



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JARDIM DA SERRA  
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS  
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

**1. DO OBJETO**

1.1. **CONTRATAÇÃO DE SISTEMA INFORMATIZADO DE COMUNICAÇÃO INTERNA, EXTERNA E GESTÃO DOCUMENTAL, CENTRAL DE ATENDIMENTO, PROCESSOS/PROTOCOLOS E GESTÃO DE ATIVIDADES**, para atender às necessidades da Prefeitura Municipal de Bom Jardim da Serra e suas secretarias, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2. O ordenamento das propostas será pelo tipo **menor preço por lote**, que se constituirá no critério de seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras de modo geral e para contratação e bens e serviços.

1.3. Relação de produtos e serviços

Quant.	Descrição	Un.	Valor Mensal	Valor Total
12	SISTEMA INFORMATIZADO DE COMUNICAÇÃO INTERNA, EXTERNA E GESTÃO DOCUMENTAL, CENTRAL DE ATENDIMENTO, PROCESSOS/PROTOCOLOS E GESTÃO DE ATIVIDADES. OBS: O VALOR MENSAL DEVERÁ CONTEMPLAR O ACESSO PARA NO MÍNIMO 55 USUÁRIOS.	Mês	R\$ 1.925,00	R\$ 23.100,00

**2. DA JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**

2.1. A aquisição da prestação dos serviços atenderá as necessidades de:

- Fornecimento de uma plataforma WEB para gestão da comunicação, documentação, atendimento e gerenciamento de atividades.
- Utilizar a tecnologia para dar mais agilidade aos processos.
- Reduzir o tempo de resposta e resolução de solicitações internas e externas.
- Não depender de localização física para envio, recebimento, operacionalização e execução de atividades diárias e oficiais.
- Utilizar somente um layout e sequência de numeração de documentos em todos os setores da Entidade.
- Reduzir a quantidade de impressões e papel circulante na Entidade.
- Criar um Organograma Oficial e lista de contatos atualizada.

Prefeitura Municipal Bom Jardim da Serra  
Recebido em 20/04/22  
*[Assinatura]*

CNPJ 82.844.754/0001-92  
R. Manoel Cecílio Ribeiro, 68. Centro  
bomjardimdaserri.sc.gov.br  
(49) 3232 0197



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**  
**DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

- Criar um legado em cada setor, ter todo o histórico de trabalho registrado e organizado para servir como base para a tomada de decisão.
  - Fornecer a todos uma forma de gerenciar suas atividades diárias, ter controle de seus prazos de resolução e sequência dos projetos.
  - Aumentar a eficiência dos departamentos das entidades ao utilizar uma plataforma padronizada para fazer a gerência das atividades e processos.
  - Manter sempre acessível ao setor os arquivos anexos aos documentos, evitando assim o uso de pen-drives, e-mails pessoais ou envio por aplicativo de troca de mensagens.
  - Reduzir a informalidade, oferecendo uma ferramenta rápida e prática para registro das atividades oficiais, internas e externas à organização.
  - Informar aos cidadãos a quantidade de documentos eletrônicos enviados, bem como a quantidade potencial de impressões economizadas.
  - Fornecer espaço para registro de pautas de reunião e projeção de prazos a serem cumpridos.
  - Agrupar as respostas dos documentos em um único local, facilitando o entendimento e a tomada de decisão baseada na cronologia dos fatos.
  - Garantir a confidencialidade dos documentos, adotando práticas que aumentam a segurança na autenticação dos usuários.
- 2.2. A estimativa da quantidade a ser contratada baseou-se para o período de 12 meses, com 55 acessos com senhas individuais, que serão distribuídos entre as entidades e departamentos da Prefeitura Municipal de Bom Jardim da Serra.
- 2.3. O objetivo da contratação, portanto é contratação de **Sistema Informatizado de Comunicação Interna, Externa e Gestão Documental, Central de Atendimento, Processos/Protocolos e Gestão de Atividades**.
- 2.4. O agrupamento dos ITENS por LOTES se deve a viabilidade técnica e econômica dos serviços a serem adquiridos.

### **3. MÓDULOS CONTIDOS NA PROPOSTA**

- Memorando Eletrônico.
- Ouvidoria.
- Protocolo.
- Chamados.
- Pareceres.
- Intimação.
- Ofícios



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**  
**DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

#### **4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

- Sistema 100% WEB .
- A interface deverá ser responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado (computador, tablet ou smartphone), garantindo boa leitura e usabilidade.
- Certificado de segurança SSL com Validação Estendida, garantindo assim a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema.
- Data center localizado no território nacional.
- A plataforma deverá ter tempo médio de carregamento completo para usuário final igual ou inferior à 5 segundos, a ser aferido por ferramenta específica de monitoramento;

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

Cópia de segurança automatizada (backups) sem necessidade de ação por parte da entidade e de responsabilidade da CONTRATADA.

