



PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO

TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE SOLICITANTE: Secretaria de Tecnologia, Indústria e Comércio

1. OBJETO

Objeto da Contratação

A presente contratação tem por objeto a **contratação de solução informatizada integrada, em ambiente web, para gestão eletrônica de documentos, processos administrativos e comunicação institucional** no âmbito do Município de Santa Cruz do Rio Pardo, contemplando implantação, configuração, migração de dados, integração com sistemas existentes, suporte técnico especializado e manutenção contínua.

A solução a ser contratada deverá atender a aproximadamente **350 (trezentos e cinquenta) usuários internos**, garantindo **alta disponibilidade, segurança da informação, controle de acesso por perfis, rastreabilidade dos atos administrativos, registro de logs e trilhas de auditoria**, bem como aderência às legislações aplicáveis, especialmente à Lei nº 14.133/2021, à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), à Lei nº 14.129/2021 (Governo Digital) e à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

A solução deverá operar sem limitação indevida de uso, com acesso via navegador web, contemplando **suporte técnico presencial e remoto**, níveis mínimos de serviço (SLA), atualização contínua do sistema, entrega de relatórios de desempenho e atendimento aos demais requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

Os serviços deverão ser executados conforme as especificações técnicas detalhadas neste documento, observando-se as condições de **qualidade, continuidade, disponibilidade, segurança da informação e padronização administrativa**, devendo contemplar, quando aplicável, infraestrutura tecnológica, fornecimento de licenças, parametrização, capacitação de usuários, operação assistida e manutenção corretiva, preventiva e evolutiva da solução contratada.

Resultados Pretendidos

Com a contratação da solução ora proposta, pretende-se:

- **Modernizar e padronizar a gestão de documentos e processos administrativos**, promovendo a digitalização dos fluxos internos e a redução do uso de papel;
- **Assegurar maior controle, rastreabilidade e transparência** na tramitação de documentos e processos administrativos;
- **Garantir a continuidade dos serviços públicos**, independentemente de mudanças de pessoal, estrutura física ou localização;



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- **Reduzir riscos operacionais e administrativos**, por meio da centralização, organização e segurança das informações institucionais;
- **Elevar o nível de eficiência da Administração Pública Municipal**, com maior agilidade, integração entre setores e confiabilidade das informações;
- **Atender aos princípios da eficiência, economicidade, planejamento e continuidade dos serviços públicos**, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Descrição Geral da Solução

A solução proposta compreende a **contratação de empresa especializada no fornecimento de solução informatizada integrada, em ambiente web**, destinada à **gestão eletrônica de documentos, processos administrativos e comunicação institucional** no âmbito da Administração Pública Municipal de Santa Cruz do Rio Pardo.

A solução deverá atender às necessidades operacionais e administrativas do Município, contemplando, de forma integrada e padronizada, os seguintes eixos principais:

- **Gestão eletrônica de documentos administrativos**, com controle de versionamento, classificação, indexação, armazenamento e recuperação da informação;
- **Gestão e tramitação eletrônica de processos administrativos**, com controle de prazos, movimentações, histórico completo e rastreabilidade dos atos;
- **Protocolo digital**, permitindo o registro, autuação, acompanhamento e consulta de documentos e processos, inclusive com possibilidade de acesso controlado por usuários internos;
- **Comunicação institucional vinculada aos processos**, assegurando registro formal das interações administrativas.

A solução deverá atender, inicialmente, a aproximadamente **350 (trezentos e cinquenta) usuários internos**, distribuídos entre secretarias, departamentos, unidades administrativas e demais setores da Administração Municipal, possibilitando expansão futura sem prejuízo da performance ou da integridade do sistema.

Escopo dos Serviços a serem prestados

A empresa contratada deverá fornecer **todos os recursos necessários para a entrega funcional e plena da solução**, incluindo, mas não se limitando a:

- Disponibilização da solução em **ambiente web**, acessível por navegador, compatível com os principais sistemas operacionais e navegadores;



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- **Implantação e parametrização do sistema**, de acordo com os fluxos administrativos, normativos internos e estrutura organizacional do Município;
- **Migração, organização e saneamento dos dados e documentos existentes**, quando aplicável, garantindo integridade e continuidade das informações;
- **Configuração de perfis de acesso, permissões e níveis hierárquicos**, assegurando segregação de funções e controle adequado dos usuários;
- Implementação de **mecanismos de segurança da informação**, incluindo controle de acesso, registro de logs, trilhas de auditoria e proteção dos dados armazenados;
- **Testes de funcionamento, validação técnica e operação assistida**, garantindo a correta utilização da solução após a implantação;
- **Capacitação e treinamento dos usuários**, conforme níveis de acesso e responsabilidades;
- **Suporte técnico especializado**, com atendimento remoto e, quando necessário, presencial;
- **Manutenção corretiva, preventiva e evolutiva**, incluindo atualizações do sistema durante a vigência contratual;
- Fornecimento de **relatórios gerenciais e operacionais**, relativos ao uso do sistema, desempenho, disponibilidade e atendimentos realizados.

A prestação dos serviços deverá ocorrer de forma contínua, assegurando a **alta disponibilidade, confiabilidade e estabilidade da solução**, observando os critérios técnicos mínimos estabelecidos neste Termo de Referência e as boas práticas de tecnologia da informação aplicáveis à Administração Pública.

2.3. Justificativa da Contratação

A presente contratação justifica-se pela **necessidade de modernizar, padronizar e tornar mais eficiente a gestão documental e de processos administrativos** da Administração Pública Municipal, superando limitações operacionais, tecnológicas e de controle associadas a modelos fragmentados ou predominantemente físicos.

A adoção de uma solução informatizada integrada permitirá maior **controle, rastreabilidade, transparência e segurança** dos atos administrativos, reduzindo riscos de extravio de documentos, retrabalho, morosidade processual e dependência excessiva de procedimentos manuais.

A solução proposta atende às diretrizes estabelecidas nos documentos de planejamento que instruem o processo, notadamente o **Documento de Formalização da Demanda (DFD)** e o **Estudo Técnico Preliminar (ETP)**, garantindo coerência e uniformidade do objeto ao longo de toda a contratação.

A contratação encontra respaldo nos princípios da **eficiência, planejamento, continuidade do serviço público, economicidade e interesse público**, previstos na Lei nº 14.133/2021, além de contribuir para o atendimento às exigências legais relacionadas à **Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)**, à **Lei do Governo Digital (Lei nº 14.129/2021)** e à **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018)**.



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

Além disso, a disponibilização de suporte técnico especializado, manutenção contínua, atualização da solução e níveis mínimos de serviço assegurados contratualmente são condições indispensáveis para garantir a **continuidade operacional, a segurança das informações institucionais e a adequada prestação dos serviços públicos à população.**

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. Requisitos Gerais

a) A contratada deverá fornecer **solução informatizada integrada, em ambiente web**, destinada à **gestão eletrônica de documentos, processos administrativos e comunicação institucional**, em conformidade com o objeto definido neste Termo de Referência, no Documento de Formalização da Demanda (DFD) e no Estudo Técnico Preliminar (ETP).

b) A solução deverá atender, inicialmente, a aproximadamente **350 (trezentos e cinquenta) usuários internos**, permitindo expansão futura sem prejuízo da performance, da integridade dos dados ou da continuidade dos serviços.

c) O sistema deverá operar de forma **contínua e ininterrupta**, com níveis mínimos de disponibilidade compatíveis com a criticidade da solução para a Administração Pública Municipal.

d) A contratada será responsável por **fornecer todos os recursos necessários ao pleno funcionamento da solução**, incluindo licenças de uso, infraestrutura tecnológica (quando aplicável), atualizações, correções, suporte técnico e manutenção durante toda a vigência contratual.

e) A solução deverá ser acessível por meio de **navegador web**, sem necessidade de instalação local nos equipamentos dos usuários, observando padrões de usabilidade, acessibilidade e compatibilidade com o ambiente tecnológico da Administração.

f) A solução deverá ser **compatível com o banco de dados do sistema atualmente em uso pela Administração**, garantindo a **continuidade operacional, a integridade das informações e a não perda de dados históricos**, conforme detalhado nos requisitos técnicos deste Termo de Referência.

3.2. Requisitos Técnicos

a) O sistema deverá possibilitar a **gestão eletrônica de documentos e processos administrativos**, contemplando, no mínimo:

- registro, autuação e classificação de documentos;
- tramitação eletrônica de processos administrativos;



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- controle de prazos, movimentações e histórico completo;
- versionamento de documentos;
- rastreabilidade integral dos atos administrativos.

b) A solução deverá permitir a **configuração de perfis de acesso e permissões**, assegurando segregação de funções, controle hierárquico e aderência à estrutura organizacional do Município.

c) O sistema deverá manter **registro de logs e trilhas de auditoria**, possibilitando a identificação de acessos, inclusões, alterações, exclusões e movimentações realizadas pelos usuários.

d) A contratada deverá garantir **plena compatibilidade técnica com o banco de dados do sistema atualmente em uso**, devendo a solução:

- permitir a **migração integral dos dados existentes**, inclusive documentos, processos, metadados, históricos e registros de tramitação;
- assegurar a **integridade, consistência e rastreabilidade das informações migradas**;
- manter a **estrutura lógica necessária à consulta e auditoria dos dados históricos**.

e) A migração de dados deverá ser realizada de forma **assistida, validada e documentada**, incluindo:

- mapeamento das estruturas de dados do sistema atual;
- execução de testes de migração;
- validação pela equipe técnica da Administração;
- correção de eventuais inconsistências antes da entrada em produção.

f) A contratada deverá realizar **implantação, parametrização, testes de funcionamento, validação técnica e operação assistida**, com acompanhamento da equipe técnica designada pela Administração.

g) A solução deverá permitir **integração com outros sistemas utilizados pelo Município**, quando técnica e legalmente viável, especialmente para garantir interoperabilidade e continuidade dos fluxos administrativos existentes.

3.3. Requisitos de Monitoramento, Suporte e Atendimento

a) A contratada deverá disponibilizar **suporte técnico especializado**, com atendimento remoto e, quando necessário, presencial, durante toda a vigência contratual.

b) O suporte deverá abranger:

- atendimento a incidentes;
- correção de falhas;
- esclarecimento de dúvidas operacionais;



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- apoio técnico durante a fase de migração e estabilização do sistema.

c) A contratada deverá manter **canal formal de atendimento**, por meio de telefone, e-mail e/ou sistema eletrônico de chamados, com registro, acompanhamento e histórico das solicitações.

d) Deverão ser fornecidos **relatórios periódicos**, contendo, no mínimo:

- disponibilidade do sistema;
- registros de incidentes e falhas;
- prazos de atendimento e solução;
- ações corretivas, preventivas e evolutivas realizadas.

e) Os prazos de atendimento e resolução deverão observar **níveis mínimos de serviço (SLA)** definidos neste Termo de Referência, compatíveis com a criticidade da solução para a Administração Pública.

3.4. Requisitos de Segurança da Informação

a) A solução contratada deverá observar as **boas práticas de segurança da informação**, assegurando confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados.

b) A contratada deverá garantir que os dados oriundos do sistema atual e os dados gerados pela nova solução estejam protegidos contra:

- acessos não autorizados;
- alterações indevidas;
- perda ou corrupção de dados;
- incidentes de segurança cibernética.

c) O ambiente de armazenamento e processamento dos dados deverá ser **seguro, isolado e controlado**, sem compartilhamento indevido com terceiros, em conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018)**.

d) A solução deverá contemplar mecanismos de **backup, restauração e recuperação de dados**, garantindo a preservação do acervo documental e processual da Administração.

4. FORMA DE EXECUÇÃO DO OBJETO

4.1. Implantação e disponibilização da solução

A execução do objeto dar-se-á mediante a **implantação, parametrização, migração de dados, disponibilização e manutenção contínua de solução informatizada integrada, em ambiente web**, destinada à gestão eletrônica de documentos, processos administrativos e comunicação institucional, nas seguintes condições:



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- a. A solução deverá ser disponibilizada em ambiente web seguro, acessível por navegador, com controle de acesso por usuário e perfil, conforme estrutura organizacional da Administração Municipal;
- b. Deverá ser realizada a **implantação técnica do sistema**, incluindo configuração inicial, criação de perfis, parametrização de fluxos administrativos e adequação às rotinas internas do Município;
- c. A contratada deverá proceder à **migração integral dos dados existentes no sistema atualmente em uso**, assegurando compatibilidade com o banco de dados vigente, preservação do histórico de tramitação, integridade dos documentos e manutenção da rastreabilidade das informações;
- d. Antes da entrada definitiva em produção, deverão ser realizados **testes funcionais, validação técnica e operação assistida**, com acompanhamento da equipe técnica designada pela Administração;
- e. A disponibilização da solução somente será considerada concluída após validação formal pela contratante, mediante termo de aceite.

4.2. Responsabilidades da Contratada

- a) Fornecer a solução completa, incluindo licenciamento de uso, infraestrutura tecnológica necessária (quando aplicável), atualizações, correções e manutenção durante toda a vigência contratual;
- b) Realizar a implantação, parametrização, migração de dados e integração com sistemas existentes, quando técnica e legalmente viável, garantindo interoperabilidade e continuidade operacional;
- c) Garantir a compatibilidade da solução com o banco de dados do sistema atualmente utilizado pela Administração, assegurando a integridade, consistência e preservação do acervo documental e processual;
- d) Executar testes de consistência e validação da base migrada, corrigindo eventuais inconsistências antes da entrada em produção;
- e) Promover capacitação dos usuários indicados pela Administração, em nível operacional e administrativo;
- f) Garantir o pleno funcionamento da solução após a ativação definitiva, mediante entrega técnica formal à contratante.

