

# PREGÃO ELETRÔNICO

0010/2024

## CONTRATANTE (UASG)

MUNICÍPIO DE XANXERÊ-SC (988383)

## OBJETO

Contratação de empresa especializada em **locação de sistema integrado de comunicação e protocolo para gestão eletrônica de documentos, elaboração, tramitação, certificação eletrônica, controle de atendimento de demandas, contendo os módulos: memorando, circular, protocolo web, ofício, gestão de ouvidoria e processo administrativo**, conforme especificações do edital e seus anexos.

## VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

**R\$ 164.355,00** (cento e sessenta e quarto mil e trezentos e cinquenta e cinco reais).

## DATA DA SESSÃO PÚBLICA

**Dia 18/03/2024 às 09:00h** (horário de Brasília)

## CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

**Menor Preço Global**

## MODO DE DISPUTA:

**Aberto**

## PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS

**Sim**

**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 0015/2024**  
**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0010/2024**

O MUNICÍPIO DE XANXERÊ, Estado de Santa Catarina, TORNA PÚBLICO, para conhecimento dos interessados, a realização de licitação na modalidade pregão, na forma eletrônica, do tipo menor preço global, objetivando a contratação de empresa para locação de sistema integrado de comunicação e protocolo para gestão eletrônica de documentos, elaboração, tramitação, certificação eletrônica, controle de atendimento de demandas, contendo os módulos: memorando, circular, protocolo web, ofício, gestão de ouvidoria e processo administrativo, conforme descrito nesse edital e seus anexos, e nos termos da Lei Federal nº 14.133 de 1º de abril de 2021 e Instrução Normativa SEGES/ME nº 73 de 30 de setembro de 2022.

A sessão virtual do pregão eletrônico será realizada no seguinte endereço:

Data da sessão: **18 de março de 2024.**

Horário: **09:00 horas**

Local: <https://www.gov.br/compras> “Acesso Identificado”

UASG: 988383

**1. DO OBJETO:**

1.1. Contratação de empresa especializada na **Prestação de Serviços para a locação de sistema integrado de comunicação e protocolo para gestão eletrônica de documentos, elaboração, tramitação, certificação eletrônica, controle de atendimento de demandas, contendo os módulos: memorando, circular, protocolo web, ofício, gestão de ouvidoria e processo administrativo**, conforme especificações do edital e seus anexos.

1.2. *A licitação será realizada com 01 item;*

1.3. **Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto (item) descrito no Compras Governamentais e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.**

**2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO:**

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal ([www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras)).

2.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicaf até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

2.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.5. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte e microempreendedor individual – MEI e Cooperativas, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006 e do Decreto n.º 8.538, de 2015.

**2.6. Não poderão disputar esta licitação:**

- 2.6.1. Aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);
- 2.6.2. Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
- 2.6.3. Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- 2.6.4. Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- 2.6.5. Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- 2.6.6. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- 2.6.7. Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;
- 2.6.8. Agente público do órgão licitante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria.

**3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO:**

- 3.1. *Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.*
- 3.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.
- 3.3. No **cadastro da proposta inicial, o licitante declarará**, em campo próprio do sistema, que:
  - 3.3.1. Está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;
  - 3.3.2. Não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

- 3.3.3. Não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
- 3.3.4. Cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.
- 3.4. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 3.5. O fornecedor enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.
- 3.5.1. Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa ou empresa de pequeno porte.
- 3.6. A falsidade da declaração de que trata os itens 3.4 ou 3.5 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.
- 3.7. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 3.8. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.
- 3.9. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.
- 3.10. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.
- 3.11. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

#### **4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA:**

- 4.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
- 4.1.1. *Valor unitário e total do item;*
- 4.1.2. *Marca do(s) item(ns), exceto se não possuir.*
- 4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.
- 4.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.
- 4.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 4.5. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais,

equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

4.6. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta)** dias, a contar da data de sua apresentação.

## 5. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO:

Para fins de habilitação neste pregão, a licitante deverá enviar os seguintes documentos, observando o procedimento disposto no item 8.13 deste Edital: *(Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SicaF serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo máximo de DUAS HORAS, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro).*

### 5.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

5.1.1. Cópia do registro comercial, no caso de empresa individual;

5.1.2. Cópia do ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

5.1.3. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ/MF);

5.1.4. Cópia do decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

### 5.2. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA:

5.2.1. Prova de Regularidade unificada com a Secretaria da **Receita Federal** e a Dívida Ativa da União;

5.2.2. Prova de regularidade fiscal para com a **Fazenda Estadual** do domicílio ou sede da licitante, expedida pelo órgão competente;

5.2.3. Prova de regularidade fiscal para com a **Fazenda Municipal** do domicílio ou sede da licitante, expedida pelo órgão competente;

5.2.4. Certificado de Regularidade de Situação com o **FGTS**;

5.2.5. Certidão negativa de Débitos Trabalhistas (**CNDT**).

5.2.5.1. *A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.*

### 5.3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

5.3.1. **Atestado de Capacidade Técnica**, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove ter o licitante desempenhado serviços pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação.

5.3.2. Declaração atestando que os sistemas serão executados em **DATA CENTER** da contratada, sendo que o datacenter poderá ser próprio ou locado pela licitante vencedora, e obrigatoriamente estar situado em território nacional

### 5.4. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

5.4.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

## 6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES:

- 6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 6.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 6.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 6.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 6.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item;
- 6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 6.7. O licitante somente poderá oferecer lance *de preço inferior* ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 6.8. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.
- 6.9. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.
- 6.10. O envio de lances no pregão eletrônico terá o modo de disputa “**ABERTO**”, no qual os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
  - 6.10.1. Item é enviado para disputa;
  - 6.10.2. Item ficará em disputa durante 10 (dez) minutos;
  - 6.10.3. Ao final dos 10 minutos, inicia-se a prorrogação automática em 2 em 2 minutos.
  - 6.10.4. **O intervalo mínimo de diferença de valores, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 0,01 (um centavo), conforme artigo 31, parágrafo único do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019.**
- 6.11. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 6.12. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 6.13. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 6.14. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 6.15. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 6.16. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 6.17. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte e cooperativas, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.
  - 6.17.1. Nessas condições, as propostas de microempresas ou empresas de pequeno porte ou cooperativas que se encontrarem na faixa de **até 5% (cinco por cento)** acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

- 6.17.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 6.17.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte ou cooperativa melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 6.17.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte ou cooperativas que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 6.18. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.
- 6.18.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 6.18.2. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.
- 6.18.3. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de **2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada**, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, **CONFORME MODELO DO ANEXO II, juntamente com a PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS.**
- 6.18.4. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.
- 6.19. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

## 7. DA FASE DE JULGAMENTO:

- 7.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no item 2.6.4 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:
- 7.1.1. SICAF;
- 7.1.2. Certidão negativa Correccional (CGU-PJ, CEIS, CNEP, CEPIM, e-PAD e CGU-PAD) disponível no site <https://certidoes.cgu.gov.br/>.
- 7.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.

- 7.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.
- 7.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.
- 7.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.
- 7.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.
- 7.4. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 3.5.1 deste edital.
- 7.5. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.
- 7.6. Será desclassificada a proposta vencedora que:
- 7.6.1. Contiver vícios insanáveis;
- 7.6.2. Não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;
- 7.6.3. Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
- 7.6.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- 7.6.5. Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.
- 7.7. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 30% (trinta por cento) do valor orçado pela Administração.
- 7.7.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o **caput**, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:
- 7.7.1.1. Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
- 7.7.1.2. Inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.
- 7.8. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 7.9. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.
- 7.10. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, **desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;**
- 7.10.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;
- 7.10.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.



7.11. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

## 8. DA FASE DE HABILITAÇÃO:

8.1. Os documentos previstos no **Item 05 do edital**, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos **arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021**.

8.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

8.2. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, ou por cópia, inclusive autenticada ou assinada digitalmente, desde que seja possível o rastreamento da origem.

8.3. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

8.4. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).

8.5. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

8.6. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

8.7. A habilitação será verificada por meio do Sicafe, nos documentos por ele abrangidos.

8.7.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. (IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º).

8.8. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicafe e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. (IN nº 3/2018, art. 7º, caput).

8.8.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. (IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único).

8.9. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

8.10. **Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicafe serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo MÁXIMO de DUAS HORAS, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.**

8.10.1. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no § 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da *Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022*.

- 8.11. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.
- 8.12. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para (Lei 14.133/21, art. 64 , e IN 73/2022, art. 39, §4º):
- 8.12.1. Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;
- 8.13. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação ou pregoeiro poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 8.14. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 8.13.
- 8.15. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.
- 8.16. A beneficiária da Lei Complementar nº 123/2006, que tenha apresentado a declaração exigida no item 3.5 deste Edital e que possua alguma restrição na comprovação de regularidade fiscal e/ou trabalhista, terá sua habilitação condicionada ao envio de nova documentação, que comprove a sua regularidade, em 5 (cinco) dias úteis, prazo que poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, a critério da Administração, desde que seja requerido pelo interessado, de forma motivada e durante o transcurso do respectivo prazo.
- 8.17. Constatado o atendimento às exigências estabelecidas no Edital, o licitante será declarado vencedor, oportunizando-se a manifestação da intenção de recurso.

## 9. DOS RECURSOS:

- 9.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 9.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.
- 9.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:
- 9.3.1. A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;
- 9.3.2. O prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.
- 9.3.3. O prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;
- 9.3.4. Na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.
- 9.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.
- 9.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

- 9.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.
- 9.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.
- 9.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 9.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

## **10. DO ENCERRAMENTO DA LICITAÇÃO:**

- 10.1. Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e exauridos os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior, que poderá:
  - 10.1.1. Determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades;
  - 10.1.2. Revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade;
  - 10.1.3. Proceder à anulação da licitação, de ofício ou mediante provocação de terceiros, sempre que presente ilegalidade insanável;
  - 10.1.4. Adjudicar o objeto e homologar a licitação.

## **11. DAS CONDIÇÕES DA CONTRATAÇÃO:**

- 11.1. O licitante vencedor será convocado para assinar o termo de contrato ou para aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo de cinco dias úteis, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.
- 11.2. O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação da parte, durante seu transcurso, devidamente justificada, e desde que o motivo apresentado seja aceito pela Administração.
- 11.3. Será facultado à Administração, quando o convocado não assinar o termo de contrato ou não aceitar ou não retirar o instrumento equivalente no prazo e nas condições estabelecidas neste Edital, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do contrato nas condições propostas pelo licitante vencedor.
- 11.4. Decorrido o prazo de validade da proposta indicado no item 11.1 deste Edital, sem convocação para a contratação, ficarão os licitantes liberados dos compromissos assumidos.
- 11.5. Na hipótese de nenhum dos licitantes aceitar a contratação, nos termos do 11.3 deste Edital, a Administração, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos do edital, poderá:
  - 11.5.1. Convocar os licitantes remanescentes para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário;
  - 11.5.2. Adjudicar e celebrar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.
- 11.6. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades legalmente estabelecidas, previstas neste edital, e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão licitante.

## **12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

- 12.1. Responsabilizar-se pela saúde dos funcionários, encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais, fiscais, quer municipais, estaduais ou federais, bem como pelo seguro para garantia de pessoas e equipamentos sob sua responsabilidade, devendo apresentar, de imediato, quando solicitados, todos e quaisquer comprovantes de pagamento e quitação.

- 12.2. Responder integralmente pelas obrigações contratuais, no caso de, em qualquer hipótese, empregados da CONTRATADA intentarem reclamações trabalhistas contra a CONTRATANTE.
- 12.3. Cumprir com as determinações estabelecidas pelo Ministério do Trabalho, relativas à segurança e medicina do trabalho.
- 12.4. Obrigar-se pela seleção, treinamento, habilitação, contratação, registro profissional de pessoal necessário, bem como pelo cumprimento das formalidades exigidas pelas Leis Trabalhistas, Sociais e Previdenciárias.
- 12.5. Providenciar afastamento imediato, do(s) local(is) de execução do serviço objeto deste Contrato, de qualquer empregado cuja permanência seja considerada inconveniente pela CONTRATANTE.
- 12.6. Responsabilizar-se por qualquer acidente do qual possam ser vítimas seus empregados, no desempenho dos serviços objeto do presente Contrato.
- 12.7. Manter, na direção dos serviços, representante ou preposto capacitado e idôneo que a represente, integralmente, em todos os seus atos.
- 12.8. Recolher o ISSQN devido na base territorial da execução dos serviços.
- 12.9. A CONTRATADA deverá, quando requerido pelo Gestor de Contratos, apresentar Planilha de Custos de formação do preço (salário base do(s) colaborador (es) vinculados a execução dos serviços (unitário e total) bem como adicionais, benefícios, insumos, encargos trabalhistas e sociais, custos indiretos, tributos e lucros), quantidade de pessoal alocado para execução do contrato, relação dos materiais usados na execução dos serviços, marca/modelo e quantitativo, conforme previsto no Anexo "A" do Edital.
- 12.10. Aceitar a fiscalização dos serviços por parte da CONTRATANTE.
- 12.11. Manter durante a vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

### **13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

- 13.1. Atestar nas notas fiscais/faturas a efetiva prestação do serviço deste edital;
- 13.2. Aplicar penalidades à contratada, quando for o caso;
- 13.3. Prestar as informações necessárias à perfeita execução do contrato;
- 13.4. Efetuar o pagamento à contratada no prazo avençado, após a prestação dos serviços e entrega da Nota Fiscal ao setor competente;
- 13.5. Notificar a contratada, por escrito, da aplicação de qualquer sanção;
- 13.6. Exercer o correto acompanhamento, controle, fiscalização e avaliação por representante do município o qual registrará as ocorrências, comunicando a contratada, que deverá providenciar a necessária regularização sempre que apontada.

### **14. DOS PRAZOS, FORMA E LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E VIGÊNCIA DO CONTRATO:**

- 14.1. A CONTRATADA obriga-se a prestar os serviços, mediante a locação do software, pelo período de 12 (doze) meses, de acordo com a descrição constante nos anexos "I", "II" e "III" do edital/termo de referência e de sua proposta comercial.
- 14.2. A licitante vencedora deverá iniciar os serviços de implantação, migração e treinamento, no prazo máximo de 10 (dez) dias do recebimento da Ordem de Compra/Nota de Empenho, devendo o sistema deverá estar em pleno funcionamento, devidamente adaptado às necessidades da Prefeitura, em até 15 (quinze) dias após o do início dos serviços.
- 14.3. O sistema fornecido deverá ser dividido em módulos, conforme organização documental da Prefeitura, podendo os módulos serem acessados por usuários internos e externos, devidamente autorizados.

- 14.4. As funcionalidades do sistema e seus respectivos módulos deverão respeitar as exigências previstas no Termo de Referência, anexo “II” do edital/termo de referência.
- 14.5. A Contratada deverá disponibilizar material de treinamento para todos os usuários do sistema.
- 14.6. A CONTRATADA se compromete a seguir as seguintes diretrizes:
- 14.6.1 Confidencialidade: Compromisso em não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros.
- 14.6.2 Compromisso em não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por seu intermédio, e obrigando-se, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e / ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações.
- 14.6.3 Todos os dados são exclusivamente de propriedade da contratante e serão disponibilizados na integralidade ao término do contrato em formato digital e sem qualquer custo adicional. A contratada se responsabiliza pelo manutenção e guarda segura destes dados durante a vigência do contrato.
- 14.6.4 Em caso de rescisão contratual, será disponibilizado um acesso para realizar a transferência dos arquivos dos servidores seguros para máquina do cliente por tempo determinado. Estes arquivos consistem nos dados gerados na plataforma, bem como seus anexos.
- 14.6.5 O código fonte do programa é de exclusiva propriedade da Contratada e não será disponibilizado em nenhum momento.
- 14.6.6 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; a 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.
- 14.7 Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos/refeitos no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades
- 14.8 O contrato decorrente da presente licitação terá o prazo de vigência de 12 (doze) meses, a contar da publicação do seu extrato no Diário Oficial do órgão licitante, podendo ser prorrogado mediante termo aditivo, justificadamente a critério da Administração.
- 15 DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:**
- 15.6 O pagamento será efetuado mensalmente conforme Decreto de Pagamento da Prefeitura Municipal nº 005/2024, a contar do recebimento da fatura devidamente aprovada pelo servidor responsável pela fiscalização do contrato e apresentação dos comprovantes de regularidades fiscais.
- 15.7 Serão processadas as retenções tributárias e previdenciárias nos termos da legislação que regula a matéria.
- 15.8 A nota fiscal/fatura emitida pelo fornecedor deverá conter, em local de fácil visualização, a indicação do número do processo e o número do pregão, a fim de acelerar o trâmite de recebimento do material ou serviço e posterior liberação do documento fiscal para pagamento.

