



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



Termo de Referência

Anexo I – Processo Digital

Objeto: Contratação de Empresa Especializada para fornecimento de um sistema informatizado em formato SaaS para gerenciamento eletrônico de documentos – Governo Digital.

Justificativa

Amparados pela Lei 14.129 de 29 de março de 2021, que dispõe sobre princípios, regras para e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública, conforme Art. 1º esta Lei dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão.

A Administração da Prefeitura Municipal tem como objetivo fortalecer o acesso ao cidadão e otimizar os serviços de Gestão Municipal no âmbito do processo digital eletrônico bem como acesso as informações através da inovação tecnológica.

As ações da Administração Municipal buscam como objetivo:

A simplificação dos procedimentos de solicitação, oferta e acompanhamento dos serviços públicos, com foco na universalização do acesso e no autosserviço;

A eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

A imposição imediata e de uma única vez ao interessado das exigências necessárias à prestação dos serviços públicos, justificada exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente;

A presunção de boa-fé do usuário dos serviços públicos;

A permanência da possibilidade de atendimento presencial, de acordo com as características, a relevância e o público-alvo do serviço;

A proteção de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);

A acessibilidade da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, nos termos da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência)

O estímulo a ações educativas para qualificação dos servidores públicos para o uso das tecnologias digitais e para a inclusão digital da população;

O apoio técnico aos entes federados para implantação e adoção de estratégias que visem à transformação digital da administração pública;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



O estímulo ao uso das assinaturas eletrônicas nas interações e nas comunicações entre órgãos públicos e entre estes e os cidadãos;

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

Utilizar a tecnologia para dar mais agilidade aos processos.

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

Utilizar somente um layout e sequência de numeração de documentos em todos os setores da Entidade.

Reduzir a quantidade de impressões e papel circulante na Entidade.

Padronização de documentos de acordo com a identidade visual da Organização;

Melhorar o conceito do documento eletrônico moldado nos processos internos.

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

Criar um Organograma Oficial e lista de contatos atualizada.

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

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

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

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

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

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

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

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A empresa CONTRATADA assumirá as seguintes obrigações:

Cumprir rigorosamente com todas as programações e atividades do objeto deste Contrato;

Levar, imediatamente, ao conhecimento do Gestor do Contrato, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a execução dos serviços, para adoção de medidas cabíveis, bem como, comunicar, por escrito e de forma detalhada.

Indicar e Disponibilizar equipe técnica que atuará na implantação e parametrização de cada módulo;

Arcar com despesas de deslocamento e hospedagem da equipe técnica;

Apresentar os produtos definidos na qualidade e prazos definidos pela CONTRATANTE;

Fornecer todas as informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE;

Facilitar a supervisão acompanhamento dos trabalhos pela CONTRATANTE, fornecendo, sempre que solicitados, informações e documentos relacionados com a execução do objeto do presente edital;

Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus técnicos não terão vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

Obedecer às normas e rotinas da CONTRATANTE, principalmente as que disserem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações existentes ou geradas durante a execução dos serviços;

Guardar o mais absoluto sigilo em relação às informações ou documentos de qualquer natureza a que venham tomar conhecimento, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e / ou incorreta ou descuidada utilização;

Responsabilizar-se por todos os ônus referentes aos serviços contratados, inclusive, alimentação e transporte, compreendendo-se o deslocamento do empregado do seu endereço residencial até o local de trabalho, bem assim do local de trabalho até sua residência, quando em serviço, bem como tudo que as leis trabalhistas e previdenciárias preveem e demais exigências legais para o exercício da atividade objeto da licitação;

Prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente;

Responsabilizar-se pela conformidade e qualidade dos serviços e bens, bem como de cada material, matéria-prima ou componente individualmente considerado, mesmo que não sejam de sua fabricação, garantindo seu perfeito desempenho;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



Em nenhuma hipótese veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

Apresentar a metodologia de implantação que poderá sofrer mudanças conforme a necessidade da licitante desde comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA;

Apresentar o cronograma de implantação para a CONTRATANTE, de forma a atender as conveniências de datas e horários;

Emitir, relatórios sobre os atos relativos à execução do Contrato, para facilitar o acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços, à exigência de condições estabelecidas e à proposta de aplicação de sanções.

OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

A empresa CONTRATANTE assumirá as seguintes obrigações:

Agendar as reuniões que se fizerem necessárias para o planejamento, avaliação e ajustes nas etapas previstas de implantação;

Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, através de um Grupo de Trabalho designado. Verificar o cumprimento das obrigações assumidas pela prestadora, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pela CONTRATANTE, não devem ser interrompidas;

Fornecer as informações e documentos indispensáveis para a elaboração dos produtos mencionados;

Efetuar o pagamento nas condições e preços pactuados;

Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA;

PRAZOS

O prazo máximo de implantação e parametrização dos sistemas será de 60 (sessenta dias) para que os serviços sejam homologados e disponibilizados para o pleno funcionamento.

O termo de recebimento definitivo será emitido em até 60 (sessenta) dias, a contar do aceite provisório (art. 73, §3º da Lei Federal nº 8.666/93), ressalvado a faculdade da administração de invocar posteriormente o direito sob a ocorrência de vícios redibitórios.

O prazo de manutenção e suporte técnico dos Sistemas será de 12 (doze) meses.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



VI - SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO

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

Condições gerais

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

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

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

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

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

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

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

A implantação dos Sistemas pela empresa contratada não poderá ser superior a 60 (sessenta) dias contados a partir do recebimento da ordem de serviço inicial, e será executada conforme



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



cronograma proposto para implantação (anexo I Termo de Referência) contemplando, obrigatoriamente, todas as exigências e seus subitens constantes do anexo I Termo de Referência;

A Prefeitura designará servidores municipais das áreas atendidas pelos Sistemas para apoio e suporte aos técnicos da empresa contratada para implantação;

Em caso de não cumprimento dos cronogramas estabelecidos em comum acordo por ambas as partes, então será notificada a CONTRATADA e em persistindo os problemas, estará sujeita as penalidades previstas em contrato.

A empresa contratada e seus prepostos estão obrigados a guardar sigilo sobre dados e informações da CONTRATANTE a que tiverem acesso em decorrência da execução dos serviços, respondendo civil e penalmente em caso de infração ao sigilo imposto.

SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

A CONTRATADA fornecerá suporte técnico, manutenção e atualização dos Sistemas e seus módulos.