4.3. Suporte Técnico e Manutenção

- a) Disponibilizar suporte técnico especializado, remoto e, quando necessário, presencial, durante todo o período de vigência contratual;
- b) Atender às solicitações de suporte dentro dos prazos estabelecidos em Acordo de Nível de Serviço (SLA), a ser definido neste Termo de Referência;
- c) Realizar manutenção corretiva, preventiva e evolutiva da solução, incluindo atualização de versões, correção de falhas e aprimoramentos necessários ao adequado funcionamento do sistema, sem ônus adicional além do valor contratual;



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- d) Fornecer relatórios periódicos contendo, no mínimo:
1. disponibilidade do sistema;
 2. registro de incidentes;
 3. prazos de atendimento e solução;
 4. ações corretivas e evolutivas implementadas.

4.4. Operação da Solução

- a) A solução deverá operar de forma contínua e com alta disponibilidade, assegurando o acesso regular aos usuários internos da Administração, compatível com a criticidade da gestão documental e processual;
- b) Deverão ser garantidos mecanismos de backup, recuperação e preservação de dados, de forma a evitar perda de informações e assegurar a continuidade dos serviços administrativos;
- c) O ambiente da solução deverá observar requisitos de segurança da informação, controle de acesso, registro de logs e proteção contra acessos indevidos, em conformidade com a legislação vigente, especialmente a Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- d) A contratada deverá assegurar que eventuais atualizações ou manutenções não comprometam a integridade da base de dados nem interrompam indevidamente a operação da Administração.

5. GESTÃO DO CONTRATO

5.1. Forma de Acompanhamento e Fiscalização da Execução Contratual

A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por servidor(es) formalmente designado(s) pela Administração, que atuará(ão) como **Gestor e Fiscal do Contrato**, nos termos dos arts. 117 e 174 da Lei nº 14.133/2021.

A fiscalização será exercida durante toda a vigência contratual e abrangerá:

- O cumprimento das cláusulas contratuais;
- A observância das especificações técnicas previstas neste Termo de Referência;
- A verificação da correta implantação da solução;
- A validação da migração e integridade dos dados oriundos do sistema atualmente em uso;
- O atendimento aos níveis mínimos de serviço (SLA);
- A qualidade do suporte técnico prestado.

A atuação do Gestor e do Fiscal não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada quanto à correta execução do objeto.



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

5.2. Designação de Fiscais

Gestor do Contrato:

Nome: _____

CPF: _____

Cargo: _____

Fiscal Técnico do Contrato:

Nome: _____

CPF: _____

Cargo: _____

A designação formal será realizada por meio de portaria ou ato administrativo próprio.

5.3. Procedimentos de Fiscalização

- A fiscalização será realizada de forma contínua, sistemática e documentada, mediante:
 - análise de relatórios técnicos e gerenciais fornecidos pela contratada;
 - verificação da disponibilidade e funcionamento do sistema;
 - acompanhamento da fase de implantação e migração de dados;
 - avaliação do cumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos no SLA.
- Será adotada abordagem preventiva e orientativa, buscando a identificação e correção tempestiva de eventuais falhas, inconsistências ou não conformidades.
- Durante a fase de migração do banco de dados do sistema atualmente em uso, será realizada validação técnica específica para assegurar:
 - integridade das informações;
 - preservação do histórico processual;
 - consistência dos metadados e registros de tramitação.

5.4. Documentos Exigidos da Contratada

A contratada deverá fornecer, sempre que solicitado e periodicamente, os documentos e informações necessários à comprovação da regular execução contratual, incluindo, mas não se limitando a:

- Relatórios de disponibilidade e desempenho do sistema;
- Relatórios de chamados técnicos e respectivos prazos de atendimento;
- Relatórios de implantação e migração de dados;
- Documentação técnica referente à estrutura do sistema e integrações realizadas;
- Registros de logs e trilhas de auditoria, quando solicitados para fins de verificação contratual.



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

5.5. Periodicidade da Fiscalização

A fiscalização será realizada de forma contínua, com avaliações formais mensais, sem prejuízo de verificações extraordinárias sempre que necessário.

Durante a fase de implantação e migração, o acompanhamento poderá ocorrer de forma mais intensiva, até a validação definitiva da entrada em produção da solução.

5.6. Relatórios de Fiscalização

Serão elaborados relatórios periódicos de fiscalização, contendo:

- Descrição das atividades acompanhadas;
- Verificação do cumprimento das obrigações contratuais;
- Avaliação do desempenho da solução;
- Registro de eventuais não conformidades;
- Recomendações e prazos para correção, quando aplicável.

Os relatórios serão cientificados à contratada, que deverá adotar as medidas corretivas eventualmente determinadas pela Administração.

6. AVALIAÇÃO E PAGAMENTO

6.1. Avaliação dos Serviços Prestados

Os serviços prestados serão avaliados mensalmente, a partir do primeiro mês completo de operação da solução em ambiente de produção.

A avaliação será realizada pelo Fiscal do Contrato, mediante:

- Análise dos relatórios de disponibilidade e desempenho;
- Verificação do cumprimento do SLA;
- Conferência do atendimento aos chamados técnicos;
- Validação da manutenção da integridade da base de dados e da continuidade operacional do sistema.

Durante a fase de implantação e migração, o pagamento poderá estar condicionado à validação formal das etapas concluídas, conforme cronograma estabelecido.

6.2. Critérios de Pagamento

O pagamento à contratada será realizado mensalmente, após:



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- Atesto do Fiscal do Contrato quanto à regular execução dos serviços;
- Verificação do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- Ausência de pendências técnicas relevantes que comprometam o funcionamento da solução.

Eventuais descumprimentos de SLA ou não conformidades poderão ensejar aplicação de sanções contratuais ou glosas proporcionais, conforme previsto no instrumento contratual.

O pagamento será efetuado mediante apresentação de nota fiscal devidamente atestada, observadas as condições e prazos estabelecidos no contrato administrativo.

7. DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

A presente contratação tem por objeto a disponibilização de solução informatizada integrada, em ambiente web e modelo SaaS (Software como Serviço), destinada à gestão eletrônica de documentos, processos administrativos, comunicação institucional e atendimento ao cidadão, contemplando módulos estruturantes e funcionais necessários à modernização administrativa, à transparência pública e à digitalização integral dos fluxos institucionais.

A solução a ser contratada deverá garantir total compatibilidade, interoperabilidade e integração com o banco de dados do sistema atualmente em uso pela Administração, assegurando a migração integral de dados, metadados, documentos, históricos, fluxos, usuários, permissões e registros existentes, preservando a integridade, autenticidade e rastreabilidade das informações, sem perda de dados ou comprometimento da estrutura lógica atualmente utilizada.

A contratada será responsável pela extração, conversão, saneamento, validação, testes de consistência e implantação da base de dados, garantindo a continuidade operacional, a manutenção do histórico institucional e a preservação da cadeia de custódia das informações.

A solução deverá contemplar, no mínimo, os seguintes módulos base selecionados, integrados entre si e operando sob base única de dados:

Módulos Base da Plataforma

- **Aplicativo Móvel para Atendimento** – Aplicativo nativo mobile para iOS e Android, destinado ao recebimento de demandas da população.
- **Aprovação de Projetos de Construção e Parcelamento de Solo** – Módulo específico para análise e tramitação digital de projetos e parcelamentos.
- **Assinatura Eletrônica em Lote** – Possibilidade de assinatura eletrônica de múltiplos documentos simultaneamente.
- **Ato Oficial** – Criação e gerenciamento de Atos Oficiais da Administração Pública diretamente na plataforma.
- **Carta de Serviços** – Cadastro e gerenciamento da Carta de Serviços abrangendo todos os serviços públicos oferecidos pela organização.





**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- **Chamado Técnico** – Controle de emissão, acompanhamento e resolução de chamados técnicos.
- **Circular** – Envio de circulares informativas para toda ou parte da organização com distribuição digital instantânea.
- **Diário Oficial** – Publicação digital de atos oficiais, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação.
- **Fiscalização de Obras e Posturas** – Gerência e controle digital das atividades de fiscalização municipal.
- **Guarda Municipal** – Comunicação integrada e transparente entre a Guarda Municipal e a população, com registro de ocorrências.
- **Licenciamento Ambiental Digital** – Análise integralmente digital de requerimentos de Licenciamento Ambiental.
- **Memorando** – Controle da comunicação interna oficial mediante criação e tramitação de memorandos padronizados entre setores.
- **Ofício Eletrônico** – Envio oficial de ofícios eletrônicos sem necessidade de impressão, remessa física ou custos postais.
- **Ouvidoria com Integração ao E-mail Setorial** – Sistema de Ouvidoria Digital transparente, georreferenciado, com geração de relatórios gráficos, envio automático de e-mails e integração com e-mail setorial.
- **Parecer** – Emissão formal de pareceres relacionados a documentos e processos internos.
- **Pedido de e-SIC** – Cadastro e recebimento de pedidos de acesso à informação (LAI e e-SIC), com página pública de transparência conforme legislação vigente.
- **Processo Administrativo com Workflow** – Gestão de processos administrativos com referência cruzada, anexação, tramitação de documentos sob número único e configuração de etapas de workflow.
- **Processo Administrativo Disciplinar – PAD** – Instauração e tramitação de PAD para apuração de irregularidades contra o interesse público.
- **Processo Seletivo Simplificado** – Gerenciamento digital de inscrições e candidaturas para processos seletivos, eventos e entrevistas.
- **Protocolo Eletrônico do Cidadão** – Registro, manutenção e consulta de protocolos gerados por solicitações da comunidade.
- **Protocolo Legislativo** – Recebimento das indicações, requerimentos e proposições da Câmara Municipal, organizados por tipo, autor e prazos.
- **Requerimento de Trânsito** – Solicitação digital de recursos de autuações, indicação de condutor e tratativas de prescrição.



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- **Requerimento Pessoal** – Registro e acompanhamento de requerimentos pessoais formulados por servidores públicos à Administração.

Todos os módulos deverão operar de forma integrada, sob arquitetura unificada, garantindo interoperabilidade interna, compartilhamento estruturado de dados, rastreabilidade completa das ações realizadas, controle de acessos por perfil de usuário e aderência às normas legais aplicáveis, especialmente no que se refere à governança digital, transparência pública e proteção de dados pessoais.

8. DESCRIÇÃO TÉCNICA:

- Funcionamento em ambiente virtual (nuvem), de modo que desnecessário o investimento em infraestrutura própria de servidores. Necessário apenas dispor de computadores ou dispositivos móveis em conexão com a internet, aderente ao Art. 37 da CF.
- Interface responsiva, ajustando-se ao dispositivo utilizado, o que viabiliza eficiência em leitura e usabilidade, aderente ao Art. 3º, VII e X, da Lei nº 14.129/2021.
- Acesso seguro: Servidor WEB com certificado de segurança SSL, em um único ambiente, garantindo a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema, aderente ao Art. 3º, V, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).
- Interface intuitiva, organizada e centralizada, com funcionalidades que viabilizam ao usuário uma experiência de usabilidade amigável (user friendly), consubstanciada, sobretudo, em facilidade e autonomia no acesso aos resultados que precisa e do curto transcurso de tempo até a compreensão do funcionamento da plataforma.
- Servidores com arquitetura distribuída em data center localizado no território nacional, visando uma latência igual ou inferior a 50 milissegundos, com certificados ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e ISO/IEC 9001:2015, aderente ao Art. 24, VII, da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Item nº 5.3 da Norma Complementar n. 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR.
- Plataforma com tempo médio de carregamento completo para o usuário final igual ou inferior a 5 (cinco) segundos, o que pode ser aferido por ferramenta específica de monitoramento, aderente ao Art. 3º, IV, da Lei nº 14.129/2021.
- Garantia de disponibilidade de, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento) de estabilidade do sistema, o que poderá ser demonstrado em página pública de status, aderente ao Art. 37 da CF.
- Realização regular de testes de segurança Pentest Whitebox (penetration test), através de consultoria especializada que possua certificação em segurança, no intervalo máximo de 3 (três) meses, visando a garantir a segurança da aplicação, através de metodologia baseada em padrão de mercado e geração de relatórios detalhados contendo métodos, técnicas, ferramentas, apontamento de eventuais vulnerabilidades encontradas e recomendações de correções, aderente ao Art. 3º, V, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- Sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida, encriptação TLS e autenticação nos padrões SPF e DKIM, além de envio dos e-mails por meio de IP dedicado e controle de reputação, aderente ao Art. 21, VII; Art. 42 e Art. 43 da Lei nº 14.129/2021. E-mails enviados com possibilidade de descadastramento automatizado para quem recebe, aderente ao Art. 42, §2º, da Lei 14.129/2021.
- Por se tratar de plataforma WEB, para a inserção de informações na plataforma, é necessária a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs, o qual aplica ferramentas que demandam prova de que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens (captcha), aderente ao Art. 3º da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 6º, VII, e Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) c/c Art. 21, VI da Lei nº 14.129/2021.
- Fornecimento da última versão do sistema e atualização sem interrupção da disponibilização da plataforma, aderente ao Art. 29, §1º, VI, da Lei 14.129/2021. Há a possibilidade de ocorrência de intervalos programados de manutenção nos servidores.