Plataforma única com todos os módulos interagindo com um único login.

Possibilidade de integração com qualquer sistema que suporte o padrão de API REST em formato JSON. Sob análise.

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

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

Por se tratar de um serviço de internet, é necessária a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs para inserção de informações na plataforma, tal serviço usa ferramentas que provem que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens (captcha). Deverá ser fornecido sempre a última versão do sistema, sendo que a atualização ocorre sem nenhuma interrupção no serviço.

#### **5. VISÃO GERAL**

##### **5.1 Acesso à plataforma**

###### **5.1.1. Acesso Interno**

- O acesso interno à plataforma se dará por meio de e-mail individual e senha pessoal e intransferível cadastrada pelo Administrador do sistema ou usuário por ele autorizado.
- Usuários podem utilizar certificados digitais emitidos pelo ICP-Brasil (e-CPF) para acessar a plataforma.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**  
**DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

- Possibilidade de utilização de ferramenta externa de validação de login, por meio de token/código gerado automaticamente a cada 30 segundos e associado à conta do usuário e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais.
- Administrador tem acesso a todas as funcionalidades da plataforma e autorização para cadastrar setores e usuários em toda a organização;
- Cadastro único de usuários para acesso a todos os módulos permitidos através de plataforma integrada;
- Possibilidade de parametrizar quais setores podem acessar determinados módulos, com a possibilidade, também, de restringir procedimentos de abertura ou tramitação de documentos.
- Cadastro de novos usuários será feito por administradores e por responsáveis diretos do setor ou hierarquicamente superior, ficando assim registrado a data/hora e quem o cadastrou, caracterizando a criação de cadeia de responsabilidades e disponibilidade de rastreamento de informações técnicas: IP, navegador de acesso, versão.
- Os usuários poderão editar seus dados de acesso (e-mail e senha) através de formulário específico. Não serão editáveis pelo usuário Nome e CPF, visando garantir a originalidade e rastreabilidade dos atos praticados.
- Não é possível excluir o cadastro de um usuário, apenas suspender seu acesso, pois, desta forma, mantém-se histórico de todos os usuários que já utilizaram a plataforma;
- O acesso, quando suspenso, não contabiliza a quantidade de acessos contratados, visto que ele estará inativo, sendo assim, sempre que um cadastro for suspenso, poderá ser criado outro usuário para substituir o acesso contratado.
- Foto, caso presente, deverá ser visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade nos processos;
- Disponibilidade do usuário configurar no sistema que está afastado do trabalho por motivos de férias, licença maternidade, licença paternidade, ou outro;
- Disponibilidade do usuário definir configurações de quais situações deve receber notificações por e-mail de novos documentos ou trâmites;
- Disponibilidade do usuário consultar em página específica todo o histórico de mudança de setor desde o seu cadastro, página essa que deve conter informações do nome do setor, data e hora da ocorrência, setor principal e quem realizou a alteração, sendo acessível através da página de preferências de conta;
- Sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um usuário responder, uma notificação automática deverá ser enviada pela plataforma e sua resposta será incluída no documento em formato de despacho;
- Administrador pode alterar setor que o usuário trabalha (a partir deste momento ele terá acesso somente aos documentos do setor atual, porém todo o seu histórico continuará no setor anterior);



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**  
**DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

- Possibilidade da divisão de permissões por usuários por níveis de acesso.
  - **Administrador Geral:** Acessar somente documentos do seu setor, porém pode gerenciar usuários, setores e estatísticas de toda a organização.
  - **Administrador Local:** Pode gerenciar subsetores e usuários a partir de um setor específico, independente do seu setor atual.
  - **Nível 1:** Pode movimentar documentos do setor e cadastrar novos usuários, bem como subsetores abaixo de sua hierarquia atual. Pode também acessar todos os documentos e interagir em todos os subsetores abaixo do setor atual.
  - **Nível 2:** Somente movimenta documentos do setor atual.
  - **Nível 3:** Somente visualiza documentos do setor atual.
- O usuário poderá ser definido como **Auditor**, onde tem acesso para consultar e interagir em todos os documentos/setores da organização.
- O usuário poderá ser definido para acessar relatórios gerenciais de toda organização.