Para a prestação do suporte técnico, será exigido durante todo o período contratual, além do atendimento via sistema de atendimento e respostas acessados dentro da própria ferramenta e avisos por e-mail e em formato de chat, que a licitante possua um sistema disponível através da rede mundial de computadores (internet) para abertura de chamados técnicos, de qualquer natureza, que possibilite o acompanhamento do status do referido chamado através do número de protocolo. Este serviço deverá ficar disponível no horário comercial, de segunda a sexta-feira e demonstrado junto com a apresentação técnica dos sistemas.

SLA (Acordo de nível de serviço) para atendimento via ferramenta online de suporte:

Até 30 minutos - tempo para primeira resposta;

Até 8 horas - retorno sobre problema constatado;

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

Deverá ser garantido o atendimento para o suporte técnico ao usuário pelo menos no horário das 08h00min às 12h00min horas e das 13h30min às 18h00min horas, de segundas às sextas feiras.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA



ESTADO DE SÃO PAULO



O suporte técnico deverá ser realizado por técnicos habilitados, que possam orientar satisfatoriamente o usuário ou direcionar o atendimento a pessoa mais qualificada entre os empregados da CONTRATADA.

O suporte técnico terá como objetivos esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização dos sistemas, auxiliar na recuperação da base de dados por problemas originados em erros de operação, queda de energia ou falha de equipamentos, auxiliar os usuários, em caso de dúvidas, na elaboração de quaisquer atividades técnicas relacionadas à utilização dos sistemas, orientar os servidores na operação ou utilização dos sistemas em função de substituição de pessoal, tendo em vista demissões, licenças ou mudanças de cargos.

Durante toda a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá realizar os serviços de manutenção corretiva dos softwares licenciados, entendendo-se como tal, as ocorrências de defeitos (anomalias) de funcionalidades detectadas ou não pelos usuários.

Durante toda a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá realizar os serviços de manutenção legal (atualizações) dos softwares licenciados, entendendo-se como tal, a adequação das funcionalidades dos programas as exigências da legislação estadual e federal ou os dispositivos e normas estabelecidas pelos órgãos de controle e fiscalização (Tribunais de Contas e Controladoria Geral da União).

Cessão de uso da plataforma

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

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

Em caso da necessidade de visita de técnico(s), este prazo será de 24 (vinte e quatro) horas após abertura do chamado caso o chamamos tenha em seu descritivo ordem de erro do Software o mesmo não será cobrado.

É motivo de excludente de responsabilidade, sendo que a garantia prevista em contrato para os softwares objeto desta licitação não incluem problemas ou reparos causados por fato de terceiro, ou alheios a vontade da CONTRATADA, como por exemplo: a) condições ambientais de instalação ou falhas causadas pela ocorrência de defeito na climatização ou condições elétricas inadequadas da CONTRATANTE; b) Vírus de computador e/ou assemelhados; c) acidentes, desastres naturais, incêndios ou inundações, negligência, mau uso, imperícia, atos de guerra, motins, greves e outros acontecimentos que possam causar danos nos programas, bem como, transporte inadequado de equipamentos da CONTRATANTE; d) uso indevido dos programas licenciados, problemas na configuração de rede, uso de rede incompatível, uso indevido de utilitário ou de computador; e) situações, condições e fatos alheios a competência da CONTRATADA.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



IX - CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO DE USUÁRIOS

A contratada deverá fornecer treinamento operacional aos usuários que farão uso dos Sistemas de forma EAD.

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 às 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.

Abordagem e Carga Horária

O treinamento ministrado pela empresa Contratada por EAD, direcionado aos usuários dos Sistemas deverá abordar os conteúdos necessários ao conhecimento básico das ferramentas disponibilizadas pelo sistema, proporcionando conhecimento de fundo básico para sua operação, obrigatoriamente:

Requisitos gerais do Sistema;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



Características gerais e operacionais para todos os módulos

Características e critérios de obtenção de suporte à solução bem como eventuais dúvidas.

Módulo Gestão de Processo Eletrônico

A Solução deve possuir os módulos elencados abaixo com as funcionalidades especificadas:

Memorando:

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

Circular:

Permitir o envio e controle de circulares informativas para toda ou parte da organização com um clique.

Ouvidoria Digital:

Permitir a transparência e georreferenciada, com emissão de gráficos, quantitativo, indicadores e envio automático de e-mails, em conformidade com a Lei 13.460/17.

Protocolo Eletrônico:

Receber e gerenciar de solicitações de empresas e pessoas de forma 100% digital. Toda a movimentação segura e protocolada por meio de código único.

Pedido de e-SIC:

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

Ofício Eletrônico:

Permitir o envio e controle de Ofícios Eletrônicos de forma oficial, sem impressão e sem custos de remessa e postagem.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



Processo Administrativo:

Permitir Workflow processual, onde diversos documentos, de diferentes módulos, podem ser anexados, mencionados e tramitados sob o mesmo número.

Workflow avançado de processos:

Controlar processos por meio de etapas e responsabilidades bem definidas. Permitir a criação do processo com parametrização fazendo com que todos os estágios necessários sejam cumpridos, com indicadores de medição de quanto tempo durou cada etapa.

Nº	REQUISITOS FUNCIONAIS
	Requisitos Tecnológicos
	A Solução deverá funcionar em ambiente nuvem, ou seja, não é necessário investimento em infraestrutura própria de servidores. Basta somente dispor de conexão com a internet e computadores ou dispositivos móveis com capacidades de acesso.
	A interface da Solução é responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade.
	Acesso seguro: Servidor WEB com certificado de segurança SSL, garantindo assim a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema.
	Servidores com arquitetura distribuída em data center localizado no território nacional, visando uma latência igual ou inferior à 50 milissegundos, com certificados ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e ISO/IEC 9001:2015.
	A plataforma deve ter tempo médio de carregamento completo para usuário final igual ou inferior a 5 segundos, a ser aferido por ferramenta específica de monitoramento;
	Garantia de disponibilidade de no mínimo 99% do sistema - a serem publicamente disponibilizado em uma página de status.
	Realizar testes regulares de segurança Pentest Whitebox (penetration test), através de consultoria especializada que possua certificação em segurança, com intervalo máximo de 3 meses entre cada teste, para garantir a segurança da aplicação, utilizando metodologia baseada em padrão de mercado e gerando relatórios detalhados contendo métodos, técnicas, ferramentas utilizadas e com os resultados de eventuais vulnerabilidades



