

MUNICÍPIO DE BAEPENDI
CNPJ: 18.008.862 /0001-26

CONTRATO 0087/2022

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 0217/2022 – PREGÃO PRESENCIAL Nº 0091/2022

O **MUNICÍPIO DE BAEPENDI**, pessoa jurídica de direito público interno, inscrito no CNPJ sob o nº 18.008.862/0001-26, com sede na Rua Dr. Cornélio Magalhães, nº 97, Centro, Baependi, Minas Gerais, neste ato representado por seu Prefeito Municipal, **Sr. Douglas Staduto Souza**, inscrito no CPF sob o nº 462.326.996-53, ora **CONTRATANTE**, e **PRODUTO DIGITAL LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 46.368.471/0001-58, com sede na RUA JOAQUIM CARNEIRO nº 120, SALA 806 A4 ESCRITÓRIO VIRTUAL, bairro CAPOEIRAS, cidade de FLORIANÓPOLIS, Estado de SANTA CATARINA, CEP: 88.085-120, neste ato representada pelo sr.(a) **ANDERSON ALEX VALLI**, portador da cédula de identidade 29.220.477 SSP/SP, inscrito no CPF sob o nº 325.182.768-58, ora **CONTRATADA**, ajustam e contratam, conforme proposta vencedora no Processo Licitatório nº 0217/2022 – Pregão Presencial nº 0091/2022, sob a égide da Lei nº 8.666/93, o seguinte:

1ª – Por meio do presente pacto, a contratada se compromete a entregar/prestar os itens/serviços, pelo valor constante na proposta vencedora, respeitadas e observadas às cláusulas editalícias;

Constitui objeto da presente licitação a Contratação de empresa para prestação de serviço de fornecimento e implantação de sistema de gestão eletrônica de documentos, elaboração, tramitação, certificação eletrônica e controle de atendimento de demandas internas e externas, no modelo SAAS (Software as a Service), compreendendo instalação, configuração, customização, treinamento, suporte e manutenção, conforme planilha abaixo:

Nº Item	Cód.	Descrição	Und.	Qtd.	Vlr. Unit.	Vlr. Tot.
1	2027	OUTROS SERVIÇOS - direito de uso mensal, por servidor, conforme termo de referência - direito de uso mensal, por servidor, conforme termo de referência Marca: 1Doc.	Acesso	2.400	R\$ 47,99	R\$ 115.176,00
			TOTAL:			R\$ 115.176,00

DESCRIÇÃO TÉCNICA DO OBJETO

O objeto a ser licitado será a gestão eletrônica de documentos, com fornecimento de software as a service, compreendo, no mínimo, o seguinte:

Módulos a serem apresentados:

Memorando:

Tenha total controle da comunicação interna oficial por meio do envio de Memorandos padronizados entre setores.

Ofício Eletrônico:

Envio de Ofícios Eletrônicos de forma oficial, sem impressão e sem custos de remessa e postagem.

Circular:

Envie circulares informativas para toda ou parte da organização com um clique.

Protocolo Eletrônico:

A solução possibilita a realização da manutenção e consulta de protocolos gerados através de solicitações diversas efetuadas pela comunidade e faz com que as pesquisas sejam mais rápidas e objetivas.

Ouvidoria Digital:

Módulo para Ouvidoria Digital transparente e geo-referenciada, com emissão de gráficos, quantitativo, indicadores e envio automático de e-mails, em conformidade com a Lei 13.460/17.

Pedido de e-SIC:

Módulo para cadastro, recebimento de pedidos de LAI e e-SIC. Com página de transparência pública seguindo a legislação.

Processo Administrativo:

Módulo que serve como uma pasta processual, onde diversos documentos, de diferentes módulos, podem ser anexados, mencionados e tramitados sob o mesmo número.

Aplicativo móvel para Atendimento:

Aplicativo nativo mobile Atendimento para iOS e Android - recebimento de demandas da população.

Ato Oficial:

Crie, gerencie e publique Atos Oficiais da Administração Pública direto na plataforma.

Parecer:

Módulo para emissão de pareceres em relação à documentos e processos internos

Processo Seletivo Simplificado:

Gerencie inscrições e candidaturas para eventos, processos seletivos, entrevistas de emprego. Mantenha todos os registros em um único sistema e configure avisos automáticos por e-mail e SMS.

Carta de Serviços:

Disponibilize uma Carta de Serviços pública contendo todos os serviços oferecidos pela organização, com suporte a descrição através de editor de texto avançado e configuração de setor responsável pelo serviço.

Gestão avançada de processos (workflow):

Controle seus processos por meio de etapas e responsabilidades bem definidas. Crie o processo e tenha certeza de que todos os estágios necessários serão cumpridos.

Assinatura digital em lote:

Possibilidade de assinatura digital de vários documentos de uma vez, este processo substitui a coleta de assinaturas físicas em papel.

Consulta Prévia de Viabilidade:

Solução ideal para facilitar a aprovação de projetos e licenças com a criação de um workflow de análises, bem como configuração de anexos obrigatórios e validação.

Aprovação de Projetos de Construção e Parcelamento de Solo: Módulo de Aprovação de Projetos de Construção, Parcelamento do Solo. **Licenciamento Ambiental Digital:**

Módulo para Aprovação de pedidos de Licenciamento Ambiental totalmente digital.

Fiscalização de Obras e Posturas:

Módulo para emissão de fiscalizações, gerência e controle referente Obras e Posturas .

Descrição da solução

Sistema informatizado em formato SaaS para gerenciamento eletrônico de documentos multiuso.

Objetivos

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

Utilizar a tecnologia para dar mais agilidade aos processos.

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

Utilizar somente um layout e sequência de numeração de documentos em todos os setores da Entidade. Reduzir a quantidade de impressões e papel circulante na Entidade.

Padronização de documentos de acordo com a identidade visual da Organização; Melhorar o conceito do documento eletrônico moldado nos processos internos.

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

Criar um Organograma Oficial e lista de contatos atualizada.

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

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

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

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

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

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

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

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

Características técnicas

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

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

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

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

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

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

Realizar testes regulares de segurança *Pentest Whitebox (penetration test)*, através de consultoria especializada que possua certificação em segurança, com intervalo máximo de 3 meses entre cada teste, para garantir a segurança da aplicação, utilizando metodologia baseada em padrão de mercado e gerando relatórios detalhados contendo métodos, técnicas, ferramentas utilizadas e com os resultados de eventuais vulnerabilidades encontradas durante o testes e recomendações de correção a serem aplicadas.;

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

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

Utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs para inserção de informações na plataforma, utilização de ferramentas que provem que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens (captcha).

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

Visão Geral

Acesso à plataforma

Acesso interno

O acesso interno à plataforma se dá por meio de e-mail individual e senha pessoal e intransferível cadastrada pelo Administrador do sistema ou usuário por ele autorizado. Em concordância com resolução nº25 do CONARQ requisito 6.2.1 de controle de acesso, que menciona: "Para implementar o controle de acesso, um sistema tem que manter pelo menos os seguintes atributos dos usuários, de acordo com a política de segurança: identificador do usuário; autorizações de acesso; credenciais de autenticação." Adequado também ao item 6.2.5 "Um sistema tem que permitir acesso a funções do sistema somente a usuários autorizados e sob controle rigoroso da administração do sistema, a fim de proteger a autenticidade dos documentos arquivísticos digitais"

Usuários podem recuperar a senha por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e-mail cadastrado e confirmado.

Usuários podem utilizar certificados digitais emitidos pelo ICP-Brasil (e-CPF) para acessar a plataforma. Possibilidade de utilização de ferramenta externa de validação de login, por meio de token/código gerado automaticamente a cada 30 segundos e associado à conta do usuário e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais. No caso, além da forma de autenticação escolhida, o usuário necessita estar em posse do dispositivo gerador do código para acessar sua conta.

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

MUNICÍPIO DE BAEPENDI

CNPJ: 18.008.862 /0001-26

Cadastro único de usuários para acesso a todos os módulos permitidos através de plataforma integrada; Possibilidade de parametrizar quais setores podem acessar determinados módulos, com a possibilidade, também, de restringir procedimentos de abertura ou tramitação de documentos, alinhado com a resolução nº25 do CONARQ, item 6.2.12, que explica “O acesso a documentos, a dossiês/processos ou classes, tem que ser concedido se a permissão requerida para a operação estiver associada a pelo menos um dos grupos aos quais pertença o usuário.”

Cadastro de novos usuários é feito por administradores e por responsáveis diretos do setor ou hierarquicamente superior, ficando assim registrado a data/hora e quem o cadastrou, caracterizando a criação de cadeias de responsabilidades e disponibilidade de rastreamento de informações técnicas: ip, navegador de acesso, versão; segundo resolução nº 25 do conarq, item 6.2.7 que afirma “Somente administradores autorizados têm que ser capazes de criar, alterar, remover ou revogar permissões associadas a papéis de usuários, grupos de usuários ou usuários individuais.