#### **5.1.2. Acesso Externo**

- Possibilidades de cadastro e login no acesso externo:
- Contatos externos poderão se cadastrar e também recuperar senhas, caso já estejam cadastrados.
- Contatos externos poderão utilizar cadastros em redes sociais certificadas para acessar a ferramenta.
- Contatos externos poderão utilizar certificados digitais emitidos pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) para acessar a plataforma.
- Contatos externos poderão utilizar login gov.br (Governo Federal) para acessar a plataforma
- Possibilidade de abertura de documentos externamente por usuários internos do próprio sistema, com mesmo login/senha. O documento ficará atribuído ao cadastro da pessoa, sem vincular o setor onde ela está vinculada.
- Sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um contato externo responder uma notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho, facilitando assim a interação com contatos externos;
- Requerente poderá incluir informações e anexos de maneira facilitada respondendo o e-mail de notificação enviado pela plataforma a cada nova interação;
- Usuários externos deverão ter acesso às informações disponíveis de um documento, bem como seus anexos.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**  
**DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

- Área externa do sistema, onde estão disponíveis documentos para acesso por meio de código (chave pública) ou via leitura de QR-Code;
- Possibilidade de fazer acesso a documentos por chave pública ou número de identificação e ano do documento, acrescidos do documento pessoal do requerente (CPF ou CNPJ);
- Contatos externos terão acesso para manterem seus dados atualizados, registrar novas demandas e acompanhar o progresso e resolução de demandas previamente abertas;
- Após estar identificado, o contato terá a disponibilidade de acessar a sua caixa pessoal, onde todos os documentos nos quais ele é o requerente ou destinatário estarão reunidos;
- Contatos externos com procuração eletrônica deverão ter acesso às demandas registradas em nome dos outorgantes.

### **5.1.3. Estruturação das informações**

- Plataforma organizada hierarquicamente por setores e subsetores (com ilimitados níveis de profundidade), de acordo com a estrutura setorial da organização.
- Os usuários internos da plataforma serão vinculados a um setor principal e também podem ser vinculados a setores secundários.
- Usuários (Administrador e nível 1) presentes em setores onde o mesmo possua subsectores poderão trocar de setor e ter acesso às demandas de sua hierarquia;
- As demandas serão multi-setor, ou seja, cada setor envolvido poderá tramitar, encaminhar, definir um estágio de andamento bem como marcar unitariamente como resolvido, não alterando a situação geral do documento. Tem-se como demanda resolvida apenas quando todos os setores envolvidos resolvem e arquivam a solicitação.
- Todo documento poderá ser rastreado por meio de número gerado, código ou QR Code. O acesso aos documentos somente será permitido para usuários devidamente autorizados por meio de envio, encaminhamento dos documentos ou entrega de chave pública (código) para consulta.
- Todos os acessos aos documentos e seus despachos serão registrados e ficarão disponíveis a listagem de quem visualizou, de qual setor e quando, proporcionando transparência no trabalho que está sendo feito pelos envolvidos.
- Cada setor da organização deverá possuir uma caixa de entrada de documentos, onde todos os documentos recebidos ficarão disponíveis para os usuários internos vinculados.
- Essa caixa do setor deverá ser organizada por abas ou equivalente, de modo refletir o status de cada documento no setor.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**  
**DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

- Os documentos da organização estarão presentes no caixa de entrada dos setores, de acordo com os setores envolvidos no momento de sua criação ou encaminhamento.
- Usuários vinculados aos documentos terão acesso a eles pela caixa pessoal, além do caixa de entrada do setor, onde aparecem todos os documentos, independente de estarem associados a alguém ou estarem sem atribuição individual.
- Ao enviar ou tramitar um documento, deverá ser possível atribuir responsabilidade a si próprio ou a outro usuário, bastando utilizar a opção “**aos cuidados**” ou similar;
- Deverá ser possível enviar um documento a mais de um setor ao mesmo tempo utilizando a opção envio em cópia.
- Documentos pertencem ao setor. Caso um usuário seja desativado ou mesmo trocado de setor, todo histórico produzido por ele continua no setor, permitindo a continuidade das demandas sem perda de informações.
- Todos os documentos, inclusive seus anexos, do processo deverão ser organizados por ordem de inclusão, na vertical, em um modo de visualização denominado árvore de documentos do processo em formato de arquivo PDF.

#### **5.1.4. Divisão por módulos**

- A plataforma tem seu funcionamento dividido em módulos de modo a retratar a realidade documental da organização, sendo que os módulos poderão ser acessados por usuários internos e externos devidamente autorizados.
- Os módulos poderão ser restritos a setores ou perfis de usuários específicos, conforme definição da organização;
- O acesso a consulta e criação de documentos de todos os módulos, quando disponíveis ao usuário, estarão disponíveis na mesma interface, através de um menu único de opções;
- Cada módulo deverá ter uma contagem própria de documentos não lidos por usuários do setor;

#### **5.1.5. Organograma dos Setores**

- Organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários presentes no sistema.
- Informações sobre os usuários dentro de cada setor: nome, cargo, data de cadastro no sistema e data que esteve última vez online.
- Identificação visual dos usuários que estão on-line no momento.