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



	encontradas durante o testes e recomendações de correção a serem aplicadas.;
	Sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida, com encriptação TLS e autenticação nos padrões SPF e DKIM e envio dos e-mails por meio de IP dedicado e controle de reputação;
	E-mails enviados com possibilidade de descadastramento automatizado para quem recebe;
	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 fornecida sempre a última versão do sistema, sendo que a atualização ocorre sem nenhuma interrupção no serviço. Podem ocorrer janelas de manutenção programada nos servidores.
	Requisitos de Acesso Interno
	O acesso interno à plataforma se dá por meio de e-mail individual e senha pessoal e intransferível cadastrada pelo Administrador do sistema ou usuário por ele autorizado.
	Usuários podem recuperar a senha por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e-mail cadastrado e confirmado.
	Usuários podem utilizar certificados digitais emitidos pelo ICP-Brasil (e-CPF) para acessar a plataforma.
	Possibilidade de utilização de ferramenta externa de validação de login, por meio de token/código gerado automaticamente a cada 30 segundos e associado à conta do usuário e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais. No caso, além da forma de autenticação escolhida, o usuário necessita estar em posse de dispositivo gerador do código para acessar sua conta.
	Administrador tem acesso a todas as funcionalidades da plataforma e autorização para cadastrar setores e usuários em toda a organização;
	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 é feito por administradores e por responsáveis diretos do setor ou hierarquicamente superior, ficando assim registrado a data/hora e quem o cadastrou,



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA



MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



	caracterizando a criação de cadeia de responsabilidades e disponibilidade de rastreamento de informações técnicas: IP, navegador de acesso, versão;
	Cadastro de usuário com informações: nome completo, cargo/função, matrícula, CPF, sexo, data de nascimento, senha (caso não seja preenchida, será autogerada) e foto.
	Os usuários podem editar seus dados de acesso (e-mail e senha) através de formulário específico. Não são editáveis pelo usuário Nome e CPF, visando garantir a originalidade e rastreabilidade dos atos praticados.
	Não é possível excluir o cadastro de um usuário, apenas suspender seu acesso, pois, desta forma, mantém-se histórico de todos os usuários que já utilizaram a plataforma;
	Foto, caso presente, é visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade nos processos;
	Disponibilidade de o usuário configurar no sistema que está afastado do trabalho por motivos de férias, licença maternidade, licença paternidade, ou outro;
	Disponibilidade de o usuário escolher entre o editor de texto básico e avançado em página de preferências da conta;
	Disponibilidade de o usuário configurar modo de visualização de anexos preferencial na plataforma em página de preferências da conta;
	Disponibilidade de o usuário configurar e-mail secundário em página de preferências da conta, que servirá para e-mails de notificação;
	Disponibilidade de o usuário escolher se deseja exibir o número de celular na página de Telefones da Organização;
	Disponibilidade de o usuário definir configurações de quais situações deve receber notificações por e-mail de novos documentos ou tramites;
	Disponibilidade de o usuário consultar os administradores do sistema em página de preferências da conta;
	Disponibilidade de o usuário consultar em página específica todo o histórico de mudança de setor desde o seu cadastro, página essa que deve conter informações do nome do setor, data e hora da ocorrência, setor principal e quem realizou a alteração, sendo acessível através da página de preferências de conta;
	Sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um usuário responder uma notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



	Administrador pode alterar setor que o usuário trabalha (a partir deste momento ele tem acesso somente aos documentos do setor atual, porém todo o seu histórico continua no setor anterior);
	Possibilidade da divisão de permissões por usuários por níveis de acesso:
	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 pode ser definido como Auditor, onde tem acesso para consultar e interagir em todos os documentos/setores da organização.
	O usuário pode ser definido para acessar relatórios gerenciais de toda organização.
	Disponibilidade dos usuários consultarem o número de usuários online na plataforma em tempo real, bem como data e hora do último acesso.
	Disponibilidade de definição de um prazo para que os usuários se conectem a plataforma, após esse período é necessário contactar o superior imediato para reativação na plataforma.
	O acesso interno à plataforma se dá por meio de e-mail individual e senha pessoal e intransferível cadastrada pelo Administrador do sistema ou usuário por ele autorizado.
	Usuários podem recuperar a senha por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e-mail cadastrado e confirmado.
	Usuários podem utilizar certificados digitais emitidos pelo ICP-Brasil (e-CPF) para acessar a plataforma.
	Possibilidade de utilização de ferramenta externa de validação de login, por meio de token/código gerado automaticamente a cada 30 segundos e associado à conta do usuário e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais. No caso, além da forma de autenticação escolhida, o usuário necessita estar em posse de dispositivo gerador do código para acessar sua conta.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA



ESTADO DE SÃO PAULO



	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 é feito por administradores e por responsáveis diretos do setor ou hierarquicamente superior, ficando assim registrado a data/hora e quem o cadastrou, caracterizando a criação de cadeia de responsabilidades e disponibilidade de rastreamento de informações técnicas: IP, navegador de acesso, versão;
	Cadastro de usuário com informações: nome completo, cargo/função, matrícula, CPF, sexo, data de nascimento, senha (caso não seja preenchida, será autogerada) e foto.
	Os usuários podem editar seus dados de acesso (e-mail e senha) através de formulário específico. Não são editáveis pelo usuário Nome e CPF, visando garantir a originalidade e rastreabilidade dos atos praticados.
	Não é possível excluir o cadastro de um usuário, apenas suspender seu acesso, pois, desta forma, mantém-se histórico de todos os usuários que já utilizaram a plataforma;
	Foto, caso presente, é visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade nos processos;
	Disponibilidade de o usuário configurar no sistema que está afastado do trabalho por motivos de férias, licença maternidade, licença paternidade, ou outro;
	Disponibilidade de o usuário escolher entre o editor de texto básico e avançado em página de preferências da conta;
	Disponibilidade de o usuário configurar modo de visualização de anexos preferencial na plataforma em página de preferências da conta;
	Requisitos de Acesso Interno - Possibilidades de cadastro e login no acesso externo:
	Contatos externos podem se cadastrar e também recuperar senhas, caso já estejam cadastrados.
	Contatos externos podem utilizar cadastros em redes sociais certificadas para acessar a ferramenta. Caso o endereço de e-mail não esteja associado a um contato, um novo contato é criado automaticamente e encaminhado para completar o cadastro com informações