15.9 A despesa correrá na seguinte dotação orçamentária: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Red. 27, elemento: 33903911, Fonte: 1500.

## 16 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

16.6 O licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

16.6.1 Dar causa à inexecução parcial do contrato;

16.6.2 Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

16.6.3 Dar causa à inexecução total do contrato;

16.6.4 Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

16.6.5 Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

16.6.6 Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

16.6.7 Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

16.6.8 Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

16.6.9 Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

16.6.10 Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

16.6.11 Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

16.6.12 Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

16.7 Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas no item 15.1 deste edital as seguintes sanções:

16.7.1 Advertência;

16.7.2 Multa de no mínimo 0,5% (cinco décimos por cento) e máximo de 30% (trinta por cento) do valor do objeto licitado ou contratado;

16.7.3 Impedimento de licitar e contratar, no âmbito da Administração Pública direta e indireta do órgão licitante, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

16.7.4 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

16.7.5 As sanções previstas nos subitens 16.2.1, 16.2.3 e 16.2.4 do presente Edital poderão ser aplicadas cumulativamente com o prevista no subitem 16.2.2 do mesmo item.

16.8 A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções, conforme previsto no item 16.2 do presente Edital.

16.9 Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

16.10 A aplicação das sanções previstas no item 16.2. deste Edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

16.11 Na aplicação da sanção prevista no item 16.2, subitem 16.2.2, do presente edital, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

16.12 Para aplicação das sanções previstas nos subitens 16.2.3 e 16.2.4 do item 16.2 do presente Edital o licitante ou o contratado será intimado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

- 16.13 Na hipótese de deferimento de pedido de produção de novas provas ou de juntada de provas julgadas indispensáveis pela comissão, o licitante ou o contratado poderá apresentar alegações finais no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.
- 16.14 Serão indeferidas pela comissão, mediante decisão fundamentada, provas ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias ou intempestivas.
- 16.15 A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos nesta Lei ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.
- 16.16 É admitida a reabilitação do licitante ou contratado perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, exigidos, cumulativamente:
- 16.16.1 Reparação integral do dano causado à Administração Pública;
  - 16.16.2 Pagamento da multa;
  - 16.16.3 Transcurso do prazo mínimo de 1 (um) ano da aplicação da penalidade, no caso de impedimento de licitar e contratar, ou de 3 (três) anos da aplicação da penalidade, no caso de declaração de inidoneidade;
  - 16.16.4 Cumprimento das condições de reabilitação definidas no ato punitivo;
  - 16.16.5 Análise jurídica prévia, com posicionamento conclusivo quanto ao cumprimento dos requisitos definidos neste artigo.
- 16.17 A sanção pelas infrações previstas nos subitens 16.1.8 e 16.1.12 do item 16.1 do presente Edital exigirá, como condição de reabilitação do licitante ou contratado, a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável.

## 17 PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES:

- 17.6 Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório e os pedidos de impugnações poderão ser enviados ao pregoeiro, até três dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, por meio do seguinte endereço eletrônico: [licita@xanxere.sc.gov.br](mailto:licita@xanxere.sc.gov.br) ou protocolo online [www.xanxere.sc.gov.br](http://www.xanxere.sc.gov.br) ou no sistema [compras.gov.br](http://compras.gov.br) se disponível opção.
- 17.7 As respostas aos pedidos de esclarecimentos e às impugnações serão divulgadas no seguinte sítio eletrônico da Administração [www.xanxere.sc.gov.br](http://www.xanxere.sc.gov.br)

## 18 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

- 18.6 A proponente que vier a ser contratada ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, por conveniência da Administração, dentro do limite permitido pelo artigo 125 da Lei nº 14.133/2021, sobre o valor inicial atualizado do contratado.
- 18.7 A Administração tem a prerrogativa de fiscalizar o cumprimento satisfatório do objeto da presente licitação, por meio de agente designado para tal função, conforme o disposto na Lei nº 14.133/2021.
- 18.8 As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 18.9 Fica eleito o Foro da Comarca de Xanxerê, SC, para dirimir quaisquer litígios oriundos da licitação e do contrato dela decorrente, com expressa renúncia a outro qualquer, por mais privilegiado que seja.

18.10 Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

- 18.10.1 Anexo I – Termo de Referência;
- 18.10.2 Anexo II – Descrição dos Itens Licitados;
- 18.10.3 Anexo III – Minuta do Contrato

Xanxerê-SC, 01 de março de 2024.

---

**OSCAR MARTARELLO**  
**PREFEITO MUNICIPAL**



## ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

### MUNICÍPIO DE XANXERÊ/SC

**Unidade Requisitante:** Secretaria Municipal de Administração e Finanças

**Ordenador da despesa:** Carlos Alberto Peretti

#### 1. OBJETO

Contratação de uma empresa especializada em locação de sistema integrado de comunicação e protocolo para gestão eletrônica de documentos, elaboração, tramitação, certificação eletrônica, controle de atendimento de demandas, contendo os módulos: memorando, circular, protocolo web, ofício, gestão de ouvidoria e processo administrativo, consoantes condições estabelecidas neste Termo de Referência.

#### 2. MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA

A contratação faz-se necessária para a melhoria dos serviços técnicos especializados de gerenciamento de protocolos e de comunicações, tanto internas como as externas, operando em um sistema unificado que possibilitará aos servidores e munícipes acompanharem a tramitação dos processos administrativos de forma fácil e rápida, assegurando máxima padronização à comunicação institucional, transformando processos físicos para processos digitais, eliminando quase a zero o uso de papel no âmbito da administração municipal de Xanxerê/SC.

Busca-se conferir efetividade aos princípios da economicidade e eficiência, haja vista que os documentos tramitarão de forma digital, sendo assinados eletronicamente, com isso obteremos a efetiva redução de custo com papel e toners, locação de impressoras, espaço físico destinado a arquivo morto, entre outras despesas.

Necessita-se, ainda, de celeridade no andamento processual, entregando maior resultado à população, que, em tempos modernos, precisa de ferramentas que descomplicam as burocracias, dando maior satisfação para quem precisa dos serviços prestados por esta Administração Municipal.

Pretende-se a presente contratação do serviço de locação de sistema digital conforme exposto acima, do Gabinete do Prefeito, da Secretaria Municipal de Administração e Finanças, Secretaria Municipal de Saúde, Secretaria Municipal de Assistência Social, Secretaria Municipal de Educação, Secretaria Municipal de Esportes, Cultura e Esportes, Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Secretaria Municipal de Meio Ambiente, Secretaria Municipal de Agricultura, e Secretaria Municipal de Obras, Transportes e Serviços com a finalidade de proporcionar condições adequadas para o desenvolvimento das atividades fins do órgão, assim como cada departamento que o compõem cada secretaria mencionada.

#### 3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Conforme Anexo I deste Termo de Referência.

#### 4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Atestado de capacidade técnica para comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado

Declaração atestando que os sistemas serão executados em DATACENTER da contratada, sendo que o datacenter poderá ser próprio ou locado pela licitante vencedora, e obrigatoriamente estar situado em território nacional

## 5. PROVA DE CONCEITO

- 5.1. A prova de conceito tem como objetivo o município certificar-se de que a solução apresentada pela licitante satisfaz às exigências constantes do termo de referência no que tange às características técnicas, funcionalidades desejadas e desempenho;
- 5.2. A realização da prova de conceito limitar-se-á somente à licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar na fase de propostas de preços. Apenas se convocará as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, caso a licitante detentora da melhor proposta seja inabilitada pelo não atendimento aos requisitos aferidos pela Comissão de Avaliação;
- 5.3. A prova de conceito será realizada em data e local a serem divulgados pelo Pregoeiro, na sessão pública de abertura das propostas ou em ata encaminhada às licitantes;
- 5.4. Para a realização da prova, a licitante poderá eleger no máximo 02 (dois) representantes, a fim de que se mantenha a ordem na sessão;
- 5.5. A demonstração deverá ocorrer de forma dinâmica e respeitados os horários estipulados pela Comissão de Avaliação para o início e término, podendo estender-se por mais de um dia, hipótese em que o Pregoeiro divulgará a data de continuidade dos trabalhos, podendo ser o dia imediatamente posterior;
- 5.6. A prova de conceito ocorrerá consoante o seguinte rito:
  - Leitura, de forma sequencial, pela licitante, em voz alta, da funcionalidade a ser demonstrada;
  - Demonstração da funcionalidade em questão;
- 5.7. Além dos requisitos técnicos constantes do termo de referência, a Comissão poderá solicitar outras demonstrações que considerar necessárias à aferição ao atendimento ao edital, desde que não gerem à licitante esforço superior ao razoável;
- 5.8. A Comissão utilizar-se-á de critérios objetivos para o julgamento das funcionalidades demonstradas, podendo, a qualquer momento da sessão de avaliação, efetuar questionamentos acerca do objeto demonstrado;
- 5.9. O não atendimento a qualquer funcionalidade constante do termo de referência do edital ensejará a inabilitação da licitante, situação que será manifestada no Relatório de conclusão da avaliação técnica;
- 5.10. A licitante deverá disponibilizar todos os equipamentos que julgar necessários para a demonstração, sendo recomendada a utilização de projetor multimídia, a fim de que se proporcione uma melhor visualização a todos os presentes na sessão;
- 5.11. Será permitida a participação das demais licitantes (limitada a 01 (um) representante por empresa) nas sessões de demonstração, porém estas não poderão manifestar-se no decurso das mesmas;
- 5.12. Caberá à Comissão de Avaliação garantir a plena execução de todas as atividades relativas à prova de conceito, e ainda:
  - Avaliar cada funcionalidade demonstrada, preenchendo questionário específico de atendimento/não atendimento, pontuando as observações necessárias;
  - Emitir o “Relatório de conclusão da avaliação técnica”;
  - Emitir o Termo de aceite definitivo ou de recusa da solução, a fim de que se possibilite a continuidade do processo licitatório;
- 5.13. Na hipótese de recusa da solução pela Comissão de Avaliação, a licitante será declarada inabilitada, situação em que será convocada a próxima licitante para realizar a prova de conceito, na ordem de classificação das propostas

## **6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Responsabilizar-se pela saúde dos funcionários, encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais, fiscais, quer municipais, estaduais ou federais, bem como pelo seguro para garantia de pessoas e equipamentos sob sua responsabilidade, devendo apresentar, de imediato, quando solicitados, todos e quaisquer comprovantes de pagamento e quitação.

Responder integralmente pelas obrigações contratuais, no caso de, em qualquer hipótese, empregados da CONTRATADA intentarem reclamações trabalhistas contra a CONTRATANTE.

Cumprir com as determinações estabelecidas pelo Ministério do Trabalho, relativas à segurança e medicina do trabalho.

Obrigar-se pela seleção, treinamento, habilitação, contratação, registro profissional de pessoal necessário, bem como pelo cumprimento das formalidades exigidas pelas Leis Trabalhistas, Sociais e Previdenciárias.

Providenciar afastamento imediato, do(s) local(is) de execução do serviço objeto deste Contrato, de qualquer empregado cuja permanência seja considerada inconveniente pela CONTRATANTE.

Responsabilizar-se por qualquer acidente do qual possam ser vítimas seus empregados, no desempenho dos serviços objeto do presente Contrato.

Manter, na direção dos serviços, representante ou preposto capacitado e idôneo que a represente, integralmente, em todos os seus atos.

Recolher o ISSQN devido na base territorial da execução dos serviços.

A CONTRATADA deverá, quando requerido pelo Gestor de Contratos, apresentar Planilha de Custos de formação do preço (salário base do(s) colaborador (es) vinculados a execução dos serviços (unitário e total) bem como adicionais, benefícios, insumos, encargos trabalhistas e sociais, custos indiretos, tributos e lucros), quantidade de pessoal alocado para execução do contrato, relação dos materiais usados na execução dos serviços, marca/modelo e quantitativo, conforme previsto no Anexo 'A' do Edital.

Aceitar a fiscalização dos serviços por parte da CONTRATANTE.

Manter durante a vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

## **7. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

1. Efetuar os pagamentos no prazo estabelecido no item 5.1 da Cláusula Quinta deste Termo.
2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.
3. Comunicar à Contratada, por escrito ou verbalmente, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido.

## **8. DO JULGAMENTO DO MENOR PREÇO GLOBAL**

1. Será considerada vencedora a proposta que apresentar menor preço global dos serviços.

## **9. DO PAGAMENTO**

O pagamento será efetuado mensalmente, conforme Decreto vigente, mediante apresentação da Nota Fiscal, devidamente certificada pelo órgão competente, após homologação do concurso.

## **12. DO PRAZO, FORMA E LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

1. A CONTRATADA obriga-se a prestar os serviços, mediante a locação do software, pelo período de 12 (doze) meses, de acordo com a descrição constante nos anexos "I", "II" e "III" do edital/termo de referência e de sua proposta comercial.
2. A licitante vencedora deverá iniciar os serviços de implantação, migração e treinamento, no prazo máximo de 10 (dez) dias do recebimento da Ordem de Compra/Nota de Empenho, devendo o sistema

deverá estar em pleno funcionamento, devidamente adaptado às necessidades da Prefeitura, em até 15 (quinze) dias após o do início dos serviços.

3. O sistema fornecido deverá ser dividido em módulos, conforme organização documental da Prefeitura, podendo os módulos serem acessados por usuários internos e externos, devidamente autorizados.

4. As funcionalidades do sistema e seus respectivos módulos deverão respeitar as exigências previstas no Termo de Referência, anexo “II” do edital/termo de referência.

5. A Contratada deverá disponibilizar material de treinamento para todos os usuários do sistema.

6. A CONTRATADA se compromete a seguir as seguintes diretrizes:

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

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

6.3 Todos os dados são exclusivamente de propriedade da contratante e serão disponibilizados na integralidade ao término do contrato em formato digital e sem qualquer custo adicional. A contratada se responsabiliza pelo manutenção e guarda segura destes dados durante a vigência do contrato.

6.4 Em caso de rescisão contratual, será disponibilizado um acesso para realizar a transferência dos arquivos dos servidores seguros para máquina do cliente por tempo determinado. Estes arquivos consistem nos dados gerados na plataforma, bem como seus anexos.

6.5 O código fonte do programa é de exclusiva propriedade da Contratada e não será disponibilizado em nenhum momento.

6.6 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; a 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.

7. Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos/refeitos no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades

13. Responsável pelo recebimento, telefone e e-mail – Daniel Strada – [administracao@xanxere.sc.gov.br](mailto:administracao@xanxere.sc.gov.br)  
– fone 49 3441-8500

15. Dotação Orçamentária – reduzido 15 – elemento 33903999

16. Estimativa de Custo: R\$ 164.355,00 (cento e sessenta e quatro mil e trezentos e cinquenta e cinco reais).

17. Prazo de Vigência do Contrato: 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado conforme a lei.

\_\_\_\_\_  
Carlos Alberto Peretti

Secret. Municipal de Administração e Finanças

Ciente: \_\_\_\_\_

Oscar Martarello

Prefeito Municipal

**ANEXO I**  
Pesquisa de Preços

<b>Lote</b>	<b>Descrição / Especificação</b>	<b>Fonte de Pesquisa</b>	<b>Valor Global Valor Mensal</b>	<b>Metodologia Média Aritmética GLOBAL MENSAL</b>
1	CONTRATAÇÃO DE UMA EMPRESA ESPECIALIZADA EM LOCAÇÃO DE SISTEMA INTEGRADO DE COMUNICAÇÃO E PROTOCOLO PARA GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS, ELABORAÇÃO, TRAMITAÇÃO, CERTIFICAÇÃO ELETRÔNICA, CONTROLE DE ATENDIMENTO DE DEMANDAS, CONTENDO OS MÓDULOS: MEMORANDO, CIRCULAR, PROTOCOLO WEB, OFÍCIO, GESTÃO DE OUVIDORIA, GESTÃO DE E-SIC, APROVAÇÃO DE PROJETOS DE CONSTRUÇÃO E PARCELAMENTO, FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E POSTURAS E PROCESSO ADMINISTRATIVO.	Prefeitura Municipal de Concórdia-SC	R\$ 192.000,00 R\$ 16.000,00	R\$ 164.355,00 R\$ 13.696,25
		Prefeitura Municipal de Agudos-SP	R\$ 151.000,00 R\$ 12.583,33	
		Prefeitura Municipal de Joanópolis-SP	R\$ 120.420,00 R\$ 10.035,00	
		Orçamento 1Doc	R\$ 194.000,00 R\$ 16.166,66	

## ANEXO II

### Especificações Técnicas

- Funcionamento em ambiente virtual (nuvem), de modo que desnecessário o investimento em infraestrutura própria de servidores. Necessário apenas dispor de computadores ou dispositivos móveis em conexão com a internet, aderente ao Art. 37 da CF.
- Interface responsiva, ajustando-se ao dispositivo utilizado, o que viabiliza eficiência em leitura e usabilidade, aderente ao Art. 3º, VII e X, da Lei nº 14.129/2021. Acesso seguro: Servidor WEB com certificado de segurança SSL, garantindo a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema, aderente ao Art. 3º, V, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).
- Interface intuitiva, organizada e centralizada, com funcionalidades que viabilizam ao usuário uma experiência de usabilidade amigável (user friendly), consubstanciada, sobretudo, em facilidade e autonomia no acesso aos resultados que precisa e do curto transcurso de tempo até a compreensão do funcionamento da plataforma.
- Servidores com arquitetura distribuída em data center localizado no território nacional, visando uma latência igual ou inferior a 50 milissegundos, com certificados ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e ISO/IEC 9001:2015, aderente ao Art. 24, VII, da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Item nº 5.3 da Norma Complementar n. 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR.
- Plataforma com tempo médio de carregamento completo para o usuário final igual ou inferior a 5 (cinco) segundos, o que pode ser aferido por ferramenta específica de monitoramento, aderente ao Art. 3º, IV, da Lei nº 14.129/2021.
- Garantia de disponibilidade de, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento) de estabilidade do sistema, o que poderá ser demonstrado em página pública de status, aderente ao Art. 37 da CF.
- Realização regular de testes de segurança Pentest Whitebox (penetration test), através de consultoria especializada que possua certificação em segurança, no intervalo máximo de 3 (três) meses, visando a garantir a segurança da aplicação, através de metodologia baseada em padrão de mercado e geração de relatórios detalhados contendo métodos, técnicas, ferramentas, apontamento de eventuais vulnerabilidades encontradas e recomendações de correções, aderente ao Art. 3º, V, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).
- Sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida, encriptação TLS e autenticação nos padrões SPF e DKIM, além de envio dos e-mails por meio de IP dedicado e controle de reputação, aderente ao Art. 21, VII; Art. 42 e Art. 43 da Lei nº 14.129/2021.
- E-mails enviados com possibilidade de descadastramento automatizado para quem recebe, aderente ao Art. 42, §2º, da Lei 14.129/2021.
- Por se tratar de plataforma WEB, para a inserção de informações na plataforma, é necessária a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs, o qual aplica ferramentas que demandam prova de que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens (captcha), aderente ao Art. 3º da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 6º, VII, e Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) c/c Art. 21, VI da Lei nº 14.129/2021.

- Fornecimento da última versão do sistema e atualização sem interrupção da disponibilização da plataforma, aderente ao Art. 29, §1º, VI, da Lei 14.129/2021. Há a possibilidade de ocorrência de intervalos programados de manutenção nos servidores.

## **VISÃO GERAL**

- **Acesso à plataforma**

- **Acesso interno**

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

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

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

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

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

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

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

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

- A efetivação do cadastro reunirá dados de data, hora, identificação do responsável, IP, navegador de acesso e versão, instituindo uma cadeia de responsabilidades, aderente ao Requisito nº 2.6.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ;
- Cadastro de servidor habilitado através de inserção de informações de nome completo, cargo/função, matrícula, CPF, sexo, data de nascimento, senha - a qual, caso não seja preenchida, será autogerada - e fotografia;
- Ocultação de parte do CPF de pessoas físicas e do CNPJ de pessoas jurídicas, bem como inviabilização da identificação dos referidos dados através de buscas e pesquisas, em aderência aos Arts. 2º; 3º; 5º, I; 6º, VII; e 7º, III, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- Possibilidade de o servidor habilitado editar seus dados de acesso (e-mail e senha), através de formulário específico. Visando a garantir a autenticidade e rastreabilidade dos atos praticados, as informações de nome e CPF não são editáveis pelo usuário;
- Como forma de preservar o histórico de todos os usuários que já utilizaram a plataforma, não é possível a exclusão de cadastro de usuário, restando permitida apenas a suspensão de seu acesso;
- A fotografia, caso inserida na conta do servidor habilitado, é visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade aos processos;
- Possibilidade de o servidor habilitado configurar na plataforma o período em que estiver em férias ou afastado do trabalho por motivos de licença maternidade, licença paternidade, dentre outros;
- Possibilidade de escolha, pelo servidor habilitado, entre os editores de texto básico e avançado, através de menu de preferências da conta;
- Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, do modo de visualização de anexos preferenciais, através de menu de preferências da conta;
- Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, de e-mail secundário, que ficará vinculado aos e-mails de notificação, através de menu de preferências da conta;
- Possibilidade de o servidor habilitado escolher pela exibição ou não do número de celular na página de telefones da Administração Pública;
- Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, das situações que deverão ocasionar notificações por e-mail de novos documentos ou trâmites;
- Possibilidade de consulta, pelo servidor habilitado, da identificação dos servidores cadastrados como administradores, através de menu de preferências da conta;
- Possibilidade de consulta, pelo servidor habilitado, de todo o seu histórico de mudança na plataforma, desde o cadastro, incluindo informações de cada ocorrência, tais como nome, setor, data, hora, setor principal e identificação de quem realizou a alteração, através da página de preferências de conta, aderente aos princípios transparência, eficiência e moralidade previstos no Art. 37 da CF;
- Integração automática entre as respostas enviadas por e-mails e a plataforma, de modo que aquelas incorporem imediatamente o documento em formato de despacho;
- Possibilidade de o Administrador promover a alteração do setor ao qual o servidor habilitado está vinculado, oportunidade na qual este passa a ter acesso somente aos documentos do novo e atual setor. Ainda assim, o histórico do servidor habilitado continua, também, no setor anterior;



- Possibilidade de segmentação das permissões dos servidores habilitados por níveis de acesso, aderente ao Requisito nº 7.2.14 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “pode permitir que alguns usuários estipulem que outros usuários, papéis ou grupos de usuários podem ter acesso aos documentos sob sua responsabilidade. Essa permissão deve ser atribuída pelo administrador, de acordo com a política de segurança do órgão ou entidade.”;
- Administrador Geral: Possibilidade de acesso somente a documentos do setor ao qual está vinculado, bem como viabilidade de gerenciamento de servidores habilitados, setores e estatísticas da Administração Pública;
- Administrador Local: Possibilidade de gerenciamento de subsetores e servidores habilitados a partir de um setor específico, independentemente de ser o setor ao qual estiver atualmente vinculado;
- Nível 1: Possibilidade de movimentação de documentos do setor, bem como de cadastramento de novos servidores públicos e de subsetores subordinados hierarquicamente ao setor ao qual está vinculado. Possibilidade de acesso e interação a todos os documentos de todos os subsetores subordinados ao setor atual;
- Nível 2: Possibilidade de movimentação exclusiva dos documentos do setor ao qual está vinculado atualmente;
- Nível 3: Possibilidade de visualização de documentos do setor ao qual está vinculado;
- Possibilidade de o servidor habilitado ser definido como Auditor, circunstância que lhe permitirá acesso para consulta e interação em todos os documentos e setores da Administração Pública;
- Possibilidade de ao servidor habilitado ser outorgado o acesso a relatórios gerenciais de toda Administração Pública;
- Possibilidade de o servidor habilitado consultar o número de usuários online na plataforma em tempo real, bem como data e hora do último acesso;
- Possibilidade de definição de um prazo para que os servidores habilitados se conectem à plataforma, após o qual será necessário contactar o superior imediato para reativação na plataforma;
- **Acesso externo**
- Possibilidades de cadastro e login no acesso externo:
- Possibilidade de cadastro e recuperação de senha pelo usuário externo;
- Possibilidade de o usuário externo utilizar-se de sua conta google para acessar a plataforma. Na hipótese de o endereço de e-mail não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral com informações adicionais;
- Possibilidade de o usuário externo utilizar-se de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) para acessar a plataforma;
- Na hipótese de o CPF ou CNPJ vinculado ao ICP-Brasil não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral, com informações adicionais;

- Possibilidade de o usuário externo utilizar-se do login Gov.br, do Governo Federal, para acessar a plataforma;
- Na hipótese de o CPF ou CNPJ vinculado ao login Gov.br, do Governo Federal, não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral, com informações adicionais;
- Possibilidade de configuração de campos para informação dos nomes civis anteriores do usuário externo, pertinente ao preenchimento por pessoa natural que já alterou o nome em razão de mudança de estado civil, decisão judicial ou conclusão dos procedimentos previstos no Provimento nº 73 do CNJ e na Lei nº 14.382/2022, viabilizando à Administração Pública o acesso aos nomes civis anteriores dos cidadãos;
- Funcionalidade de complementação automática de dados de endereço do usuário externo a partir da inclusão do número do Código de Endereçamento Postal (CEP), propiciando maior integridade, celeridade e efetividade à realização de cadastros na plataforma;
- Possibilidade de abertura de documentos externamente por servidor habilitado na plataforma, através dos mesmos login e senha do acesso interno. Na oportunidade, a visualização e a tramitação do documento ficarão atribuídas ao cadastro da pessoa, sem vinculá-las ao seu respectivo setor na Administração Pública;
- Captura automática de mensagens provenientes de e-mails respondidos, de modo que, na hipótese de um usuário externo responder notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho, facilitando a interação entre usuários externos e servidores habilitados;
- Possibilidade de inclusão, pelo usuário externo, de informações e anexos de maneira facilitada no documento, através de resposta a e-mail de notificação enviado pela plataforma a cada nova movimentação, prestigiando o princípio da eficiência e aderente ao Art. 37 da CF;
- Possibilidade de acesso, pelo usuário externo, às informações vinculadas a um documento, bem como aos seus anexos, prestigiando os princípios da publicidade e transparência, aderente ao Art. 37 da CF;
- Área externa da plataforma com possibilidade de acesso a documentos por meio de chave pública e leitura de QR-Code;
- Possibilidade de acesso a documentos através da inclusão de dados, quais sejam de número de identificação, ano do documento e número do documento pessoal do usuário externo requerente (CPF ou CNPJ);
- Ocultação de parte do CPF de pessoas físicas e do CNPJ de pessoas jurídicas, bem como inviabilização da identificação dos referidos dados através de buscas e pesquisas, em aderência aos Arts. 2º; 3º; 5º, I; 6º, VII; e 7º, III, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- Possibilidade de o usuário externo atualizar seus dados, registrar novas demandas, bem como acompanhar o progresso e a resolução de demandas precedentes;
- Possibilidade de o usuário externo acessar sua caixa de entrada pessoal, onde estarão reunidos todos os documentos dos quais é requerente ou destinatário;

- Possibilidade de o usuário externo procurador, outorgado por procuração eletrônica, ter acesso às demandas registradas em nome do outorgante;
- **Estruturação das informações**
  - Plataforma organizada hierarquicamente em setores e subsetores, com possibilidade de ilimitados níveis de desconcentração, de acordo com a estrutura interna da Administração Pública;
  - Vinculação dos servidores habilitados na plataforma a um setor principal e possibilidade de serem associados a setores secundários, em aderência ao Requisito nº 7.2.13 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema “tem que permitir que um usuário pertença a mais de um grupo”;
  - Os usuários Administrador e Nível 1, vinculados a setores integrados por subsetores, têm a possibilidade de trocar de setor e ter acesso às demandas próprias de sua hierarquia;
  - Característica multisetorial das demandas geradas na plataforma, de modo que cada setor envolvido tem a possibilidade de tramitar, encaminhar, definir estágio de andamento, bem como marcar como resolvida unitariamente naquele setor, não causando alteração da situação geral do documento;
  - Considera-se integralmente resolvida a demanda apenas quando todos os setores nela envolvidos a marcam como resolvida e arquivam a solicitação, em aderência ao Requisito nº 6.1.2 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema “tem que ter capacidade, sem limitações, de estabelecer o número necessário de trâmites nos fluxos de trabalho.”;
  - Possibilidade de rastreio do documento por meio de número gerado, chave pública (código) ou QR Code. O acesso aos documentos é restrito aos usuários devidamente autorizados para tanto, através do seu envio ou encaminhamento, bem como de entrega de chave pública para consulta;
  - Registro de todos os acessos aos documentos e seus despachos, restando disponível a listagem de quem, quando e a qual setor está vinculado o usuário que visualizou, proporcionando aos envolvidos transparência no trabalho realizado, em aderência aos Requisitos nº 6.1.7 e 6.1.20 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconizam, respectivamente, que o recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que registrar na trilha de auditoria todas as alterações ocorridas neste fluxo” e “tem que registrar a tramitação de um documento em seus metadados. Os metadados referentes à tramitação devem registrar data e hora de envio e recebimento, e a identificação do usuário”;
  - Existência de caixa de entrada de documentos para cada setor da Administração Pública, na qual todos os documentos recebidos estarão disponíveis para os servidores habilitados vinculados;
  - Organização da caixa de entrada setor por abas ou equivalentes, de modo a refletir o status de cada documento no setor;
  - Os documentos da Administração Pública estarão presentes na caixa de entrada dos setores envolvidos no momento de sua criação ou encaminhamento;
  - Disponibilização de documentos na caixa de entrada pessoal dos usuários diretamente associados àqueles, além da caixa de entrada do setor, onde constam todos os documentos, independente de estarem associados a alguém ou sem atribuição individual, em aderência ao Requisito nº 6.1.16 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que reconhecer indivíduos e grupos de trabalho como participantes”;

- Possibilidade de atribuição de responsabilidade a si próprio ou a outro usuário, através da opção “aos cuidados”, quando do envio e tramitação de documento;
- Possibilidade de envio de documento a mais de um setor ao mesmo tempo, através da opção “envio em cópia”;
- Vinculação dos documentos ao setor, de modo que, na hipótese de um servidor público ser desativado ou transferido para outro setor, todo o histórico por ele produzido continua a integrar o setor, viabilizando a continuidade das demandas sem perda de informações;
- Organização dos documentos e anexos do processo por ordem cronológica de inclusão, na vertical, em um modo de visualização denominado “árvore de documentos do processo”, em formato de arquivo PDF;
- **Divisão por módulos**
  - Estruturação e funcionamento da plataforma dividida em módulos, de modo a retratar a realidade documental da Administração Pública, os quais podem ser acessados por servidores habilitados e usuários externos devidamente autorizados, em aderência ao Requisito nº 6.1.5, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que permitir que fluxos de trabalho pré-programados sejam definidos, alterados e mantidos exclusivamente por usuário autorizado”;
  - Todos os módulos da plataforma se utilizam de um sistema de notificações multicanal unificado, com canais disponíveis, conforme descrição de cada módulo;
  - Possibilidade de restrição dos módulos a setores ou perfis de usuários específicos, conforme definição da Administração Pública;
  - Acesso à criação e à consulta de documentos de todos os módulos, quando disponíveis ao servidor habilitado, na mesma interface, através de um menu único de opções;
  - Cada módulo tem uma contagem própria dos documentos não lidos por servidores habilitados do setor;
- **Sistema de notificação multicanais**
  - Os canais de notificação disponíveis para configuração na plataforma são o e-mail, a notificação interna e o SMS, este último disponível especificamente nos módulos de protocolo e ouvidoria;
  - Listagem das notificações internas, decorrentes de atualizações cadastrais ou de tramitação de documentos que envolvam pessoalmente o servidor habilitado, através de menu suspenso (dropdown);
  - Possibilidade de expansão da listagem das notificações internas para uma página específica, na qual seja possível a filtragem das atualizações que envolvam o servidor habilitado, pelas categorias que se seguem: fila de assinaturas pendentes, assinaturas solicitadas, menções, ações em e-mails rastreados, avisos do cadastro, troca de setor principal, alteração de setor secundário, exportação de documentos e utilização de contrassenha;
  - Possibilidade de configuração, por módulo, das mensagens de notificação enviadas no corpo do e-mail ou do SMS, quando aplicável, permitindo à Administração Pública a inclusão de informações consideradas necessárias nas comunicações de cada módulo;