8.1 Acesso à plataforma

Acesso interno

- Acesso interno à plataforma através de e-mail individual cadastrado pelo Administrador do sistema, ou usuário por ele autorizado, e senha pessoal e intransferível, aderente aos Requisitos nº 7.2.1 e 7.2.5 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza, respectivamente, que o sistema “tem que manter pelo menos os seguintes atributos dos usuários, de acordo com a política de segurança: identificador do usuário; autorizações de acesso; credenciais de autenticação” e “tem que permitir acesso a funções do sistema somente a usuários autorizados e sob controle rigoroso da administração do sistema, a fim de proteger a autenticidade dos documentos arquivísticos digitais”;
- Possibilidade de recuperação de senha por meio de formulário intitulado "esqueci a senha", remetido ao e-mail previamente cadastrado e confirmado, aderente ao Art. 6º, VII, e Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- Possibilidade de acesso à plataforma através de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF), aderente ao Art. 4º, III, da Lei nº 14.063/2020 c/c Medida Provisória nº 2.200-2/2001;
- Possibilidade de utilização de ferramenta externa de validação de acesso, por meio de token (código) associado à conta do servidor habilitado, gerado automaticamente a cada 30 (trinta) segundos e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais. Na hipótese de adoção da ferramenta externa de validação, o usuário necessitará estar em posse do dispositivo gerador do token (código) para ter acesso à conta, aderente ao Art. 4º, II, da Lei nº 14.063/2020;
- O usuário Administrador tem acesso a todas as funcionalidades da plataforma, bem como autorização para cadastrar setores e usuários internos de toda a Administração Pública;
- Cadastro único de servidor habilitado para acesso a todos os módulos que lhe sejam autorizados, através de plataforma integrada;
- Possibilidade de parametrização da concessão de acesso de setores a determinados módulos, bem como de restrição de procedimentos de abertura e tramitação de



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

documentos, aderente ao Requisito nº 7.2.12 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que “o acesso a documentos, a dossiês/processos ou classes, tem que ser concedido se a permissão requerida para a operação estiver associada a pelo menos um dos grupos aos quais pertença o usuário”;

- A funcionalidade de cadastro de servidor habilitado na plataforma é disponibilizada apenas aos usuários Administradores, responsáveis diretos do setor que o novo usuário integrará e seus superiores hierárquicos, aderente ao Requisito nº 7.2.7 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, senão vejamos: “7.2.7. Somente administradores autorizados têm que ser capazes de criar, alterar, remover ou revogar permissões associadas a papéis de usuários, grupos de usuários ou usuários individuais”;
- A efetivação do cadastro reunirá dados de data, hora, identificação do responsável, IP, navegador de acesso e versão, instituindo uma cadeia de responsabilidades, aderente ao Requisito nº 7.4.1 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ;
- Cadastro de servidor habilitado através de inserção de informações de nome completo, cargo/função, matrícula, CPF, sexo, data de nascimento, senha - a qual, caso não seja preenchida, será autogerada - e fotografia;
- Ocultação de parte do CPF de pessoas físicas e do CNPJ de pessoas jurídicas, bem como inviabilização da identificação dos referidos dados através de buscas e pesquisas, em aderência aos Arts. 2º; 3º; 5º, I; 6º, VII; e 7º, III, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- Possibilidade de o servidor habilitado editar seus dados de acesso (e-mail e senha), através de formulário específico. Visando a garantir a autenticidade e rastreabilidade dos atos praticados, as informações de nome e CPF não são editáveis pelo usuário;
- Como forma de preservar o histórico de todos os usuários que já utilizaram a plataforma, não é possível a exclusão de cadastro de usuário, restando permitida apenas a suspensão de seu acesso;
- A fotografia, caso inserida na conta do servidor habilitado, é visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade aos processos;
- Possibilidade de o servidor habilitado configurar na plataforma o período em que estiver em férias ou afastado do trabalho por motivos de licença maternidade, licença paternidade, dentre outros;
- Possibilidade de escolha, pelo servidor habilitado, entre os editores de texto básico e avançado, através de menu de preferências da conta;
- Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, do modo de visualização de anexos preferenciais, através de menu de preferências da conta;
- Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, de e-mail secundário, que ficará vinculado aos e-mails de notificação, através de menu de preferências da conta;
- Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, das situações que deverão ocasionar notificações por e-mail de novos documentos ou trâmites;
- Possibilidade de inclusão, pelo servidor habilitado, do número de seu telefone celular;
- Possibilidade de definição, pelo servidor habilitado, quanto à exibição ou não do número de seu telefone celular na página de telefones da Administração Pública;



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- Possibilidade de consulta, pelo servidor habilitado, da identificação dos servidores cadastrados como administradores, através de menu de preferências da conta;
- Possibilidade de consulta, pelo servidor habilitado, de todo o seu histórico de mudança na plataforma, desde o cadastro, incluindo informações de cada ocorrência, tais como nome, setor, data, hora, setor principal e identificação de quem realizou a alteração, através da página de preferências de conta, aderente aos princípios transparência, eficiência e moralidade previstos no Art. 37 da CF;
- Integração automática entre as respostas enviadas por e-mails e a plataforma, de modo que aquelas incorporem imediatamente o documento em formato de despacho;
- Possibilidade de o Administrador promover a alteração do setor ao qual o servidor habilitado está vinculado, oportunidade na qual este passa a ter acesso somente aos documentos do novo e atual setor. Ainda assim, o histórico do servidor habilitado continua, também, no setor anterior;
- Possibilidade de segmentação das permissões dos servidores habilitados por níveis de acesso, aderente ao Requisito nº 7.2.14 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “pode permitir que alguns usuários estipulem que outros usuários, papéis ou grupos de usuários podem ter acesso aos documentos sob sua responsabilidade. Essa permissão deve ser atribuída pelo administrador, de acordo com a política de segurança do órgão ou entidade.”;
- *Administrador Geral:* Possibilidade de acesso somente a documentos do setor ao qual está vinculado, bem como viabilidade de gerenciamento de servidores habilitados, setores e estatísticas da Administração Pública;
- *Administrador Local:* Possibilidade de gerenciamento de subsetores e servidores habilitados a partir de um setor específico, independentemente de ser o setor ao qual estiver atualmente vinculado;
- *Nível 1:* Possibilidade de movimentação de documentos do setor, bem como de cadastramento de novos servidores públicos e de subsetores subordinados hierarquicamente ao setor ao qual está vinculado. Possibilidade de acesso e interação a todos os documentos de todos os subsetores subordinados ao setor atual;
- *Nível 2:* Possibilidade de movimentação exclusiva dos documentos do setor ao qual está vinculado atualmente;
- *Nível 3:* Possibilidade de visualização de documentos do setor ao qual está vinculado;
- Possibilidade de o servidor habilitado ser definido como Auditor, circunstância que lhe permitirá acesso para consulta e interação em todos os documentos e setores da Administração Pública;
- Possibilidade de ao servidor habilitado ser outorgado o acesso a relatórios gerenciais de toda Administração Pública;
- Possibilidade de o servidor habilitado consultar o número de usuários online na plataforma em tempo real, bem como data e hora do último acesso;
- Possibilidade de definição de um prazo para que os servidores habilitados se conectem à plataforma, após o qual será necessário contactar o superior imediato para reativação na plataforma;



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

Acesso externo

- Possibilidades de cadastro e login no acesso externo:
- Possibilidade de cadastro e recuperação de senha pelo usuário externo;
- Possibilidade de o usuário externo utilizar-se de sua conta google para acessar a plataforma. Na hipótese de o endereço de e-mail não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral com informações adicionais;
- Possibilidade de o usuário externo utilizar-se de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) para acessar a plataforma;
- Na hipótese de o CPF ou CNPJ vinculado ao ICP-Brasil não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral, com informações adicionais;
- Possibilidade de o usuário externo utilizar-se do login Gov.br, do Governo Federal, para acessar a plataforma;
- Na hipótese de o CPF ou CNPJ vinculado ao login Gov.br, do Governo Federal, não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral, com informações adicionais;
- Possibilidade de configuração de campos para informação dos nomes civis anteriores do usuário externo, pertinente ao preenchimento por pessoa natural que já alterou o nome em razão de mudança de estado civil, decisão judicial ou conclusão dos procedimentos previstos no Provimento nº 73 do CNJ e na Lei nº 14.382/2022, viabilizando à Administração Pública o acesso aos nomes civis anteriores dos cidadãos;
- Funcionalidade de complementação automática de dados de endereço do usuário externo a partir da inclusão do número do Código de Endereçamento Postal (CEP), propiciando maior integridade, celeridade e efetividade à realização de cadastros na plataforma;
- Possibilidade de abertura de documentos externamente por servidor habilitado na plataforma, através dos mesmos login e senha do acesso interno. Na oportunidade, a visualização e a tramitação do documento ficarão atribuídas ao cadastro da pessoa, sem vinculá-las ao seu respectivo setor na Administração Pública;
- Captura automática de mensagens provenientes de e-mails respondidos, de modo que, na hipótese de um usuário externo responder notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho, facilitando a interação entre usuários externos e servidores habilitados;
- Possibilidade de inclusão, pelo usuário externo, de informações e anexos de maneira facilitada no documento, através de resposta a e-mail de notificação enviado pela plataforma a cada nova movimentação, prestigiando o princípio da eficiência e aderente ao Art. 37 da CF;
- Possibilidade de acesso, pelo usuário externo, às informações vinculadas a um documento, bem como aos seus anexos, prestigiando os princípios da publicidade e transparência, aderente ao Art. 37 da CF;



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- Área externa da plataforma com possibilidade de acesso a documentos por meio de chave pública e leitura de QR-Code;
- Possibilidade de acesso a documentos através da inclusão de dados, quais sejam de número de identificação, ano do documento e número do documento pessoal do usuário externo requerente (CPF ou CNPJ); Ocultação de parte do CPF de pessoas físicas e do CNPJ de pessoas jurídicas, bem como inviabilização da identificação dos referidos dados através de buscas e pesquisas, em aderência aos Arts. 2º; 3º; 5º, I; 6º, VII; e 7º, III, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- Possibilidade de o usuário externo atualizar seus dados, registrar novas demandas, bem como acompanhar o progresso e a resolução de demandas precedentes;
- Possibilidade de o usuário externo acessar sua caixa de entrada pessoal, onde estarão reunidos todos os documentos dos quais é requerente ou destinatário;
- Possibilidade de o usuário externo procurador, outorgado por procuração eletrônica, ter acesso às demandas registradas em nome do outorgante;

8.2 Módulos disponíveis

Aplicativo Móvel para Atendimento

- Aplicativo móvel nativo de atendimento, disponível para aparelhos que utilizam os sistemas operacionais Android e iOS, instalável através das lojas de aplicativos oficiais Play Store e App Store, respectivamente;
- Solicitação de acesso à localização do dispositivo na tela inicial, viabilizando a listagem das Administrações Públicas mais próximas que estão utilizando o aplicativo no atendimento;
- Possibilidade de escolha da Administração Pública da qual busca-se atendimento, dentre as habilitadas e ordenadas por proximidade no aplicativo, para realizar a solicitação;
- Configuração e inclusão de identidade visual (símbolo oficial, cores e fundo de tela), viabilizando a personalização do aplicativo de acordo com a Administração Pública selecionada;
- Aplicativo totalmente integrado à plataforma web, de modo que a administração dos serviços disponíveis em cada módulo é a mesma utilizada na Central de Atendimento;
- Possibilidade de utilização, pelo usuário externo, do login “gov.br” (Governo Federal) para acesso ao aplicativo. Caso o CPF não esteja associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral;
- Possibilidade de utilização, pela pessoa física ou jurídica, dos dados de acesso já cadastrados na Central de Atendimento ou de realização de cadastro pelo próprio aplicativo;
- Efetivada a conexão no aplicativo, serão exibidos os documentos vinculados ao usuário externo na Inbox, em duas abas diferentes, quais sejam: “Em aberto”, na qual constará aqueles que estão pendentes de resolução na entidade; e “Arquivado”, na qual constará os documentos que já foram resolvidos pela Administração Pública;
- Exibição, no aplicativo, da sigla do setor vinculado a cada servidor habilitado que tenha interagido no documento e seus despachos, viabilizando ao usuário externo o acesso à





PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

informação transparente quanto aos setores nos quais tramitaram suas solicitações, em aderência ao Art. 3º, III, IV e V, da Lei nº 12.527/2011;

- Possibilidade de o usuário externo editar os seus dados através do menu “Minha Conta”;
- O aplicativo mantém a conexão do usuário externo mesmo após o fechamento do aplicativo, visando a reduzir o esforço na formalização de solicitações;
- Na consulta dos documentos vinculados ao usuário, a plataforma irá exibir o conteúdo, as tramitações e os anexos, respeitando as mesmas parametrizações existentes na Central de Atendimento;
- Possibilidade de interação em um documento existente vinculado ao usuário, adicionando novas informações e anexos;
- Possibilidade de abertura de documentos de diferentes módulos da plataforma no mesmo aplicativo;
- Possibilidade de escolha e configuração dos módulos da plataforma que ficarão disponíveis para consulta no aplicativo;
- Os módulos configurados para ficarem disponíveis no aplicativo estarão acessíveis no botão “Novo” ou ícone equivalente;
- Possibilidade de o usuário externo navegar em menu com os serviços disponibilizados em cada módulo, de modo que ao selecionar um assunto, os subassuntos sejam exibidos em uma próxima tela;
- Possibilidade de o Administrador definir assuntos em destaque, os quais serão exibidos na tela antes da lista de assuntos gerais;
- A seleção de assunto para a criação do documento no aplicativo, viabiliza a exibição da descrição relacionada ao assunto, bem como a aplicação das regras de identificação e obrigatoriedade de anexos e campos adicionais, quando estes estiverem disponíveis, da mesma forma realizada na Central de Atendimento;
- Finalizado o preenchimento do documento, este será salvo imediatamente na plataforma, informando ao usuário o número do documento e qual setor recebeu a demanda;
- As notificações com a confirmação de abertura, interações e finalização da demanda serão feitas pelos canais de comunicação previamente disponíveis na plataforma (e-mail e/ou SMS);
- Possibilidade de o usuário consultar o organograma completo da Administração Pública selecionada, bem como as informações de contato;