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



	adicionais.
	Contatos externos podem utilizar certificado digitais emitidos pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) para acessar a plataforma. Caso o CPF ou CNPJ não esteja associado a um contato, um novo contato é criado automaticamente e encaminhado para completar o cadastro com informações adicionais.
	Contatos externos podem utilizar login gov.br (Governo Federal) para acessar a plataforma. Caso o CPF não esteja associado a um contato, um novo contato é criado automaticamente e encaminhado para completar o cadastro com informações adicionais.
	Possibilidade de abertura de documentos externamente por usuários internos do próprio sistema, com mesmo login/senha. O documento fica atribuído ao cadastro da pessoa, sem vincular o setor onde ela está vinculada.
	Sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um contato externo responder uma notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho, facilitando assim a interação com contatos externos;
	Requerente pode incluir informações e anexos de maneira facilitada respondendo o e-mail de notificação enviado pela plataforma a cada nova interação;
	Usuários externos tem acesso às informações disponíveis de um documento, bem como seus anexos.
	Área externa do sistema, onde estão disponíveis documentos para acesso por meio de código (chave pública) ou via leitura de QR-Code;
	Possibilidade de fazer acesso a documentos por chave pública ou número de identificação e ano do documento, acrescidos do documento pessoal do requerente (CPF ou CNPJ);
	Contatos externos têm acesso para manterem seus dados atualizados, registrar novas demandas e acompanhar o progresso e resolução de demandas previamente abertas;
	Após estar identificado, o contato têm a disponibilidade de acessar a sua caixa pessoal, onde todos os documentos nos quais ele é o requerente ou destinatário estarão reunidos;
	Contatos externos com procuração eletrônica têm acesso as demandas registradas em nome dos outorgantes.
	Estruturação das informações
	Plataforma organizada hierarquicamente por setores e subsetores (com ilimitados níveis de profundidade), de acordo com a estrutura setorial da organização.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA



MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



	<p>Os usuários internos da plataforma são vinculados a um setor principal e também podem ser vinculados à setores secundários, atendendo assim a necessidade de quem atua em mais de um setor.</p>
	<p>Usuários (Administrador e nível 1) presentes em setores onde o mesmo possui subsectores podem trocar de setor e ter acesso às demandas de sua hierarquia;</p>
	<p>As demandas são multi-setor, ou seja, cada setor envolvido pode tramitar encaminhar, definir um estágio de andamento bem como marcar unitariamente como resolvido, não alterando a situação geral do documento. Tem-se como demanda resolvida apenas quando todos os setores envolvidos resolvem e arquivam a solicitação.</p>
	<p>Todo documento pode ser rastreado por meio de número gerado, código ou QR Code. O acesso aos documentos somente é permitido para usuários devidamente autorizados por meio de envio, encaminhamento dos documentos ou entrega de chave pública (código) para consulta.</p>
	<p>Todos os acessos aos documentos e seus despachos são registrados e ficam disponíveis a listagem de quem visualizou, de qual setor e quando, proporcionando transparência no trabalho que está sendo feito pelos envolvidos.</p>
	<p>Cada setor da organização deve possuir uma caixa de entrada de documentos, onde todos os documentos recebidos ficarão disponíveis para os usuários internos vinculados.</p>
	<p>Essa caixa do setor deve ser organizada por abas ou equivalente, de modo refletir o status de cada documento no setor.</p>
	<p>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.</p>
	<p>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.</p>
	<p>Ao enviar ou tramitar um documento, é possível atribuir responsabilidade a si próprio ou a outro usuário, bastando utilizar a opção aos cuidados;</p>
	<p>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.</p>
	<p>Todos os documentos, inclusive seus anexos, do processo são organizados por ordem de inclusão, na vertical, em um modo de visualização denominado árvore de documentos do processo? em formato de arquivo PDF.</p>



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



	Divisão por Módulos
	A plataforma tem seu funcionamento dividido em módulos de modo a retratar a realidade documental da organização, sendo que os módulos podem ser acessados por usuários internos e externos devidamente autorizados e configurados durante período de implantação;
	Todos os módulos utilizam do sistema de notificações multicanal unificado, com canais disponíveis conforme descrição de cada módulo.
	Os módulos podem ser restritos a setores ou perfis de usuários específicos, conforme definição da organização;
	O acesso a consulta e criação de documentos de todos os módulos, quando disponíveis ao usuário, estarão disponíveis na mesma interface, através de um menu único de opções;
	Cada módulo tem uma contagem própria de documentos não lidos por usuários do setor;
	Sistema de notificações multicanais
	Os canais disponíveis são E-mail e SMS, disponíveis conforme configuração de cada módulo;
	Disponibilidade de configuração das mensagens enviada em cada módulo, permitindo a organização incluir informações relevantes que entender necessária;
	As notificações emitidas em um documento são exibidas em forma de linha do tempo, juntamente às atualizações no atendimentos/documentos, de forma a ficar claro a todos os envolvidos: quem leu, por onde passou a demanda, se foi encaminhada, resolvida ou reaberta, bem como a cronologia dos fatos.
	As notificações externas por e-mail são rastreáveis, ou seja, o sistema informa aos usuários internos se o e-mail de notificação foi entregue, aberto e se o link externo de acompanhamento da demanda foi acessado a partir do aviso enviado.
	A plataforma deverá notificar o usuário quando houver falha na entrega de qualquer notificação, informando o motivo detalhado da falha.
	O sistema também registra e exibe junto à notificação se a demanda acessada externamente foi visualizada em computador ou dispositivo móvel, bem como informações técnicas sobre o dispositivo utilizado.
	Organograma de setores
	Organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários presentes no sistema.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