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

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

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

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

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

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

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

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

Disponibilidade do usuário escolher se deseja exibir o número de celular na página de Telefones da Organização; Disponibilidade do usuário definir configurações de quais situações deve receber notificações por e-mail de novos documentos ou trâmites;

Disponibilidade do usuário consultar os administradores do sistema em página de preferências da conta; Disponibilidade do usuário consultar em página específica todo o histórico de mudança de setor desde o seu cadastro, página essa que deve conter informações do nome do setor, data e hora da ocorrência, setor principal e quem realizou a alteração, sendo acessível através da página de preferências de conta;

Sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um usuário responder uma notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho; Administrador pode alterar setor que o usuário trabalha (a partir deste momento ele tem acesso somente aos documentos do setor atual, porém todo o seu histórico continua no setor anterior);

Possibilidade da divisão de permissões por usuários por níveis de acesso, adequado ao item 6.2.14, da resolução nº 25 do CONARQ que menciona: “Um sistema pode permitir que alguns usuários estipulem que outros usuários, papéis ou grupos de usuários podem ter acesso aos documentos sob sua responsabilidade. Essa permissão deve ser atribuída pelo administrador, de acordo com a política de segurança do órgão ou entidade.”

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

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

Nível 1: Pode movimentar documentos do setor e cadastrar novos usuários, bem como subsetores abaixo de sua hierarquia atual. Pode também acessar todos os documentos e interagir em todos os subsetores abaixo do setor atual.

Nível 2: Somente movimentar documentos do setor atual. Nível 3: Somente visualizar documentos do setor atual.

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

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

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

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

Acesso externo

Possibilidades de cadastro e login no acesso externo:

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

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

Contatos externos podem utilizar certificados digitais emitidos pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) para acessar a plataforma. Caso o CPF ou CNPJ não esteja associado a um contato, um novo contato é criado automaticamente e encaminhado para completar o cadastro com informações adicionais.

Contatos externos podem utilizar login gov.br (Governo Federal) para acessar a plataforma. Caso o CPF não esteja associado a um contato, um novo contato é criado automaticamente e encaminhado para completar o cadastro com informações adicionais.

Possibilidade de abertura de documentos externamente por usuários internos do próprio sistema, com mesmo login/senha. O documento fica atribuído ao cadastro da pessoa, sem vincular o setor onde ela está vinculada. Sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um contato externo responder uma notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho, facilitando assim a interação com contatos externos;

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

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

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

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

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

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

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

Estruturação das informações

MUNICÍPIO DE BAEPENDI

CNPJ: 18.008.862 /0001-26

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

Os usuários internos da plataforma são vinculados a um setor principal e também podem ser vinculados a setores secundários, em conformidade com a resolução nº25 do CONARQ, item 6.2.13 que menciona “Um sistema tem que permitir que um usuário pertença a mais de um grupo.”

Usuários (Administrador e nível 1) presentes em setores onde o mesmo possua subsetores podem trocar de setor e ter acesso às demandas de sua hierarquia;

As demandas são multi-setor, ou seja, cada setor envolvido pode tramitar, encaminhar, definir um estágio de andamento bem como marcar unitariamente como resolvido, não alterando a situação geral do documento. Tem-se como demanda resolvida apenas quando todos os setores envolvidos resolvem e arquivam a solicitação, alinhado ao item 2.1.2 da resolução nº 25 do CONARQ, que apresenta “o sistema tem que ter capacidade, sem limitações, de estabelecer o número necessário de trâmites nos fluxos de trabalho.”

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

Todos os acessos aos documentos e seus despachos são registrados e ficam disponíveis a listagem de quem visualizou, de qual setor e quando, proporcionando transparência no trabalho que está sendo feito pelos envolvidos, conforme resolução nº 25 do CONARQ o item 2.1.7 que menciona “Um recurso de fluxo de trabalho de um sistema tem que registrar na trilha de auditoria todas as alterações ocorridas neste fluxo.” E também o item 2.1.20 Um recurso de fluxo de trabalho de um sistema 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.

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

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

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

Usuários vinculados aos documentos terão acesso a eles pela caixa pessoal, além do caixa de entrada do setor, onde aparecem todos os documentos, independente de estarem associados a alguém ou estarem sem atribuição individual, alinhado a resolução nº25 do CONARQ ao item 2.1.16: Um recurso de fluxo de trabalho de um sistema tem que reconhecer indivíduos e grupos de trabalho como participantes .

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

É possível enviar um documento a mais de um setor ao mesmo tempo utilizando a opção envio em cópia. Documentos pertencem ao setor. Caso um usuário seja desativado ou mesmo trocado de setor, todo histórico produzido por ele continua no setor, permitindo a continuidade das demandas sem perda de informações.

Todos os documentos, inclusive seus anexos, do processo são organizados por ordem de inclusão, na vertical, em um modo de visualização denominado ?árvore de documentos do processo? em formato de arquivo PDF.

Divisão por módulos

A plataforma tem seu funcionamento dividido em módulos de modo a retratar a realidade documental da organização, sendo que os módulos podem ser acessados por usuários internos e externos devidamente autorizados e em acordo com a resolução nº25 do CONARQ com item 2.1.5: 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 utilizam do sistema de notificações multicanal unificado, com canais disponíveis conforme descrição de cada módulo.

Os módulos podem ser restritos a setores ou perfis de usuários específicos, conforme definição da organização; O acesso a consulta e criação de documentos de todos os módulos, quando disponíveis ao usuário, estarão disponíveis na mesma interface, através de um menu único de opções;

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

Sistema de notificação multicanais

Os canais disponíveis são E-mail e SMS, disponíveis conforme configuração de cada módulo; Disponibilidade de configuração das mensagens enviada em cada módulo, permitindo a organização incluir informações relevantes que entender necessária;

As notificações emitidas em um documento são exibidas em forma de linha do tempo, juntamente às atualizações no atendimentos/documentos, de forma a ficar claro a todos os envolvidos: quem leu, por onde passou a demanda, se foi encaminhada, resolvida ou reaberta, bem como a cronologia dos fatos, como abordado na resolução nº25 do CONARQ no item 2.1.8: “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 um no processo.”

As notificações externas por e-mail são rastreáveis, ou seja, o sistema informa aos usuários internos se o e-mail de notificação foi entregue, aberto e se o link externo de acompanhamento da demanda foi acessado a partir do aviso enviado.

A plataforma deverá notificar o usuário quando houver falha na entrega de qualquer notificação, informando o motivo detalhado da falha.

O sistema também registra e exibe junto a notificação se a demanda acessada externamente foi visualizada em computador ou dispositivo móvel, bem como informações técnicas sobre o dispositivo utilizado.

Organograma de setores

Organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários presentes no sistema.

Não há limite de setores filhos, ou seja, pode-se cadastrar setores na raiz e setores filhos tanto quanto o necessário. Informações sobre os usuários dentro de cada setor: nome, cargo, data de cadastro no sistema e data que esteve última vez online.

Identificação visual dos usuários que estão on-line no momento.

Exibição de lista de telefones dos setores em lista própria, consolidando os dados informados pelos usuários. Possibilidade de incorporação do organograma no site da organização.

Controle de prazos

Possibilidade de criação de múltiplos prazos/atividades nos documentos disponíveis no setor; Prazo pode ser para todos envolvidos, somente para um setor, ou apenas para próprio usuário;

Exibir os documentos disponíveis na caixa de entrada do setor em formato de calendário mensal, exibindo todos os prazos associados ao usuário atual ou ao setor que trabalha;

MUNICÍPIO DE BAEPENDI

CNPJ: 18.008.862 /0001-26

Identificação visual nos prazos/atividades sobre o vencimento: com folga, vencendo ou vencido; Na listagem de documentos, possibilidade de exibir coluna específica;
Possibilidade de marcar um prazo/atividade como realizado, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento;
Possibilidade de editar um prazo/atividade, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento;
Possibilidade de excluir um prazo/atividade, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento.

Status de leitura e rastreabilidade dos documentos

Identificação visual do status de leitura na caixa de entrada do setor demonstrando quando cada documento ainda não foi lido por qualquer usuário do setor, quando ainda não foi lido pelo próprio usuário ou quando já foi lido pelo usuário;
Os registros de acesso a cada documento ou demanda são registrados automaticamente e exibidos no próprio documento, para se ter o histórico de quem acessou tal documento e quando, em concordância a resolução n°25 do CONARQ, item 6.4.1: "Um sistema tem que ser capaz de registrar, na trilha de auditoria, informações acerca das ações a seguir: usuário, data e hora de acesso ou tentativa de acesso a documentos e ao sistema."
Os usuários externos, ao acessarem documentos que estejam envolvidos, também tem seu acesso registrado, de modo a dar transparência aos envolvidos de quem viu cada parte do documento eletrônico;
Possibilidade de usuários externos terem acesso a quem leu as demandas internamente;
Os documentos gerados possuem a funcionalidade de ter um QR-code vinculado de modo a facilitar a rastreabilidade;
Documentos emitidos e assinados digitalmente também têm a característica de estarem acompanhados por um QR- code, de modo a verificar a validade das assinaturas digitais, bem como o conteúdo do documento original, em acordo com a resolução n° 25 do CONARQ, item 6.5.3 que aponta: "um sistema tem que ser capaz de verificar a validade da assinatura digital no momento da captura do documento."