#### **5.1.6. Controle de Prazos**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**  
**DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

- Possibilidade de criação de múltiplos prazos/atividades nos documentos disponíveis no setor;
- Prazo poderá ser para atribuído a todos envolvido, somente para um setor, ou apenas para próprio usuário;
- Identificação visual nos prazos/atividades sobre o vencimento: com folga, vencendo ou vencido;
- Possibilidade de marcar um prazo/atividade como realizado, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento;
- Possibilidade de editar um prazo/atividade, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento;
- Possibilidade de excluir um prazo/atividade, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento.

**5.1.7. Status de leitura e rastreabilidade dos documentos**

- Identificação visual do status de leitura na caixa de entrada do;
- O acesso a cada documento ou demanda deverão ser registrados automaticamente e exibidos no próprio documento, para se ter o histórico de quem acessou tal documento.
- Os usuários externos, ao acessarem documentos que estejam envolvidos, também deverão ter seu acesso registrado, de modo a dar transparência aos envolvidos de quem viu cada parte do documento eletrônico;
- Os documentos gerados deverão possuir a funcionalidade de ter um QR-code vinculado de modo a facilitar a rastreabilidade;
- Documentos emitidos e assinados digitalmente também deverão ter a característica de estarem acompanhados por um QR-code, de modo a verificar a validade das assinaturas digitais, bem como o conteúdo do documento original.

**5.1.8 . Assinatura Eletrônica Avançada e Assinatura Eletrônica Qualificada (padrão ICP-Brasil)**

- **Para o sistema de Assinatura Eletrônica Avançada:**
  - A Assinatura Eletrônica Avançada é amparada pela Lei 14.063/2020, especificamente no Artigo 4º II, em conjunto a instrumento a ser publicado pela organização, ratificando que os usuários da plataforma são pessoais e intransferíveis, admitindo como forma de comprovação da autoria;
  - Geração automática de certificados no padrão X509 para cada usuário interno ou contato externo cadastrado na plataforma que tenha um documento de identifi-



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**  
**DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

cação válido (CPF ou CNPJ). Tais certificados são vinculados a uma cadeia certificadora emitida pela própria plataforma;

- O certificado X509 está em conformidade com os padrões utilizados na assinatura digital no formato PAdES;
  - O certificado X509 dos usuários e contatos são mantidos vinculados à própria conta do usuário e só são ativados em caso de digitação e validação da senha e só poderão ser utilizados dentro da plataforma;
  - Não exige instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário para sua utilização;
- **Para o sistema de Assinatura Eletrônica Qualificada (ICP-Brasil):**
    - Estar em conformidade com as normas da ICP-Brasil para documentos assinados, mais especificamente a DOC-ICP-15;
    - Possuir suporte a certificados do tipo A1 da ICP-Brasil e dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3, emitidos por Autoridades Certificadoras vinculadas a cadeia da ICP-Brasil;
    - Possuir componente para execução de assinaturas digitais com Certificado ICP-Brasil para no mínimo os navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome, em suas versões mais recentes, para no mínimo os sistemas operacionais Windows, Linux e MacOS;
    - Possuir aplicativo móvel para permitir que usuários internos ou contatos externos possam carregar um certificado digital ICP-Brasil e assinar digitalmente documentos com suporte para no mínimo os sistemas operacionais móveis Android e iOS em suas versões mais recentes;
    - Possuir verificação da validade e revogação do certificado digital do signatário no momento da realização da assinatura digital;
    - Disponibilidade de realizar co-assinatura digital de documentos utilizando Certificado Digital ICP-Brasil na Central de Atendimento sem necessitar a criação de login/senha na plataforma;
    - Para assinar digitalmente com a Assinatura Eletrônica é necessário que o usuário insira sua senha, como método de confirmação de segurança.
  - **Características gerais da assinatura:**
    - Após realizar a assinatura eletrônica, gerar automaticamente documento PDF em formato PAdES (original, com assinaturas digitais incluídas) e documento para ve-



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**  
**DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

rificação (cópia para impressão, com estampa em todas as páginas do arquivo e inclusão de manifesto de assinantes ao final),