	Não há limite de setores filhos, ou seja, podem-se cadastrar setores na raiz e setores filhos tanto quanto o necessário.
	Informações sobre os usuários dentro de cada setor: nome, cargo, data de cadastro no sistema e data que esteve última vez online.
	Identificação visual dos usuários que estão on-line no momento.
	Exibição de lista de telefones dos setores em lista própria, consolidando os dados informados pelos usuários.
	Possibilidade de incorporação do organograma no site da organização.
	Controle de prazos
	Possibilidade de criação de múltiplos prazos/atividades nos documentos disponíveis no setor;
	Prazo pode ser para todos envolvidos, somente para um setor, ou apenas para próprio usuário;
	Exibir os documentos disponíveis na caixa de entrada do setor em formato de calendário mensal, exibindo todos os prazos associados ao usuário atual ou ao setor que trabalha;
	Identificação visual nos prazos/atividades sobre o vencimento: com folga, vencendo ou vencido;
	Na listagem de documentos, possibilidade de exibir coluna específica;
	Possibilidade de marcar um prazo/atividade como realizado, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento;
	Possibilidade de editar um prazo/atividade, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento;
	Possibilidade de excluir um prazo/atividade, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento.
	Status de leitura e rastreabilidade dos documentos
	Identificação visual do status de leitura na caixa de entrada do setor demonstrando quando cada documento ainda não foi lido por qualquer usuário do setor, quando ainda não foi lido pelo próprio usuário ou quando já foi lido pelo usuário;
	Os registros de acesso a cada documento ou demanda são registrados automaticamente e exibidos no próprio documento, para se ter o histórico de quem acessou tal documento e quando;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



	Os usuários externos, ao acessarem documentos que estejam envolvidos, também tem seu acesso registrado, de modo a dar transparência aos envolvidos de quem viu cada parte do documento eletrônico;
	Possibilidade de usuários externos terem acesso a quem leu as demandas internamente;
	Os documentos gerados possuem a funcionalidade de ter um QR-code vinculado de modo a facilitar a rastreabilidade;
	Documentos emitidos e assinados digitalmente também têm a característica de estarem acompanhados por um QR-code, de modo a verificar a validade das assinaturas digitais, bem como o conteúdo do documento original.
	Busca avançada
	Ferramenta para busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma.
	Busca por termos, período de emissão do documento, tipo de documento, pessoas ou setores envolvidos e situação geral, devendo estar indexado e disponível para busca instantaneamente.
	Disponibilidade de realizar busca em todos os setores que usuário tiver acesso;
	Disponibilidade de realizar busca avançada por termos presentes em anexos enviados para a plataforma que foi processada e identificada pela tecnologia de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres), sendo que esta indexação deve ocorrer em tempo menor ou igual há 15 minutos;
	Disponibilidade de realizar busca avançada por termos e frases em específicos com o uso de aspas ("").
	Editor de texto
	Editor de texto para redação de documentos e interações diretamente no navegador;
	Possibilidade de formatação do texto como negrito sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor do texto e alinhamento do texto;
	Em todos os módulos do sistema está disponível um corretor ortográfico, que destaca visualmente palavras digitadas incorretamente;
	Disponibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, inclusão de imagens no corpo do texto, e hyperlinks;
	Disponibilidade de exibir o editor de texto em tela cheia;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



	Salvamento automático de rascunho do documento que está sendo redigido, permitindo a continuidade em momento futuro ou mesmo por outro usuário do setor, se permitido. Todas as informações presentes no documento são salvas, incluindo campos adicionais, assinantes e anexos;
	O rascunho é editável por um usuário do setor por vez, com liberação automática em caso de desconexão do autor no documento.
	Os rascunhos salvos ficam disponíveis na caixa do setor, em aba específica;
	Suporte a variáveis de conteúdo das pessoas (nome do requerente, documento de identificação do requerente, nome do usuário remetente, setor de destino e outros campos adicionais) e dos documentos (data, numeração, assunto e outros campos adicionais) através de caracter específico, possibilitando o preenchimento automático de dados sem necessitar "copiar e colar";
	Suporte a utilização de modelos de resposta do setor ou para toda organização diretamente no editor de texto, onde é possível carregar respostas já prontas para assuntos recorrentes, com as mesmas funcionalidades disponíveis no editor;
	Suporte a sistemas de menção de documentos, criando um hiperlink automaticamente entre os documentos mencionados;
	É possível mencionar um documento eletrônico por meio da digitação de caracter específico, gerando um link para que os envolvidos tenham acesso de leitura ao documento mencionado;
	Documentos que forem mencionados recebem uma atualização automática, informando em qual documento eles foram mencionados.
	É possível mencionar outro usuário no sistema por meio da digitação do caracter específico. Ao mencionar um usuário, este é notificado sobre a menção e passa a ter acesso automaticamente ao documento.
	É possível solicitar a assinatura de um usuário interno ou contato externo através do sistema de menção por meio da digitação de caracter específico;
	É possível referenciar um contato externo em um documento por meio da digitação de caracter específico, permitindo que os envolvidos tenham acesso a ficha do contato referenciado;
	Assinatura Eletrônica Avançada e Assinatura Eletrônica Qualificada (padrão ICP-Brasil) - Para o sistema de Assinatura Eletrônica Avançada:
	A Assinatura Eletrônica Avançada é amparada pela Lei 14.063/2020, especificamente no Artigo 4º II, em conjunto a instrumento a ser publicado pela organização, ratificando que os



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



	usuários da plataforma são pessoais e intransferíveis, admitindo como forma de comprovação da autoria;
	Geração automática de certificados no padrão X509 para cada usuário interno ou contato externo cadastrado na plataforma que tenha um documento de identificação válido (CPF ou CNPJ). Tais certificados são vinculados a uma cadeia certificadora emitida pela própria plataforma;
	O certificado X509 está em conformidade com os padrões utilizados na assinatura digital no formato PAdES;
	O certificado X509 dos usuários e contatos é mantido 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



	Características gerais da assinatura eletrônica:
	Após realizar a assinatura eletrônica, gerar automaticamente documento PDF em formato PAdES (original, com assinaturas digitais incluídas) e documento para verificação (cópia para impressão, com estampa em todas as páginas do arquivo e inclusão de manifesto de assinantes ao final);
	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.
	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;
	Permite a construção de fluxos de signatários sequenciais e em paralelo simultaneamente de forma que o fluxo contemple a entrega do documento para assinaturas em paralelo simultâneas e em continuidade signatários sequenciais ou vice-versa.
	A cada nova assinatura no documento é enviado um e-mail informando em qual estágio o documento se encontra, por exemplo: 1 de 5 assinaturas, 2 de 5 assinaturas.
	Permite a indicação do papel dos signatários, como aprovador, contratante, contratada, etc.
	É capaz, de em um mesmo fluxo, conter simultaneamente documentos que necessitam de assinatura eletrônica avançada ou assinatura eletrônica qualificada (ICP-Brasil) e documentos que são apenas anexos sem necessidade de serem assinados.
	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.
	A plataforma tem a capacidade de registrar a ocorrência da leitura do(s) documento(s) constante na transação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