Aprovação de Projetos de Construção e Parcelamento de Solo

- Análise de Projetos de construções unifamiliares, multifamiliares, institucionais, comércios, serviços e indústrias;
- Análise de Projetos de desmembramento, remembramento, retificação de áreas, loteamentos e condomínios;
- Análise de Licença Ambiental Prévia - LAP, Licença Ambiental de Instalação - LAI, Licença Ambiental de Operação - LAO, Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos - PGRS e Estudo de Impacto Ambiental - Relatório de Impacto Ambiental - EIA-RIMA;



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- Possibilidade de anexação dos Alvarás/Licenças de Obra/Construção ao final do processo;
- Possibilidade de criação e edição de fluxos de trabalho e de processos (workflow);
- Possibilidade de configuração de campos personalizados, em formato de formulário, para o preenchimento de dados durante a criação de documentos na plataforma, viabilizando à Administração Pública a majoração na captura, a estruturação e a busca destas informações na plataforma;
- Possibilidade de configuração do formato pretendido para o fornecimento da informação através de campo personalizado;
- Possibilidade de escolha quanto à obrigatoriedade de preenchimento de cada campo personalizado criado;
- Possibilidade de inclusão de informações de ajuda a respeito do preenchimento dos campos personalizados da plataforma, nos formatos de texto e imagem, viabilizando maior usabilidade e eficiência à navegação pelos usuários;
- Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de preenchimento automático de dados de localização por meio da inserção do número do Código de Endereçamento Postal (CEP), desde que utilizado em conjunto com outros campos personalizáveis de endereçamento, propiciando maior integridade, celeridade e efetividade à inserção de informações na plataforma;
- Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CPF, viabilizando integridade aos dados inseridos na plataforma;
- Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CNPJ, viabilizando integridade aos dados inseridos na plataforma;
- Possibilidade de inclusão dos códigos da Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) cujo desenvolvimento é permitido em determinada localização;
- Possibilidade de realização de automação de cálculos através da combinação de múltiplos campos personalizados, viabilizando à Administração Pública a validação das diferentes informações prestadas na plataforma;
- Possibilidade de configuração de múltiplos campos personalizados destinados ao cálculo de parâmetros urbanísticos, tais como coeficiente de máximo de aproveitamento, taxa de ocupação máxima, taxa de ocupação da edificação máxima e taxa de permeabilização máxima;
- Possibilidade de análise e revisão de documentos e plantas de projeto em formato PDF, com anotações diretamente nos documentos;
- Possibilidade de aplicação de selo de aprovação em documentos e plantas de projeto;
- Ferramenta de aferição dimensional da distância real entre dois pontos a partir de sua seleção em documentos em formato PDF existentes na plataforma, especialmente da espécie planta de projeto; Ferramenta de aferição dimensional da área real de elipses, retângulos ou formas poligonais, a partir de sua seleção em documentos em formato PDF existentes na plataforma, especialmente da espécie planta de projeto;



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- Possibilidade de configuração de escala numérica padrão, na ferramenta de medição, vinculada ao documento em PDF, viabilizando a definição da relação matemática entre as dimensões apresentadas no arquivo e os objetos reais nele representados;
- Possibilidade de configuração de escala numérica específica por medição realizada no documento em PDF, viabilizando a definição da relação matemática entre figuras de diferentes dimensões;
- Possibilidade de personalização da funcionalidade de medição nos documentos em PDF da plataforma, viabilizando alterações na cor, espessura e opacidade da linha;
- Possibilidade de realização de inspeção das configurações das medições realizadas anteriormente nos documentos da plataforma através de ferramenta de ajustamento dos pontos de medição aos gráficos na página, viabilizando o atingimento de maior exatidão às aferições realizadas através da plataforma;
- Possibilidade de configuração de ajuste da precisão da medição, viabilizando a especificação do número de casas decimais pretendido, entre números inteiros a quatro casas decimais. Possibilidade de deferimento ou indeferimento de documento que estiver sob a análise de determinado setor da Administração Pública, através de seleção de campo específico na plataforma;
- Na hipótese de pendência de decisão ou indeferimento de determinado documento, impossibilidade de exibição ao usuário externo dos eventos de assinatura e documentos concebidos em decorrência daquele, viabilizando que apenas seja possível a visualização destes durante a vigência da decisão administrativa de deferimento do pedido;
- Possibilidade de aposição de assinatura em documentos e plantas de projeto com certificado digital, diretamente na plataforma, sem custos adicionais e sem limite de quantidade de documentos ou assinaturas;
- Possibilidade de anexação de Licenças, Alvarás ou Certidões de Projetos, Obras ou Demolições, bem como boletos para pagamento, diretamente no protocolo, de forma 100% digital;
- Abertura de protocolo de pedido de análise diretamente na plataforma, de forma totalmente online, através de acesso externo efetivado mediante link na homepage oficial da Administração Pública;
- Possibilidade de cadastro através de atendimento presencial pelos servidores habilitados da Administração Pública, acompanhado dos documentos em formato físico, cujo escaneamento e digitalização será de responsabilidade da Administração Pública; ou em formato digital, disponibilizados em dispositivos móveis de armazenamento (pen drive ou similares);
- Possibilidade de os usuários externos realizarem o envio de documentos e plantas de projeto de forma eletrônica, em formato PDF ou DWG;
- Efetivação do protocolo dos pedidos condicionada à anexação e classificação de todos os documentos definidos previamente como obrigatórios pela Administração Pública;
- Total transparência na consulta do andamento dos processos pelos usuários externos, na medida em que é possível visualizar dia e horário do protocolo, em quais setores tramitou,





**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- quem analisou os documentos, qual o parecer dos analistas, bem como o histórico do andamento do processo, a partir da URL ou outro identificador, sem a exigência de login;
- Possibilidade de os servidores habilitados visualizarem se os usuários externos receberam os documentos, se os visualizaram ou se efetivaram o download dos arquivos anexados ao pedido de análise, viabilizando o atendimento aos princípios da transparência e eficiência da prestação dos serviços públicos, em aderência ao Art. 37 da CF;
 - Possibilidade de inclusão de requerimentos e formulários (itens obrigatórios a critério da Administração Pública), previamente fornecidos, tanto para preenchimento na própria plataforma quanto para download;
 - Possibilidade de identificação dos participantes no projeto, dentre os quais arquiteto, engenheiro, responsável técnico pelo projeto, responsável técnico para execução da obra e proprietário do terreno onde a obra será feita. Tal identificação é realizada por meio de novo cadastro novo ou associação, na hipótese de o contato já estar cadastrado na plataforma.
 - Possibilidade de realização de cadastro pelo próprio usuário externo (requerente), através da informação de dados como nome, função, número do documento (CPF ou CNPJ), e-mail, empresa ou entidade na qual trabalha e celular. Os referidos dados serão disponibilizados no protocolo criado, por meio de tabela com referência ao participante e atalho para seu perfil, no qual será possível consultar outros documentos a ele vinculados;
 - Possibilidade de edição dos requerimentos e formulários, conforme a necessidade da Administração Pública, a exemplo de alterações em leis, decretos, normas municipais, estaduais e federais;
 - Protocolizado o pedido, a plataforma envia notificação ao e-mail do usuário externo informando a efetivação do protocolo, bem como a cópia de todos os arquivos anexados, assegurando o usuário externo de que todos os arquivos anexados foram recebidos pela Administração Pública;
 - Possibilidade de os servidores habilitados terem acesso à caixa de entrada setor, desde que tenham realizado login na plataforma através de link fornecido pela Administração Pública;
 - Servidores habilitados têm acesso a todos os protocolos disponíveis na caixa de entrada do setor;
 - No protocolo, há a possibilidade de acesso aos documentos anexados;
 - Possibilidade de análise individualizada dos anexos na plataforma, através de funcionalidade de revisão, que permite ao analista aceitar ou recusar o documento. Na hipótese de recusa do documento anexado, há a disponibilização de campo de texto para inclusão da motivação do indeferimento pelo analista;
 - A cada documento recusado, uma cópia é enviada ao e-mail informado no cadastro do usuário externo, viabilizando que este providencie o ajuste necessário e o reenvie para análise;
 - Nos documentos revisados, há a possibilidade de o Analista redigir textos, bem como inserir figuras geométricas, linhas e traços, marca texto, selos de aprovação e anotações, da mesma forma como procedia no papel;



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- A cada nova análise, seja aceitando ou recusando anexo, o arquivo original será mantido inalterado e ficará acessível na tela de informações, ao passo que o arquivo analisado aparecerá com o título “aceito” ou “recusado”;
- Disponibilização de todos os anexos para download, caso o analista deles necessite;
- Possibilidade de o usuário externo e o servidor habilitado acompanharem o progresso do processo de forma cronológica, de modo que, na tela do protocolo, será exibida uma linha do tempo na qual serão exibidas as movimentações mais antigas acima e as novas abaixo;
- Uma vez emitidos os documentos gerados pelo sistema tributário ao final do processo, estes podem ser anexados à plataforma pelo Analista (Alvarás, Licenças, Certidões);
- Possibilidade de assinatura eletrônica de documentos e plantas de projeto anexadas, com a geração de código verificador e QR Code, o que viabiliza a consulta das informações protocolizadas e a integridade dos arquivos e dados do processo, procedimento que ocorre ao final da aprovação dos projetos;
- Caso necessário, há a possibilidade de geração e impressão de PDF de todo o protocolo, no qual constarão todas as informações e tramitações ocorridas no processo, tais como o código identificador do processo, miniatura de todos os arquivos anexados no processo, informações inseridas pelo usuário junto às suas versões, data de inserção, responsável pela inserção de informações, histórico de todas as ações executadas, histórico de trâmite, data e horário em que em que foram visualizados;
- Integração da plataforma com o Sisobra, por meio da qual o servidor habilitado poderá realizar a transmissão automatizada dos dados de Alvarás para construção civil e de documentos de “Habite-se”, viabilizando à Administração Pública o cumprimento da obrigação de fornecimento de informações à Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB), aderente ao Art. 50 da Lei nº 8.212/91 e à Instrução Normativa RFB nº 1998/2020;
- Possibilidade de transmissão individualizada e integrada dos Alvarás para construção civil e dos documentos de “Habite-se” ao Sisobra, trazendo mais celeridade e automatização aos processos da Administração Pública, a qual não terá que gerar arquivo e cadastrá-lo manualmente no sistema Sisobra;
- Envio e guarda segura do certificado digital ICP-Brasil, vinculado ao CNPJ da Administração Pública, que será utilizado para assinatura dos dados transmitidos pela plataforma para o Sisobra através de integração;
- Em cada Alvará para construção civil e documento de “Habite-se” gerado e transmitido pela plataforma para o Sisobra através de integração, haverá a possibilidade de visualização da situação dos dados, bem como a data e hora da criação e do envio do documento;
- Possibilidade de retificação de Alvará para construção civil transmitido ao Sisobra e pendente de assinatura, por meio de recategorização e informação do número de protocolo da transmissão anterior, desde que respeitadas as regras estabelecidas pela Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB);
- Possibilidade de cancelamento de Alvará para construção civil previamente transmitido ao Sisobra através da plataforma;
- Possibilidade de reativação de Alvará para construção civil previamente transmitido e cancelado no Sisobra através da plataforma;



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- Possibilidade de realização de transmissão da versão retificada de Alvará para construção civil, na hipótese de existir cadastramento prévio do documento no Sisobra;
- Possibilidade de cancelamento de documento de “Habite-se” previamente transmitido ao Sisobra através da plataforma;
- Possibilidade de reativação de documento de “Habite-se” previamente transmitido e cancelado no Sisobra através da plataforma;
- Exibição de retorno de erro enviado pelo Sisobra nos documentos transmitidos através da plataforma;
- Exibição de histórico de cada alteração, recategorização, reativação ou cancelamento efetuados nos documentos transmitidos ao Sisobra através da plataforma.

Assinatura eletrônica em lote

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

Ato Oficial

- Módulo destinado à elaboração e aposição de assinaturas eletrônicas em atos oficiais da Administração Pública, tais como leis, decretos, portarias, editais, comunicados, atas, contratos, dentre outros;
- Possibilidade de configuração dos setores e perfis de servidores habilitados competentes para elaborar documentos;
- Possibilidade de cadastramento de assuntos específicos para a classificação dos documentos e eventual configuração de roteamento automático destes para setores pré-definidos;



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- Possibilidade de configuração de modelos de documentos baseados em arquivos no formato .docx para cada assunto, viabilizando a conformidade dos arquivos gerados em formato PDF/A com os padrões da Administração Pública;
- Possibilidade de aposição de assinatura eletrônica avançada e qualificada, com certificado digital ICP - Brasil, pelos servidores habilitados em documentos ou em arquivos em formato PDF a eles anexados, mantendo a compatibilidade com o formato PDF/A após assinatura;
- Possibilidade de configuração de permissão co-assinatura de documentos por usuários externos, inclusive através de certificado digital ICP - Brasil;
- Possibilidade de configuração de permissão de consulta a documentos por usuários externos;
- Possibilidade de configuração do método de numeração dos documentos, tais quais a numeração automática geral, aplicável para todos os tipos de documentos; ou a numeração automática por assunto; ou por atribuição de numeração manual;
- Possibilidade de geração de QR-Code identificador para cada documento criado.