- Exibição de notificações em cada atendimento/documento, na forma de linha do tempo, à medida em que forem efetuadas atualizações, de forma a evidenciar a todos os envolvidos as informações a respeito de quem leu, por onde tramitou, se foi encaminhado, resolvido ou reaberto, em aderência ao Requisito nº 6.1.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que registrar a tramitação de um documento a fim de que os usuários possam conhecer a situação de cada documento no fluxo”;
- Rastreabilidade das notificações externas, por e-mail, de modo que o sistema informa aos usuários internos se o e-mail de notificação foi entregue, aberto e se o link externo de acompanhamento da demanda foi acessado;
- Possibilidade de comunicação, no documento, de eventual falha na entrega de notificações, informando detalhadamente o respectivo motivo;
- Registro e exibição, junto à notificação, das características do acesso externo da demanda, informando se foi visualizada em computador ou dispositivo móvel, bem como os dados técnicos sobre o dispositivo utilizado.
- **Organograma de setores**
  - Organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários configurados na plataforma pela Administração Pública;
  - Ausência de limite de criação de setores na estrutura, de modo que pode-se cadastrar tantos setores na raiz e setores filhos quantos forem necessários, de acordo com a desconcentração da Administração Pública;
  - Informações sobre os usuários integrantes de cada setor, tais como nome, cargo, data de cadastro no sistema e data que esteve online pela última vez;
  - Identificação visual dos usuários que estão online no momento;
  - Possibilidade de efetivação de busca pelo nome dos servidores habilitados;
  - Possibilidade de visualização dos servidores habilitados que integram cada setor da estrutura da Administração Pública, através de botão de expansão;
  - Exibição de lista de telefones dos setores, consolidando os dados informados pelos usuários;
  - Possibilidade de incorporação do organograma no site da Administração Pública;
- **Controle de prazos**
  - Possibilidade de criação de múltiplos prazos e atividades nos documentos em trâmite, disponíveis no setor;
  - Possibilidade de definição de prazo para todos os envolvidos, para somente um setor ou apenas para o próprio servidor habilitado;
  - Possibilidade de exibição dos documentos disponíveis na caixa de entrada do setor em formato de calendário mensal, através do qual são apresentados todos os prazos associados ao servidor habilitado atual ou ao setor ao qual está vinculado;

- Identificação visual da circunstância na qual se encontram os prazos e atividades, por meio de informação sobre o seu vencimento, conforme os termos “com folga”, “vencendo” ou “vencido”;
- Possibilidade de exibição de coluna específica na listagem de documentos;
- Possibilidade de marcação de prazo e/ou atividade como realizado, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável;
- Possibilidade de edição de um prazo e/ou atividade, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável;
- Possibilidade de exclusão de um prazo e/ou atividade, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável;
- Possibilidade de configuração de cômputo de prazo automático em dias úteis, considerando inclusive os horários de funcionamento, para os módulos de Ouvidoria e de Pedido de e-SIC da plataforma;
- Possibilidade de configuração dos dias considerados úteis, feriados ou de ponto facultativo pela Administração Pública, o que repercutirá diretamente no cômputo dos prazos automáticos dos módulos de Ouvidoria e de Pedido de e-SIC da plataforma;
- Possibilidade de configuração do horário de funcionamento da Administração Pública, o que repercutirá diretamente no cômputo dos prazos automáticos dos módulos de Ouvidoria e de Pedido de e-SIC da plataforma;
- **Status de leitura e rastreabilidade dos documentos**
  - Identificação visual do status de leitura na caixa de entrada do setor, evidenciando se cada documento já foi ou não lido pelo servidor habilitado, bem como informando se houve leitura por qualquer outro servidor habilitado do setor;
  - Os registros de acesso a cada documento ou demanda são consignados automaticamente e exibidos no próprio documento, viabilizando um histórico cronológico do acesso, aderente ao Requisito nº 7.4.1 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema tem que ser capaz de registrar, na trilha de auditoria, informações acerca do usuário, data e hora de acesso ou tentativa de acesso a documentos e ao sistema;
  - O usuário externo, ao acessar documento ao qual esteja vinculado, também tem as informações de seu acesso consignadas na plataforma, viabilizando transparência aos envolvidos na tramitação de um documento eletrônico;
  - Possibilidade de consulta de quem efetuou leitura de documentos e despachos na plataforma, sejam servidores habilitados ou usuários externos, garantindo transparência para todos os envolvidos;
  - Possibilidade de consulta da quantidade total de downloads realizados por anexos do processo, garantindo transparência para todos os envolvidos;
  - Vinculação de QR-code a cada documento gerado, facilitando a rastreabilidade;
  - Vinculação de QR-code aos documentos emitidos e assinados digitalmente, de modo viabilizar a verificação da validade das assinaturas digitais, bem como o conteúdo do documento original, em aderência ao Requisito nº 7.5.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que

preconiza que um sistema “tem que ser capaz de verificar a validade da assinatura digital no momento da captura do documento”;

○ **Busca avançada**

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

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

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

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

■ Possibilidade de realização de busca avançada por palavras e termos presentes nos anexos enviados para a plataforma, processados e identificados pela tecnologia de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres), em tempo menor ou igual a 15 (quinze) minutos após o envio do anexo;

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

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

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

○ **Editor de texto**

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

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

- Existência de corretor ortográfico em todos os módulos da plataforma, o qual destaca visualmente as palavras digitadas incorretamente;
- Possibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, bem como inclusão de imagens e hyperlinks no corpo do texto;
- Possibilidade de exibição do editor de texto em tela cheia;
- Salvamento automático do rascunho do documento em criação, viabilizando a continuação em momento futuro ou por outro servidor habilitado. Todas as informações constantes no documento são salvas, inclusive os campos adicionais, assinantes e anexos;
- Cada rascunho é editável por um único servidor habilitado do setor por vez, restando automaticamente liberado para um novo editor no momento da desconexão do anterior;
- Disponibilização dos rascunhos salvos em aba específica da caixa do setor;
- Possibilidade de inclusão de variáveis de conteúdo (nome do requerente, documento de identificação do requerente, nome do usuário remetente, setor de destino, dentre outros campos adicionais) e de documento (data, numeração, assunto, dentre outros campos adicionais) através de caractere específico, possibilitando o preenchimento automático de dados sem necessitar "copiar e colar";
- Possibilidade de inclusão, diretamente no editor de texto, de modelos de resposta para o setor ou para toda a Administração Pública, onde é possível carregar respostas já prontas para assuntos recorrentes com as mesmas funcionalidades disponíveis no editor;
- Possibilidade de pré-visualização, durante a edição do documento, da aparência que este terá em formato PDF, na hipótese de ser efetivamente protocolizado;
- Possibilidade de referência a documentos existentes, criando um hiperlink automático entre os documentos mencionados;
- Possibilidade de referência a documento eletrônico, por meio da digitação de caractere específico, o que viabiliza a criação de um link para que os envolvidos tenham acesso à leitura ao documento mencionado;
- A referência a um documento implica em sua atualização automática, informando o documento no qual fora citado;
- Possibilidade de referência a outro usuário no sistema, por meio de digitação do caractere específico, oportunidade na qual este é notificado da citação e passa a ter acesso automaticamente ao documento;
- Possibilidade de referência a um usuário externo em um documento, através da digitação de caractere específico, e viabilidade de acesso à ficha do usuário referenciado pelos envolvidos na demanda;
- Possibilidade de solicitação da assinatura de um servidor habilitado ou usuário externo, referenciando-o através digitação de caractere específico;;
- **Assinatura Eletrônica Avançada e Assinatura Eletrônica Qualificada (padrão ICP-Brasil)**
- Para o sistema de Assinatura Eletrônica Avançada:



- A Assinatura Eletrônica Avançada em interações com a Administração Pública está fundamentada na Lei nº 14.063/2020, mormente pelo inciso II de seu Art. 4º, cumulada com regulamentação própria, e é admitida como forma de comprovação de autoria, bem como de ratificação da personalidade e intransferibilidade dos usuários da plataforma;
- Geração automática de certificados no padrão X509 para cada servidor habilitado ou usuário externo, detentor de documento de identificação válido (CPF ou CNPJ), que for cadastrado na plataforma. Tais certificados são vinculados a uma cadeia certificadora emitida pela própria plataforma;
- Conformidade do certificado X509 com os padrões utilizados na assinatura eletrônica no formato PAdES;
- Vinculação dos certificados X509 à própria conta dos servidores habilitados ou usuários externos, os quais só são ativados em caso de digitação e validação da senha e só poderão ser utilizados dentro da plataforma;
- Possibilidade de integração com a Plataforma de Autenticação Digital do Cidadão - Login Único do Governo Federal, condicionada à liberação de credenciais de produção após a homologação final pela Secretaria de Governança Digital - SGD do Ministério da Economia - ME, viabilizando a realização de Assinatura Eletrônica Avançada através do assinador Gov.br, o que assegura segurança técnica e jurídica aos processos eletrônicos, em aderência ao Art. 4º da Lei nº 14.063/2020, c/c Art. 4º do Decreto nº 10.543/2020, c/c Portaria SEDGGME nº 2.154/2021;
- Possibilidade de validação da integridade e autoria das assinaturas eletrônicas apostas em documentos da plataforma por meio da infraestrutura oficial do portal Gov.br, através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, aderente à MP 2.200-2 e à Lei nº 14.063/20;
- Possibilidade de autenticação da tramitação dos documentos da plataforma por meio de inclusão automática de assinatura eletrônica qualificada com o certificado digital e-CNPJ ICP-Brasil da Administração Pública, o que viabiliza a validação da sua competência jurídico-administrativa através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital, mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI;
- A utilização da Assinatura Eletrônica Avançada não exige instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário;
- Para o sistema de Assinatura Eletrônica Qualificada (ICP-Brasil):
  - Possibilidade de aposição de Assinatura Eletrônica Qualificada nos documentos da plataforma, através do certificado ICP-Brasil, a qual evidencia-se como o tipo de assinatura eletrônica “que possui nível mais elevado de confiabilidade a partir de suas normas, de seus padrões e de seus procedimentos específicos”, nos termos do Art. 4º, inciso III e §1º, da Lei nº 14.063/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, cumulada com a Medida Provisória nº 2.200-2/2001;
  - Possibilidade de validação das assinaturas eletrônicas qualificadas quanto à integridade e autoria, em documentos assinados por certificado ICP-Brasil na plataforma, através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, aderente à MP 2.200-2 e à Lei nº 14.063/20;

- Conformidade com as normas da ICP-Brasil para assinatura de documentos, mais especificamente a DOC-ICP-15;
- Suporte a certificados do tipo A1 da ICP-Brasil, bem como a dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3, emitidos por Autoridades Certificadoras vinculadas à cadeia da ICP-Brasil;
- Possibilidade de execução de assinaturas eletrônicas com Certificado ICP-Brasil, no mínimo, nas versões mais recentes dos navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome, bem como nos sistemas operacionais Windows, Linux e MacOS;
- Possibilidade de verificação da validade e revogação do certificado digital do signatário no momento da realização da assinatura digital;
- Possibilidade de realização de co-assinatura eletrônica de documentos utilizando certificado digital ICP-Brasil na Central de Atendimento, sem necessitar da criação de login e senha, aderente ao Art. 5º, §1º, III, da Lei nº 14.063/2020;
- A efetivação da assinatura eletrônica está condicionada à inserção da senha pelo usuário, como método de confirmação de segurança;
- Características gerais da assinatura eletrônica:
  - Composição de filas de assinaturas, as quais viabilizam que os documentos a serem subscritos sejam identificados e segmentados por tamanho, propiciando o tratamento das filas de arquivos pequenos, médios e grandes de forma diferenciada e assíncrona, trazendo agilidade para o processo;
  - Após a inclusão da assinatura eletrônica, a plataforma gera, automaticamente, documento PDF em formato PAdES (original, com assinaturas eletrônicas incluídas), compreendendo página de verificação das assinaturas (cópia para impressão, com estampa em todas as páginas do arquivo e inclusão de manifesto de assinantes ao final), aderente ao Requisito nº 7.5.6 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza como altamente desejável que um sistema “seja capaz de receber atualizações tecnológicas quanto à plataforma criptográfica de assinatura digital”;
  - Possibilidade de acesso aos arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES) através de endereço eletrônico público específico, por meio do qual são exibidas informações técnicas e validação da integridade dos certificados digitais utilizados. A assinatura eletrônica PAdES é uma marca d'água digital assimétrica, aderente aos Requisitos nºs 7.7.1, 7.7.2 e 7.7.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza, respectivamente, que um sistema “tem que ser capaz de recuperar informação contida em marcas d'água digitais” e “de armazenar documentos arquivísticos digitais que contenham marcas d'água digitais”, bem como é altamente desejável que “possua arquitetura capaz de receber atualizações tecnológicas no que se refere à plataforma de geração e detecção de marca d'água digital”;
  - Possibilidade de solicitação da assinatura de documentos ou de interações por outros servidores habilitados e/ou por usuários externos, os quais serão notificados no ambiente interno da plataforma e através das notificações multicanais;
  - Possibilidade de cancelamento e rejeição de solicitação de assinatura, o que implicará no respectivo registro cronológico do andamento no documento;

- Possibilidade de listagem das assinaturas pendentes em documentos, através da exibição do status de “pendente” ou “assinado” nas notificações, viabilizando ao usuário o acompanhamento dos documentos que dependem da sua assinatura eletrônica;
- Possibilidade de solicitação de assinatura eletrônica de maneira sequencial, viabilizando a definição da ordem através da qual as assinaturas poderão ser apostas no documento;
- Possibilidade de coexistência, em um único documento, de fluxos de subscrição simultâneos e sequenciais, de forma que contemple a aposição da assinatura concomitante ou subsequentemente às demais;
- A cada nova assinatura no documento, é enviado um e-mail informando o estágio em que se encontra o fluxo de subscrição definido, apontando que das “x” assinaturas esperadas, “y” já foram efetuadas;
- Possibilidade de indicação das atribuições dos signatários, tais como aprovador, contratante, contratada, dentre outros;
- Possibilidade de definição, em um único fluxo, de exigência de aposição de assinatura eletrônica avançada e de assinatura eletrônica qualificada (ICP-Brasil), bem como da dispensa de assinatura de documentos anexos;
- Existência de funcionalidade de notificação de que o destinatário recebeu documento no qual não há necessidade de assinatura;
- Capacidade de registro da ocorrência de leitura do(s) despacho(s) constante(s) no documento;
- Possibilidade de criação de lista de signatários para envio recorrente de documentos para assinatura;
- Utilização de fatores adicionais de autenticação dos signatários durante a Assinatura Eletrônica Avançada, a exemplo de geração de token via e-mail;
- Possibilidade de a assinatura dos documentos ser realizada em dispositivos móveis;
- Possibilidade de configuração de quais envolvidos receberão cópia do documento assinado, por e-mail, ao final do processo de assinatura;
- Existência de mecanismos que visam à segurança e à prevenção de fraudes nos processos de assinatura dos documentos via plataforma, possuindo, no mínimo:
  - Certificação digital dos documentos, a fim de evitar falsificações;
  - Trilha de auditoria dos documentos, de modo que todas as atividades realizadas, inclusive as visualizações, sejam registradas com data, hora e IP;
  - Criptografia dos documentos armazenados no sistema;
  - Possibilidade de validação de assinaturas com certificado digital padrão ICP-Brasil, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”;