	Permite criação de lista de signatários para envio recorrente de documentos para assinatura.
	Utilização de fatores adicionais de autenticação dos signatários durante a Assinatura Eletrônica Avançada, como por exemplo: geração de token via e-mail.
	Disponibilidade que a assinatura dos documentos seja realizada em dispositivos móveis.
	Ao final do processo de assinatura todos os envolvidos recebem uma cópia por e-mail do respectivo documento assinado.
	Possuir mecanismos que visem à segurança e prevenção de fraudes nos processos de assinatura dos documentos via solução, possuindo, no mínimo:
	Certificação digital dos documentos, a fim de evitar falsificações;
	Trilha de auditoria dos documentos, de modo que todas as atividades realizadas, inclusive as visualizações, sejam registradas com data e hora e IP;
	Criptografia dos documentos armazenados no sistema;
	Validação de assinaturas com certificado digital padrão ICP-Brasil.
	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.
	Possibilidade de o usuário assinar documentos eletronicamente através da Assinatura Eletrônica no conteúdo dos documentos, apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos anexos (PDF).
	Possibilidade de verificar a autenticidade das assinaturas realizadas no documento através de código alfanumérico em endereço eletrônico público específico;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



	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 a 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;
	Contrassenha
	Disponibilidade de uso de contrassenha internamente, permitindo que usuário autorizado possa redigir e enviar documento em nome de outro usuário;
	Neste caso, o usuário autoriza, através de uma senha automaticamente gerada, outros usuários a formalizarem documentos em seu nome;
	Os documentos gerados com esta funcionalidade serão visualmente identificados para fácil compreensão, identificando o usuário autorizador e o usuário digitador;
	A contrassenha gerada tem número limitado de uso definido pelo usuário autorizador e pode ser cancelada antes do final do uso.
	O usuário autorizador tem acesso a relatório com os documentos emitidos com em seu nome com contrassenha.
	Sistema de classificação e busca por etiqueta digital
	Possibilidade de todos os setores adotarem uma organização própria dos documentos, por meio da criação de etiqueta digital;
	A etiqueta digital funciona como gavetas virtuais, onde os usuários do setor podem categorizar e encontrar facilmente documentos;
	As etiquetas podem ser configuradas, definindo cor na letra e fundo e emojis, facilitando visualmente a localização de documentos;
	Um documento pode ser classificado em mais de uma etiqueta simultaneamente;
	As etiquetas do setor ficam disponíveis somente para usuários daquela pasta;
	A categorização dos documentos por meio de etiqueta também só aparecem para usuários



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



	do setor onde a etiqueta foi feita;
	Possibilidade de busca e filtragem de todos os tipos de documento disponíveis por meio de etiqueta, bastando selecioná-la antes de realizar uma busca avançada;
	Ao clicar sob uma etiqueta, automaticamente é mostrada a busca e retornado todos os documentos vinculados;
	Disponibilidade de organizar as etiquetas de maneira estruturada, exibindo a hierarquia completa da etiqueta ao atribuir em um documento;
	Hospedagem segura de anexos
	Em cada documento ou atualização, podem ser enviados anexos de diferentes formatos;
	Os anexos enviados aos documentos ficam hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente, somente por meio de link seguro com tempo de expiração gerado dinamicamente pela ferramenta;
	Registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado;
	Exposição do tamanho do anexo na ferramenta;
	Exibição de miniatura (pré-visualização) dos anexos (PDF, formatos de vídeo e imagem) em tamanho melhor adaptado a tela;
	Para os anexos em formatos de imagem, ao clicar na imagem, exibir a imagem otimizada visando o carregamento rápido e disponibilidade de navegar entre as imagens em formato de galeria;
	Gerenciamento de contatos e organizações
	Possibilidade de gerenciar contatos internamente na ferramenta;
	Os contatos podem ser do tipo: Contato/pessoa física, setor de organização (para contatos como: Financeiro, Suporte) e do tipo Organização/pessoa jurídica.
	Contatos podem ser associados, de modo a permitir que tenham poderes de criar ou interagir em documentos que estejam em nome dos contatos associados (procuração eletrônica);
	Quando o contato possuir contatos associados (procuração eletrônica), exibir lista de quais contatos este é o procurador;
	Ferramenta para importação e exportação de contatos em CSV;
	Ferramenta para unificação de contatos repetidos para higienização da base de pessoas e



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



	organizações;
	Disponibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização;
	Personalização do sistema
	Possibilidade de inclusão de logo da organização e definição de cor predominante da plataforma para consistência da identidade visual da organização;
	Possibilidade de inclusão de fotos como fundo da tela de login;
	Módulo Memorando
	Permite troca de informações oficiais entre setores da organização, com numeração automática e sequencial;
	Gerar QR code automaticamente para localização facilitada do documento;
	Permitir redigir o documento em tela utilizando campo específico com capacidade de formatação de texto;
	Possibilidade de redigir o documento em tela cheia;
	Permite a movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações com numeração automática e sequencial, identificando quando for uma resposta ou encaminhamento;
	Possibilidade de envio de comunicação privada, onde apenas o usuário remetente e o usuário destinatário têm acesso ao documento e seus despachos e anexos, sem possibilidade de alteração da definição de privacidade;
	Função de geração de folha de rosto para impressão, permitindo a identificação e movimentação de processos ou materiais não digitais;
	Seletor de setor de destino conforme o organograma cadastrado e com busca por parte do nome ou sigla do setor;
	Possibilidade de anexar múltiplos arquivos ao enviar um memorando ou em suas movimentações;
	Possibilidade de utilizar modelos de documentos disponíveis em repositório da organização ou do setor;
	Possibilidade de geração do documento redigido em formato PDF para assinatura eletrônica;
	Possibilidade de inclusão de múltiplos prazos no memorando para controle em calendário;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