Carta de Serviços

- Funcionalidade de Carta de Serviços, contendo descrição dos serviços prestados pela Administração Pública e possibilidade de consulta destes através de filtros de órgão responsável pela prestação do serviço, perfis de usuários destinatários do serviço, categoria à qual é atribuído o serviço, e lista em ordem alfabética, aderente ao Art. 7º, §§2º e 4º, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de busca e identificação de serviços disponibilizados pela Administração Pública através da inteligência artificial - IA, viabilizando que esta acesse todos os dados dos serviços cadastrados e forneça resultados com termos que tenham sentidos exatos e semelhantes;
- Possibilidade de configuração dos órgãos responsáveis pela prestação dos serviços a serem cadastrados na Carta de Serviços, com campos para a inclusão do nome do setor, nome do órgão responsável e sua respectiva sigla, aderente ao Art. 7º, §§1º e 2º, III e V, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de visualização de todos os órgãos responsáveis pela prestação dos serviços cadastrados na Carta de Serviços da Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §§1º e 2º, III e V, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de configuração de perfis de usuários externos aos quais poderão estar vinculados os serviços presentes na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de configuração de categorias nas quais determinados serviços relacionados a uma temática comum poderão ser agrupados na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de atribuição de ícone específico para cada categoria de serviços configurada na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017;



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- Possibilidade de criação, edição e suspensão de serviços cadastrados na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §§ 1º, 2º e 4º, da Lei nº 13.460/2017;
- Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de inclusão do nome do serviço prestado pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, I, da Lei nº 13.460/2017;
- Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de inclusão do assunto ao qual é vinculado na plataforma, aderente ao Art. 7º, §2º, I, da Lei nº 13.460/2017;
- Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de definição dos meios através dos quais poderá ser requisitada a sua prestação na plataforma, se digital, presencialmente ou por ambos, aderente ao Art. 7º, §2º, I, II e III, da Lei nº 13.460/2017;
- Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de vinculação do módulo por meio do qual poderá ser requisitada a sua prestação através do acesso externo da plataforma, aderente ao Art. 7º, §2º, I, II e VI, da Lei nº 13.460/2017;
- Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de vinculação a determinado perfil de usuários externos cadastrado previamente, aderente ao Art. 7º, §2º, I, II e III, da Lei nº 13.460/2017;
- Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de vinculação a determinada categoria de serviços cadastrada previamente, aderente ao Art. 7º, §2º, I, II e III, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de inclusão das características de cada serviços cadastrados na Carta de Serviços através de caixa de texto, aderente ao Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017;
- Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de descrição de sua definição detalhada, aderente ao Art. 7º, §2º, I e II, da Lei nº 13.460/2017;
- Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização de quem tem competência para efetivar a solicitação da sua prestação pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, II, da Lei nº 13.460/2017;
- Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização dos requisitos, documentos e informações necessárias para a efetivação da sua prestação pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, II, da Lei nº 13.460/2017;
- Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização das principais etapas para o seu processamento pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, III, da Lei nº 13.460/2017;
- Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de previsão do prazo máximo para a efetivação da sua prestação pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, IV, da Lei nº 13.460/2017;
- Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização da forma através da qual é viabilizada a sua prestação pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, V, da Lei nº 13.460/2017;
- Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de descrição dos locais e formas através dos quais o usuário externo poderá apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço, aderente ao Art. 7º, §2º, VI, da Lei nº 13.460/2017;



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações a respeito das prioridades de atendimento do usuário externo, aderente ao Art. 7º, §3º, I, da Lei nº 13.460/2017;
- Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações a respeito da previsão de tempo de espera para atendimento do usuário externo, aderente ao Art. 7º, §3º, II, da Lei nº 13.460/2017;
- Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações quanto aos mecanismos de comunicação com os usuários externos, aderente ao Art. 7º, §3º, III, da Lei nº 13.460/2017;
- Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização de informações quanto aos procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários externos, aderente ao Art. 7º, §3º, IV, da Lei nº 13.460/2017;
- Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações quanto aos mecanismos de consulta, por parte dos usuários externos, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação, aderente ao Art. 7º, §3º, V, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de ordenação automatizada dos serviços mais acessados na Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de realização de busca dos serviços cuja prestação se pretende pelo seu título, pelo órgão responsável pela sua prestação, pelo perfil que lhe foi atribuído, pela categoria ao qual está vinculado e por ordem alfabética, e na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §2º, I, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de ampliação do exercício do direito de acesso à informação da carta de serviços da Administração Pública e a consequente mitigação de barreiras informacionais para pessoas com deficiência usuárias de leitores de tela e navegação por teclado, em aderência art. 1º, III, da CF, ao art. 8º, §3º, VIII, da Lei nº 12.527/2011, à Lei nº 13.146/2015, bem como art. 17 da Lei nº 10.098/2000;
- Possibilidade de aferição de ausência de itens “não aceitáveis” na carta de serviços através da ferramenta Access Monitor Plus, indicada no rol de ferramentas de suporte à acessibilidade do Governo Federal do Brasil <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-e-usuario/acessibilidade-digital/ferramentas?utm>), viabilizando a mitigação de barreiras críticas de acessibilidade, conforme ferramenta validadora de práticas de acessibilidade Web (WCAG 2.1);

Chamado Técnico

- Possibilidade de abertura de chamados técnicos (tickets), a serem encaminhados a setores específicos da Administração Pública;
- Possibilidade de utilização em rotinas de solicitação de consertos e manutenções de equipamentos, de demandas de Tecnologia da Informação - TI, bem como de aplicação em outros fins que interessem à Administração Pública;



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- Possibilidade de configuração de abertura de chamados técnicos por usuários externos e encaminhamento destes aos setores responsáveis;
- Possibilidade de um servidor habilitado vinculado a setor destinatário de demandas, realizar a abertura de chamado técnico em nome de outro usuário;
- Possibilidade de inclusão de resposta e encaminhamento do chamado técnico para outros setores da Administração Pública;
- Possibilidade de cadastro de assuntos específicos para os chamados técnicos e configuração de roteamento automático, viabilizando a distribuição de demandas para setores pré-definidos; Possibilidade de vinculação do número de patrimônio, caso aplicável, no momento da abertura do chamado técnico;
- Possibilidade de geração de folha de rosto na abertura do chamado técnico;
- Possibilidade de anexação de arquivos no chamado técnico e em suas respectivas movimentações;
- Possibilidade de inserção de tabelas no corpo do texto do chamado técnico, bem como de efetivação de formatação simples, tais como negrito, itálico, sublinhado, listas, links e alinhamento.

Circular

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



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

Diário Oficial

- Módulo de Diário Oficial, viabilizando a promoção de eficácia, confiabilidade e segurança jurídica dos atos oficiais advindos de integração com a plataforma, em respeito aos princípios da publicidade e transparência, ao direito fundamental de acesso à informação, bem como em aderência à Lei de Acesso à Informação, nº 12.527/2011;
- Responsividade do módulo consubstanciada na adequação de seus formatos e layouts aos diferentes tamanhos e resoluções de dispositivos disponíveis no mercado, viabilizando maior eficiência e qualidade na experiência dos usuários;
- Possibilidade de configuração para exibição de símbolos oficiais da Administração Pública na interface pública do módulo, permitindo a identificação visual da entidade;
- Possibilidade de configuração para inclusão de certificado digital PFX ICP-Brasil, do tipo e-CNPJ A1 da Administração Pública, a ser utilizado na assinatura digital qualificada das edições publicadas;
- Possibilidade de criação de perfil de acesso para Administração Pública e publicação de edições, acessível através de menu, sem necessidade de autenticação complementar à realizada na plataforma;
- Possibilidade de condicionamento da transmissão dos atos administrativos à aposição de assinatura eletrônica, viabilizando a efetivação da publicação do ato administrativo para o Diário Oficial;
- Possibilidade de rastreamento e visualização, em tempo real, dos diferentes status inerentes à transmissão do ato administrativo para o Diário Oficial, com registro da data, hora e identificação do servidor habilitado responsável pela efetivação da ação, viabilizando a eliminação da incerteza acerca do êxito da transmissão;
- Possibilidade de registro permanente na linha cronológica do ato administrativo do evento de inclusão em uma edição ordinária, automática ou não, ou extraordinária do Diário Oficial, com indicação expressa da data prevista para sua publicização, bem como registro da data, hora e identificação do servidor habilitado responsável pela efetivação da ação, assegurando a rastreabilidade e a previsibilidade do acompanhamento do fluxo da transparência municipal;
- Possibilidade de registro do evento de retirada de ato administrativo de edição em preparação, indicando data e hora da retirada, identificação do servidor habilitado responsável pela efetivação da ação, bem como a previsão de publicação da edição da qual o ato foi removido, garantindo a integridade cronológica do ciclo de vida do ato;
- Possibilidade de registro do evento de publicação efetiva do ato administrativo no Diário Oficial, indicando data e hora da ação, a identificação do servidor habilitado responsável pela sua efetivação, bem como número da edição e disponibilização de um link direto para acesso à respectiva edição publicada, viabilizando a efetivação do princípio constitucional da publicidade dos atos administrativos;
- Possibilidade de envio de ato para publicação sem incluí-lo em edição específica, oportunizando ao servidor habilitado a validação e inserção deste em edição que entender pertinente; Possibilidade de publicação de edição ordinária do Diário Oficial, a



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

ser efetivada por meio de envio automatizado, viabilizando a escolha da data na qual se pretende a publicização do ato, bem como a seleção de eventual caderno, seção e subseção da edição;

- Possibilidade de configuração de publicação manual de edição ordinária do Diário Oficial, condicionada à determinação da data e do caderno nos quais se pretende que seja publicada a edição, oportunizando que os atos administrativos enviados sejam inseridos e publicados diretamente pelo servidor habilitado competente;
- Possibilidade de configuração de publicação manual de edição extraordinária do Diário Oficial, condicionada à determinação da data e do caderno nos quais se pretende que seja publicada a edição, oportunizando que os atos administrativos enviados sejam inseridos e publicados diretamente pelo servidor habilitado competente;
- Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, da estrutura, hierarquia e indexação das edições, em cadernos, seções e subseções;
- Possibilidade de cadastro, pelo servidor habilitado, de outros servidores habilitados que serão responsáveis pela criação, estruturação e publicação das edições do Diário Oficial da Administração Pública, através da inclusão de seus dados, quais sejam nome, e-mail, perfil e senha;
- Possibilidade de alteração dos dados cadastrais do servidor habilitado responsável pela criação, estruturação e publicação das edições do Diário Oficial, quais sejam nome e e-mail, condicionada ao crivo do servidor habilitado administrador;
- Possibilidade de criação, estruturação e publicação de edições eletrônicas do Diário Oficial, compostas por um ou mais atos administrativos produzidos e assinados no módulo de Atos Oficiais;
- Possibilidade de contabilização dos atos administrativos recebidos e pendentes de vinculação a alguma edição do Diário Oficial;
- Possibilidade de o servidor habilitado realizar a inativação de atos pendentes que não devem ser publicados, removendo-os da listagem principal de trabalho sem exclusão do registro do sistema;
- Possibilidade de registro obrigatório de justificativa pelo servidor habilitado no momento da inativação de um ato, garantindo auditoria e controle administrativo das ações realizadas;
- Possibilidade de consulta e eventual reativação de atos anteriormente inativados por meio de listagem segregada, permitindo o retorno do documento à fila de publicação;
- Possibilidade de contabilização das edições pendentes de publicação no Diário Oficial, bem como de listagem e exibição individualizada dos atos administrativos que integram o seu conteúdo, viabilizando sua reestruturação, edição e exclusão das edições pendentes de publicação;
- Possibilidade de contabilização das edições publicadas no Diário Oficial, bem como de listagem e exibição individualizada dos atos administrativos que integram seu conteúdo;
- Possibilidade de listagem das últimas edições publicadas no Diário Oficial, acompanhadas de informações concernentes às datas de publicação, tipo - se ordinária ou extraordinária e à quantidade de atos administrativos que as integram, bem como o conteúdo destes;



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- Possibilidade de contabilização dos usuários ativos e inativos cadastrados para efetivação de publicações em Diário Oficial, listagem de seus respectivos nomes e e-mails, bem como de edição, inativação e ativação;
- Possibilidade de acesso aos atos administrativos recebidos no Diário Oficial, viabilizando a listagem dos pendentes de publicação e daqueles já publicados, bem como a visualização individualizada de seus conteúdos;
- Possibilidade de acesso às informações referentes ao ato administrativo recebido e pendente de publicação, quais sejam data e hora de criação, título, conteúdo, servidor público responsável pelo envio do ato através de integração;
- Possibilidade de acesso às informações referentes ao ato administrativo recebido e publicado, quais sejam número da edição, tipo - se ordinária ou extraordinária -, seção, data e hora de criação, data e hora da publicação, título, conteúdo, servidor público responsável pelo envio do ato administrativo;
- Possibilidade de estruturação da edição do Diário Oficial através seleção, ordenação e vinculação de atos administrativos a cadernos, obrigatoriamente, bem como a seções e subseções, facultativamente, os quais estarão disponíveis para retificação enquanto a edição não for publicada;
- Possibilidade de divisão dos tipos de edição do Diário Oficial em ordinária, quando esta for a primeira publicada do dia, ou extraordinária, quando tratar-se qualquer edição publicada após a primeira do dia;
- Possibilidade de visualização do sumário da edição pendente de publicação, viabilizando a reordenação, inclusão e supressão de atos administrativos, bem como a listagem indexada dos cadernos, seções, subseções e atos administrativos;
- Possibilidade de acesso às informações referentes às edições pendentes de publicação, quais sejam data e hora de criação, tipo - se ordinária ou extraordinária -, bem como número de atos nela incluídos;
- Possibilidade de alteração, remessa para a publicação ou exclusão das edições que se encontra pendentes de publicação;
- Possibilidade de acesso a informações referentes às edições publicadas, quais sejam data e hora de publicação, data e hora de criação, tipo - se ordinária ou extraordinária - e número de atos nela incluídos;
- Irreversibilidade da publicação de edição no sistema de Diário Oficial, assegurando integridade e imutabilidade à edição publicada, bem como proteção dos princípios da legalidade e transparência, em aderência ao Art. 37 da CF.
- No acesso interno a cada edição, possibilidade de acesso individualizado aos atos administrativos vinculados a cada edição, bem como ao nome do servidor público responsável pela sua publicação;
- Publicada a edição do Diário Oficial, possibilidade de desencadeamento simultâneo da:
- Geração da edição em formato PDF, na qual todos os atos selecionados serão compilados conforme indexação configurada durante sua elaboração;
- Assinatura digital qualificada da edição do Diário Oficial através do certificado digital PFX ICP-Brasil e-CNPJ da Administração Pública;