- Disponibilidade de acessar os arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES) através de endereço eletrônico público específico, exibindo informações técnicas e validação de integridade referentes aos certificados digitais utilizados. Registrando que a assinatura digital PAdES é uma Marca d'água digital assimétrica,
- Disponibilidade de solicitar assinatura de outros usuários internos ou contatos externos em documentos ou interações. Esta solicitação é exibida para o assinante em formato de notificação interna na plataforma e também através das notificações multicanais;
- Disponibilidade de cancelar ou rejeitar a solicitação de assinatura realizada/recebida, registrando no documento o momento em que este cancelamento/recusa ocorreu;
- Disponibilidade de listar as assinaturas pendentes em documentos através das notificações, exibindo o status de pendente ou assinado em cada notificação, permitindo ao assinante acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura eletrônica.
- Disponibilidade de solicitação para assinatura digital de maneira sequencial, permitindo definir a ordem em que as assinaturas poderão ser feitas no documento;
- Permitir a construção de fluxos de signatários sequenciais e em paralelo simultaneamente de forma que o fluxo contemple a entrega do documento para assinaturas em paralelo simultâneas e em continuidade signatários sequenciais ou vice-versa.
- A cada nova assinatura no documento deverá ser enviado um e-mail informando em qual estágio o documento se encontra, por exemplo: 1 de 5 assinaturas, 2 de 5 assinaturas.
- Permitir a indicação do papel dos signatários, como aprovador, contratante, contratada, etc.
- Capacidade, de em um mesmo fluxo, conter simultaneamente documentos que necessitam de assinatura eletrônica avançada ou assinatura eletrônica qualificada (ICP-Brasil) e documentos que são apenas anexos sem necessidade de serem assinados.
- Disponibilidade de realização de assinatura digital em lote das solicitações recebidas;
- Deve possuir a funcionalidade de notificação onde o destinatário recebe o documento sem a necessidade de assinar.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**  
**DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

- A plataforma deverá ter a capacidade de registrar a ocorrência da leitura do(s) documento(s) constante na transação.
- Permitir a criação de lista de signatários para envio recorrente de documentos para assinatura.
- Utilização de fatores adicionais de autenticação dos signatários durante a Assinatura Eletrônica Avançada, como por exemplo: geração de token via e-mail.
- Disponibilidade que a assinatura dos documentos seja realizada em dispositivos móveis.
- Ao final do processo de assinatura todos os envolvidos deverão receber uma cópia por e-mail do respectivo documento assinado.
- Possuir mecanismos que visem à segurança e prevenção de fraudes nos processos de assinatura dos documentos via solução, possuindo, no mínimo:
  - Certificação digital dos documentos, a fim de evitar falsificações;
  - Trilha de auditoria dos documentos, de modo que todas as atividades realizadas, inclusive as visualizações, sejam registradas com data e hora e IP;
  - Criptografia dos documentos armazenados no sistema;
  - Validação de assinaturas com certificado digital padrão ICP-Brasil.
- Disponibilidade de escolha do papel do assinante no documento através de lista pré-determinada (ex. parte, testemunha, aprovador, etc);
- Disponibilidade de exibição, na lista de documentos, de informação indicativa de qual estágio do fluxo de assinatura o documento se encontra;
- Disponibilidade de assinar documentos ou despachos emitidos e/ou anexos em formato PDF, utilizando certificados digitais criando arquivos assinados no formato PAdES;
- Possibilidade de geração de uma página com extrato técnico das assinaturas em endereço eletrônico público específico, contendo nome do assinante, políticas de assinatura.
- Disponibilidade de co-assinar documentos previamente assinados no formato PAdES com certificados ICP-Brasil ou outras assinaturas eletrônicas qualificadas com certificados da sub-autoridade da plataforma, mantendo assim todas as assinaturas existentes do documento no mesmo padrão e local para conferência, alinhado a resolução nº 25 do CONARQ, item 6.5.3 “tem que ser capaz de verificar a validade da assinatura digital no momento da captura do documento.”
- Possibilidade do usuário assinar documentos eletronicamente através da Assinatura Eletrônica no conteúdo dos documentos, apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos anexos (PDF).



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**  
**DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

- Possibilidade de verificar a autenticidade das assinaturas realizadas no documento através de código alfanumérico em endereço eletrônico público específico.
  - Possibilidade de solicitar assinatura por meio de busca utilizando caracter específico no momento da criação ou despacho de documentos.
  - Possibilidade de listar as assinaturas pendentes em painel específico, permitindo ao assinante de forma facilitada acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura;
  - Registrar as ações relacionadas à assinatura (solicitação, assinatura e cancelamento/recusa) no documento, de modo a exibir de maneira temporal, quando cada ação ocorreu;
  - Possibilidade de exibir a lista de assinaturas em cada despacho ou documento principal, clicando em Listar assinaturas. Neste atalho são exibidas as mesmas informações da central de verificação;
- **Hospedagem segura de anexos:**
    - Em cada documento ou atualização, podem ser enviados anexos de diferentes formatos;
    - Os anexos enviados aos documentos ficam hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente, somente por meio de link seguro com tempo de expiração gerado dinamicamente pela ferramenta;
    - Registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado;
    - Exposição do tamanho do anexo na ferramenta;
    - Exibição de miniatura (pré-visualização) dos anexos (PDF, formatos de vídeo e imagem) em tamanho melhor adaptado a tela;
    - Para os anexos em formatos de imagem, ao clicar na imagem, exibir a imagem otimizada visando o carregamento rápido e disponibilidade de navegar entre as imagens em formato de galeria;
  - **Gerenciamento de contatos e organizações:**
    - Possibilidade de gerenciar contatos internamente na ferramenta;
    - Os contatos podem ser do tipo: Contato/pessoa física, setor de organização (para contatos como: Financeiro, Suporte) e do tipo Organização/pessoa jurídica.
    - Contatos podem ser associados, de modo a permitir que tenham poderes de criar ou interagir em documentos que estejam em nome dos contatos associados (procuração eletrônica);