- Possibilidade de escolha da atribuição do assinante no documento, através de lista pré-determinada, tais como “parte”, “testemunha”, “aprovador”, dentre outros;
- Possibilidade de exibição, na lista de documentos, de informação indicativa do estágio em que se encontra o documento;
- Possibilidade de assinatura de documentos ou despachos emitidos e/ou anexados em formato PDF, utilizando certificados digitais e criando arquivos assinados no formato PAdES;
- Possibilidade de geração de uma página com extrato técnico das assinaturas em endereço eletrônico público específico, contendo nome do assinante e políticas de assinatura;
- Possibilidade de co-assinatura de documentos previamente assinados no formato PAdES, com certificado ICP-Brasil ou através de outras assinaturas eletrônicas qualificadas com certificados da sub-autoridade da plataforma, mantendo todas as subscrições existentes do documento no mesmo padrão e local para conferência, aderente ao Requisito nº 7.5.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que ser capaz de verificar a validade da assinatura digital no momento da captura do documento”;
- Possibilidade de aposição de assinatura eletrônica no conteúdo dos documentos, apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos anexos (PDF);
- Possibilidade de verificação da autenticidade da assinatura aposta no documento através de código alfanumérico em endereço eletrônico público específico, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”;
- Possibilidade de solicitação de assinatura por meio de busca, utilizando caractere específico no momento da criação ou do despacho de documentos;
- Possibilidade de listagem das assinaturas pendentes em painel específico, viabilizando ao assinante, de forma facilitada, o acompanhamento dos documentos que dependem da sua assinatura;
- Existência de registro de ações relacionadas à assinatura no documento (solicitação, assinatura, cancelamento e recusa), exibindo, em ordem cronológica, quando cada ação ocorreu;
- Possibilidade de exibição de lista de assinaturas em cada despacho ou documento principal, clicando em “listar assinaturas”. Neste atalho são exibidas as mesmas informações da central de verificação;
- **Contrassenha**
  - Possibilidade de uso de contrassenha internamente, permitindo que servidor habilitado autorizado redija e envie documento em nome de outro servidor habilitado;
  - Para utilização da funcionalidade da contrassenha, através da geração de uma senha automática, o servidor habilitado autorizador deve permitir que outros servidores habilitados formalizem documentos em seu nome;
  - Os documentos gerados através da funcionalidade da contrassenha serão visualmente identificáveis, através de caracterização dos servidores habilitados em autorizador e digitador;

- A contrassenha gerada tem número limitado de uso definido pelo servidor habilitado autorizador e pode ser cancelada antes de sua utilização total;
- O servidor habilitado autorizador tem acesso a relatório com todos os documentos emitidos em seu nome através de contrassenha;
- **Sistema de classificação e busca por etiqueta digital**
  - Possibilidade de cada setor adotar uma categorização própria para os documentos, por meio da criação de etiqueta digital;
  - A etiqueta digital funciona como gavetas virtuais, por meio das quais os usuários do setor podem categorizar e encontrar facilmente documentos;
  - Possibilidade de configuração das etiquetas, através da definição da cor da letra, do fundo e da utilização de emojis, propiciando visualmente a localização de documentos;
  - Possibilidade de classificação de um documento com mais de uma etiqueta, simultaneamente;
  - As etiquetas do setor ficam disponíveis somente para os servidores habilitados a ele vinculados;
  - A categorização dos documentos pelas etiquetas do setor só ficam visíveis para os servidores habilitados a ele vinculados;
  - Possibilidade de busca e filtragem de todos os tipos de documento disponíveis através da etiqueta, bastando selecioná-la antes de realizar uma busca avançada;
  - Ao clicar sobre uma etiqueta, automaticamente é mostrada a busca e são retornados todos os documentos a ela vinculados;
  - Possibilidade de organização das etiquetas de maneira estruturada, exibindo a hierarquia completa da etiqueta ao atribuí-la a um documento;
- **Hospedagem segura de anexos**
  - Em cada documento ou atualização, podem ser enviados anexos de diferentes formatos;
  - Os arquivos anexados aos documentos ficam hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente, posto que disponíveis somente por meio de link seguro, com tempo de expiração gerado dinamicamente pela ferramenta;
  - Registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado;
  - Exibição do tamanho do anexo na plataforma;
  - Possibilidade de pré-visualização, através de exibição de miniatura, dos anexos (PDF, formatos de vídeo e imagem) em tamanho melhor adaptado à tela;
  - Quando o anexo estiver em formato de imagem, ao clicá-lo, este será exibido de forma otimizada, visando ao carregamento rápido e a possibilidade de navegar entre as imagens em formato de galeria;
- **Gerenciamento de contatos e organizações**
  - Possibilidade de gerenciamento de contatos internamente na plataforma;

- Os contatos podem ser dos tipos contato/pessoa física; contato/setor de pessoa jurídica, tais como financeiro e suporte; bem como contato/pessoa jurídica;
- Contatos podem ser associados, de modo a permitir que outorgados tenham poderes de criar ou interagir em documentos que estejam em nome de outorgantes (procuração eletrônica);
- Quando um contato possuir outros a ele associados (procuração eletrônica), há a possibilidade de listagem dos contatos dos quais é o procurador outorgado;
- Ferramenta para importação e exportação de contatos em CSV;
- Ferramenta para unificação de contatos repetidos, com vistas à higienização da base de pessoas físicas e jurídicas;
- Possibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização;
- **Personalização da interface do sistema**
  - Possibilidade de inclusão de símbolo oficial da Administração Pública e definição de cor predominante nas interfaces de acesso interno e externo da plataforma, com vistas a dar uniformidade e consistência à sua identidade visual;
  - Possibilidade de inclusão de imagens como plano de fundo da interface de acesso interno da plataforma;
- **Central de Atendimento**
  - Funcionalidade que viabiliza à Administração Pública a disponibilização, em página da web, de portal de informações acerca dos serviços públicos de interesse dos usuários, sejam externos ou servidores públicos, bem como a centralização de consulta de autenticidade de documentos, de assinatura eletrônica, de protocolização eletrônica e de informações acerca do recebimento e tratamento dos pedidos de acesso à informação recebidos;
  - Possibilidade de acesso à Central de Atendimento pelo usuário externo através de cadastro na plataforma, bem como através da conta google, de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) e do login gov.br do Governo Federal (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/conta-gov-br/conta-gov-br/>). Na hipótese de determinado CPF não estar associado a um cadastro existente, um novo usuário externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral com informações adicionais;
  - Exibição para o usuário externo da sigla do setor vinculado a cada servidor habilitado que tenha interagido no documento e seus despachos, viabilizando o acesso à informação transparente quanto aos setores nos quais tramitaram suas solicitações, em aderência ao Art. 3º, III, IV e V, da Lei nº 12.527/2011;
  - Possibilidade de disponibilização da carta de serviços na Central de Atendimento, com índice dos serviços públicos prestados, os quais podem ser descritos, hierarquizados, vinculados a setores e buscados pelo título, nos termos do Art. 7º, §§2º e 4º, da Lei nº 13.460/2017;
  - Integração total e automática da Central de Atendimento com o Aplicativo Móvel para Atendimento, de modo que a administração dos dados cadastrais, dos serviços disponíveis em cada módulo e dos documentos vinculados aos usuários respeita as mesmas parametrizações em ambos os canais de atendimento;

- Possibilidade de configuração de inclusão de texto explicativo e link que viabilizam o acesso à Política de Privacidade da Administração Pública na Central de Atendimento, aderente ao Art. 50 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- Possibilidade de subscrever um documento em conjunto, através da assinatura eletrônica qualificada, utilizando certificado digital ICP-Brasil na Central de Atendimento, sem necessidade de efetivação de acesso, aderente ao Art. 5º, §1º, III, da Lei nº 14.063/2020;
- Possibilidade de configuração de verificação da autenticidade da assinatura aposta no documento, através da informação de respectivo código alfanumérico na Central de Atendimento, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”.
- Possibilidade de configuração de verificação da autenticidade de certidões disponibilizadas pela plataforma, através da informação do respectivo código alfanumérico na Central de Atendimento;
- Possibilidade de acesso aos documentos protocolizados autonomamente pelo usuário externo ou através de servidor habilitado, seja por meio de QR-Code, código externo ou pela lista de protocolos, disponibilizada após login;
- Na Central de Atendimento, há a possibilidade de envio de respostas aos ofícios eletrônicos remetidos pela Administração Pública através da plataforma;
- Possibilidade de o usuário externo (requerente) registrar protocolo eletrônico autonomamente, por meio do acesso externo da Central de Atendimento, desde que o assunto de interesse não conste entre aqueles configurados para atendimento exclusivo pelo balcão interno da Administração Pública, os quais não estarão exibidos na Central de Atendimento;
- Nos casos de configuração de determinados assuntos para admissão de identificação de pessoas envolvidas, há a possibilidade de acompanhamento e interação por estas nos respectivos documentos através da Central de Atendimento;
- Possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (requerente) após a resolução do protocolo eletrônico por todos os setores envolvidos, através da Central de Atendimento. A avaliação será realizada em formato de estrelas ou equivalente gráfico e viabilizará o cálculo de uma média nos indicadores dos setores envolvidos;
- Possibilidade de registro de manifestação na ouvidoria digital autonomamente pelo usuário externo (manifestante) através da Central de Atendimento;
- Após a resolução da manifestação na ouvidoria digital por todos os setores envolvidos, haverá a possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (manifestante) através da Central de Atendimento, viabilizando o cálculo de uma média nos indicadores dos setores envolvidos;
- **EAD - Sistema de Treinamento de Usuários**
- Disponibilização de material de treinamento em formato de vídeo, organizado por módulos, apresentando como utilizar a plataforma e suas funcionalidades;

- Controle das aulas assistidas na ferramenta de ensino a distância (EAD) disponibilizada para apresentação do material em vídeo, viabilizando a verificação do percentual de acesso ao conteúdo programático pelo servidor habilitado;
- Integração da ferramenta de ensino a distância (EAD) com a aplicação, exibindo o progresso em formato percentual e absoluto do servidor habilitado no(s) curso(s) em que estiver matriculado;
- A ferramenta de ensino a distância (EAD) controla a ordem através da qual as aulas são assistidas, visando a garantir que o conteúdo seja repassado conforme planejamento do instrutor;
- Possibilidade de o usuário assistir novamente às aulas na ferramenta de ensino a distância (EAD);
- Ao final do curso, a ferramenta de ensino a distância (EAD) viabiliza a aplicação de avaliação de aprendizado, com questões objetivas, gabarito previamente informado e exibição de nota ao término;
- Caso o servidor habilitado obtenha nota mínima definida pela Administração Pública, será emitido certificado eletrônico de conclusão do(s) curso(s) em formato PDF, no qual constará o conteúdo programático apresentado e a respectiva carga horária;
- Capacidade de aferição do progresso no treinamento de cada servidor individualmente, mostrando indicadores de progresso, data de conclusão e nota obtida na prova de conclusão do curso.

## RELATÓRIOS

### ○ **Informações gerenciais**

- De acordo com a utilização da plataforma, automaticamente são gerados indicadores e estes são apresentados aos gestores, contendo, no mínimo, os seguintes itens:
  - Indicador de eficiência de cada setor da Administração Pública, consubstanciado nas informações da porcentagem de resolução de documentos, na quantidade de documentos recebidos, bem como na quantidade de resolvidos, desde o início até a data definida pelo interessado, limitada à atual.
  - Indicador de qualidade de cada setor da Administração Pública, consubstanciado na nota média atribuída às resoluções e aos despachos dos documentos, desde o início até a data definida pelo interessado, limitada à atual.
  - Indicador de engajamento dos servidores habilitados de cada setor da Administração Pública, consubstanciado na porcentagem de leitura dos documentos recebidos, desde o início até a data definida pelo interessado, limitada à atual.
  - Indicador de assiduidade dos servidores habilitados integrantes de cada setor da Administração Pública, consubstanciado na representação gráfica, por cores, da quantidade de tempo desde o último acesso à plataforma, a qual será dividida por indicativos de que o acesso nunca ocorreu, bem como de que não o fez há mais de 45 (quarenta e cinco) dias, duas semanas, uma semana, três dias ou dois dias.
- Para o indicador de assiduidade, possibilidade de acesso à informação da quantidade de acessos realizados pelo servidor habilitado, da data e hora da última ação realizada naquele setor, bem como da data e hora do cadastro.



- Para o indicador de assiduidade, possibilidade de visualização dos servidores que foram suspensos da plataforma em decorrência do transcurso de 90 (noventa dias) de inatividade.
- Possibilidade de acesso à quantidade de servidores habilitados integrantes de cada setor da Administração Pública e detalhamento de dados específicos destes, tais como cargo, nível na plataforma, último acesso e data de cadastro.
- Possibilidade de exportação dos relatórios de indicadores em formato para formato CSV, bem como de geração de arquivo em PDF.
- Possibilidade de escolha de quais tipos de documento serão considerados os indicadores.
- Acesso a página específica com gráfico evolutivo dos setores organizados hierarquicamente, em formato de lista.
- Possibilidade de comparação da média de todos os setores com a de um setor em específico.
- Possibilidade de visualização de setores com demandas em aberto em determinado tipo de documento, viabilizando a identificação de gargalos em processos da Administração Pública.
- **Progresso no Sistema de Treinamento de Usuários**
  - Relatório de progresso dos servidores habilitados inscritos no EAD - Sistema de Treinamento de Usuários, consubstanciado na porcentagem da evolução, data e hora de conclusão, média final, bem como possibilidade de acesso ao certificado de conclusão individualizado.
- **Quantitativo de documentos**
  - Relatório quantitativo de documentos por setor da Administração Pública, através de escolha do tipo de documento, do período a ser considerado, do tipo de contagem - apenas documentos emitidos pelo setor ou todos os documentos em trâmite no setor -, do setor, bem como se devem ser exibidos os setores inativos ou não.
- **Acessos diários**
  - Possibilidade de geração de relatório de acessos diários, através da escolha do usuário, do tipo de período (dia, semana ou mês), o qual será disponibilizado em formato CSV.
  - Geração assíncrona de relatório de informação dos acessos diários efetuados pelos servidores habilitados, viabilizando a navegação sem comprometimento da solicitação, bem como a notificação da sua finalização em local específico e visível na plataforma.
  - Possibilidade de acesso aos últimos 5 (cinco) relatórios de acessos diários gerados por até 7 (sete) dias após sua disponibilização.
- **Estatística**
  - Relatório de números precisos de utilização da plataforma, no qual são exibidas informações da data de início e a respectiva quantidade em dias e meses em que a plataforma está em operação na Administração Pública, bem como o número de:
    - Total de usuários e por nível de acesso;
    - Total de setores e por suas subdivisões (principais, subsetores e grupos de trabalho);

- Total de documentos e por suas subdivisões em gerados (documentos e despachos) e migrados/integrados;
- Anexos e seu tamanho total;
- Acessos.
- **Informações sobre consumo de recursos**
  - Possibilidade de geração de relatório do consumo detalhado mensal com, no mínimo, informações de quantidade de servidores habilitados (cadastros e acessos), usuários externos (cadastros e acessos), documentos gerados (emissões, despachos e total), volume anexos (tamanho e média de tamanho) e assinaturas realizadas (emitidas, verificadas e login certificado).
  - Possibilidade de acompanhamento e gerenciamento da economia estimada de recursos.
  - Possibilidade de acompanhamento do número de impressões que seriam realizadas na tramitação física de documentos.
  - Possibilidade de cálculo do gasto total que seria realizado com impressões de documentos físicos, baseado no preço da impressão por folha informado pela Administração Pública.
- **Informações de auditoria**
  - Possibilidade de geração, por servidores habilitados delegados, a relatórios de eventos ocorridos dentro da plataforma, viabilizando a auditoria das ações realizadas, aderente ao Requisito nº 7.4.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “tem que assegurar que as informações da trilha de auditoria estejam disponíveis para inspeção, a fim de que uma ocorrência específica possa ser identificada e todas as informações correspondentes sejam claras e compreensíveis”.
  - Possibilidade de personalização do relatório de eventos através de escolha do período a ser abarcado, do tipo de evento ou todos, de setores ou todos, bem como de usuários ou todos.
  - Disponibilização de relatório consolidado com a identificação de cada evento ocorrido na plataforma, através da informação de seu código específico, do número do acesso, do nome do usuário, da data, da hora e de sua descrição, bem como do detalhamento do sistema operacional, do tipo de dispositivo, do IP (Internet Protocol) e da versão do navegador utilizado.
  - Possibilidade de exportação de informações dos eventos no formato CSV.
- **Gráficos de utilização**
  - Possibilidade de geração de relatório de gráficos de manuseio da plataforma, consubstanciado na disponibilização de um painel de informações (dashboard) a respeito da utilização dos módulos da plataforma, por meio de gráficos e tabelas demonstrativos de dados por assunto, por setor, por usuário e por situação.
  - Possibilidade de personalização do relatório de gráficos, através da escolha do módulo, do tipo de período (mês semana e dia) e da abrangência dos assuntos, dentre todos ou algum em específico.
  - Na hipótese de haver relatório pronto com as mesmas características escolhidas, este poderá ser acessado imediatamente pelo servidor habilitado.