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- Disponibilização de versão compilada e assinada digitalmente na área externa (pública) do Diário Oficial;
- Possibilidade de acesso público ao Diário Oficial da Administração Pública, viabilizando o acesso público, amplo e irrestrito aos atos administrativos publicados, efetivando o princípio da publicidade, em aderência ao art. 37 da CF;
- Possibilidade de exibição imediata de página que contenha a listagem das edições publicadas na data do acesso, contendo informações que facilitem as suas identificações, tais quais data de publicação, número da edição, tipo - se ordinária ou extraordinária -, quantidade de atos administrativos que as integram, bem como a possibilidade de acesso à edição completa;
- Possibilidade de acesso a calendário mensal no qual haja destaque das datas que contenham edições publicadas, viabilizando ao usuário externo que se obtenha maior facilidade de acesso aos atos publicados;
- Possibilidade de navegação por meses e anos no calendário mensal do Diário Oficial, viabilizando ao usuário externo o amplo acesso às publicações realizadas em datas distantes, em respeito ao princípio da publicidade dos atos da Administração Pública;
- Possibilidade de acesso a calendário semanal no qual haja o apontamento das datas, dos dias da semana correspondentes e da respectiva quantidade de edições publicadas;
- Possibilidade de navegação semanal no calendário, viabilizando ao usuário externo o amplo acesso às publicações realizadas em semanas próximas, em respeito ao princípio da publicidade dos atos da Administração Pública;
- Selecionada uma edição do Diário Oficial, possibilidade de exibição de listagem com a relação de todos os atos administrativos nela incluídos;
- Selecionada uma edição do Diário Oficial, possibilidade de exibição do sumário com a relação dos seus cadernos, seções, subseções e atos administrativos a estes vinculados;
- Possibilidade de acesso individualizado a cada ato administrativo em tela em formato de PDF, através de visualização contínua e fluida;
- Possibilidade de realização de busca textual interna no corpo do ato oficial, permitindo ao usuário externo localizar termos específicos rapidamente dentro de cada ato publicado;
- Possibilidade de acesso à versão certificada da edição do Diário Oficial, composta por assinatura digital ICP - Brasil, através do arquivo em formato PDF;
- Possibilidade de realização de download da edição completa do Diário Oficial;
- Possibilidade de navegação pelas páginas do ato administrativo individualizado e da edição completa do Diário Oficial;
- Possibilidade de realização de busca textual no conteúdo de cada edição publicada no Diário Oficial, permitindo ao usuário externo pesquisar termos simultaneamente em todos os atos que compõem aquela publicação;
- Possibilidade de exibição automática da contagem quantitativa de resultados encontrados junto ao título de cada ato listado na edição, indicando o volume de ocorrências do termo pesquisado;



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- Possibilidade de filtragem dinâmica da visualização da edição, ocultando os atos que não contenham o termo pesquisado e mantendo visíveis apenas os documentos relevantes para a consulta do usuário externo;
- Possibilidade de realização de busca avançada dos atos oficiais publicados, viabilizando o refinamento dos resultados apresentados com os seguintes critérios:
- Tipo da edição que se pretende a exibição, entre ordinária, extraordinária ou ambas;
- Local no qual deve ser feita a pesquisa, viabilizando a escolha entre a busca no título, no conteúdo do ato ou em ambos;
- Ordenação cronológica crescente, decrescente ou por relevância;
- Escolha de data de publicação por qualquer período, edições do dia, da última semana, do último mês ou do último ano;
- Exibição do resultado da busca com a relação de edições que atendam ao critério de busca, viabilizando o acesso à edição, ao tipo, ao sumário, à versão certificada, ao caderno, à seção, à subseção, bem como aos atos administrativos a ela vinculados e respectivas data e hora da criação.

Fiscalização de Obras e Posturas

- Módulo de Fiscalização que viabiliza o recebimento e atendimento de demandas através de fluxo de trabalho (workflow) pré-estabelecido pela Administração Pública, as quais podem chegar, inclusive, através do Módulo de Ouvidoria, decorrentes de denúncias;
- Após a diligência de fiscalização, haverá a possibilidade de inserção dos documentos editados na plataforma, quais sejam plantas técnicas e fotografias, bem como de responder o protocolo;
- Possibilidade de deferimento ou indeferimento de documento que estiver sob a análise de determinado setor da Administração Pública, através de seleção de campo específico na plataforma;
- Na hipótese de pendência de decisão ou indeferimento de determinado documento, impossibilidade de exibição ao usuário externo dos eventos de assinatura e documentos concebidos em decorrência daquele, viabilizando que apenas seja possível a visualização destes durante a vigência da decisão administrativa de deferimento do pedido;
- Possibilidade de encaminhamento interno para os setores responsáveis; Possibilidade de geração de arquivo em formato em PDF, no qual constará a condensação das informações e dos documentos tramitados na denúncia;
- Possibilidade de visualização das demandas em formato de mapa, viabilizando a identificação dos pontos nos quais se encontram;
- Possibilidade do envio de cópia do documento para o usuário externo (requerente) ou para terceiro, caso necessário.



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

Guarda Municipal

- Possibilidade de comunicação integrada e transparente entre a guarda municipal e a população, através de registros de ocorrências.

Licenciamento Ambiental Digital

- Módulo que viabiliza o recebimento de demandas para avaliação de requerimento de licenciamento ambiental;
- Possibilidade de configuração de rotas iniciais para que haja direcionamento automático do requerimento para o setor da Administração Pública responsável;
- Possibilidade de configuração de etapas subsequentes, viabilizando a tramitação do processo para a próxima etapa somente após a conclusão da anterior;
- Possibilidade de recebimento de arquivos e projetos técnicos, para análise e revisão de operadores internos; Possibilidade de aceitar ou recusar arquivos e projetos técnicos, bem como inserir anotações no próprio arquivo em formato PDF e enviar ao usuário externo (requerente), na hipótese de recusa;
- Possibilidade de envio de novos arquivos pelo usuário externo (requerente), através de simples resposta ao e-mail de notificação da recusa de algum arquivo;
- Possibilidade de acesso à central de atendimento por meio de e-mail e senha ou login com certificado digital ICP-Brasil, após o qual o usuário externo (requerente) poderá acessar todos os requerimentos de licenciamento e interagir naqueles que estiverem em aberto;
- Possibilidade da geração de arquivo em formato PDF do requerimento de licenciamento, no qual constará a condensação de todos os documentos e despachos tramitados;
- Possibilidade de download de todos os anexos compactados em formato ZIP;
- Possibilidade de acompanhamento online da situação de cada um dos arquivos anexados, por meio de tabela de revisão, na qual constará apontamento quanto à sua aceitação, recusa ou revisão;
- Possibilidade de deferimento ou indeferimento de requerimento de licenciamento ambiental que esteja sob a análise de determinado setor da Administração Pública, através de seleção de campo específico na plataforma;
- Na hipótese de pendência de decisão ou indeferimento de determinado requerimento de licenciamento ambiental, impossibilidade de exibição ao usuário externo dos eventos de assinatura e documentos concebidos em decorrência daquele, viabilizando que apenas seja possível a visualização destes durante a vigência da decisão administrativa pelo deferimento.

Memorando

- Viabiliza a troca de informações oficiais entre setores da Administração Pública, com numeração automática e sequencial;
- Geração automática de QR Code, facilitando a localização do documento;



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

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

Ofício Eletrônico

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

Ouvidoria com Integração ao E-mail Setorial

- Módulo necessário para viabilizar o cumprimento das atribuições da ouvidoria pública no recebimento, análise e encaminhamento das manifestações às autoridades competentes, acompanhando seu trâmite com vistas à promoção da participação do usuário dos serviços



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

públicos na Administração Pública e proposição de aperfeiçoamentos, dentre outras, em aderência ao Art. 13 da Lei nº 13.460/2017;

- Possibilidade de recebimento, análise e resposta das manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, por meio de plataforma que viabiliza a adoção de medidas proativas e reativas, em aderência ao Art. 14, I, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de registro de manifestação diretamente pelo usuário externo (manifestante) através da Central de Atendimento da Administração Pública;
- Possibilidade de registro de manifestação por servidor habilitado, oportunizando o atendimento presencial, bem como através de canais adicionais como telefone e redes sociais, o que será vinculado ao nome do usuário externo (manifestante) atendido;
- Possibilidade de registro de solicitações por meio de integração com e-mail setorial da Administração Pública, viabilizando que esta receba na plataforma a cópia exata da manifestação no e-mail setorial;
- Possibilidade de criação automática de manifestação na plataforma com os dados do remetente, tais quais nome, e-mail, data e hora, após o recebimento do e-mail;
- Possibilidade de envio das respostas e encaminhamentos externos das manifestações, que foram originados por meio da integração com o e-mail setorial, ao e-mail de origem;
- Possibilidade de identificação da manifestação do usuário externo (manifestante) por finalidade, conforme a seguir: “Denúncia” viabiliza comunicação da ocorrência de ato ilícito e da prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa de apuração por órgãos da Administração Pública, a exemplo da denúncia de ausência de conclusão de obra objeto de convênio cujos repasses foram efetuados; “Elogio” viabiliza a demonstração de reconhecimento ou satisfação quanto a prestação de um serviço público ou a atendimento recebido, a exemplo de registro de elogio ao atendimento realizado por servidora pública da biblioteca de um órgão; “Reclamação” viabiliza a demonstração de insatisfação quanto a determinado serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e/ou na fiscalização deste, a exemplo da reclamação quanto à tentativa mal sucedida de protocolização de pedido em determinada Secretaria de governo; “Solicitação” viabiliza o pedido de adoção de providências pelos órgãos e entidades vinculados à Administração Pública, a exemplo de comunicação da falta de um medicamento e requerimento de diligências para a solução do problema; e “Sugestão” viabiliza o registro de ideia ou proposta de melhoria na prestação de serviços públicos por órgãos e entidades vinculados à Administração Pública, a exemplo e sugestão de disponibilização de serviço de fotocópia próximo ao balcão de atendimento de um órgão público;
- Possibilidade de inclusão de geolocalização da demanda na tela da manifestação, com vistas à exibição de ferramenta de mapa interativo, viabilizando busca por endereço, digitação de coordenada geográfica, bem como apontamento e/ou ajuste desta através de de pino;
- Possibilidade de exibição das manifestações recebidas pelo setor nos formatos de listagem, com ordenação por número, última atividade e prazo; de calendário, no qual são exibidas as manifestações com seu prazo final de resposta; e em formato pinos em mapa geográfico interativo;



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- Possibilidade de filtragem das manifestações recebidas pelo setor por assunto, período de abertura, nome do usuário externo (manifestante) e marcadores aplicados;
- Possibilidade de realização de movimentações pelos setores envolvidos, bem como pelo usuário externo (manifestante), através da inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos.
- Possibilidade de configuração de assuntos de modo a facilitar a escolha do tipo de manifestação por meio de lista, permitindo a ordenação hierárquica das atividades disponíveis;
- Possibilidade de configuração de direcionamento automático de assunto para o setor da Administração Pública responsável pelo atendimento, ao mesmo tempo em que para a Ouvidoria, para acompanhamento;
- Possibilidade de recategorização dos assuntos por setores previamente autorizados, viabilizando a retificação de eventual equívoco na classificação inicial da manifestação;
- Exibição do registro da recategorização do assunto no próprio documento, exibindo data, hora, classificação anterior e atual, bem como o usuário responsável;
- Exibição de comprovante de protocolização (código externo) para o usuário externo (manifestante), imediatamente após a inclusão da manifestação, no qual constará o setor destinatário da demanda;
- Possibilidade de acesso, pelo setor destinatário da manifestação, à integralidade do seu conteúdo e movimentações, podendo encaminhá-la para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário externo (manifestante);
- Possibilidade de a ouvidoria solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, em aderência ao Art. 16, parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de resolução unilateral da demanda por determinado setor da Administração Pública, de modo que continue com status em aberto e tramitando em setores nos quais haja alguma tarefa pendente ou que ainda estejam atendendo o usuário externo (manifestante);
- Na oportunidade da resolução unilateral da demanda, possibilidade de o setor escolher entre acompanhar cada uma das próximas movimentações, quando este será devolvido à caixa de entrada do setor, ou somente ser notificado quando for novamente instado;
- Possibilidade de a ouvidoria responder ao usuário externo (manifestante) e marcar a manifestação automaticamente como resolvida em todos os setores que eventualmente estejam envolvidos na demanda;
- Possibilidade de encaminhamento da decisão administrativa final ao usuário, em aderência ao Art. 16 da Lei nº 13.460/2017;
- Após a resolução da manifestação por todos os setores envolvidos, haverá a possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (manifestante), diretamente por e-mail ou através da visualização do protocolo na Central de Atendimento, em formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala, em aderência ao Art. 23 da Lei nº 13.460/2017;



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- Através da avaliação realizada pelo usuário externo (manifestante), possibilidade de realização de cálculo da média dos indicadores de informações gerenciais dos setores envolvidos no protocolo eletrônico;
- Na hipótese de reabertura da manifestação, possibilidade de realização de nova avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (manifestante), cuja nota substituirá aquela inicialmente atribuída ao serviço;
- Para garantir a proteção à identidade do usuário externo (manifestante), em cumprimento à Lei nº 12.527/11 e Lei 13.460/2017, possibilidade de escolha do tipo de identificação da manifestação que está sendo registrada, quais sejam: “Sem sigilo”, quando o manifestante informa um meio de contato (e-mail, telefone ou endereço) e permite que sua identificação esteja disponível para os setores envolvidos no atendimento; “Sigilosa”, quando o manifestante se identifica, mas solicita o sigilo sobre sua identificação, oportunidade na qual somente a Ouvidoria terá acesso aos tais dados, ao passo que os setores envolvidos apenas visualizarão o conteúdo da manifestação; e “Anônimo”, quando o manifestante não se identifica e não informa um meio de contato, oportunidade na qual poderá acompanhar a demanda através do comprovante de protocolização (código externo).