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**  
**DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

- Quando o contato possuir contatos associados (procuração eletrônica), exibir lista de quais contatos este é o procurador;
- Ferramenta para importação e exportação de contatos em CSV;
- Ferramenta para unificação de contatos repetidos para higienização da base de pessoas e organizações;
- Disponibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização;

## **6. MÓDULO MEMORANDO ELETRÔNICO**

### **6.1. Funcionalidades do Sistema de Memorando Eletrônico.**

6.1.1. Organizado hierarquicamente por setores e subsetores, de acordo com a lei Orgânica ou

6.1.2. Organização Setorial.

6.1.3. Memorando Privado, onde apenas o remetente e o destinatário têm acesso ao

6.1.4. Memorando e seus despachos e anexos.

6.1.5. Permite a movimentação dos memorandos através de despachos.

6.1.6. Possibilidade de anexar arquivos ao enviar um Memorando ou em seus despachos

6.1.7. Possibilidade de salvar os Memorandos como Rascunho, para posterior continuidade de edição, assinatura e envio.

### **6.2. Respostas e Encaminhamentos.**

6.2.1. Todos os acessos aos Memorandos e seus despachos são registrados e ficam disponíveis a listagem de quem acessou, de qual setor e quando, possibilitando transparência no trabalho que está sendo feito.

### **6.3. Circulares (Memorandos destinados a mais de um setor com caráter informativo).**

- Layout de impressão dos Memorandos de acordo com layout padronizado e cores da Entidade.
- Registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado (número de downloads).
- Funcionalidade de Marcar como Resolvido, movendo o Memorando da Caixa de Entrada para a Caixa de Resolvidos do Setor. Esta ação deixa visível a todos os outros.
- Setores envolvidos no Documento que o Setor atual já deu baixa na questão.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**  
**DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

Caixa de Entrada (Memorandos em aberto pelo setor).

Caixa de Saída (Memorandos enviados pelo setor solicitando ou informando algo).

Caixa de Favoritos (Memorandos marcados como favorito para acompanhamento rápido).

Caixa de Resolvidos (Memorandos que já estiveram na caixa de entrada e agora estão arquivados, pois já foram resolvidos pelo Setor).

- Acesso rápido para abrir o Memorando somente pelo seu Número.
- Após enviados, os documentos não podem ser alterados nem excluídos.
- Avaliação das ações, com uma nota de 5 a 10, a resolução das solicitações recebidas dos outros Setores. Esta nota não fica visível para o setor que recebeu a avaliação, apenas a média geral é considerada no Relatório Diário de Qualidade.
- Busca avançada de Memorandos, podendo buscar por Setor de Origem, Setor de Destino ou por qualquer termo contido no Assunto ou no Conteúdo do Memorando ou Despachos.
- Assinatura padrão, por usuário.
- Possibilidade de envio de Memorando por um chefe de Setor por meio da digitação do Documento por um assessor direto do mesmo Setor. A autenticação dar-se-á por meio de Contra-Senha de posse do Superior e esta deve ser informada no momento do Envio pelo Redator.

## **7. MÓDULO OUVIDORIA**

### **7.1. Funcionalidades do Sistema de Ouvidoria.**

- Mesma plataforma que os demais módulos, operacionalidade similar.
- Modos de visualização: em lista (tabelado) e por mapa.
- Possibilita o registro de qualquer tipo de documento, com registro do seu recebimento e tramitações, até seu encerramento, fornecendo informações rápidas e confiáveis.
- Permite acesso aos dados do processo através de código, nome do requerente, CPF /CNPJ.
- Permite o cadastramento do roteiro de cada Solicitação de ouvidoria por assunto e finalidade;
- Possibilita associar internamente uma ou mais demandas do mesmo cidadão que solicita algo que o setor julga ser o mesmo assunto, de modo a reduzir o número total de demandas e dar mais agilidade às resoluções.
- Comprovante de ouvidoria para o interessado no momento da inclusão do assunto com login e senha pela web.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**  
**DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