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

#### ○ **Relatório georreferenciado**

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

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

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

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

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

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

### **SERVIÇOS OFERECIDOS**

#### ○ **Implantação**

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

#### ○ **Condições gerais**

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

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

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

- Os arquivos disponibilizados para cópia da CONTRATANTE ficarão disponíveis por 30 dias corridos, período após o qual todos os dados da CONTRATANTE serão excluídos dos servidores da CONTRATADA.
- O código fonte do sistema informatizado é de exclusiva propriedade da CONTRATADA e não será disponibilizado em nenhum momento para a CONTRATANTE.
- Adequação do tratamento de dados pessoais nos termos da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), observando, dentre outros, os seguintes fundamentos previstos nesta legislação: o respeito à privacidade e à autodeterminação informativa; a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião; a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem; o desenvolvimento econômico, tecnológico e a inovação; a livre iniciativa, a livre concorrência, a defesa do consumidor, os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.
- **Suporte**
  - Suporte de atendimento simplificado, personalizado e humanizado aos usuários, cidadãos e servidores habilitados da Administração Pública, através de ferramenta intuitiva de atendimento via chat, acessível na própria plataforma, e e-mail.
  - Possibilidade de visualização dos atendentes do suporte que estão disponíveis para atendimento.
  - Possibilidade de escolha do assunto a ser abordado no atendimento, viabilizando o recebimento automático de artigo da central de ajuda da plataforma a respeito do tema e, conseqüentemente, eventual autoatendimento pelo usuário.
  - Enquanto estiver aberto, há a possibilidade de inclusão de outro usuário no mesmo atendimento, viabilizando que mais de uma pessoa tenha acesso e interaja com o suporte a respeito de determinada demanda.
  - Possibilidade de acompanhamento do atendimento por mais de um atendente de suporte, viabilizando eventual trabalho colaborativo.
  - Possibilidade de escalação do atendimento para níveis cada vez mais especializados de suporte, conforme a necessidade da demanda, através dos quais poderá haver a resolução imediata, a análise e simulação da demanda, bem como a criação de chamado para o setor de tecnologia.
  - Possibilidade de acesso a atendimento já iniciado e pendente de resolução, através de número de registro de chamado.
  - Recebimento de e-mail pelo usuário ao final do atendimento, no qual este poderá manifestar sua concordância ou discordância quanto à solução apresentada e avaliar ou reabrir o atendimento, respectivamente.
  - Possibilidade de avaliação do atendimento em uma escala de 0 (zero) a 10 (dez), bem como de inclusão de comentário.
  - No e-mail de resumo da finalização do atendimento, há a disponibilização de informações a respeito do atendente, da data e da hora do início e fim do atendimento.

- Possibilidade de acesso ao histórico de todos os atendimentos recebidos pelo suporte, divididos por status, através tanto do e-mail, no qual são enviados os históricos de todos os atendimentos, quanto da plataforma.
- 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 48 horas - retorno sobre prazo de resolução/adaptação de problema constatado;
- **Cessão de uso da plataforma**
  - O início da cessão de uso da plataforma é imediato após a homologação do cronograma de implantação pelo CONTRATANTE, bem como são disponibilizadas todas as funções ao administrador do contrato em até 2 (dois) dias úteis após a homologação.
  - A locação mensal da plataforma inclui os serviços de implantação remota, treinamento nos primeiros 30 (trinta) dias e suporte técnico durante toda a vigência do contrato.

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

## MÓDULOS DISPONÍVEIS

### Memorando

- Viabiliza a troca de informações oficiais entre setores da Administração Pública, com numeração automática e sequencial;
- Geração automática de QR Code, facilitando a localização do documento;
- Elaboração do documento em tela, utilizando campo específico com capacidade de formatação de texto;
- Possibilidade de elaboração do documento em tela cheia;
- Possibilidade de movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações com numeração automática e sequencial, viabilizando a distinção entre respostas e encaminhamentos;

- Possibilidade de envio de comunicação privada, através da qual apenas remetente e destinatário têm acesso ao documento, seus despachos e anexos, inexistindo oportunidade de alteração da privacidade;
- Possibilidade de geração de folha de rosto para impressão, permitindo a identificação e movimentação de processos ou materiais não digitais;
- Seleção do setor destinatário conforme organograma cadastrado e possibilidade de busca por nome ou sigla do setor;
- Possibilidade de anexar múltiplos arquivos ao memorando ou às suas movimentações;
- Possibilidade de utilização de modelos de documentos disponíveis em repositório da Administração Pública ou de setor a ela vinculado;
- Possibilidade de geração do documento em formato PDF para assinatura eletrônica;
- Possibilidade de vinculação de múltiplos prazos ao documento para controle em calendário;
- Possibilidade de listagem dos setores envolvidos no documento, atualizando automaticamente a relação a cada movimentação que abarque novo setor;
- Exibição do status de resolução do documento nos setores envolvidos;
- Exibição das ações realizadas no documento, em formato de linha do tempo.

### **Ofício Eletrônico**

- Envio de documentos oficiais para usuários externos, com e-mails rastreados;
- O ofício é gerado pela Administração Pública e remetido de forma oficial e segura ao seu destinatário, via e-mail, com possibilidade de notificação por SMS (caso disponível);
- Possibilidade de recepção de respostas a ofícios na plataforma através da Central de Atendimento ou de resposta do destinatário ao e-mail de notificação;
- Transparência nas movimentações e manutenção de todo o histórico na plataforma;
- Utilização de base única de contatos para todos os módulos da plataforma;
- Desnecessidade de o destinatário ser usuário da plataforma para ter acesso ao ofício ou tramitá-lo, bastando ser cadastrado nos contatos;
- Os ofícios acessados na parte externa da plataforma compartilham a mesma numeração atribuída ao ofício internamente;
- Possibilidade de geração de QR Code para cada ofício enviado.

### **Circular**

- Documento de comunicação interna, em caráter informativo, entre setores da Administração Pública;
- Possibilidade de redação da circular em tela, através de formatador de texto próprio;

- Possibilidade de seleção da integralidade dos setores da Administração Pública, de determinados setores e subsetores ou de um setor em específico do organograma;
- Possibilidade de definição de prioridade “Urgente”, o que viabiliza a exibição da priorização na lista de documentos do setor;
- Rastreabilidade automática da circular, informando data e hora em que cada servidor habilitado efetuou a leitura;
- Possibilidade de os servidores habilitados responderem à circular através de resposta aberta, visualizável por todos os envolvidos, ou restrita, à qual somente servidores vinculados ao setor remetente poderão visualizar;
- Possibilidade de anexar múltiplos arquivos à circular ou às suas movimentações;
- Possibilidade de inclusão de atividade ou prazo na circular com vistas ao controle de datas;
- Possibilidade de arquivamento ou de arquivamento e interrupção das notificações decorrentes das novas movimentações na circular recebida;
- Possibilidade de encaminhamento de circular para setor não envolvido previamente na sua tramitação;
- Possibilidade de leitura das respostas abertas por todos os setores envolvidos;
- Possibilidade de definição de data para arquivamento automático da circular;
- Possibilidade de marcação da circular como meramente informativa, oportunidade na qual não serão admitidas respostas ou encaminhamento.

### **Protocolo Eletrônico**

- Abertura de protocolo por acesso externo na Central de Atendimento ou através de cadastro realizado por servidor habilitado na plataforma;
- Possibilidade de escolha pelo usuário entre a visualização dos protocolos nos formatos de lista ou calendário, este último baseado nos prazos;
- Possibilidade de identificação, na lista, da existência de anexos ou prazos no protocolo, sem necessitar abrir o documento;
- Possibilidade de escolha pelo usuário entre a ordenação por número do protocolo ou pela data da última movimentação nele realizada;
- Possibilidade de identificação pelo usuário da forma de abertura do protocolo. Tendo sido realizada por servidor habilitado (atendente), sua identificação será automática.
- Registro no próprio documento de todas as movimentações relacionadas ao protocolo, viabilizando a visualização cronológica das interações realizadas;
- Possibilidade de acesso ao documento gerado no protocolo por meio de QR-Code, código externo ou por lista de protocolos, disponibilizada após login do usuário externo (requerente) na Central de Atendimento;

- Possibilidade de configuração de assuntos, de modo a permitir a hierarquização dos serviços disponíveis e facilitar a escolha do tipo de demanda através de listagem;
- Possibilidade de configuração de direcionamento automático de assuntos para o setor da Administração Pública respectivamente responsável pelo seu atendimento e resolução;
- Possibilidade de configuração de setor da Administração Pública como central de distribuição de demandas, quanto aos assuntos sem direcionamento automático cadastrado;
- Exibição de comprovante de protocolização (código externo) para o usuário externo (requerente), imediatamente após a inclusão da demanda, no qual constará o setor destinatário do protocolo;
- O setor destinatário do protocolo tem acesso integral ao conteúdo da demanda e suas movimentações, podendo encaminhá-lo para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário externo (requerente);
- Possibilidade de resolução unilateral da demanda por determinado setor da Administração Pública, de modo que continue com status em aberto e tramitando em setores nos quais haja alguma tarefa pendente ou que ainda estejam atendendo o usuário externo (requerente);
- Na oportunidade da resolução unilateral da demanda, possibilidade de o setor escolher entre acompanhar cada uma das próximas movimentações do protocolo, quando este será devolvido à caixa de entrada do setor, ou somente ser notificado quando for novamente instado.
- Possibilidade de um servidor habilitado vinculado ao setor responsável definir que um protocolo foi concluído definitivamente. Neste status, o protocolo não aceita mais interações externas e apenas um servidor habilitado vinculado ao setor responsável pode reverter a conclusão, permitindo que o usuário externo (requerente) novamente se manifeste;
- Possibilidade de configuração de vinculação de anexos identificados por assunto de protocolo, os quais podem ser obrigatórios ou opcionais, bem como podem ser aceitos em extensões de arquivos específicas.
- Possibilidade de configuração de prazo automático, em dias, para cada assunto de protocolo, o que será exibido no documento;
- Possibilidade de inclusão, alteração ou conclusão de prazos, por qualquer setor com acesso ao documento, o que será registrado e exibido no próprio documento;
- Possibilidade de configuração individual de alertas de vencimento dos prazos do documento, possibilitando ao usuário a indicação da forma do lembrete e da quantidade de dias antes do vencimento;
- Possibilidade de definição de obrigatoriedade de realização de login verificado pelo usuário externo (requerente), através de certificado ICP-Brasil ou login gov.br, para protocolos vinculados a determinados assuntos;
- Possibilidade de configuração de assuntos para atendimento exclusivo pelo balcão interno, os quais não serão exibidos na Central de Atendimento;
- Possibilidade de inclusão de mapa interativo de localização em determinados assuntos, para coleta do georreferenciamento da demanda, viabilizando a busca de informações e o apontamento exato da demanda através de pino ou marcador equivalente;



- Possibilidade de configuração de campos de identificação de pessoas envolvidas em determinados assuntos de protocolo, viabilizando que estes acompanhem e interajam no documento através da Central de Atendimento;
- Possibilidade de registro de interações por setor envolvido e usuário externo (requerente), viabilizando a inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos;
- Possibilidade de definição prévia de setores que terão autorização para alterar o assunto do protocolo, possibilitando a correção de eventual equívoco na classificação inicial da demanda, o que será registrado e exibido no próprio documento, com informações de data e hora, bem como da classificação anterior;
- Após a resolução do protocolo por todos os setores envolvidos, haverá a possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (requerente), diretamente por e-mail ou através da visualização do protocolo na Central de Atendimento. A avaliação será realizada em formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala, e viabilizando o cálculo de uma média nos indicadores dos setores envolvidos;
- Possibilidade de o servidor habilitado receber documentos ou itens na forma física e gerar comprovante com as informações do protocolo, para confirmação de recebimento pelas partes envolvidas.

### **Ouvidoria Digital**

- Módulo desenvolvido para atendimento à Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;
- Ouvidoria é um canal cuja finalidade é a apresentação de sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, sua função é intermediar a relações entre o cidadão e a Administração Pública, enquanto conjunto de órgãos e pessoas jurídicas aos quais a lei atribui o exercício da função administrativa do Estado nos âmbitos federal, estadual e municipal;
- A ouvidoria digital viabiliza o recebimento das manifestações dos cidadãos, bem como a análise, a orientação, o encaminhamento às áreas responsáveis pelo tratamento ou pela apuração, a resposta ao manifestante e a conclusão da demanda;
- Possibilidade de registro de manifestação diretamente pelo usuário externo (manifestante) através da Central de Atendimento da Administração Pública;
- Possibilidade de registro de manifestação por servidor habilitado, oportunizando o atendimento presencial, bem como através de canais adicionais como telefone e redes sociais, o que será vinculado ao nome do usuário externo (manifestante) atendido;
- Possibilidade de identificação da manifestação do usuário externo (manifestante) por finalidade, conforme a seguir: “Denúncia” viabiliza comunicação da ocorrência de ato ilícito e da prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa de apuração por órgãos da Administração Pública, a exemplo da denúncia de ausência de conclusão de obra objeto de convênio cujos repasses foram efetuados; “Elogio” viabiliza a demonstração de reconhecimento ou satisfação quanto a prestação de um serviço público ou a atendimento recebido, a exemplo de registro de elogio ao atendimento realizado por servidora pública da biblioteca de um órgão; “Reclamação” viabiliza a demonstração de insatisfação quanto a determinado serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e/ou na fiscalização deste, a exemplo da reclamação quanto à tentativa mal sucedida de protocolização de pedido em determinada Secretaria de governo; “Solicitação” viabiliza o pedido de

adoção de providências pelos órgãos e entidades vinculados à Administração Pública, a exemplo de comunicação da falta de um medicamento e requerimento de diligências para a solução do problema; e “Sugestão” viabiliza o registro de ideia ou proposta de melhoria na prestação de serviços públicos por órgãos e entidades vinculados à Administração Pública, a exemplo e sugestão de disponibilização de serviço de fotocópia próximo ao balcão de atendimento de um órgão público;