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



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



	Também chamado de Manifestação, são atendimentos realizados por meio do setor de Ouvidoria da Organização.
	Abertura de atendimento por: Acesso externo via site da Organização ou cadastro de atendimento por operador do sistema.
	Modos de visualização: em lista (tabelado), por prazo e por mapa geográfico.
	Possibilita o registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitações, até seu encerramento.
	Permite acesso aos dados do atendimento através de código ou login do emissor.
	Permite o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada Solicitação por assunto e finalidade;
	A lista de assuntos é pré-cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha;
	Comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima.
	Registra a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a uma determinada Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações.
	Inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas, etc.
	O setor de destino do atendimento acessa diretamente o histórico ou documento específico, tem a total liberdade de encaminhar ou responder, a alguém internamente ou diretamente ao requerente.
	Os setores/áreas da empresa podem resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continua em aberto por quem está com alguma tarefa pendente ou atendendo integralmente o requerente.
	Configuração dos assuntos e histórico de atendimentos.
	Registro de usuário / data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos.
	Avaliação de atendimento por parte do requerente na visualização externa do documento de atendimento. Podendo reabrir, caso tenha interesse.
	Todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda, tem acesso ao documento. A menos que seja privado.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA



MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



	Possibilidade de avaliação do atendimento diretamente no e-mail de confirmação do fechamento: o solicitante pode clicar em um link direto, dando uma nota de 1 a 10
	Todos os acessos a demanda e despachos são registrados e tem-se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando.
	Possibilidade de direcionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto do mesmo. Criação de regras de acesso.
	Possibilidade de ativação ou não dos modos de identificação do atendimento: Normal, Sigiloso (onde somente o setor inicial pode ver os dados do requerente e suas respostas tanto pelo painel de acompanhamento quanto quando respondido diretamente por e-mail) e Anônimo, onde não é necessário realizar cadastro para abertura de solicitação.
	Possibilidade de escolha no modo de funcionamento acerca de manifestações anônimas, recebendo-as pela internet ou por meio de mensagem informando que só é aceito demandas anônimas presencialmente;
	Possibilidade de organização de informações das solicitações por diversos agentes (solicitante/requerente, prestador ou empresa associada). Controle de acesso no mesmo documento com diversos agentes, os mesmos podendo acessar área restrita (com e-mail e senha) para responder.
	Integração com e-mail, não é necessário adentrar área restrita para responder ou fechar solicitações na qual o agente está envolvido.
	Possibilidade de organização por assunto e sub-assunto.
	Possibilidade de ordenação de demandas por prazo a vencer, número, última atividade.
	Módulo Protocolo Eletrônico
	Abertura de protocolo/processos por: Acesso externo via site da Organização, smartphone ou cadastro de atendimento por operador do sistema.
	Modos de visualização: em lista (tabelado), por prazo.
	Possibilita o registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitações, até seu encerramento.
	Permite acesso aos dados do protocolo por meio de código ou login do emissor.
	Permite o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada Solicitação por assunto e finalidade;
	A lista de assuntos é pré-cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



	meio de menu de escolha;
	Comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima.
	Registra a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a uma determinada Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações.
	Inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas, etc.
	O setor de destino do atendimento acessa diretamente o histórico ou documento específico, tem a total liberdade de encaminhar ou responder, a alguém internamente ou diretamente ao requerente.
	Os setores/áreas da empresa podem resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continua em aberto por quem está com alguma tarefa pendente ou atendendo integralmente o requerente.
	Configuração dos assuntos.
	Registro de usuário / data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos.
	Avaliação de atendimento por parte do requerente. Podendo reabrir, caso tenha interesse.
	Todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda, tem acesso ao documento. A menos que seja privado.
	Todos os setores envolvidos podem ver todos os despachos. Menos em circulares onde os despachos possuem a opção de serem endereçados exclusivamente ao remetente.
	Todos os acessos a demanda e despachos são registrados e tem--se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando.
	Possibilidade de direcionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto do mesmo. Criação de regras de acesso.
	Módulo Pedido de e-Sic
	Possibilidade de recebimentos de demandas oriundas da LAI - Lei de Acesso à Informação;
	As solicitações podem ser feitas via internet ou cadastradas manualmente por operador, a partir de visita presencial, telefone ou correspondência do solicitante;
	Possibilidade de resposta/encaminhamento da demanda internamente para qualquer setor da árvore que tiver ao menos um usuário ativo;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA



MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



	Inclusão de anexos na solicitação original ou em qualquer uma das movimentações
	Funcionalidades similares às demais estruturas de documentos
	Possibilidade de categorização das demandas pro assunto
	Possibilidade de divulgação pública na web de gráfico contendo as informações de: quantidade total de demandas da LAI recebidas, divisão do quantitativo por assunto, por setor, por situação ou por prioridade;
	Módulo Ofício Eletrônico
	Envio de documentos oficiais Externos com E-mails rastreados;
	O documento é gerado dentro da Organização e remetido de forma oficial e segura a seu destinatário, via e-mail. Com possibilidade de notificação por SMS (caso disponível);
	Possibilidade de receber respostas dos Ofícios via sistema (Central de Atendimento) ou quando o destinatário responder o e-mail de notificação;
	Transparência de movimentações e todo o histórico mantido no sistema;
	Utilização de base única de contatos para todos os módulos da plataforma;
	O destinatário não precisa ser usuário da plataforma para acessar o documento ou tramitá-lo, basta ser cadastrado em Contatos;
	Os ofícios a serem acessados na parte externa da plataforma compartilham de mesma numeração do ofício interno;
	Possibilidade de geração de QR-Code para cada ofício enviado.
	Módulo Processo Administrativo
	Possibilidade da criação de Processos Administrativos na organização, consolidando atos eletrônicos de outros módulos através de lista com assuntos pré-definidos;
	Possibilidade de configuração de setor inicial do processo a partir do assunto selecionado;
	Possibilidade de inclusão de campos personalizados (formulário) na abertura do processo, permitindo capturar informações de maneira organizada;
	Possibilidade de utilização de modelos de texto para padronização da abertura e trâmite dos processos;
	Possibilidade de gerar documentos complementares dentro processo administrativo, incluindo referência na linha do tempo, podendo aproveitar de forma automática os dados



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



	envolvidos;
	Possibilidade de inclusão de outros documentos eletrônicos da plataforma para serem referenciados no processo administrativo, devendo retroalimentar no documento citado sobre a inclusão do mesmo;
	Possibilidade de inclusão de anexos nos atos do processo;
	Possibilidade de configuração para utilização da funcionalidade de Deferido/Indeferido em determinados setores;
	Possibilidade de geração automática de número do processo por assunto ou geral da organização, com possibilidade de utilizar padrão customizado da entidade;
	Possibilidade da inserção de múltiplos prazos dentro dos processos administrativos;
	Possibilidade de poder restringir a abertura e tramitação de Processo Administrativo por setor;
	Possibilidade de inclusão de anexos obrigatórios para cada assunto, exigindo os requisitos mínimos definidos na configuração no momento da abertura;
	Gestão de Relatórios – Informações gerenciais
	Quando se busca o gerenciamento eletrônico de documentos todos os itens acima ganham destaque, com ênfase na publicidade e eficiência, onde por eficiência entende-se: Esse princípio exige que a atividade administrativa seja exercida de maneira perfeita, com rendimento funcional. A eficiência exige resultados positivos para o serviço público e um atendimento satisfatório, em tempo razoável.
	De acordo com a utilização da plataforma, são gerados automaticamente indicadores e estes são apresentados aos gestores, contendo, no mínimo os seguintes itens:
	Porcentagem de resolução de documentos do setor.
	Nota média dada para as resoluções e despachos do setor.
	Porcentagem de leitura dos documentos recebidos do setor.
	Assiduidade dos usuários na plataforma, separados individualmente por setores.
	Quantificar por usuário o volume de documentos resolvidos atribuídos ao setor em que está lotado.
	Pode-se escolher quais tipos de documento vão para este indicador.
	Acesso a uma página específica com um gráfico evolutivo dos setores, em formato de



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA



ESTADO DE SÃO PAULO



	listagem, organizados hierarquicamente.
	Também possui a capacidade de comparar a média de todos os setores com um setor em específico.
	Permite também visualizar setores com demandas em aberto em determinado tipo de documento, possibilitando identificar gargalos em processos da organização.
	Informações sobre consumo de recursos
	Disponibilidade de consultar o consumo detalhado mensal, com no mínimo informações de quantidade de usuários, documentos gerados, volume total de anexos e documentos assinados;
	Disponibilidade de acompanhar a economia estimada de recursos utilizados na tramitação física de documentos;
	Disponibilidade de acompanhar o número de impressões mensais;
	Disponibilidade de calcular o gasto total realizado com impressões baseado no preço da impressão/folha fornecido pela organização.
	Informações de auditoria
	Usuários delegados podem consultar a relação de eventos ocorridos dentro da plataforma, de modo a poder auditar as ações realizadas;
	Permitir exportar informações dos eventos em formato de dados (ex. CSV).
	Integrações Sistemas de Gestão e Relatórios
	Através de um sistema funcionalmente integrado o processo digital deverá proporcionar o envio para a assinatura eletrônica de relatórios e documentos genéricos, documentos de empenho, subempenho, contratos e aditivos de contrato.
	Deve estar integrado com o sistema de arrecadação para a configuração de taxas, emissão e consulta de Guias/Boletos dos serviços solicitados/protocolados .
	Deve permitir a configuração de parâmetros de integração como provedor, servidor, token, categoria assunto, notificação, município e entidade .Estes parâmetros devem viabilizar o envio de documentos para assinatura eletrônica
	Permitir que seja configurado o intervalo de tempo da notificação do usuários para assinaturas pendentes , sendo o tempo mínimo de 3 segundos.
	A integração deve contemplar o acesso direto do usuário signatário a ferramenta de assinatura eletrônica após o envio do documento, através de um link de acesso a plataforma



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



	de assinatura, através de um login unificado.
	Permitir ao administrador informar o setor e a sua função do usuário, dando a possibilidade de customizar qual o setor principal para que o usuário tenha acesso aos documentos
	O sistema deve permitir somente ao usuário administrador a permissão para cadastrar usuários novos ou colocar usuários já existentes como signatários
	O sistema deve verificar se o email informado para o usuário signatário já está integrado com a plataforma de assinatura eletrônica. Quando já estiver integrado o acesso do usuário deverá estar liberado.
	O sistema deve verificar se o email informado para o usuário signatário já está integrado com a plataforma de assinatura eletrônica. Quando não estiver integrado o usuário deve receber um email com o link e senha provisórios para acessar a plataforma pela primeira vez.
	Deve permitir a definição de quais relatórios utilizam a assinatura eletrônica e o tipo de documento, para facilitar a localização dos documentos caracterizados pelo Tipo.
	Deve contemplar o envio de relatórios e documentos diversos para assinatura eletrônica do tipo rel / .xls e Stimulsoft Relatórios/documentos diversos gerados nos produtos em tecnologia .NET
	Deve permitir relacionar os processos envolvidos no Processo de Compras, vinculando os artefatos Contrato, Termo Aditivo do Contrato, Empenho e Liquidação de Empenho ao referido Processo Administrativo
	Deve contemplar o envio de documentos de empenho e subempenho através de um processo de negocio previamente definido
	Deve contemplar o envio de documentos de contratos e termos aditivos através de um processo de negocio previamente definido.
	Possibilidade de solicitar assinatura de outros usuários em documentos. Esta solicitação é exibida para o assinante em formato de notificação na plataforma
	Possibilidade de selecionar os usuários signatários por documento, permitindo o salvamento dos usuários que são assinantes permanentes de um determinado documento.
	Através do envio de documentos para assinatura eletrônica o usuário terá a possibilidade de escolher no momento da assinatura, se será utilizada Assinatura Eletrônica ou Assinatura Digital ICP-Brasil (requer certificado digital A1 ou A3 emitido ICP-Brasil).
	Possuir componente para execução de assinaturas digitais no browser sem a necessidade de instalações posteriores e deve ser compatível com navegadores de internet: Firefox, Google



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRINHAS PAULISTA

MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE
TURÍSTICO

ESTADO DE SÃO PAULO



	Chrome.
	Possibilidade de notificar o usuário quando possuir documentos pendentes de assinatura e o número de documentos a serem assinados.
	Permitir que ao clicar em um ícone de assinatura eletrônica o usuário seja direcionado para a plataforma de assinatura.
	Permitir que ao clicar em um ícone de assinatura eletrônica o usuário tenha acesso a tela de consulta situação de todos os documentos que estão assinados, aguardando assinatura ou foram cancelados
	Permitir que ao clicar em um ícone de assinatura eletrônica o usuário tenha acesso direto a tela de download de documentos em lote
	Permitir que ao clicar em um ícone de assinatura eletrônica o usuário tenha acesso direto à tela de assinatura de documentos em lote