Busca avançada

Ferramenta para busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma, conforme resolução n° 25 do CONARQ, item 5.2.4: "É altamente desejável que um sistema permita que o conteúdo dos documentos em forma de texto possa ser pesquisado."
Busca por termos, período de emissão do documento, tipo de documento, pessoas ou setores envolvidos e situação geral, devendo estar indexado e disponível para busca, alinhado a resolução n°25 do conarq, item 5.2.6 "Um sistema tem que permitir que um documento ou dossiê/processo possa ser recuperado por meio de todas as formas de identificação implementadas, incluindo, no mínimo: identificador; título; assunto; datas; interessado; autor/redator /originador."
Disponibilidade de realizar busca em todos os setores que usuário tiver acesso;
Disponibilidade de realizar busca avançada por termos presentes em anexos enviados para a plataforma que foram processados e identificados pela tecnologia de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres), sendo que esta indexação deve ocorrer em tempo menor ou igual à 15 minutos;
Disponibilidade de realizar busca avançada por termos e frases em específicos com o uso de aspas (""). Disponibilidade de localizar os documentos, por tipologia documental, número e ano, conforme resolução n° 25 do CONARQ, item 5.2.5: "Um sistema tem que permitir que um documento ou dossiê/processo possa ser recuperado por meio de um número identificador."

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 do texto e alinhamento do texto;
Em todos os módulos do sistema está disponível um corretor ortográfico, que destaca visualmente palavras digitadas incorretamente;
Disponibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, inclusão de imagens no corpo do texto, e *hyperlinks*;
Disponibilidade de exibir o editor de texto em tela cheia;
Salvamento automático de rascunho do documento que está sendo redigido, permitindo a continuidade em momento futuro ou mesmo por outro usuário do setor, se permitido. Todas as informações presentes no documento são salvas, incluindo campos adicionais, assinantes e anexos;
O rascunho é editável por um usuário do setor por vez, com liberação automática em caso de desconexão do autor no documento.
Os rascunhos salvos ficam disponíveis na caixa do setor, em aba específica;
Suporte a variáveis de conteúdo das pessoas (nome do requerente, documento de identificação do requerente, nome do usuário remetente, setor de destino e outros campos adicionais) e dos documentos (data, numeração, assunto e outros campos adicionais) através de caracter específico, possibilitando o preenchimento automático de dados sem necessitar "copiar e colar";
Suporte a utilização de modelos de resposta do setor ou para toda organização diretamente no editor de texto, onde é possível carregar respostas já prontas para assuntos recorrentes, com as mesmas funcionalidades disponíveis no editor;
Suporte a sistemas de menção de documentos, criando um hiperlink automaticamente entre os documentos mencionados;
É possível mencionar um documento eletrônico por meio da digitação de caracter específico, gerando um link para que os envolvidos tenham acesso de leitura ao documento mencionado;
Documentos que forem mencionados recebem uma atualização automática, informando em qual documento eles foram mencionados.
É possível mencionar outro usuário no sistema por meio da digitação do caracter específico. Ao mencionar um usuário, este é notificado sobre a menção e passa a ter acesso automaticamente ao documento.
É possível solicitar a assinatura de um usuário interno ou contato externo através do sistema de menção por meio da digitação de caracter específico;
É possível referenciar um contato externo em um documento por meio da digitação de caracter específico, permitindo que os envolvidos tenham acesso a ficha do contato referenciado;

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

Para o sistema de Assinatura Eletrônica Avançada:
A Assinatura Eletrônica Avançada é amparada pela Lei 14.063/2020, especificamente no Artigo 4º II, em conjunto a instrumento a ser publicado pela organização, ratificando que os usuários da plataforma são pessoais e intransferíveis, admitindo como forma de comprovação da autoria;
Geração automática de certificados no padrão X509 para cada usuário interno ou contato externo cadastrado na plataforma que tenha um documento de identificação válido (CPF ou CNPJ). Tais certificados são vinculados a uma cadeia certificadora emitida pela própria plataforma;
O certificado X509 está em conformidade com os padrões utilizados na assinatura digital no formato PAdES;
O certificado X509 dos usuários e contatos são mantidos vinculados à própria conta do usuário e só são ativados em caso de digitação e validação da senha e só poderão ser utilizados dentro da plataforma;

MUNICÍPIO DE BAEPENDI
CNPJ: 18.008.862 /0001-26

Não exige instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário para sua utilização; Para o sistema de Assinatura Eletrônica Qualificada (ICP-Brasil):

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

Possuir suporte a certificados do tipo A1 da ICP-Brasil e dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3, emitidos por Autoridades Certificadoras vinculadas a cadeia da ICP-Brasil;

Possuir componente para execução de assinaturas digitais com Certificado ICP-Brasil para no mínimo

os navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome, em suas versões mais recentes, para no mínimo os sistemas operacionais Windows, Linux e MacOS;

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

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

Disponibilidade de realizar co-assinatura digital de documentos utilizando Certificado Digital ICP-Brasil na Central de Atendimento sem necessitar a criação de login/senha na plataforma;

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

Características gerais da assinatura eletrônica:

Após realizar a assinatura eletrônica, gerar automaticamente documento PDF em formato PAdES (original, com assinaturas digitais incluídas) e documento para verificação (cópia para impressão, com estampa em todas as páginas do arquivo e inclusão de manifesto de assinantes ao final), em acordo com resolução nº25 do CONARQ, item 6.5.6 - "É altamente desejável que um sistema seja capaz de receber atualizações tecnológicas quanto à plataforma criptográfica de assinatura digital."

Disponibilidade de acessar os arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES) através de endereço eletrônico público específico, exibindo informações técnicas e validação de integridade referentes aos certificados digitais utilizados. Registrando que a assinatura digital PAdES é uma Marca d'água digital assimétrica, em acordo a resolução nº25 do CONARQ, item 6.7.1 "um sistema tem que ser capaz de recuperar informação contida em marcas d'água digitais. No item 6.7.2, que aponta " um sistema tem que ser capaz de armazenar documentos arquivísticos digitais que contenham marcas d'água digitais. E no 6.7.3 "É altamente desejável que um sistema possua arquitetura capaz de receber atualizações tecnológicas no que se refere à plataforma de geração e detecção de marca d'água digital."

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

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

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

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

Permite a construção de fluxos de signatários sequenciais e em paralelo simultaneamente de forma que o fluxo contemple a entrega do documento para assinaturas em paralelo simultâneas e em continuidade signatários sequenciais ou vice-versa.

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

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

É capaz, de em um mesmo fluxo, conter simultaneamente documentos que necessitam de assinatura eletrônica avançada ou assinatura eletrônica qualificada (ICP-Brasil) e documentos que são apenas anexos sem necessidade de serem assinados.

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

A plataforma tem a capacidade de registrar a ocorrência da leitura do(s) documento(s) constante na transação. Permite 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, como por exemplo: geração de token via e-mail.

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

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

Possuir mecanismos que visem à segurança e prevenção de fraudes nos processos de assinatura dos documentos via solução, 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 e hora e IP;

Criptografia dos documentos armazenados no sistema;

Validação de assinaturas com certificado digital padrão ICP-Brasil, em conformidade a resolução nº 25 do Conarq, item 6.5.4: "Um sistema, no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, nos metadados do documento, o seguinte: validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação."

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

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

Disponibilidade de assinar documentos ou despachos emitidos e/ou anexos em formato PDF, utilizando certificados digitais 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, políticas de assinatura.

Disponibilidade de co-assinar documentos previamente assinados no formato PAdES com certificados ICP-Brasil ou outras assinaturas eletrônicas qualificadas com certificados da sub-autoridade da plataforma, mantendo assim todas as assinaturas existentes do documento no mesmo padrão e local para conferência, alinhado a resolução nº 25 do CONARQ, item 6.5.3 "tem que ser capaz de verificar a validade da assinatura digital no momento da captura do documento."

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

Possibilidade de verificar a autenticidade das assinaturas realizadas no documento através de código alfanumérico em endereço eletrônico público específico, conforme resolução nº25 do CONARQ, item 6.5.4 "Um sistema, no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, nos metadados do documento, o seguinte: validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação."

MUNICÍPIO DE BAEPENDI

CNPJ: 18.008.862 /0001-26

Possibilidade de solicitar assinatura por meio de busca utilizando caracter específico no momento da criação ou despacho de documentos.
Possibilidade de listar as assinaturas pendentes em painel específico, permitindo ao assinante de forma facilitada acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura;
Registrar as ações relacionadas à assinatura (solicitação, assinatura e cancelamento/recusa) no documento, de modo a exibir de maneira temporal, quando cada ação ocorrer;
Possibilidade de exibir a lista de assinaturas em cada despacho ou documento principal, clicando em Listar assinaturas. Neste atalho são exibidas as mesmas informações da central de verificação;

Contrassenha

Disponibilidade de uso de contrassenha internamente, permitindo que usuário autorizado possa redigir e enviar documento em nome de outro usuário;
Neste caso, o usuário autoriza, através de uma senha automaticamente gerada, outros usuários a formalizarem documentos em seu nome;
Os documentos gerados com esta funcionalidade serão visualmente identificados para fácil compreensão, identificando o usuário autorizador e o usuário digitador;
A contrassenha gerada tem número limitado de uso definido pelo usuário autorizador e pode ser cancelada antes do final do uso.
O usuário autorizador tem acesso a relatório com os documentos emitidos com em seu nome com contrassenha.