- Possibilidade de indicação do método de entrada do atendimento pelo servidor habilitado (atendente), quais sejam telefone, correspondência, e-mail, rede social, atendimento social ou site;
- Possibilidade de inclusão de geolocalização da demanda na tela da manifestação, com vistas a exibir ferramenta de mapa interativo, viabilizando busca por endereço, digitação de coordenada geográfica, bem como apontamento e/ou ajuste desta através de de pino;
- Possibilidade de exibição das manifestações recebidas pelo setor nos formatos de listagem, com ordenação por número, última atividade e prazo; de calendário, no qual são exibidas as manifestações com seu prazo final de resposta; e em formato pinos em mapa geográfico interativo;
- Possibilidade de filtragem das manifestações recebidas pelo setor por assunto, período de data de abertura, nome do requerente e/ou marcadores aplicados;
- Possibilidade de realização de movimentações pelos setores envolvidos, bem como pelo usuário externo (manifestante), através da inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos.
- Possibilidade de configuração de assuntos de modo a facilitar a escolha do tipo de manifestação por meio de lista, permitindo a ordenação hierárquica das atividades disponíveis;
- Possibilidade de configuração de direcionamento automático de assunto para o setor da Administração Pública responsável pelo atendimento, ao mesmo tempo em que para a Ouvidoria, para acompanhamento;
- Possibilidade de recategorização dos assuntos por setores previamente autorizados, viabilizando a correção de eventual equívoco na classificação inicial da manifestação, o que será registrado no próprio documento, exibindo data, hora e classificação anterior.
- Exibição de comprovante de protocolização (código externo) para o usuário externo (manifestante), imediatamente após a inclusão da manifestação, no qual constará o setor destinatário da demanda;
- O setor destinatário da manifestação tem acesso integral ao seu conteúdo e movimentações, podendo encaminhá-la para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário externo (manifestante);
- Possibilidade de resolução unilateral da demanda por determinado setor da Administração Pública, de modo que continue com status em aberto e tramitando em setores nos quais haja alguma tarefa pendente ou que ainda estejam atendendo o usuário externo (manifestante);
- Na oportunidade da resolução unilateral da demanda, possibilidade de o setor escolher entre acompanhar cada uma das próximas movimentações, quando este será devolvido à caixa de entrada do setor, ou somente ser notificado quando for novamente instado;
- Possibilidade de a Ouvidoria responder ao usuário externo (manifestante) e marcar a manifestação automaticamente como resolvida em todos os setores que eventualmente estejam envolvidos na demanda;

- Após a resolução da manifestação por todos os setores envolvidos, haverá a possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (manifestante), diretamente por e-mail ou através da visualização do documento na Central de Atendimento. A avaliação será realizada em formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala, e viabilizando o cálculo de uma média nos indicadores dos setores envolvidos;
- Para garantir a proteção à identidade do usuário externo (manifestante), em cumprimento à Lei nº 12.527/11 e Lei 13.460/2017, possibilidade de escolha do tipo de identificação da manifestação que está sendo registrada, quais sejam: “Sem sigilo”, quando o manifestante informa um meio de contato (e-mail, telefone ou endereço) e permite que sua identificação esteja disponível para os setores envolvidos no atendimento; “Sigilosa”, quando o manifestante se identifica, mas solicita o sigilo sobre sua identificação, oportunidade na qual somente a Ouvidoria terá acesso aos tais dados, ao passo que os setores envolvidos apenas visualizarão o conteúdo da manifestação; e “Anônimo”, quando o manifestante não se identifica e não informa um meio de contato, oportunidade na qual poderá acompanhar a demanda através do comprovante de protocolização (código externo).

### **Pedido de e-SIC**

- O Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão permite o recebimento de pedidos de acesso à informação feitos à Administração Pública, com base na Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação - LAI);
- As solicitações de informações podem ser feitas diretamente pelo cidadão, através da internet, ou cadastradas por servidor habilitado (atendente), a partir de visita presencial, telefone ou correspondência;
- Possibilidade de resposta e/ou encaminhamento da demanda, internamente, para qualquer setor cadastrado que tiver ao menos um usuário ativo;
- Possibilidade de inclusão de anexos tanto durante a formalização inicial da solicitação quanto em qualquer uma das movimentações posteriores;
- Funcionalidades similares às demais estruturas de documentos;
- Possibilidade de categorização das demandas por assunto;
- Possibilidade de divulgação, em canal web da Administração Pública, de gráfico contendo informações de quantidade total de demandas da LAI recebidas, bem como a divisão desta por assunto, setor, situação ou prioridade.

### **Processo Administrativo**

- Possibilidade de criação de Processo Administrativo, enquanto sucessão de atos autônomos ordenados e direcionados à consecução de determinado fim previsto em Lei, consolidando atos eletrônicos de outros módulos, através de lista com assuntos pré-definidos;
- Possibilidade de configuração do setor destinatário inicial do processo a partir do assunto selecionado;
- Possibilidade de configuração de campos personalizados no processo administrativo para o preenchimento de informações durante a criação de documentos na plataforma, viabilizando à Administração Pública o aumento da retenção de informações vinculadas aos seus procedimentos;

- Possibilidade de configuração do formato pretendido para as informações informação obtidas através de campos personalizados;
- Possibilidade de escolha quanto à obrigatoriedade de preenchimento de cada campo personalizado criado;
- Possibilidade de inclusão de informações de ajuda a respeito do preenchimento dos campos personalizados da plataforma, nos formatos de texto e imagem, viabilizando maior usabilidade à navegação pelos usuários;
- Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de preenchimento automático de dados de localização por meio da inserção do número do Código de Endereçamento Postal (CEP), desde que vinculado a outros campos personalizados de localização cadastrados na plataforma;
- Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CPF, viabilizando integridade aos dados inseridos;
- Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CNPJ, viabilizando a inserção de dados dados íntegros na plataforma;
- Possibilidade de realização de automação de cálculos através da combinação de múltiplos campos personalizados, viabilizando à Administração Pública a validação das diferentes informações prestadas na plataforma;
- Possibilidade de utilização de modelos de texto para padronização da abertura e trâmite dos processos;
- Possibilidade de geração de documentos complementares dentro processo administrativo, incluindo referência na linha do tempo, podendo aproveitar de forma automática os dados envolvidos;
- Possibilidade de referência a outros documentos eletrônicos da plataforma no processo administrativo, movimentação que será automaticamente informada no documento citado;
- Possibilidade de inclusão de anexos nos atos do processo;
- Possibilidade de configuração de funcionalidade que permita a determinados setores a marcação de processos como “Deferido” ou “Indeferido”;
- Possibilidade de geração automática do número do processo, por assunto ou em sequência à numeração geral, além da viabilidade de utilização de padrão customizado da Administração Pública;
- Possibilidade da inserção de múltiplos prazos dentro dos processos administrativos;
- Possibilidade de restrição de abertura e tramitação de Processo Administrativos por setor;
- Possibilidade de configuração de anexos obrigatórios por assunto e de definição dos seus requisitos mínimos no momento da abertura.

### **Aplicativo móvel para Atendimento**

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

- Solicitação de acesso à localização do dispositivo na tela inicial, viabilizando a listagem das Administrações Públicas mais próximas que estão utilizando o aplicativo no atendimento;
- Possibilidade de escolha da Administração Pública da qual busca-se atendimento, dentre as habilitadas e ordenadas por proximidade no aplicativo, para realizar a solicitação;
- Configuração e inclusão de identidade visual (símbolo oficial, cores e fundo de tela), viabilizando a personalização do aplicativo de acordo com a Administração Pública selecionada;
- Aplicativo totalmente integrado à plataforma web, de modo que a administração dos serviços disponíveis em cada módulo é a mesma utilizada na Central de Atendimento;
- Possibilidade de utilização, pelo usuário externo, do login “gov.br” (Governo Federal) para acesso ao aplicativo. Caso o CPF não esteja associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral;
- Possibilidade de utilização, pela pessoa física ou jurídica, dos dados de acesso já cadastrados na Central de Atendimento ou de realização de cadastro pelo próprio aplicativo;
- Efetivada a conexão no aplicativo, serão exibidos os documentos vinculados ao usuário externo na Inbox, em duas abas diferentes, quais sejam: “Em aberto”, na qual constará aqueles que estão pendentes de resolução na entidade; e “Arquivado”, na qual constará os documentos que já foram resolvidos pela Administração Pública;
- Exibição, no aplicativo, da sigla do setor vinculado a cada servidor habilitado que tenha interagido no documento e seus despachos, viabilizando ao usuário externo o acesso à informação transparente quanto aos setores nos quais tramitaram suas solicitações, em aderência ao Art. 3º, III, IV e V, da Lei nº 12.527/2011;
- Possibilidade de o usuário externo editar os seus dados através do menu “Minha Conta”;
- O aplicativo mantém a conexão do usuário externo mesmo após o fechamento do aplicativo, visando a reduzir o esforço na formalização de solicitações;
- Na consulta dos documentos vinculados ao usuário, a plataforma irá exibir o conteúdo, as tramitações e os anexos, respeitando as mesmas parametrizações existentes na Central de Atendimento;
- Possibilidade de interação em um documento existente vinculado ao usuário, adicionando novas informações e anexos;
- Possibilidade de abertura de documentos de diferentes módulos da plataforma no mesmo aplicativo;
- Possibilidade de escolha e configuração dos módulos da plataforma que ficarão disponíveis para consulta no aplicativo;
- Os módulos configurados para ficarem disponíveis no aplicativo estarão acessíveis no botão “Novo” ou ícone equivalente;
- Possibilidade de o usuário externo navegar em menu com os serviços disponibilizados em cada módulo, de modo que ao selecionar um assunto, os subassuntos sejam exibidos em uma próxima tela;
- Possibilidade de o Administrador definir assuntos em destaque, os quais serão exibidos na tela antes da lista de assuntos gerais;

- A seleção de assunto para a criação do documento no aplicativo, viabiliza a exibição da descrição relacionada ao assunto, bem como a aplicação das regras de identificação e obrigatoriedade de anexos e campos adicionais, quando estes estiverem disponíveis, da mesma forma realizada na Central de Atendimento;
- Finalizado o preenchimento do documento, este será salvo imediatamente na plataforma, informando ao usuário o número do documento e qual setor recebeu a demanda;
- As notificações com a confirmação de abertura, interações e finalização da demanda serão feitas pelos canais de comunicação previamente disponíveis na plataforma (e-mail e/ou SMS);
- Possibilidade de o usuário consultar o organograma completo da Administração Pública selecionada, bem como as informações de contato, através do menu “Sobre”.

### **Ato Oficial**

- Módulo utilizado para tramitação e coleta de assinaturas digitais de atos oficiais da Administração Pública, tais como empenhos, portarias, decretos, leis, contratos, dentre outros;
- Possibilidade de adicionar respostas e encaminhar o documento para outros setores da Administração Pública;
- Possibilidade de cadastro de assuntos específicos para a classificação dos documentos e configuração do roteamento automático, viabilizando a distribuição do documento para setores pré-definidos;
- Possibilidade de configuração que permita que determinados setores e/ou perfil de usuários possam enviar documentos;
- Numeração automática do documento, com possibilidade de configuração de numeração única dentro de cada setor ou permitindo numeração manual;
- Possibilidade de configuração que permita que usuários externos consultem e co-assinem documentos;
- Geração de QR-Code para cada documento criado;
- Possibilidade de utilização de certificado digital ICP-Brasil, para que os servidores habilitados assinem arquivos em formato PDF anexados;
- Possibilidade de co-assinatura, pelos demais usuários com acesso ao documento, dos anexos em formato PDF, utilizando certificado digital ICP-Brasil.

### **Carta de Serviços**

- Possibilidade de disponibilização de página pública na Central de Atendimento, com índice dos serviços e viabilidade de busca pelo título do serviço, nos termos do Art. 7º, §2º, I, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de criação, edição e suspensão de serviços da Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §§ 1º, 2º e 4º, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de definição de hierarquia para os serviços presentes na Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de descrição dos serviços presentes na Carta de Serviços através de um editor de texto com opções de formatação simples, nos termos do Art. 7º, §2º, I, da Lei nº 13.460/2017;

- Possibilidade de definição do setor responsável por um serviço da Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §§1º e 2º, III e V, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de formatação simples da descrição de serviços presentes na Carta de Serviços, viabilizando, no mínimo: criação e edição de tabelas, alinhamento de texto (justificado, alinhado ao centro, à esquerda ou à direita), além de permitir textos em negrito, itálico e sublinhado, nos termos do Art. 7º, §§1º e 2º, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de transparência na disponibilização da Carta de Serviços, através do Workplace (Central de Atendimento), contendo descrição dos serviços da Administração Pública, bem como dos setores responsáveis pela sua prestação, nos termos do Art. 7º, §§2º e 4º, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de associação de um Serviço da Carta a um assunto de protocolo ou ouvidoria, de forma que sejam viabilizadas a abertura e a tramitação da solicitação externa dentro da plataforma, nos termos do Art. 7º, §2º, VI, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de inclusão de informações a respeito das prioridades de atendimento do usuário externo, por serviço incluído na Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §3º, I, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de inclusão de informações a respeito da previsão de tempo de espera para atendimento do usuário externo, por serviço constante na Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §3º, II, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de inclusão de informações quanto aos mecanismos de comunicação com os usuários externos, por serviço constante na Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §3º, III, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de inclusão de informações quanto aos procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários externos, por serviço constante na Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §3º, IV, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de inclusão de informações quanto aos mecanismos de consulta, por parte dos usuários externos, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação, por serviço constante na Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §3º, V, da Lei nº 13.460/2017;

### **Gestão avançada de processos (workflow)**

- Possibilidade de configuração de etapas subsequentes no processo administrativo, de modo que a demanda só possa ser encaminhada na ordem pré-estabelecida, sem pular etapas;
- Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por receber o processo em cada etapa;
- Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por avançar o processo para a próxima etapa;
- Possibilidade de configuração de etapa sem setor previamente responsável, oportunidade na qual o servidor habilitado poderá movimentar o documento para qualquer setor da Administração Pública;
- 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, de modo que as informações de tempo decorrido e tempo ideal fiquem visíveis para todos os envolvidos no processo;

- Possibilidade de ordenação dos anexos vinculados aos documentos ou despachos da plataforma, durante a elaboração destes e previamente à efetivação de seu envio definitivo, viabilizando ganho de organização e eficácia aos processos da Administração Pública;
- Possibilidade de download de todos os anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP;
- Possibilidade de marcação dos anexos do processo como aprovados ou reprovados, permitindo, nesta última hipótese, a inclusão de observação textual a respeito do motivo da recusa;
- Possibilidade da geração de árvore de processos, ferramenta que viabiliza a conversão e concatenação de um documento nativo da plataforma e seus anexos em arquivo compilado e paginado, no formato PDF, através de composições múltiplas, favorecendo o envio de processos administrativos natos digitais para entidades, órgãos e ferramentas externos, inclusive de controle;
- O arquivo gerado através da árvore de processos é concebido em PDF (Formato de Documento Portátil), formato de arquivo universal, compacto, complexo e completo, que preserva as fontes e o layout dos documentos da plataforma e pode ser compartilhado, visualizado e impresso por qualquer usuário;
- Possui tecnologia avançada de dados e armazenamento para geração de tamanhos diversos de documentos, viabilizando a realização de download da árvore de processos, uma vez gerada, em formato PDF.
- Possui tecnologia avançada de processamento assíncrono de dados e armazenamento, a qual permite que o servidor habilitado não necessite aguardar, estático, na tela de solicitação da árvore de processos e seja notificado quando finalizada a sua geração.
- Possibilidade de geração de versão completa da árvore de processos do documento, na qual estarão contidos todos os seus despachos, anexos, menções, notas internas e documentos, viabilizando a exibição cronológica e transparente da integralidade dos atos que compõem um documento;
- Possibilidade de geração de versão da árvore de processos com a exibição das assinaturas firmadas no arquivo, bem como a verificação de suas autenticidades, o que assegura integridade, conferência de autoria e segurança ao documento digital;
- Possibilidade de geração de versão personalizada da árvore de processos, para a qual oportuniza-se a seleção dos gêneros de documentos desejados, entre despachos, anexos, menções, notas internas e documentos gerados, viabilizando a exibição cronológica de determinados atos integrantes de um documento;
- Possibilidade de geração de qualquer versão da árvore de processos em configuração comprimida, originando arquivo em formato PDF com o mesmo conteúdo da versão selecionada, porém de tamanho reduzido;
- Possibilidade de geração de qualquer versão da árvore de processos em arquivos fracionados e enumerados de acordo com a paginação do documento, viabilizando que as características técnicas dos documentos passem a abranger as limitações máximas de 5 (cinco) megabytes por arquivo fracionado e 500 (quinhentos) kilobytes por página integrante, desde que as propriedades dos documentos comportem compressões dentro dos referidos limites, o que facilitará o manejo dos arquivos pelos servidores habilitados, inclusive nas prestações de contas aos órgãos de controle;



- Possibilidade de geração de qualquer versão da árvore de processos de um documento incluindo as cópias integrais atualizadas dos documentos concebidos em decorrência daquele, as quais serão inseridas e numeradas na árvore de processos imediatamente após o ato que a criou;
- Possibilidade de geração de mais de uma árvore de processos do mesmo documento da plataforma, em configuração igual atualizada ou diferente da disponibilizada previamente, respeitado prazo mínimo específico;
- Possibilidade de download da última versão de cada uma das três configurações possíveis da árvore de processos, se existente, desde que o servidor habilitado esteja vinculado a algum dos setores envolvidos no documento;
- Atualização da cópia integral do documento referenciado a cada geração da árvore de processos, sem prejuízo da manutenção da ordenação cronológica e íntegra dos documentos, característica inerente à plataforma digital;
- Após cada movimentação que contiver anexo em formato não compilável em PDF na árvore de processos, haverá página de referência a tais arquivos;
- Quando o documento sujeito à compilação contiver hiperlink de menção a outro também existente na plataforma, a cópia integral atualizada do documento mencionado será inserida e numerada na árvore de processos, imediatamente após o ato que o referenciou;
- Tratando-se de árvore de processos com muitos documentos e anexos, sua geração ocorrerá em arquivos de tamanhos viáveis para download, mediante a criação automática de pasta comprimida com tantos arquivos quanto necessários para a disponibilização da integralidade do documento na árvore, em paginação sequencial e com viabilidade de tramitação.