Parecer

- Módulo de controle de emissão de pareceres, com possibilidade de registro de documento a ser embarcado ou incluído dentro de outro documento;
- Controle automático da numeração dos pareceres;
- Viabiliza a emissão de pareceres por setores e/ou servidores habilitados autorizados;
- Possibilidade de anexação de arquivos ao parecer.

Pedido de e-SIC

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



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

Processo Administrativo com Workflow

- Possibilidade de criação de Processo Administrativo, enquanto sucessão de atos autônomos ordenados e direcionados à consecução de determinado fim previsto em lei, consolidando atos eletrônicos de outros módulos, através de lista com assuntos pré-definidos;
- Possibilidade de configuração do setor destinatário inicial do processo a partir do assunto selecionado;
- Possibilidade de configuração de campos personalizados no processo administrativo para o preenchimento de informações durante a criação de documentos na plataforma, viabilizando à Administração Pública o aumento da retenção de informações vinculadas aos seus procedimentos;
- Possibilidade de configuração do formato pretendido para as informações informação obtidas através de campos personalizados;
- Possibilidade de escolha quanto à obrigatoriedade de preenchimento de cada campo personalizado criado;
- Possibilidade de inclusão de informações de ajuda a respeito do preenchimento dos campos personalizados da plataforma, nos formatos de texto e imagem, viabilizando maior usabilidade à navegação pelos usuários;
- Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de preenchimento automático de dados de localização por meio da inserção do número do Código de Endereçamento Postal (CEP), desde que vinculado a outros campos personalizados de localização cadastrados na plataforma:
- Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CPF, viabilizando integridade aos dados inseridos;
- Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CNPJ, viabilizando a inserção de dados íntegros na plataforma;
- Possibilidade de realização de automação de cálculos através da combinação de múltiplos campos personalizados, viabilizando à Administração Pública a validação das diferentes informações prestadas na plataforma;
- Possibilidade de utilização de modelos de texto para padronização da abertura e trâmite dos processos; Possibilidade de geração de documentos complementares dentro processo administrativo, incluindo referência na linha do tempo, podendo aproveitar de forma automática os dados envolvidos;
- Possibilidade de referência a outros documentos eletrônicos da plataforma no processo administrativo, movimentação que será automaticamente informada no documento citado;
- Possibilidade de inclusão de anexos nos atos do processo;
- Possibilidade de configuração de funcionalidade que permita a determinados setores a marcação de processos como “Deferido” ou “Indeferido”;
- Possibilidade de geração automática do número do processo, por assunto ou em sequência à numeração geral, além da viabilidade de utilização de padrão customizado da Administração Pública;



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- Possibilidade da inserção de múltiplos prazos dentro dos processos administrativos;
- Possibilidade de restrição de abertura e tramitação de processos administrativos por setor;
- Possibilidade de configuração de anexos obrigatórios por assunto e de definição dos seus requisitos mínimos no momento da abertura. Possibilidade de configuração de etapas subsequentes no processo administrativo, de modo que a demanda só possa ser encaminhada em ordem preestabelecida, sem pular etapas;
- Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por receber o processo em cada etapa;
- Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por avançar o processo para a próxima etapa;
- Possibilidade de configuração de etapa sem setor previamente responsável, oportunidade na qual o servidor habilitado poderá movimentar o documento para qualquer setor da Administração Pública;
- Possibilidade de inclusão de modelo de texto padrão em cada etapa, permitindo a padronização dos atos processuais;
- Possibilidade de definição de SLA ideal para cada etapa, de modo que as informações de tempo decorrido e tempo ideal fiquem visíveis para todos os envolvidos no processo;
- Possibilidade de ordenação dos anexos vinculados aos processos ou despachos da plataforma, durante a elaboração destes e previamente à efetivação de seu envio definitivo, viabilizando ganho de organização e eficácia pela Administração Pública;
- Possibilidade de download de todos os anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP;
- Possibilidade de marcação dos anexos do processo como aprovados ou reprovados, bem como permissão, nesta última hipótese, a inclusão de observação textual a respeito do motivo da recusa;
- Possibilidade da geração de árvore de processos, ferramenta que viabiliza a conversão e concatenação de um processo administrativo da plataforma e seus anexos em arquivo compilado e paginado, no formato PDF, através de composições múltiplas, favorecendo o envio de processos administrativos nato digitais para entidades, órgãos e ferramentas externos, inclusive de controle;
- Geração do arquivo através da árvore de processos no formato PDF, posto que é formato de arquivo universal, compacto, complexo e completo, que preserva as fontes e o layout dos documentos da plataforma e pode ser compartilhado, visualizado e impresso por qualquer usuário;
- Existência de tecnologia avançada de dados e armazenamento para geração de tamanhos diversos de documentos, viabilizando a realização de download da árvore de processos, uma vez gerada, em formato PDF;
- Existência de tecnologia de processamento assíncrono de dados e armazenamento, viabilizando que o servidor habilitado não necessite aguardar, estático, na tela de solicitação da árvore de processos e seja notificado quando finalizada a sua geração;
- Possibilidade de geração de versão completa da árvore de processos do processo administrativo, na qual constem todos os despachos, anexos, menções, notas internas e



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

documentos, viabilizando a exibição cronológica e transparente da integralidade dos atos que compõem um processo;

- Possibilidade de geração de versão da árvore de processos com a exibição das assinaturas firmadas no arquivo, bem como a verificação de suas autenticidades, o que assegura integridade, conferência de autoria e segurança ao documento digital;
- Possibilidade de geração de versão personalizada da árvore de processos, para a qual oportuniza-se a seleção dos gêneros de documentos desejados, entre despachos, anexos, menções, notas internas e documentos gerados, viabilizando a exibição cronológica de determinados atos integrantes de um processo administrativo;
- Possibilidade de geração de qualquer versão da árvore de processos em configuração comprimida, originando arquivo em formato PDF com o mesmo conteúdo da versão selecionada, porém de tamanho reduzido;
- Possibilidade de geração de qualquer versão da árvore de processos em arquivos fracionados e enumerados de acordo com a paginação do processo administrativo, viabilizando que as características técnicas dos documentos passem a abranger as limitações máximas de 5 (cinco) megabytes por arquivo fracionado e 500 (quinhentos) kilobytes por página integrante, desde que as propriedades dos documento comportem compressões dentro dos referidos limites, facilitando o manejo dos arquivos pelos servidores habilitados nas prestações de contas aos órgãos de controle;
- Possibilidade de geração de qualquer versão da árvore de processos de um documento incluindo as cópias integrais atualizadas dos documentos concebidos em decorrência daquele, permitindo a inserção e numeração na árvore de processos imediatamente após o ato que a criou;
- Possibilidade de geração de mais de uma árvore de processos do mesmo documento da plataforma, em configuração igual atualizada ou diferente da disponibilizada previamente;
- Possibilidade de download da última versão de cada uma das três configurações possíveis da árvore de processos, se existente, desde que o servidor habilitado esteja vinculado a algum dos setores envolvidos no documento;
- Possibilidade de atualização da cópia integral do documento referenciado a cada geração da árvore de processos, sem prejuízo da manutenção da ordenação cronológica e íntegra do processo administrativo, característica inerente à plataforma digital;
- Existência de página de referência aos anexos em formato não compilável em PDF na árvore de processos;
- Na hipótese de o documento sujeito à compilação conter hiperlink de menção a outro também existente na plataforma, possibilidade de inserção e numeração da cópia integral atualizada do documento mencionado na árvore de processos, imediatamente após o ato que o referenciou;
- Possibilidade de geração da árvore de processos em arquivos de tamanhos viáveis para download, mediante a criação de pasta comprimida com tantos arquivos quanto necessários para a disponibilização da integralidade do processo, em paginação sequencial e com viabilidade de tramitação.



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

Processo Administrativo Disciplinar – PAD

- Módulo que viabiliza à Administração Pública a instauração e tramitação de Processo Administrativo Disciplinar - PAD para apuração de possíveis irregularidades cometidas contra o interesse público;
- Possibilidade de configuração do destinatário inicial do processo a partir da seleção do tipo de infração em apuração no Processo Administrativo Disciplinar - PAD, garantindo agilidade e adequação na condução das investigações;
- Possibilidade de configuração de campos em consonância com a legislação municipal regulamentadora do PAD, viabilizando o preenchimento de informações durante a condução da investigação pela Administração Pública;
- Possibilidade de inclusão de informações de ajuda a respeito do preenchimento dos campos personalizados da plataforma, nos formatos de texto e imagem, viabilizando maior facilidade na inserção de dados pelos usuários envolvidos no PAD;
- Possibilidade de validação automática da existência de CPF e CNPJ das partes, assegurando a inserção de dados íntegros no PAD; Possibilidade de utilização de modelos de texto para padronização da abertura e tramitação dos PAD;
- Possibilidade de geração de documentos complementares dentro do PAD, incluindo referência na linha do tempo das apurações, com a capacidade de aproveitamento automático das informações prestadas nos autos do procedimento;
- Possibilidade de inclusão de anexos nos atos administrativos do PAD, viabilizando a reunião de subsídios comprobatórios adicionais durante a apuração dos fatos;
- Possibilidade de geração de numeração própria para o PAD, viabilizando a otimização, a transparência e a segurança no acesso aos autos;
- Possibilidade da inserção de múltiplos prazos dentro dos PAD, o que viabiliza a contagem de prazos de apresentação de documentos, defesas, julgamento, dentre outros atos vinculados ao devido processo legal.

Processo Seletivo Simplificado

- Módulo para cadastro de Processo Seletivo Simplificado, bem como para recebimento de inscrições, aplicações em vagas e/ou outras oportunidades fornecidas pela Administração Pública;
- Possibilidade de discriminação dos requisitos da inscrição por meio de exibição do texto associado a cada do assunto;
- Na Central de Atendimento, possibilidade de realização de cadastro ou login através da conta google do usuário externo (candidato), viabilizando a este dar continuidade ao processo e efetivar a inscrição;
- Possibilidade de configuração de modelo de documento (template de ficha de inscrição) para cada assunto do Processo Seletivo Simplificado, a ser disponibilizado, automaticamente, para preenchimento pelo usuário externo (candidato);



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- Possibilidade de configuração de campos personalizados para cada assunto, a serem preenchidos pelo usuário externo (candidato) no momento da efetivação da inscrição, viabilizando a adaptação da funcionalidade às necessidades específicas de cada tipo de Processo Seletivo Simplificado;
- Possibilidade de envio de resposta por servidores habilitados aos usuários externos (candidatos) que realizaram inscrições;
- Possibilidade de exportação de informações das inscrições realizadas em formato CSV.

Protocolo Eletrônico do Cidadão

- Abertura de protocolo por acesso externo na Central de Atendimento ou através de cadastro realizado por servidor habilitado na plataforma;
- Possibilidade de escolha pelo usuário entre a visualização dos protocolos nos formatos de lista ou calendário, este último baseado nos prazos;
- Possibilidade de identificação, na lista, da existência de anexos ou prazos no protocolo, sem necessitar abrir o documento;
- Possibilidade de escolha pelo usuário entre a ordenação por número do protocolo ou pela data da última movimentação nele realizada;
- Possibilidade de identificação pelo usuário da forma de abertura do protocolo. Tendo sido realizada por servidor habilitado (atendente), sua identificação será automática. Registro no próprio documento de todas as movimentações relacionadas ao protocolo, viabilizando a visualização cronológica das interações realizadas;
- Possibilidade de acesso ao documento gerado no protocolo por meio de QR-Code, código externo ou por lista de protocolos, disponibilizada após login do usuário externo (requerente) na Central de Atendimento;
- Possibilidade de configuração de assuntos, de modo a permitir a hierarquização dos serviços disponíveis e facilitar a escolha do tipo de demanda através de listagem;
- Possibilidade de configuração de direcionamento automático de assuntos para o setor da Administração Pública respectivamente responsável pelo seu atendimento e resolução;
- Possibilidade de configuração de setor da Administração Pública como central de distribuição de demandas, quanto aos assuntos sem direcionamento automático cadastrado; Exibição de comprovante de protocolização (código externo) para o usuário externo (requerente), imediatamente após a inclusão da demanda, no qual constará o setor destinatário do protocolo;
- O setor destinatário do protocolo tem acesso integral ao conteúdo da demanda e suas movimentações, podendo encaminhá-lo para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário externo (requerente);
- Possibilidade de resolução unilateral da demanda por determinado setor da Administração Pública, de modo que continue com status em aberto e tramitando em setores nos quais haja alguma tarefa pendente ou que ainda estejam atendendo o usuário externo (requerente);