Sistema de classificação e busca por etiqueta digital

Possibilidade de todos os setores adotarem uma organização própria dos documentos, por meio da criação de etiqueta digital;
A etiqueta digital funciona como gavetas virtuais, onde os usuários do setor podem categorizar e encontrar facilmente documentos;
As etiquetas podem ser configuradas, definindo cor na letra e fundo e *emojis*, facilitando visualmente a localização de documentos;
Um documento pode ser classificado em mais de um etiqueta simultaneamente; As etiquetas do setor ficam disponíveis somente para usuários daquela pasta;
A categorização dos documentos por meio de etiqueta também só aparecem para usuários do setor onde a etiqueta foi feita;
Possibilidade de busca e filtragem de todos os tipos de documento disponíveis por meio de etiqueta, bastando selecioná-la antes de realizar uma busca avançada;
Ao clicar sob uma etiqueta, automaticamente é mostrada a busca e retornado todos os documentos vinculados;
Disponibilidade de organizar as etiquetas de maneira estruturada, exibindo a hierarquia completa da etiqueta ao atribuir em um documento;

Hospedagem segura de anexos

Em cada documento ou atualização, podem ser enviados anexos de diferentes formatos;
Os anexos enviados aos documentos ficam hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente, somente por meio de link seguro com tempo de expiração gerado dinamicamente pela ferramenta;
Registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado; Exposição do tamanho do anexo na ferramenta;
Exibição de miniatura (pré-visualização) dos anexos (PDF, formatos de vídeo e imagem) em tamanho melhor adaptado a tela;
Para os anexos em formatos de imagem, ao clicar na imagem, exibir a imagem otimizada visando o carregamento rápido e disponibilidade de navegar entre as imagens em formato de galeria;

Gerenciamento de contatos e organizações

Possibilidade de gerenciar contatos internamente na ferramenta;
Os contatos podem ser do tipo: Contato/pessoa física, setor de organização (para contatos como: Financeiro, Suporte) e do tipo Organização/pessoa jurídica.
Contatos podem ser associados, de modo a permitir que tenham poderes de criar ou interagir em documentos que estejam em nome dos contatos associados (procuração eletrônica);
Quando o contato possuir contatos associados (procuração eletrônica), exibir lista de quais contatos este é o procurador;
Ferramenta para importação e exportação de contatos em CSV;
Ferramenta para unificação de contatos repetidos para higienização da base de pessoas e organizações; Disponibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização;

Personalização da interface do sistema

Possibilidade de inclusão de logo da organização e definição de cor predominante da plataforma para consistência da identidade visual da organização;
Possibilidade de inclusão de fotos como fundo da tela de login;

EAD - Sistema de Treinamento de Usuários

Disponibilizar material de treinamento em formato de vídeo, organizado em módulos, apresentando como utilizar a plataforma e suas funcionalidades;
A plataforma disponibilizada de ensino a distância (EAD) para apresentação do material em vídeo deve controlar quais aulas foram assistidas, de maneira a identificar que o conteúdo programático foi integralmente acessado pelo usuário;
A plataforma de ensino a distância (EAD) deve ser integrada com a aplicação, exibindo o progresso em formato percentual e absoluto do usuário no(s) curso(s) em que estiver matriculado;
A plataforma de ensino a distância (EAD) deve controlar a ordem em que as aulas são assistidas, visando assim garantir que o conteúdo seja repassado conforme planejamento do instrutor;
A plataforma de ensino a distância (EAD) deve possibilitar que o usuário assista novamente as aulas;
A plataforma de ensino a distância (EAD) deve aplicar avaliação ao final do curso, com questões objetivas, sendo que a nota deve ser exibida ao término, baseado em gabarito previamente informado pelo instrutor;
Caso o usuário obtenha nota mínima definida pela organização, deve ser emitido um certificado eletrônico de conclusão do(s) curso(s) em formato PDF, onde deve obrigatoriamente constar o conteúdo programático apresentado e a carga horária do(s) curso(s).
A plataforma é capaz de medir o progresso nas aulas de capacitação de cada usuário individualmente, mostrando os seguintes indicadores: progresso, data de conclusão e nota na prova de conclusão do curso.

Módulos disponíveis

MUNICÍPIO DE BAEPENDI

CNPJ: 18.008.862 /0001-26

Memorando

Permite troca de informações oficiais entre setores da organização, com numeração automática e sequencial;
Gerar QR code automaticamente para localização facilitada do documento;
Permitir redigir o documento em tela utilizando campo específico com capacidade de formatação de texto; Possibilidade de redigir o documento em tela cheia;
Permite a movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações com numeração automática e sequencial, identificando quando for uma resposta ou encaminhamento;
Possibilidade de envio de comunicação privada, onde apenas o usuário remetente e o usuário destinatário têm acesso ao documento e seus despachos e anexos, sem possibilidade de alteração da definição de privacidade; Função de geração de folha de rosto para impressão, permitindo a identificação e movimentação de processos ou materiais não digitais;
Seletor de setor de destino conforme o organograma cadastrado e com busca por parte do nome ou sigla do setor; Possibilidade de anexar múltiplos arquivos ao enviar um memorando ou em suas movimentações;
Possibilidade de utilizar modelos de documentos disponíveis em repositório da organização ou do setor; Possibilidade de geração do documento redigido em formato PDF para assinatura eletrônica; Possibilidade de inclusão de múltiplos prazos no memorando para controle em calendário;
Listar os setores envolvidos no documento, atualizando automaticamente a cada movimentação que envolve um novo setor;
Exibir o status de resolução do documento nos setores envolvidos;
Exibir em formato de linha do tempo as ações realizadas dentro do documento;

Ofício Eletrônico

Envio de documentos oficiais Externos com E-mails rastreados;
O documento é gerado dentro da Organização e remetido de forma oficial e segura a seu destinatário, via e-mail. Com possibilidade de notificação por SMS (caso disponível);
Possibilidade de receber respostas dos Ofícios via sistema (Central de Atendimento) ou quando o destinatário responder o e-mail de notificação;
Transparência de movimentações e todo o histórico mantido no sistema; Utilização de base única de contatos para todos os módulos da plataforma;
O destinatário não precisa ser usuário da plataforma para acessar o documento ou tramitá-lo, basta ser cadastrado em Contatos;
Os ofícios a serem acessados na parte externa da plataforma compartilham de mesma numeração do ofício interno; Possibilidade de geração de QR-Code para cada ofício enviado.

Circular

Troca de informações internas na organização: entre um setor e diversos outros, com caráter de informação; Possibilidade de redigir o conteúdo da circular em tela através de formatador de texto próprio;
Possibilidade de selecionar todos os setores da organização, selecionar parcialmente um setor e todos os seus subsetores ou selecionar individualmente qualquer setor do organograma.
Possibilidade de definição de prioridade ?Urgente?, exibindo priorização na lista de circulares do setor. Rastreabilidade automática informando data e hora dos usuários que leram a circular enviada;
Possibilidade dos usuários responderem à circular, podendo esta resposta ser aberta (todos os envolvidos na circular podem visualizar) ou restrita (somente usuários do setor remetente podem visualizar).
Possibilidade de anexar arquivos ao enviar a circular ou em suas atualizações. Possibilidade de incluir uma atividade ou prazo dentro da circular, para controle de datas.
Possibilidade de arquivar a circular recebida e não ser mais notificado de novas interações no documento; Possibilidade de encaminhamento da circular para um setor até então não presente no documento;
Todos os setores envolvidos podem ler todas as respostas abertas. Disponibilidade de definir uma data para arquivamento automático da circular.
Disponibilidade de marcar a circular como meramente informativa, onde não é aceito respostas ou encaminhamentos.

Protocolo Eletrônico

Abertura de protocolo por acesso externo na Central de Atendimento ou cadastro por usuário interno do sistema.
Permite ao usuário escolher entre a visualização dos protocolos em formato de lista ou formato de calendário (baseado nos prazos)
Permite ao usuário identificar na lista se o protocolo possui anexos ou prazos sem precisar abrir o documento. Permite ao usuário escolher entre a ordenação por número do protocolo ou data de última movimentação Possibilita ao usuário identificar qual a forma utilizada para abertura do protocolo. Quando realizada por usuário interno (atendente), possibilita a identificação do mesmo de forma automática
Registra no próprio documento todas as movimentações e eventos relacionados ao protocolo, permitindo uma leitura cronológica de todas as ações realizadas pelos usuários ao longo do tempo
Permite acesso ao documento gerado no protocolo por meio de QR-Code, código externo e por lista de protocolos após login do requerente na Central de Atendimento
Permite a configuração de assuntos de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de lista, permitindo a organização hierárquica dos serviços disponíveis
Permite configurar direcionamento automático por assunto para setor da organização responsável pelo atendimento Permite configurar setor da organização para atuar como central de distribuição para assuntos que não possuam direcionamento automático cadastrado
Exibe comprovante de protocolização (código externo) para requerente de forma automática no momento da inclusão da solicitação, incluindo o setor que a demanda foi entregue
O setor de destino do protocolo tem acesso integral ao conteúdo do requerimento e suas movimentações. O setor pode encaminhar ou responder, para outro setor da organização ou diretamente ao requerente.
Os setores da organização podem resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continua com status em aberto e tramitando nos setores com alguma tarefa pendente ou atendendo ao requerente.
Permite ao setor marcar como resolvido, com a possibilidade de acompanhar as próximas tramitações de todos os envolvidos, devolvendo o protocolo na caixa de entrada do setor ou somente ser notificado quando for instado em uma tramitação
Permite ao usuário no setor responsável definir que um protocolo foi concluído definitivamente. Neste status, o protocolo não aceita mais interações externas. O usuário do setor responsável pode reverter a conclusão a qualquer momento, permitindo novamente que o requerente se manifeste.
Permite a configuração de anexos identificados em cada assunto de protocolo. Estes anexos podem ser obrigatórios ou opcionais, e também aceitar somente extensões de arquivo específicas.