#### **Assinatura eletrônica em lote**

- Possibilidade de efetivação de assinatura eletrônica em lote, de modo que o usuário poderá subscrever, em tela específica, todos os documentos nos quais tenha sido solicitada a sua assinatura;
- Possibilidade de listagem de todas as assinaturas pendentes a serem executadas pelo usuário;
- Possibilidade de assinatura eletrônica em lote, por meio de listagem com campo do tipo checkbox, no qual, ao selecionar, as subscrições serão efetuadas em formato de fila;
- Representação em tela da situação de cada assinatura, de modo que, em caso de falha, apareça um indicativo e, ato contínuo, o usuário seja encaminhado para uma nova tentativa;
- Assinatura eletrônica em lote nos formatos de assinatura eletrônica avançada nativa ou assinatura eletrônica qualificada ICP-Brasil;
- Assinatura em lote com os mesmos padrões da assinatura eletrônica individual, diferindo apenas na possibilidade de realização de várias assinaturas simultaneamente;
- Possibilidade de filtragem da fila de assinaturas, viabilizando a escolha dos documentos que estão pendentes de assinatura ou a exibição dos documentos que já foram assinados.

**ANEXO II****PLANILHA PARA COTAÇÃO DE PREÇOS / MODELO PROPOSTA**

Nome da empresa (razão social): .....

Endereço: .....

Cidade: ..... UF: ..... CEP: .....

CNPJ n.: ..... Telefone/fax: .....

E-mail.....

Banco n.: ..... Agência n.: ..... Conta corrente n.: .....

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QND	Und	Valor Mensal Máximo	Valor mensal Cotado	Valor Anual
01	<b>Locação de sistema</b> integrado de comunicação e protocolo para gestão eletrônica de documentos, elaboração, tramitação, certificação eletrônica, controle de atendimento de demandas, contendo os módulos: memorando, circular, protocolo web, ofício, gestão de ouvidoria e processo administrativo.	12	Mês	R\$ 13.696,25	R\$	R\$ 164.355,00

Validade Proposta: 60 dias.

....., .. de ..... de 2024.

---

 (Nome e assinatura do responsável)

### ANEXO III MINUTA DE CONTRATO

#### CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 000/2024

O **MUNICÍPIO DE XANXERÊ**, Estado de Santa Catarina, com sede a Rua Dr. José de Miranda Ramos, nº 455, inscrito no CNPJ sob o nº 83.009.860/0001-13, neste ato representado por seu Prefeito Municipal **OSCAR MARTARELLO**, brasileiro, casado, residente e domiciliado nesta cidade de Xanxerê, inscrito no CPF sob o nº 461.817.769-15 e RG nº 1692088, doravante denominado **CONTRATANTE**, e de outro lado a entidade:

**xxxxxx**, pessoa jurídica de direito privado, com sede a Rua xxx, xxx, Bairroxxx, cidade de xxxxx, Estado de xxxxx, inscrita no CNPJ sob nº xxxxx, neste ato representada pelo Sr. xxxxx, portador do CPF nº xxxxx, denominado para este instrumento particular simplesmente de **CONTRATADA**, de comum acordo celebram este contrato, regido pelas cláusulas e condições que seguem.

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – FUNDAMENTAÇÃO

- 1.1. Este contrato é fundamentado no procedimento realizado pelo **CONTRATANTE** através do edital de Pregão Eletrônico nº 0010/2024 – Processo Licitatório nº 0015/2024 e na proposta vencedora, conforme termo de homologação e se regerá pelas cláusulas aqui previstas, bem como pelas normas da Lei Federal nº 14.133/2021, suas alterações e demais dispositivos legais aplicáveis, inclusive os regulamentos editados pelo **CONTRATANTE**.

#### CLÁUSULA SEGUNDA – OBJETO

- 2.1. Contratação de empresa especializada **na locação de sistema integrado** de comunicação e protocolo para gestão eletrônica de documentos, elaboração, tramitação, certificação eletrônica, controle de atendimento de demandas, contendo os módulos: memorando, circular, protocolo web, ofício, gestão de ouvidoria e processo administrativo, conforme especificações do edital e seus anexos.

#### CLÁUSULA TERCEIRA – PRAZOS, FORMA E LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 3.1. A **CONTRATADA** obriga-se a prestar os serviços, mediante a locação do software, pelo período de 12 (doze) meses, de acordo com a descrição constante nos anexos “I”, “II” e “III” do edital/termo de referência e de sua proposta comercial.
- 3.2. A licitante vencedora deverá iniciar os serviços de implantação, migração e treinamento, no prazo máximo de 10 (dez) dias do recebimento da Ordem de Compra/Nota de Empenho, devendo o sistema deverá estar em pleno funcionamento, devidamente adaptado às necessidades da Prefeitura, em até 15 (quinze) dias após o do início dos serviços.
- 3.3. O sistema fornecido deverá ser dividido em módulos, conforme organização documental da Prefeitura, podendo os módulos serem acessados por usuários internos e externos, devidamente autorizados.
- 3.4. As funcionalidades do sistema e seus respectivos módulos deverão respeitar as exigências previstas no Termo de Referência, anexo “II” do edital/termo de referência.
- 3.5. A Contratada deverá disponibilizar material de treinamento para todos os usuários do sistema.
- 3.6. A **CONTRATADA** se compromete a seguir as seguintes diretrizes:

- 3.6.1 Confidencialidade: Compromisso em não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros.
- 3.6.2 Compromisso em não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por seu intermédio, e obrigando-se, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e / ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações.
- 3.6.3 Todos os dados são exclusivamente de propriedade da contratante e serão disponibilizados na integralidade ao término do contrato em formato digital e sem qualquer custo adicional. A contratada se responsabiliza pelo manutenção e guarda segura destes dados durante a vigência do contrato.
- 3.6.4 Em caso de rescisão contratual, será disponibilizado um acesso para realizar a transferência dos arquivos dos servidores seguros para máquina do cliente por tempo determinado. Estes arquivos consistem nos dados gerados na plataforma, bem como seus anexos.
- 3.6.5 O código fonte do programa é de exclusiva propriedade da Contratada e não será disponibilizado em nenhum momento.
- 3.6.6 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; a 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.
- 3.7 Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos/refeitos no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades
- 3.8 O contrato decorrente da presente licitação terá o prazo de vigência de 12 (doze) meses, a contar da publicação do seu extrato no Diário Oficial do órgão licitante, podendo ser prorrogado mediante termo aditivo, justificadamente a critério da Administração.

#### CLÁUSULA QUARTA – PREÇO

- 4.1. O preço a ser pago pela prestação de serviços do objeto do presente contrato é de R\$ [...], conforme a proposta da **CONTRATADA** vencedora da licitação.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QND	Und	Valor Mensal	Valor Anual
01	<b>Locação de sistema</b> integrado de comunicação e protocolo para gestão eletrônica de documentos, elaboração, tramitação, certificação eletrônica, controle de atendimento de demandas, contendo os módulos: memorando, circular, protocolo web, ofício, gestão de ouvidoria e processo administrativo.	12	Mês	R\$	R\$

## **CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO**

- 5.1. O pagamento será efetuado conforme Decreto nº 005/2024 vigente no Município de Xanxerê, mediante apresentação da Nota Fiscal, devidamente certificada pelo órgão competente, recebedor do objeto/serviços licitado, e apresentação dos comprovantes de regularidades fiscais. O pagamento será efetuado por meio de depósito bancário em conta no nome da CONTRATADA.

## **CLÁUSULA SEXTA – RECURSO FINANCEIRO**

- 6.1. As despesas do presente contrato correrão à conta da seguinte dotação orçamentária: Secretaria Municipal de Administração e Finanças, Red. 15 - elemento 33903099.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – REAJUSTE**

7.1 Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data de orçamento estimado do Processo. Após o interregno de um ano, e mediante pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do índice IPCA/IBGE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação em vigor.

## **CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

- 8.1 Atestar nas notas fiscais/faturas a efetiva prestação do serviço deste edital;  
8.2 Aplicar penalidades à contratada, quando for o caso;  
8.3 Prestar as informações necessárias à perfeita execução do contrato;  
8.4 Efetuar o pagamento à contratada no prazo avençado, após a prestação dos serviços e entrega da Nota Fiscal ao setor competente;  
8.5 Notificar a contratada, por escrito, da aplicação de qualquer sanção;  
8.6 Exercer o correto acompanhamento, controle, fiscalização e avaliação por representante do município o qual registrará as ocorrências, comunicando a contratada, que deverá providenciar a necessária regularização sempre que apontada.

## **CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 9.1 Responsabilizar-se pela saúde dos funcionários, encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais, fiscais, quer municipais, estaduais ou federais, bem como pelo seguro para garantia de pessoas e equipamentos sob sua responsabilidade, devendo apresentar, de imediato, quando solicitados, todos e quaisquer comprovantes de pagamento e quitação.  
9.2 Responder integralmente pelas obrigações contratuais, no caso de, em qualquer hipótese, empregados da CONTRATADA intentarem reclamações trabalhistas contra a CONTRATANTE.  
9.3 Cumprir com as determinações estabelecidas pelo Ministério do Trabalho, relativas à segurança e medicina do trabalho.  
9.4 Obrigar-se pela seleção, treinamento, habilitação, contratação, registro profissional de pessoal necessário, bem como pelo cumprimento das formalidades exigidas pelas Leis Trabalhistas, Sociais e Previdenciárias.  
9.5 Providenciar afastamento imediato, do(s) local(is) de execução do serviço objeto deste Contrato, de qualquer empregado cuja permanência seja considerada inconveniente pela CONTRATANTE.

- 9.6 Responsabilizar-se por qualquer acidente do qual possam ser vítimas seus empregados, no desempenho dos serviços objeto do presente Contrato.
- 9.7 Manter, na direção dos serviços, representante ou preposto capacitado e idôneo que a represente, integralmente, em todos os seus atos.
- 9.8 Recolher o ISSQN devido na base territorial da execução dos serviços.
- 9.9 A CONTRATADA deverá, quando requerido pelo Gestor de Contratos, apresentar Planilha de Custos de formação do preço (salário base do(s) colaborador (es) vinculados a execução dos serviços (unitário e total) bem como adicionais, benefícios, insumos, encargos trabalhistas e sociais, custos indiretos, tributos e lucros), quantidade de pessoal alocado para execução do contrato, relação dos materiais usados na execução dos serviços, marca/modelo e quantitativo, conforme previsto no Anexo 'A' do Edital.
- 9.10 Aceitar a fiscalização dos serviços por parte da CONTRATANTE.
- 9.11 Manter durante a vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

#### CLÁUSULA DÉCIMA – GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 10.1. O município de Xanxerê designa como **Gestor** deste contrato o **Sr. Carlos Alberto Peretti** e o **Fiscal** deste Contrato, o **Sr. Daniel Strada**, para o acompanhamento formal nos aspectos administrativos, procedimentais e contábeis e para executar o acompanhamento e fiscalização dos serviços, devendo registrar todas as ocorrências e as deficiências verificadas em relatório, cuja cópia será encaminhada à Contratada, objetivando a correção das irregularidades apontadas, no prazo que for estabelecido.

As exigências e a atuação da fiscalização pelo **MUNICÍPIO DE XANXERÊ** em nada restringe a responsabilidade única, integral e exclusiva da Contratada no que concerne à execução do objeto contratado.

- 10.2. Dentre as responsabilidades do(s) fiscal(is) está a necessidade de anotar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, inclusive quando de seu fiel cumprimento, determinando o que for necessário para a regularização de eventuais faltas ou defeitos observados.

#### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – PENALIDADES

- 11.1. A **CONTRATADA** estará sujeita às seguintes penalidades:
- 11.1.1. Advertência, no caso de inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.
- 11.1.2. Multa, no percentual compreendido entre 0,5% e 30% do valor do contrato, que poderá ser cumulada com a advertência, o impedimento ou a declaração de inidoneidade de licitar ou de contratar.
- 11.1.3. Impedimento de licitar e de contratar com o **CONTRATANTE**, pelo prazo de até 3 (três) anos, nas seguintes hipóteses:
- 11.1.3.1. Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano ao Município, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.
- 11.1.3.2. Dar causa à inexecução total do contrato.
- 11.1.3.3. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame.
- 11.1.3.4. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado.
- 11.1.3.5. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta.

- 11.1.3.6. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.
- 11.1.4. Declaração de inidoneidade de licitar e contratar com qualquer órgão público da Administração Federal, Estadual, Distrital ou Municipal, direta ou indireta, pelo prazo de 3 (três) a 6 (seis) anos, nas seguintes situações:
- 11.1.4.1. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato.
- 11.1.4.2. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato.
- 11.1.4.3. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza.
- 11.1.4.4. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.
- 11.1.4.5. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 11.2. Na aplicação das sanções serão considerados:
- 11.2.1. A natureza e a gravidade da infração cometida.
- 11.2.2. As peculiaridades do caso concreto.
- 11.2.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes.
- 11.2.4. Os danos que dela provierem para o **CONTRATANTE**.
- 11.2.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 11.3. Na aplicação das sanções previstas nesta cláusula, será oportunizado à **CONTRATADA** defesa, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da sua intimação.
- 11.4. A aplicação das sanções de impedimento e de declaração de inidoneidade requererá a instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão designada pelo **CONTRATANTE** composta de 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – EXTINÇÃO**

- 12.1. As hipóteses que constituem motivo para extinção contratual estão elencadas no art. 137 da Lei Federal nº 14.133/2021, que poderão se dar, após assegurados o contraditório e a ampla defesa à **CONTRATADA**.
- 12.2. A extinção do contrato poderá ser:
- 12.2.1. Determinada por ato unilateral e escrito do **CONTRATANTE**, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta.
- 12.2.2. Consensual, por acordo entre as partes, desde que haja interesse do **CONTRATANTE**.

## **CLAUSULA DECIMA TERCEIRA – DAS ALTERAÇÕES**

- 13.1. A contratada ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, por conveniência da Administração, dentro do limite permitido pelo artigo 125 da Lei nº 14.133/2021, sobre o valor inicial atualizado do contratado.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – PUBLICAÇÃO**

- 14.1 Incumbirá à Contratante providenciar a publicação deste contrato por extrato, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da data de sua assinatura, conforme Art. 94 da Lei 14.133/2021

**CLAUSULA DÉCIMA QUINTA - FORO**

15.1 As partes elegem o foro da Comarca de Xanxerê-SC para dirimir quaisquer questões relacionadas ao presente contrato. E, por estarem justos e contratados, firmam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma.

Local e data.

**CONTRATANTE**  
Prefeito do Município de Xanxerê

**CONTRATADA**  
Representante Legal

**TESTEMUNHAS:**

Nome:  
CPF:

Nome:  
CPF: