de Documentos": Em um processo com múltiplos despachos e anexos (PDF, imagem, docx), gerar a "árvore de documentos" na versão completa.	O sistema gera um único arquivo PDF compilado, paginado, com todos os documentos e anexos em ordem cronológica.
		Referência a Outro Documento: Em um despacho, fazer uma menção a outro processo existente na plataforma utilizando o caractere específico (ex: "@").	O sistema cria um hiperlink automático entre os dois processos, e o processo citado é atualizado com a informação de onde foi referenciado.
		Tramitação Concomitante: Dois usuários de setores diferentes tentam adicionar despachos ao mesmo processo simultaneamente.	A plataforma permite que ambos os usuários trabalhem no processo ao mesmo tempo, registrando as interações de forma cronológica e sem conflitos de versão.
4. Módulos Finalísticos		Módulo Ouvidoria: Registrar uma "Reclamação" pelo portal externo, anexando uma imagem e informando a geolocalização do fato em um mapa interativo.	A manifestação é criada com sucesso, direcionada ao setor correto, e o gestor interno consegue visualizar a localização no mapa de calor.
		Módulo Protocolo Externo: Configurar um assunto para exigir anexo obrigatório e login verificado (Gov.br) e, em seguida, tentar abrir um protocolo sem atender a essas exigências.	O sistema impede a protocolização e exibe mensagens claras ao usuário informando sobre a necessidade de login e de anexar o documento obrigatório.
		Módulo Ato Oficial: Criar um "Decreto" utilizando um modelo .docx pré-configurado, que contenha variáveis de preenchimento automático.	O sistema gera o Decreto em PDF/A, substituindo as variáveis (ex: nome do dirigente, data) pelos dados corretos, mantendo a formatação original do modelo.
5. Integrações e App		Aplicativo Móvel: Instalar o aplicativo (Android ou iOS), fazer login com um usuário externo e abrir uma nova solicitação, anexando uma foto tirada pela câmera do celular.	A solicitação é registrada com sucesso na plataforma web, o anexo é incluído corretamente e o usuário consegue acompanhar o andamento pelo app.
6. Relatórios e Auditoria		Relatório de Eficiência: Gerar um relatório de desempenho para um setor,	O sistema exibe um dashboard com gráficos e tabelas contendo os

		comparando a quantidade de documentos recebidos vs. resolvidos em um período, incluindo a nota média de avaliação dos usuários.	indicadores de eficiência e qualidade do setor, que correspondem aos dados dos testes.
		Exportação de Dados (Portabilidade): Executar a funcionalidade de exportação da totalidade dos dados de um processo, incluindo metadados e trilhas de auditoria.	A plataforma gera arquivos em formatos abertos (PDF, CSV, JSON) contendo todas as informações do processo, garantindo a portabilidade dos dados.

4. DAS RESPONSABILIDADES

4.1. Compete à VENCEDORA:

Disponibilizar o ambiente para o Teste de Aceite, garantindo sua estabilidade e funcionalidade.

Fornecer credenciais de acesso para os usuários-chave da CONTRATANTE.

Prestar suporte técnico para sanar dúvidas e solucionar eventuais problemas durante os testes.

Realizar as correções necessárias ou as justificativas técnicas fundamentadas dentro do prazo estipulado, caso a solução não atinja o critério de aprovação inicial.

4.2. Compete à CONTRATANTE:

Designar a equipe técnica responsável pela condução e avaliação do Teste de Aceite.

Disponibilizar os meios e o tempo necessários para que a equipe realize os testes de forma adequada.

Formalizar o resultado do Teste de Aceite através da emissão do respectivo Termo de Recebimento e Aceite Definitivo ou de Termo de Recusa, ambos de forma fundamentada.