MUNICÍPIO DE BAEPENDI

CNPJ: 18.008.862 /0001-26

Permite a configuração e exibição no documento de prazo automático em dias para cada assunto de protocolo. Permite que qualquer setor com acesso ao documento inclua, altere ou conclua estes prazos no documento. Estas ações devem ser registradas e exibidas no próprio documento.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ouvidoria Digital

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

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

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

Possibilita o registro de manifestação diretamente pelo requerente através de Central de Atendimento da organização Possibilita também o registro de manifestação por usuário interno autorizado do sistema, possibilitando o atendimento através de canais adicionais como telefone, redes sociais e atendimento presencial. Este registro deve ser vinculado ao nome do requerente que está sendo atendido.

Permite identificar a manifestação por finalidade: Denúncia: comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Exemplo: usuária denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída; Elogio: demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Exemplo: usuário utiliza os serviços da biblioteca de um órgão e se sente satisfeito com o atendimento prestado pela bibliotecária; depois disso, registra um elogio à servidora; Reclamação: demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Exemplo: usuário tenta acessar o sítio de determinada Secretaria para dar entrada em pedido e não consegue; Solicitação: pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública. Exemplo: usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema; e Sugestão: registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública. Exemplo: usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.

Permite ao usuário interno atendente a indicação do método de entrada do atendimento: Telefone, Correspondência, E-mail, Rede Social, Atendimento social ou Site;

Possibilidade de geolocalização na mesma tela da manifestação, exibindo ferramenta de mapa interativa que permita busca por endereço, digitação de coordenada geográfica e apontamento e/ou ajuste de coordenada geográfica através de método de pino;

Possibilidade de exibir as manifestações recebidas pelo setor em formato de listagem (com ordenação por número, última atividade e prazo), formato de calendário (exibindo as manifestações com seu prazo final de resposta) e em formato pinos em mapa geográfico interativo;

Possibilidade de filtrar as manifestações recebidas pelo setor por assunto escolhido, período de data de abertura, nome do requerente e marcadores aplicados;

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

Permite a configuração de assuntos de modo a facilitar a escolha do tipo de manifestação por meio de lista, permitindo a organização hierárquica das atividades disponíveis

Permite configurar o direcionamento automático por assunto para setor da organização responsável pelo atendimento, sempre incluindo também como destino à Ouvidoria para acompanhamento;

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

Exibe comprovante de registro (código externo) para requerente de forma automática no momento da inclusão da manifestação, incluindo o setor que a demanda foi entregue;

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

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

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

Permite à Ouvidoria responder ao solicitante e marcar automaticamente como resolvido em todos os setores que eventualmente estejam envolvidos na manifestação.

MUNICÍPIO DE BAEPENDI

CNPJ: 18.008.862 /0001-26

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

Para garantia de proteção à identidade do solicitante (por força da Lei nº 12.527/11 e Lei 13.460/2017), deve permitir a escolha do tipo de identificação na manifestação que está sendo registrada: Sem sigilo: quando o manifestante informa um meio de contato (e-mail, telefone, endereço) e permite que sua identificação esteja disponível para os setores envolvidos no atendimento; Sigilosa: quando o manifestante se identifica, contudo, solicita o sigilo sobre sua identificação. Nesta situação somente a Ouvidoria tem acesso aos dados de identificação e os setores envolvidos visualizam apenas o conteúdo da manifestação; Anônimo: quando o manifestante não se identifica e não informa um meio de contato. Nesta situação, o manifestante poderá acompanhar a demanda através do comprovante de registro (código externo) exibido no momento da criação da manifestação.

Pedido de e-SIC

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

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

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

Inclusão de anexos na solicitação original ou em qualquer uma das movimentações Funcionalidades similares às demais estruturas de documentos

Possibilidade de categorização das demandas pro assunto

Possibilidade de divulgação pública na web de gráfico contendo as informações de: quantidade total de demandas da LAI recebidas, divisão do quantitativo por assunto, por setor, por situação ou por prioridade;

Processo Administrativo

Possibilidade da criação de Processos Administrativos na organização, consolidando atos eletrônicos de outros módulos através de lista com assuntos pré-definidos;

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

Possibilidade de inclusão de campos personalizados (formulário) na abertura do processo, permitindo capturar informações de maneira organizada;

Possibilidade de utilização de modelos de texto para padronização da abertura e trâmite dos processos; Possibilidade de gerar documentos complementares dentro processo administrativo, incluindo referência na linha do tempo, podendo aproveitar de forma automática os dados envolvidos;

Possibilidade de inclusão de outros documentos eletrônicos da plataforma para serem referenciados no processo administrativo, devendo retroalimentar no documento citado sobre a inclusão do mesmo;

Possibilidade de inclusão de anexos nos atos do processo;

Possibilidade de configuração para utilização da funcionalidade de Deferido/Indeferido em determinados setores; Possibilidade de geração automática de número do processo por assunto ou geral da organização, com possibilidade de utilizar padrão customizado da entidade;

Possibilidade da inserção de múltiplos prazos dentro dos processos administrativos; Possibilidade de poder restringir a abertura e tramitação de Processos Administrativos por setor;

Possibilidade de inclusão de anexos obrigatórios para cada assunto, exigindo os requisitos mínimos definidos na configuração no momento da abertura;

Aplicativo móvel para Atendimento

Aplicativo móvel nativo disponível para sistemas operacionais Android e iOS, com instalação através das lojas de aplicativos oficiais Play Store e App Store, respectivamente;

Tela inicial solicita acesso a localização do dispositivo. Esta tem objetivo de mostrar as entidades mais próximas que estão utilizando o aplicativo no atendimento;

Possibilidade de escolher a entidade, ordenadas pela mais próxima habilitada no aplicativo, para realizar a solicitação;

Após a seleção da entidade, aplicativo carrega identidade visual (logo, cores e fundo de tela).

Totalmente integrado a plataforma web, administração dos serviços disponíveis em cada módulo é a mesma utilizada na Central de Atendimento;

Pessoa física ou jurídica pode utilizar um login e senha já existente da Central de Atendimento ou fazer um cadastro pelo próprio aplicativo;

Após identificado, são exibidos os documentos vinculados a pessoa na Inbox, separada em duas abas: documentos em aberto (que estão pendente de resolução na entidade) e documentos arquivados (que já foram resolvidos pela entidade);

Permite ao usuário editar os seus dados através do menu "Minha Conta";

Aplicativo mantém a identificação do usuário, mesmo após o fechamento do aplicativo, visando reduzir o esforço para realização de solicitações;

Ao consultar os documentos vinculados ao usuário, a plataforma irá exibir o conteúdo, tramitações e anexos, respeitando as mesmas parametrizações existentes na Central de Atendimento;

Possibilidade de interagir 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 configurar quais módulos disponíveis na plataforma ficarão disponíveis para serem abertos pelo aplicativo;

Os módulos configurados ficam disponíveis no botão "Novo" ou ícone equivalente;

Permite ao solicitante navegar em menu com os serviços disponibilizados em cada módulo, de modo que ao selecionar um assunto, os subassuntos sejam exibidos em uma próxima tela;

Permite ao Administrador definir assuntos em destaque, sendo esses exibidos na tela antes da lista de assuntos gerais;

Ao selecionar um assunto para abertura do documento, o aplicativo irá exibir a descrição relacionadas ao assunto e irá aplicar as regras de identificação e obrigatoriedade de anexos, campos adicionais, quando estes estiverem disponíveis, da mesma forma que é realizado na Central de Atendimento;

Ao finalizar o preenchimento do requerimento, o documento será salvo imediatamente na plataforma, informando ao usuário o número do documento e qual setor já recebeu a demanda;

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

Permite ao usuário consultar o organograma completo da entidade, bem como as informações de contato, através do menu "Sobre".

Ato Oficial

Utilizado para tramitação e coleta de assinaturas digitais de atos oficiais da Organização (Empenhos, Portarias, Decretos, Leis, Contratos, etc).

MUNICÍPIO DE BAEPENDI

CNPJ: 18.008.862 /0001-26

Disponibilidade de adicionar respostas e encaminhar o documento para outros setores da Organização; Disponibilidade de cadastrar assuntos específicos para classificação dos documentos e configurar roteamento automático (distribuição do documento para setores pré-definidos); Disponibilidade de configuração para certos setores e/ou perfil de usuários poderem enviar documentos; Numeração automática do documento, com Disponibilidade de configuração permitindo numeração única dentro de cada setor ou permitindo numeração manual; Disponibilidade de configuração permitindo que usuários externos consultem e co-assinem documentos; Geração de QR-Code para cada documento criado;

Permite que usuários assinem arquivos PDF anexados utilizando certificado digital ICP-Brasil.

Permite que outros usuários com acesso ao documento co-assinem os anexos PDF utilizando certificado digital ICP- Brasil.

Parecer

Módulo de controle de emissão de pareceres: possibilidade de registro de documento a ser embarcado ou incluído dentro de outro documento;

Controle automático de numeração dos pareceres;

Emissão de pareceres por setores e/ou usuários autorizados; Possibilidade de anexo de arquivos no parecer.