- Registra a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a um determinado Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações.
- Controlar toda tramitação dos assuntos de ouvidoria dentro da instituição, entre usuários e setores que possuam acesso a este Módulo.
- Inclusão de anexos nas manifestações ou seus despachos, podendo ser imagens, documentos, planilhas, etc.
- O setor de destino das manifestações acessa diretamente o histórico ou documento específico, tem a total liberdade de encaminhar ou responder, ao Ouvidor ou diretamente ao cidadão.
- Configuração dos assuntos e histórico de manifestações.
- Registro de usuário /data de todo cadastramento ou encaminhamento das manifestações em trâmites.
- Todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda, terão acesso ao documento.
- Todos os setores envolvidos poderão ver todos os despachos.
- Todos os acessos à demanda e despachos serão registrados e tem-se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando.
- Todas as demandas serão georreferenciadas.
- Possui o modo de exibição de mapa, onde as demandas ficam expostas com pinos nos locais reclamados.
- Possibilidade de ver, em modo mapa, todas as solicitações por assunto, setores envolvidos ou data de abertura;
- A exibição no mapa com diferenciação de cores respeitando o prazo de abertura.
- Cores: verde (prazo confortável), amarelo (prazo se aproximando), vermelho (prazo vencido).
- Facilitando a definição de prioridades.
- Demais funções com funcionalidades similares ao Memorando Eletrônico.

## **8. MÓDULO PROTOCOLO**

### **8.1. Funcionalidades do Sistema de Protocolo**

- Possibilitar o registro de qualquer tipo de documento, com registro do seu recebimento e tramitações, até seu encerramento, fornecendo informações rápidas e confiáveis.
- Permitir o acesso aos dados do processo através de código e/ou documento (CPF /CNPJ).



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**  
**DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

- Cadastro de roteiro de cada Solicitação de protocolo por assunto;
- Emitir comprovante de protocolo para o interessado no momento da inclusão do assunto com login e senha pela web.
- Registro de pareceres sobre o assunto de protocolo com histórico de cada trâmite sem limite de tamanho de parecer.
- Controle de toda tramitação dos assuntos de protocolo dentro da instituição, entre usuários e departamentos que possuam acesso aos programas.
- Inclusão de imagens em documentos anexando a um protocolo.
- Envio e recebimento on-line de protocolos com controle de senha / usuário.
- Consultas diversos protocolos, por requerente, por setor / departamento / secretaria, por assunto, data de movimentação, data de abertura e data de arquivamento.
- Módulo WEB de tramitação de assuntos de protocolo para que setores que não tem acesso a rede do órgão possa fazer suas movimentações.
- Controle do histórico dos assuntos dos protocolos gerados.
- Relatórios de controle de todos os assuntos pesquisados pelo protocolo com a população.
- Sistema organizado por setores e sub-setores.
- Possibilidade de especificar um usuário do setor de destino para receber a demanda.
- Todos do setor de destino têm acesso ao documento.
- Todos os setores envolvidos poderão ver todos os despachos.
- Todos os acessos à demanda e despachos serão registrados e tem-se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando.

## **9. MÓDULO PARECERES**

### **9.1. Funcionalidades do Sistema de Pareceres**

- Criação e registro de pareceres dentro do sistema.
- Múltiplos autores do parecer.
- Chave pública para consulta de autenticidade.
- Os pareceres poderão ser anexados em outros módulos do sistema.
- Acesso seguro por dupla autenticação de quem assina o parecer.
- Funcionalidades do Sistema de Intimação
- Intimação de CPF ou CNPJ através do sistema.
- Gera uma chave pública para consulta de autenticidade.
- A intimação poderá ser impressa.
- O intimado receberá um alerta via e-mail cadastrado.
- Histórico de consulta e visualização do documento.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**  
**DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

## **10. MÓDULO OFÍCIOS**

### **10.1. Funcionalidades do Sistema de Ofícios**

- Permite o envio de ofícios para CPF ou CNPJ através do sistema.
- Gera uma chave pública para consulta de autenticidade.
- O ofício poderá ser impresso.
- O destinatário receberá um alerta via e-mail cadastrado.
- Histórico de consulta e visualização do documento.
- Grau de prioridade a ser destacado no ofício.

## **11. SITUAÇÃO DOS DOCUMENTOS E IDENTIFICAÇÃO VISUAL**

- Verde (prazo confortável), Amarelo (prazo se aproximando), vermelho (prazo vencido – ação necessária).
- Identificação visual de não lido pelo setor (É um documento ainda não acessado por ninguém do setor).
- Identificação visual de não lido “por mim” (É quando alguém do setor já acessou o documento, mas o usuário atual ainda não o leu).
- Identificação visual de lido (Significa que o usuário atual já leu o memorando).
- Privado: somente o remetente e o destinatário têm acesso ao documento.