Processo Seletivo Simplificado

Sistema para recebimento de inscrições em Processo Seletivo Simplificado ou aplicações em vagas e/ou outras oportunidades da organização;

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

Na Central de Atendimento, o candidato pode se cadastrar ou logar com rede social autorizada de modo a continuar o processo e efetuar a inscrição;

Disponibilidade de configurar modelo de documento (template de ficha de inscrição) para cada assunto do Processo Seletivo Simplificado, a ser carregado automaticamente para preenchimento do requerente;

Disponibilidade de configurar campos personalizados para cada assunto, para ser preenchido pelo requerente no momento do registro da demanda, permitindo assim adaptar às necessidades específicas de cada tipo de Processo Seletivo Simplificado.

Disponibilidade de envio de resposta por usuários internos para os contatos externos que realizaram a inscrição; Disponibilidade de exportar informações das inscrições realizadas em formato CSV.

Carta de Serviços

Possibilidade de ter uma página pública na Central da Atendimento com índice dos serviços e também busca pelo título do serviço;

Possibilidade de criar, editar e suspender serviços da Carta de Serviços; Possibilidade de definir hierarquia para os serviços presentes na Carta de Serviços;

Possibilidade de descrever os serviços presentes na Carta de Serviços através de um editor de texto com opções de formatação simples;

Possibilidade de definir setor responsável por um serviço da Carta de Serviços;

Possibilidade de formatação simples da descrição de serviços presentes na Carta de Serviços, possuindo ao menos suporte para: criação e edição de tabelas, alinhamento de texto (justificado, alinhado ao centro, a esquerda ou à direita), além de permitir textos em negrito, itálico e sublinhado;

Possibilidade de disponibilizar a Carta de Serviços publicamente, através do Workplace (Central de Atendimento), contendo descrição dos serviços da Organização, bem como setores responsáveis;

Possibilidade de associar um Serviço da Carta a um assunto de Protocolo ou Ouvidoria, desta forma é aberta a solicitação externa e a mesma é tramitada dentro da plataforma.

Consulta Prévia de Viabilidade

Este Módulo auxilia a população e profissionais (arquitetos/engenheiros) a obterem as informações essenciais para a elaboração de seus projetos em lotes específicos, que são os índices urbanísticos: taxa de ocupação, índice de aproveitamento, gabaritos, recuos e afastamentos, zona de ocupação, áreas específicas e outras informações que a Organização julgar necessário informar.

Para geração do mapa de consulta de viabilidade, é necessário que tais parâmetros urbanísticos estejam previamente estruturados e consolidados no plano diretor do município;

O Mapa de Consulta de Viabilidade é interativo e online. Para acessá-lo, basta que os usuários (externos ou internos) acessem o link (disponibilizado pela Organização no site), cliquem sobre a área ou lote da sua obra. Ao clicar no lote, poderá visualizar os índices urbanísticos e os usos admitidos para a zona em que está localizado. Se restar dúvidas, podem ainda clicar em abrir protocolo, será direcionado ao sistema, onde poderá selecionar o assunto de Consulta

de Viabilidade, anexar os documentos obrigatórios e protocolar seu pedido.

O mapa de viabilidade funciona junto à Central de Atendimento da Organização e pode ser acessado por meio de computador, tablet ou smartphone;

No mapa, suporte a visualização híbrida (com informações de terreno, vias);

Possibilidade de expor visualmente as zonas do município por meio de cores e legendas, onde cada zona tende a ter parâmetros urbanísticos específicos;

Possibilidade de expor a separação em terrenos e lotes na área geográfica do município, ao clicar no lote, é mostrado informações relativas (caso disponível), como: inscrição imobiliária, zona;

Possibilidade de consulta dos parâmetros urbanísticos e usos permitidos e permissíveis (caso aplicável) em cada lote do município, contendo as informações: qual lote é, em que zona está, quais são os usos permitidos (residencial, comercial, industrial) e demais especificações;

Possibilidade na criação de camadas personalizadas, onde é possível expor o sistema viário, bairros, dados ambientais (rios, APP's), equipamentos públicos, áreas de interesse da sociedade para simples conferência; Caso não possua os arquivos especificados acima, a Organização pode requerer o desenvolvimento, que se enquadrará como customização, descrito no item Customizações e Integrações;

Item relacionado não possui previsão de atualização de plano diretor e/ou demais alterações que modificam as características do Mapa já homologado.

Aprovação de Projetos de Construção e Parcelamento de Solo

Análise de Projetos de Construções Unifamiliares, Multifamiliares, Institucionais, Comércio, Serviços e Indústrias; Análise de Projetos de desmembramento, remembramento, retificação de áreas, loteamentos e condomínios; Análise de LAP (Licença Ambiental Prévia), LAI (Licença Ambiental de Instalação), LAO (Licença Ambiental de Operação), PGRS's (Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos), EIA-RIMA (Estudo de Impacto Ambiental - Relatório de Impacto Ambiental);

Disponibilidade de anexar no final do processo os Alvarás/Licenças de Obra/Construção, e ainda: Permite criar e editar workflow (fluxo de trabalho/processos);

MUNICÍPIO DE BAEPENDI

CNPJ: 18.008.862 /0001-26

Analisar/Revisar documentos e plantas técnicas em formato PDF, com anotações diretamente nos documentos; Carimbar documentos e plantas técnicas de forma eletrônica;

Marcar o processo como deferido (aprovado) ou indeferido (reprovado);

Assinar documentos e plantas técnicas com certificado digital, diretamente na plataforma, sem custos adicionais e sem limite de quantidade de documentos ou assinaturas;

Anexar Licenças/Alvarás/Certidões de Projeto/Obra/Demolição ou boletos para pagamento, diretamente no protocolo, de forma 100% digital.

Abertura de pedido de análise (Protocolo) por acesso externo é feito via link no site da Organização, direcionado ao pedido de análise na plataforma, tudo de forma online;

Cadastro de atendimento presencial diretamente com o(s) colaborador(es) da Organização, acompanhado dos documentos físicos (neste caso a Organização deverá providenciar scanner para digitalização dos documentos) ou em formato digital disponibilizados em dispositivos móveis de armazenamento (pen drive ou similares);

Permissão aos usuários externos de enviar documentos e plantas técnicas de forma eletrônica, em formato PDF ou DWG;

Usuários externos só conseguem protocolar seus pedidos se anexarem e classificarem todos os documentos obrigatórios, definidos previamente pela Organização;

Usuários externos consultam o andamento dos processos com total transparência: visualizam dia e horário que foi protocolado, em quais setores já tramitou, quem analisou os documentos, qual o parecer dos analistas, assim como o histórico do andamento do processo a partir da URL ou outro identificador sem a exigência de login;

Usuários internos também visualizam se os usuários externos receberam os documentos, visualizaram, quantas vezes visualizaram ou ainda se baixaram os arquivos anexados no pedido de análise, garantindo a transparência para todos os envolvidos;

Disponibilidade de inclusão de requerimentos e formulários (itens obrigatórios à critério da Organização), previamente fornecidos, tanto para preenchimento na própria plataforma quanto para download;

Possibilidade de identificação dos participantes no projeto, como: Arquiteto, Engenheiro, Responsável técnico pelo projeto, Responsável técnico para execução da obra, Proprietário do terreno onde a obra será feita. Esta identificação é por meio de cadastro novo ou associação (caso o contato já esteja cadastrado na plataforma). O cadastro pode ser feito pelo próprio requerente com informações como: nome, função, número do documento (CPF/CNPJ), e-mail, empresa/organização que trabalha, celular; Após cadastradas, estas informações ficarão disponíveis no protocolo criado, por meio de uma tabela, referenciando o participante e atalho para seu perfil (onde é possível consultar outros documentos do mesmo);

Requerimentos e formulários poderão ser editados sempre que necessário, de acordo com a necessidade da Organização, por exemplo, quando das alterações nas Leis, Decretos ou Normas Municipais, Estaduais e Federais; Protocolado o pedido, a plataforma envia mensagem ao email do usuário externo informando que o protocolo foi efetuado, e também uma cópia de todos os arquivos anexados. Este procedimento é realizado para garantir ao usuário externo que todos os arquivos anexados foram recebidos pela Organização;

Usuários internos, para terem acesso à inbox do setor, devem se logar na plataforma através de link fornecido pela Organização;

Usuários internos têm acesso a todos os protocolos disponíveis na inbox do setor; No protocolo, têm acesso aos documentos anexados;

Plataforma permite que os anexos sejam analisados individualmente através da funcionalidade Revisar, que permite ao analista aceitar ou recusar o documento. Se recusado, o analista deve redigir texto explicativo sobre o motivo do indeferimento;

A cada documento recusado, uma cópia é enviada ao usuário externo no email informado no cadastro, para que este possa ajustar e reenviar para análise;

Analista pode escrever textos, inserir figura geométricas, linhas e traços, marca texto, inserir carimbos e anotações, da mesma forma como procedia no papel, sobre os documentos revisados;

Em cada nova análise, seja aceitando ou recusando anexo, o arquivo original é mantido inalterado, e fica acessível na tela de informações. O arquivo que foi analisado aparecerá com o título aceito ou recusado;

Todos os anexos ficam disponíveis para download, caso o analista necessite;

Disponibilidade do usuário externo e o usuário interno acompanharem o progresso do processo de forma temporal: na tela do protocolo, que funciona como um feed de notícias (linha do tempo) das redes sociais, onde as movimentações mais antigas aparecem acima, e as novas entram abaixo;

Os documentos emitidos no final do processo são gerados pelo sistema tributário e podem ser anexados na plataforma pelo Analista (Alvarás, Licenças, Certidões);

A plataforma permite assinar digitalmente os documentos e plantas técnicas anexadas, com a geração de código verificador e QR Code (consultar as informações protocoladas e a integridade dos arquivos e dados do processo), procedimento este final da aprovação dos projetos;

Caso necessário, pode-se imprimir todo o protocolo, apresentando todas as informações e tramitações inseridas no processo, tais como: Código identificador do processo, miniatura de todos os arquivos anexados no processo, informações inseridas pelo usuário junto de suas versões, data de inserção, quem inseriu a informações, histórico de todas as ações executadas, histórico de trâmite, data e horário dos que já visualizaram.

Licenciamento Ambiental Digital

Possibilidade do recebimento de demandas para aprovação de projeto ambiental; Possibilidade de configuração de rotas iniciais para o pedido cair nos setores responsáveis;

Possibilidade de cadastrar etapas para o processo ir para o próximo passo somente quando a etapa estiver concluída;

Possibilidade de recebimento de arquivos e projetos técnicos, para análise e revisão de operadores internos; Capacidade de aceitar ou recusar arquivos e projetos técnicos, realizando anotações no próprio arquivo (em formato PDF) e envio ao requerente caso algo for recusado;

Possibilidade do requerente enviar novos arquivos simplesmente respondendo o e-mail de notificação da recusa de algum arquivo;

O requerente também pode acessar a central de atendimento por meio de e-mail e senha ou login com certificado digital ICP-Brasil, após identificado, pode ter acesso a todos os pedidos de licenciamento e interagir nos que estão em aberto;

Possibilidade da geração da árvore do pedido de licenciamento, juntando todos os arquivos em um único local; Possibilidade de download de todos os anexos em formato ZIP;

Acompanhamento online da situação de todos os arquivos anexados, por meio de tabela de revisão, com as situações: aceito, recusado ou a revisar.

Fiscalização de Obras e Postura

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

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

Possibilidade de encaminhamento interno para os setores responsáveis; Possibilidade de gerar em PDF as informações condensadas da denúncia;

MUNICÍPIO DE BAEPENDI

CNPJ: 18.008.862 /0001-26

Possibilidade de visualização das demandas em modo mapa, para facilmente identificar os pontos onde as mesmas se encontram;
Possibilidade do envio de uma cópia para o requerente ou para terceiro, caso necessário.

Gestão avançada de processos (workflow)

Possibilidade da geração da árvore do processo, sendo possível a exportação para um único arquivo compilado e paginado, onde as informações do processo e seus anexos em formato PDF estão concatenadas. Em cada página do arquivo exportado consta um ato, anexo ou menção de outro documento no histórico. Arquivos em anexo em formato não compilável, são referenciados no corpo do ato que o anexou;
Possibilidade de escolha na geração da árvore para inclusão de estampa nos atos e/ou anexos com assinatura digital;
Possibilidade de configuração de etapas do processo, onde a demanda só poderá ser encaminhada na ordem pré- estabelecida, sem pular etapas;
Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por receber o processo em uma etapa; Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por avançar o processo para uma próxima etapa; Possibilidade de configuração de etapa sem setor previamente responsável, onde o usuário pode movimentar para qualquer setor da organização;
Possibilidade de inclusão de modelo de texto padrão em cada etapa, permitindo a padronização dos atos processuais;
Possibilidade de definição de SLA ideal para cada etapa, sendo que esta informação do tempo decorrido e tempo ideal fica visível a todos os envolvidos no processo;
Possibilidade do autor do processo/despacho ordenar os anexos após sua inclusão.
Possibilidade de baixar todos os anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP; Possibilidade de marcar anexos do processo como aprovados ou reprovados. Quando reprovados, permite incluir uma observação textual sobre o motivo da recusa;

Assinatura digital em lote

Disponibilidade de realização de assinatura digital em lote das solicitações recebidas; Possibilidade de listar todas as assinaturas pendentes a serem executadas pelo usuário;
Possibilidade de assinatura digital em lote, por meio de listagem com campo tipo checkbox, onde, ao selecionar, as assinaturas serão feitas em formato de fila;
A situação de cada assinatura será representada em tela, em caso de falha, um indicativo aparecerá e, em seguida, o usuário será encaminhado para uma nova tentativa;
Assinatura digital em lote nos formatos de assinatura nativa ou assinatura ICP-Brasil;
Assinatura em lote segue os mesmos padrões da assinatura digital individual, diferindo apenas na possibilidade de realizar várias assinaturas simultaneamente;
Possibilidade de filtragem da fila de assinaturas, escolhendo os documentos que estão pendentes de assinatura ou exposição de documentos que já foram assinados;

Relatórios

Informações gerenciais

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

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

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

porcentagem de resolução de documentos do setor.

nota média dada para as resoluções e despachos do setor.

porcentagem de leitura dos documentos recebidos do setor.

assiduidade dos usuários na plataforma, separados individualmente por setores

quantificar por usuário o volume de documentos resolvidos atribuídos ao setor em que está lotado.

Pode-se escolher quais tipos de documento vão para este indicador.

Acesso a uma página específica com um gráfico evolutivo dos setores, em formato de listagem, organizados hierarquicamente.

Também possui a capacidade de comparar a média de todos os setores com um setor em específico.

Permite também visualizar setores com demandas em aberto em determinado tipo de documento, possibilitando identificar gargalos em processos da organização.

Informações sobre consumo de recursos

Disponibilidade de consultar o consumo detalhado mensal, com no mínimo informações de quantidade de usuários, documentos gerados, volume total de anexos e documentos assinados;

Disponibilidade de acompanhar a economia estimada de recursos utilizados na tramitação física de documentos; Disponibilidade de acompanhar o número de impressões mensais;

Disponibilidade de calcular o gasto total realizado com impressões baseado no preço da impressão/folha fornecido pela organização.

Informações de auditoria

MUNICÍPIO DE BAEPENDI
CNPJ: 18.008.862 /0001-26

Usuários delegados podem consultar o relação de eventos ocorridos dentro da plataforma, de modo a poder auditar as ações realizadas, compatível com a resolução n° 25 do CONARQ, item 6.4.4 "Um sistema tem que assegurar que as informações da trilha de auditoria estejam disponíveis para inspeção, a fim de que uma ocorrência específica possa ser identificada e todas as informações correspondentes sejam claras e compreensíveis." Permitir exportar informações dos eventos em formato de dados (ex. CSV).

Serviços oferecidos

Implantação

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

Condições gerais

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

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

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

Em caso de rescisão ou término do contrato, será disponibilizado um acesso por tempo determinado para a CONTRATANTE realizar a cópia dos arquivos dos servidores da CONTRATADA. Estes arquivos consistem nos dados gerados na plataforma em formato CSV, bem como seus anexos no formato original

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

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

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

Suporte

Suporte sem custos e ilimitado, via sistema de atendimento e respostas acessados dentro da própria ferramenta e avisos por e-mail e em formato de chat.

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

SLA (Acordo de nível de serviço) para atendimento via ferramenta online de suporte: Até 30 minutos - tempo para primeira resposta;

Até 8 horas - retorno sobre problema constatado;

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

Cessão de uso da plataforma

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

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

Etapas	Unidade	Prazo (meses)			
		1	2	3	demais
Implantação e treinamento	Unitário	X			
Licenciamento da plataforma	Mensal	X	X	X	X
Suporte técnico	Mensal	X	X	X	X

Boas práticas para contratação

Da realização de prova de conceito

A licitação é um processo administrativo com o objetivo de aquisição de serviços e produtos pela Administração Pública. Esta contratação é baseada em um termo de referência ou um projeto que permite que os interessados possam propriamente apresentar uma proposta condizente com o objeto exigido. De outro lado, nem sempre a proposta apresentada pelo licitante é suficiente para a Administração avaliar o objeto a ser fornecido pelo licitante, fazendo com que seja necessário, em algumas situações, que o licitante forneça uma amostra ou realize uma prova de conceito para a devida contratação. Podemos entender que a amostra é um bem, um produto, que será apresentado pelo licitante para a administração compradora com o objetivo de verificar se ele atende às exigências do Edital.

A prova de conceito, proof of concept ou POC já é aplicada diante de um objeto complexo, ou seja, busca verificar se a solução apresentada pelo licitante atende às exigências do ato convocatório, no que se refere à suas características, qualidade, funcionalidade, desempenho, níveis de serviços entre outros. Assim, a Prova de Conceito destina-se a permitir que a Administração confirme a efetiva adequação da proposta do licitante ao objeto exigido no processo licitatório.

A realização de prova de conceito ou à apresentação de amostra deve ocorrer na fase externa da licitação e apenas em relação ao licitante classificado em primeiro lugar, conforme determina o Tribunal de Contas da União (TCU) no Acórdão 2763/2013:

"Enunciado: A prova de conceito, meio para avaliação dos produtos ofertados, pode ser exigida do licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, mas não pode ser exigida como condição para habilitação, por inexistência de previsão legal".