## **12. CADASTRO DE USUÁRIOS**

- O cadastro do usuário contém as informações. Nome, Cargo, Função, Matrícula, CPF, Data de Nascimento, Senha (de uso pessoal) e Foto.
- Os usuários podem editar seus dados a qualquer momento.
- Um administrador do sistema pode alterar o setor que um usuário trabalha (A partir deste momento ele tem acesso somente aos documentos do setor atual, porém todo o seu histórico continua no setor anterior).

## **13. RELATÓRIOS DIÁRIOS**

- De acordo com a utilização da ferramenta, são gerados automaticamente indicadores e estes são apresentados aos gestores, contendo:
  - Eficiência: porcentagem de resolução de memorandos do setor.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**  
**DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

- Qualidade: nota média dada para as resoluções e despachos do setor.
- Engajamento: porcentagem de leitura dos memorandos recebidos do setor.
- Os administradores possuem acesso a uma página específica com um gráfico evolutivo dos itens.
- Capacidade de comparar o gráfico geral da Entidade (média de todos os setores) com um setor em específico.
- Os administradores possuem acesso a uma página com os Dados atuais em formato de tabela dos Indicadores de Eficiência, Qualidade e Engajamento, organizados hierarquicamente de acordo com o Organograma da Entidade.
- Relatório de Uso, por setor. Uma listagem de todos os usuários na ferramenta e sinalizados visualmente por última data de acesso.
- Listagem de uso do sistema para Gestores, é possível identificar em grupos as pessoas que mais acessam a ferramenta.

#### **14. MONITORAMENTO E INTELIGÊNCIA PARA ADMINISTRADORES**

- Acompanhamento em tempo real das estatísticas e visão geral de uso da ferramenta.
- Visualização em tempo todas as ações principais feitas na ferramenta em uma timeline de acontecimentos.
- Auditoria de uso, todas as ações dos usuários são registrados e estarem de fácil acesso ao Administrador.
- Geração da Economia Verde, qual é o real potencial de impressão alcançado em Árvores que deixaram de ser desmatadas.
- Visão geral da Entidade: em quais setores as demandas não estão sendo resolvidas.

#### **15. PERSONALIZAÇÃO DO SISTEMA**

1. Cor do tema.
2. Fotos para tela de entrada.
3. Brasão/logo.
4. Fonte dos documentos impressos.
5. Custo da impressão /cópia no local para cálculo de potencial de economia em impressões.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**  
**DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

**16. CONDIÇÕES GERAIS**

- 16.1. 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.
- 16.2. 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.
- 16.3. Prazo de implantação e migração do sistema será de 30 dias após a assinatura do Contrato, incluindo neste prazo a migração dos dados atuais, caso necessário.
- 16.4. Todos os dados são exclusivamente de propriedade da Contratante e serão disponibilizados na integralidade sempre que solicitados em formato digital e sem qualquer custo.
- 16.5. A CONTRATADA se responsabilizará pela manutenção e guarda segura destes dados, mas não pelo conteúdo dos documentos.
- 16.6. Em caso de solicitação dos dados, disponibilizado um acesso para realizar a transferência dos arquivos dos servidores seguros para máquina do cliente por tempo determinado.
- 16.7. Ao término do contrato toda a base de informações deverá ser apagada dos servidores da CONTRATADA, após a confirmação pelo CONTRATANTE da realização da cópia integral dos dados.
- 16.8. A implantação será feita nos servidores da CONTRATADA, assumindo assim toda a logística de cópias de segurança, manutenção técnica e física dos servidores.
- 16.9. O acesso à plataforma é feito por meio de navegador de internet / link no website oficial.
- 16.10. O treinamento se dará no local que a CONTRATANTE determinar e respeitando cronograma a ser acordado previamente.
- 16.11. A CONTRATADA deverá prestar suporte sem custos adicionais, via sistema de atendimento e respostas acessados dentro da própria ferramenta e avisos por e-mail, no período de Segunda a Sexta das 9 h às 18 h.
- 16.12. O pedido de suporte deverá ser feito via sistema de Chamados, presente na própria ferramenta.



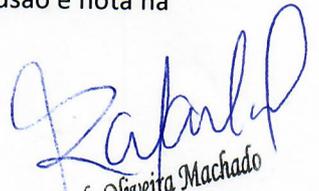
**PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**  
**DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

### 17. DO FUNCIONAMENTO

- 17.1. O sistema funciona todo em um mesmo ambiente web.
- 17.2. Todos os módulos podem ser acessados com o mesmo login e senha.
- 17.3. Base única de usuários, clientes, cidadãos, empresas e contribuintes.
- 17.4. Todos os documentos migrados possuem o mesmo layout e identificação padronizada.

### 18. SISTEMA DE TREINAMENTO

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

  
Rafaela de Oliveira Machado  
Diretora de Adm. e  
Finanças