MUNICÍPIO DE BAEPENDI
CNPJ: 18.008.862 /0001-26

Interessante destacar que o TCU considera pacífica a questão de que a prova de conceito somente deve ser exigida do licitante provisoriamente declarado vencedor, ou seja, o TCU considera que a exigência da prova de conceito na qualificação técnica é ilegal. Não trata-se apenas de mera formalidade, e sim questão de ilegalidade do edital que torna nula a licitação. Destaque -se ainda que no mencionado acórdão, é frisado a posição pacífica do TCU em relação a ilegalidade do requerimento:

"8. A prova de conceito, meio para avaliação dos produtos ofertados pelas licitantes, pode ser exigida do vencedor do certame, mas não pode ser exigida como condição para habilitação, por inexistência de previsão legal. Esse é o entendimento pacificado nesta Corte, no Acórdão 1113/2009 - TCU - Plenário, e sustentado na nota técnica 4/2009- Sefti/TCU". (TCU - Acórdão 2763/2013)

Ainda analisando o mesmo acórdão, o TCU concluiu que a realização de prova de conceito se assemelha a apresentação de amostras e neste caso a jurisprudência do Tribunal é ainda mais farta conforme abaixo:

"A exigência de amostras a todos os licitantes, na fase de habilitação ou de classificação, além de ser ilegal, pode impor ônus excessivo aos licitantes, encarecer o custo de participação na licitação e desestimular a presença de potenciais interessados". (TCU - Acórdão 1113/2008 Plenário (Sumário)).

"Restrinja a apresentação de amostras, quando necessária, aos licitantes provisoriamente classificados em primeiro lugar, e desde que de forma previamente disciplinada e detalhada no respectivo instrumento convocatório, nos termos do art. 45 da Lei 8.666/1993 c/c o art. 4º, inciso XVI, da Lei 10.520/2002 e o art. 25, § 5º, do Decreto 5.450/2005". (TCU - Acórdão 2749/2009 Plenário)

"Limite-se a inserir exigência de apresentação de amostras de bens a serem adquiridos na fase final de classificação das propostas, apenas ao licitante provisoriamente em primeiro lugar". (TCU - Acórdão 1332/2007 Plenário)

Ainda cumpre observar que o TCU estabeleceu a obrigação dos editais de fazer a devida previsão completa de como será realizada eventual prova de conceito ou análise de amostra conforme abaixo:

"Adote em editais de pregão critérios objetivos, detalhadamente especificados, para avaliação de amostras que entender necessárias a apresentação. Somente as exija do licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar no certame". (TCU - Acórdão 1168/2009 Plenário)

"Impõe-se o detalhamento dos testes de aderência previstos no edital, com vistas a atestar a adequação das propostas e das ofertas aos requisitos de qualidade pretendidos, na medida necessária para subsidiar a decisão da Administração, prescindindo-se a descrição das minúcias de realização dos referidos testes" (TCU - Acórdão 394/2009 Plenário (Sumário))

Por fim cumpre ainda observar a Súmula n.º 272 do TCU que estabelece:

"SÚMULA Nº 272 - No edital de licitação, é vedada a inclusão de exigências de habilitação e de quesitos de pontuação técnica para cujo atendimento os licitantes tenham de incorrer em custos que não sejam necessários anteriormente à celebração do contrato."

Como é possível verificar acima, os editais não podem criar exigências de habilitação ou eventuais quesitos de pontuação técnicas que venham fazer com que licitantes tenham de suportar custos desnecessários anteriores à celebração do contrato.

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

Nos valores orçados estão computados todos os serviços a serem prestados com a estimativa de uso de até 200 (duzentas) licenças para os servidores a serem utilizadas mensalmente.

Cidadãos (contatos externos) não são cobrados.

2 – O presente contrato terá validade de 12 (doze) meses.

2.1 – O presente contrato poderá, mediante necessidade administrativa devidamente justificada, ser prorrogado nos moldes da Lei 8.666/93.

3 – Este contrato tem o valor global de R\$ 115.176,00 (CENTO E QUINZE MIL, CENTO E SETENTA E SEIS REAIS), e terá suas despesas custeadas por meio das dotações orçamentárias Nº: 336 - 3.3.90.39.00.2.01.00.04.122.0002.2.0012 00.01.00 MANUTENÇÃO DO GABINETE E DEPARTAMENTOS

4 – A entrega dos itens deverá ser feita mediante expedição de Autorização de Fornecimento (AF), Ordem de Serviço ou documento similar expedido pelo Departamento de Compras da Prefeitura Municipal de Baependi, no endereço constante do citado documento.

5 – A entrega de materiais ou prestação de serviço que for realizada em desacordo com o objeto licitado ou com as condições previstas no edital, seja no todo ou em parte, não será aceito, devendo a contratada corrigi-lo imediatamente ou fornecer novo produto/serviço, conforme padrões estipulados no edital, sem custo adicional para o contratante.

6 – O pagamento será realizado até 30 (trinta) dias a contar da liquidação da nota fiscal pelo Departamento Contábil. Juntamente com a nota fiscal.

7 – Para efetivação do pagamento, o contratado deverá estar em regularidade com o INSS, FGTS e a Justiça do Trabalho, devendo enviar as certidões referentes à regularidade solicitadas nesta cláusula juntamente com a Nota Fiscal.

7.1 – Para pagamento a empresa deverá indicar na nota fiscal chave pix e a conta vinculada para cadastro.

7.2 – Para recebimento a empresa deverá indicar na nota fiscal chave pix e a conta vinculada à chave. Caso não possua chave pix, deverá informar dados de conta bancária para recebimento via transferência, preferencialmente no Banco do Brasil ou Caixa Econômica Federal.

7.3 Os pagamentos serão realizados exclusivamente via PIX, transferência eletrônica ou TED.

8 – A empresa contratada se obriga a manter em plena regularidade durante a vigência do contrato, conforme as obrigações por ele assumidas, inclusive condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório, devendo comunicar previamente o contratante sobre quaisquer alterações que possam comprometer a execução deste contrato.

9 – Este contrato não poderá ser objeto de cessão, transferência ou subcontratação, sob pena de aplicação de multa de 5% (cinco por cento) do valor global do contrato pelo seu descumprimento, sem prejuízo das demais sanções administrativas legalmente previstas.

9.1 Caso seja solicitado o fornecimento ou a realização programada do serviço, o atraso injustificado na entrega ou na realização do serviço ensejará multa de mora nas seguintes proporções:

9.1.1 Por atraso de até 05 (cinco) dias úteis, multa de 5% (cinco por cento) do valor da AF/OS.

9.2 Por atraso de 06 (seis) até 10 (dez) dias úteis, multa de 10% (dez por cento) do valor da AF/OS.

9.3 Por atraso superior a 10 (dez) dias úteis ou em caso de reincidência em qualquer das penalidades acima previstas, haverá rescisão do contrato com o licitante inadimplente, sem prejuízo da aplicação de penalidade, em desfavor da empresa, de impedimento de contratar com Administração por até 05 (cinco) anos, nos termos do artigo 7º da Lei Federal nº 10.520/2002.

9.4 Nos casos de descumprimento do disposto na cláusula 11.4 do edital, em especial nos casos em que a empresa se encontrar irregular junto ao INSS, FGTS ou Justiça do Trabalho, poderá ser aplicada multa de 10% (dez por cento) do valor da Nota Fiscal.

10 – Em todos os procedimentos sobre a aplicação de penalidades será garantido à contratada o direito ao contraditório e ampla defesa.

MUNICÍPIO DE BAEPENDI
CNPJ: 18.008.862 /0001-26

11 – O contratante reserva-se o direito de rescindir o contrato, nos termos da Lei 8.666/93, sem prejuízo das demais sanções cabíveis, caso a rescisão seja motivada por inadimplemento contratual total ou parcial do contratado, reconhecendo este, desde já, os direitos da Administração, conforme artigo 77 e demais da Lei nº 8.666/93.

11.1 – Neste caso, além de cominação de multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor global do contrato, e consequente rescisão, o contratado estará sujeita a aplicação de penalidade de impedimento de contratar com a Administração pelo prazo de até 05 (cinco) anos.

12 – O contratante não terá responsabilidade por danos que a execução do contrato ocasionar aos funcionários, prepostos ou empregados do contratado, bem como não terá nenhuma responsabilidade perante terceiros, respondendo por eles, com exclusividade, o contratado.

13 – A Administração reserva-se no direito de adquirir ou contratar no todo ou em parte a quantidade licitada, não sendo de aquisição/serviço obrigatória a sua totalidade.

14 – A contratada aceita, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no quantitativo do objeto licitado, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor contratado.

15 – Os preços pactuados somente serão reajustados, inclusive para restabelecimento do equilíbrio financeiro, nos moldes expressamente previstos na Lei nº 8.666/93.

16 - O contrato administrativo oriundo do presente processo poderá, mediante necessidade administrativa devidamente justificada, ser prorrogado nos moldes da Lei 8.666/93. Após doze meses, os contratos prorrogados poderão ser objeto de reajuste com base em um dos índices oficiais, com privilégio para a adoção do menor percentual, na esteira da consulta 761.137 do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais.

17 – Este contrato está totalmente vinculado ao edital do Processo Licitatório nº 0217/2022 – Pregão Presencial nº 0091/2022, bem como a ata nº ___ que lhe deu origem.

18 – Para resolução de todas as questões que envolvam o presente contrato, as partes elegem o foro da Comarca de Baependi, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Baependi/MG 25 de novembro de 2022.

MUNICÍPIO DE BAEPENDI – CONTRATANTE

Douglas Staduto Souza

CPF nº 462.326.996-53

PRODUTO DIGITAL LTDA

Anderson Alex Valli

CPF nº 325.182.768-58

Visto e Aprovado: _____

Testemunha: _____

CPF: _____

Testemunha: _____

CPF: _____