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- Na oportunidade da resolução unilateral da demanda, possibilidade de o setor escolher entre acompanhar cada uma das próximas movimentações do protocolo, quando este será devolvido à caixa de entrada do setor, ou somente ser notificado quando for novamente instado.
- Possibilidade de um servidor habilitado vinculado ao setor responsável definir que um protocolo foi concluído definitivamente. Neste status, o protocolo não aceita mais interações externas e apenas um servidor habilitado vinculado ao setor responsável pode reverter a conclusão, permitindo que o usuário externo (requerente) novamente se manifeste;
- Possibilidade de configuração de vinculação de anexos identificados por assunto de protocolo, os quais podem ser obrigatórios ou opcionais, bem como podem ser aceitos em extensões de arquivos específicas.
- Possibilidade de configuração de prazo automático, em dias, para cada assunto de protocolo, o que será exibido no documento;
- Possibilidade de inclusão, alteração ou conclusão de prazos, por qualquer setor com acesso ao documento, o que será registrado e exibido no próprio documento;
- Possibilidade de configuração individual de alertas de vencimento dos prazos do documento, possibilitando ao usuário a indicação da forma do lembrete e da quantidade de dias antes do vencimento;
- Possibilidade de definição de obrigatoriedade de realização de login verificado pelo usuário externo (requerente), através de certificado ICP-Brasil, para protocolos vinculados a determinados assuntos;
- Possibilidade de definição de obrigatoriedade de realização de login verificado pelo usuário externo (requerente), através de login Gov.br, para protocolos vinculados a determinados assuntos;
- Possibilidade de configuração de assuntos para atendimento exclusivo pelo balcão interno, os quais não serão exibidos na Central de Atendimento;
- Possibilidade de inclusão de mapa interativo de localização em determinados assuntos, para coleta do georreferenciamento da demanda, viabilizando a busca de informações e o apontamento exato da demanda através de pino ou marcador equivalente;
- Possibilidade de configuração de campos de identificação de pessoas envolvidas em determinados assuntos de protocolo, viabilizando que estes acompanhem e interajam no documento através da Central de Atendimento;
- Possibilidade de registro de interações por setor envolvido e usuário externo (requerente), viabilizando a inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos;
- Possibilidade de definição prévia de setores que terão autorização para alterar o assunto do protocolo, possibilitando a correção de eventual equívoco na classificação inicial da demanda, o que será registrado e exibido no próprio documento, com informações de data e hora, bem como da classificação anterior;
- Após a resolução do protocolo por todos os setores envolvidos, haverá a possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (requerente), diretamente por e-mail ou através da visualização do protocolo na Central de Atendimento,



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

em formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala;

- Através da avaliação realizada pelo usuário externo (requerente), possibilidade de realização de cálculo da média dos indicadores de informações gerenciais dos setores envolvidos no protocolo eletrônico;
- Na hipótese de reabertura do protocolo, possibilidade de realização de nova avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (requerente), cuja nota substituirá a inicialmente atribuída ao serviço;
- Possibilidade de o servidor habilitado receber documentos ou itens na forma física e gerar comprovante com as informações do protocolo, para confirmação de recebimento pelas partes envolvidas.

Protocolo Legislativo

- Registro eletrônico de Requerimentos e Indicações de vereadores integrantes do Poder Legislativo Municipal;
- Possibilidade de controle de prazos de resposta;
- Possibilidade de consulta das proposições legislativas por tipo, vereador, situação dos prazos, vencidos e a vencer, intervalo de data e proposições recebidas e respondidas;
- Possibilidade de geração de relatórios gerenciais das proposições legislativas por tipo, vereador, situação dos prazos, vencidos e a vencer, intervalo de data e proposições recebidas e respondidas.

Requerimento de Trânsito

- Módulo que permite elaboração e tramitação de Requerimentos de Trânsito em geral no âmbito da Administração Pública;
- Possibilidade de requerimento de Defesa de Autuação;
- Possibilidade de requerimento e indicação de condutor infrator;
- Possibilidade de solicitação de cópia de processos de infração;
- Possibilidade de solicitação de declaração de prescrição de Auto de Infração;
- Possibilidade de solicitação de ressarcimento de multas;
- Possibilidade de apresentação de Recurso à Junta Administrativa de Recursos de infrações - JARI;
- Possibilidade de apresentação de Recurso ao Conselho Estadual de Trânsito - CETRAN;
- Possibilidade de customização de solicitações para pessoas física e jurídica;
- Possibilidade de descrição detalhada dos assuntos;
- Possibilidade de configuração de anexos obrigatórios por assunto;
- Possibilidade de decisão pelo deferimento ou pelo indeferimento de Recursos;
- Possibilidade de configuração de campos obrigatórios por assunto;
- Direcionamento automático de documentos por assunto;



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- Possibilidade de acompanhamento do Requerimento de Trânsito pelo usuário externo (requerente), através de notificações enviadas para o e-mail cadastrado na plataforma, a cada atualização da demanda;
- Possibilidade de configuração de numeração por assunto ou numeração única para todo o módulo; Possibilidade de menção a documentos e usuários dentro do processo; Possibilidade de inclusão de prazos no processo;
- Possibilidade de assinatura eletrônica, interna e externa, e solicitação de assinaturas dos envolvidos; Disponibilidade interna e externa do módulo, através da Central de Atendimento.

Requerimento pessoal

- Possibilidade de protocolização de requerimentos pessoais, por servidores públicos, os quais serão direcionados exclusivamente ao setor de gestão de pessoas da Administração Pública, bem como haverá proteção de seu conteúdo, para que não haja identificação através de buscas e pesquisas, em aderência aos Arts. 2º; 3º; 5º, I; 6º, VII; e 7º, III, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- Possibilidade de registro de toda a tramitação do requerimento pessoal, viabilizando a visualização cronológica das interações realizadas;
- Possibilidade de acesso ao requerimento pessoal por meio de QR-Code, código externo ou por lista de documentos em trâmite no acesso externo do servidor público, disponibilizada após login do servidor público na plataforma;
- Possibilidade de configuração de assuntos, de modo a permitir a hierarquização dos serviços disponíveis e facilitar a escolha, pelo do servidor público, do tipo de requerimento pessoal que se pretende protocolizar, através de listagem;
- Exibição de comprovante de protocolização (código externo) para o servidor público, imediatamente após a inclusão da demanda, no qual constará o setor de gestão de pessoas destinatário do requerimento pessoal ou o subsetor deste, caso vinculado ao assunto selecionado;
- Possibilidade de configuração de vinculação de anexos identificados por assunto de requerimento pessoal, os quais podem ser obrigatórios ou opcionais, bem como podem ser aceitos em extensões de arquivos específicas;
- Possibilidade de configuração de prazo automático, em dias, para cada assunto de protocolo do servidor, o qual será exibido no documento;
- Possibilidade de definição de obrigatoriedade de realização de login verificado pelo servidor público, através de login Gov.br;
- Possibilidade de o servidor habilitado receber documentos ou itens na forma física e gerar comprovante com as informações do requerimento pessoal, para confirmação de recebimento pelas partes envolvidas.



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

Módulo Chat IA

- Disponibilização de atendimento automatizado com inteligência artificial através do Whatsapp Business, distribuído pela Meta, em conta de titularidade da Administração Pública, viabilizando a ampliação do acesso às informações sobre os serviços públicos prestados pela Administração Pública, sem prejuízo dos demais canais de atendimento disponibilizados, observados os princípios da transparência, eficiência e acessibilidade, em aderência à Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de integração entre os dados cadastrados na carta de serviços e o agente de inteligência artificial, permitindo a consulta automatizada acerca das informações previstas nos serviços registrados, tais como formas de acesso, requisitos, documentos necessários, etapas de processamento, prazos e canais de manifestação, em aderência ao Art. 7º, §2º, I a VI, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de atendimento ao usuário externo, por meio do Whatsapp Business, com tratamento inteligente de linguagem natural e respostas automatizadas, objetivas, claras e humanizadas, fornecidas em tempo real, mediante interpretação da solicitação do cidadão e correlação semântica com os dados estruturados da Carta de Serviços, em aderência ao Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de utilização de recursos de compreensão de áudio no atendimento automatizado, com o objetivo de assegurar a acessibilidade e promover a inclusão digital de usuários externos com limitações na comunicação escrita ou com deficiência visual, em atenção ao princípio da universalização do acesso aos serviços públicos;
- Possibilidade de ampliação dos canais de comunicação entre a Administração Pública e os usuários dos serviços, mediante disponibilização de atendimento contínuo, por meio do Whatsapp Business, fora do horário de expediente, em aderência ao Art. 7º, §3º, III, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de utilização do canal através do Whatsapp Business, como meio alternativo e complementar de acesso às informações da Carta de Serviços, com vistas a promover a democratização do acesso e a redução de barreiras digitais, especialmente para populações com menor acesso a meios digitais tradicionais;
- Possibilidade de quantificação objetiva dos atendimentos realizados por meio do agente de inteligência artificial, mediante a mensuração de um atendimento a cada 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas ou sinalização do encerramento do atendimento, contados a partir da primeira interação do usuário — seja com a ferramenta, seja após a finalização de um atendimento anterior;
- Possibilidade de monitoramento e auditoria integral dos atendimentos automatizados, mediante acesso a histórico detalhado na interface administrativa que contemple a transcrição das conversas, registros temporais de início e fim da janela de atendimento, identificação do número do usuário externo e serviços consultados, assegurando a transparência e o controle administrativo das interações;



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- Possibilidade de realização de filtros sobre os atendimentos, permitindo a segregação de dados por intervalos de datas e serviços demandados, viabilizando a visualização analítica e a fiscalização específica das interações realizadas pela ferramenta;
- Possibilidade de gestão qualitativa da base de conhecimento da carta de serviços, através do recebimento periódico de relatórios de inteligência que identificam lacunas, ausências ou insuficiências nas descrições dos serviços, permitindo o aprimoramento contínuo da precisão das respostas fornecidas pela inteligência artificial;
- Possibilidade de identificação estratégica das demandas sociais prioritárias, por meio da análise de dados que apontam os serviços públicos mais buscados pelos usuários externos em determinado período, fornecendo subsídios para a gestão pública compreender tendências e necessidades recorrentes da população.

Módulo Mapa

- Possibilidade de disponibilização de recursos avançados de visualização de dados geoespaciais, proporcionando uma compreensão aprofundada das informações baseadas em geolocalização;
- Possibilidade de apresentação de diferentes estilos de bases cartográficas, tais como mapa padrão, que foca no desenho de ruas e na malha urbana; mapa satélite, que exibe imagens reais do município, obtidas via satélite; mapa com foco topográfico, evidenciando relevo e curvas de nível; mapa no estilo escuro, voltado para visualização noturna ou para contraste diferenciado; mapa no estilo claro, voltado para visualização em tom cinza médio, sem muitos elementos visuais fortes;
- Possibilidade de inclusão de camadas personalizadas pela própria Administração Pública, inclusive em formatos específicos, tais como GeoJSON e Shapefile (SHP), e utilização destas como filtro para a análise de documentos;
- Possibilidade de visualização de dados em tempo real, mediante o fornecimento de um geosserviço atualizado e dinâmico das informações geoespaciais;
- Possibilidade de personalização das visualizações por parte dos servidores habilitados, conforme suas necessidades específicas, incluindo a seleção de camadas de dados, estilos de mapa e aplicação de filtros;
- Possibilidade de integração com bases de dados georreferenciados existentes na plataforma, assegurando o acesso direto a informações relevantes e enriquecendo a análise geoespacial com dados específicos da Administração Pública na plataforma;
- Possibilidade de configuração da ativação da geolocalização por módulo ou por assunto, conforme a escolha definida pela Administração Pública;
- Possibilidade de visualização georreferenciada de informações quantitativas e qualitativas de processos administrativos configurados com a funcionalidade de geolocalização por mapa;
- Possibilidade de utilização do endereço textualmente descrito quanto as coordenadas como via de facilitação da geolocalização no mapa durante o preenchimento do documento pelo usuário;



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- Possibilidade de análise de dados georreferenciados com base em geolocalização, viabilizando a identificação de padrões e tendências úteis para a tomada de decisão;
- Possibilidade de escolha pela visualização georreferenciada dos documentos vinculados a todos os assuntos de um módulo ou a parte dos assuntos, bem como suas respectivas quantidades, viabilizando uma análise geoespacial estratégica de dados brutos;
- Possibilidade de filtragem dos documentos com base em seu status de tramitação, permitindo visualizar todos, apenas os que estão pendentes de resolução ou apenas os resolvidos, oportunizando que a Administração Pública realize uma gestão de dados georreferenciados com base na eficiência do serviço público e na resolução de pendências;
- Possibilidade de acesso a informações mais ou menos detalhadas do documento ao clicar em seu marcador no mapa, exibindo o status de tramitação, o assunto, o número e o endereço vinculados, bem como outros detalhes como data e campos personalizados do assunto;
- Possibilidade de edição da cor associada a cada assunto, viabilizando diferenciação imediata dos dados geoespaciais e personalização da análise dentro da Administração Pública;
- Possibilidade de utilização de recursos avançados de análise espacial, incluindo análise de proximidade e georreferenciamento;
- Possibilidade de escolha de um raio de proximidade, usando-o como filtro a partir de um documento georreferenciado selecionado, viabilizando a exibição exclusiva dos documentos que se encontram dentro do raio definido;
- Possibilidade de inclusão de dados municipais em camadas como divisões por bairro ou áreas de geométricas definidas, viabilizando a filtragem dos protocolos abertos que estejam nelas contidos;
- Possibilidade de liberação de um ou mais serviços ou assuntos aos usuários externos de forma pública, prestigiando os princípios da transparência pública e conformidade legal, bem como fortalecendo a confiança na Administração Pública;
- Possibilidade de liberação para que o usuário externo visualize os documentos liberados publicamente, sejam eles em aberto, resolvidos ou todos, no mapa de consulta prévia ou em um geoportal dedicado;
- Possibilidade de realização de consultas de viabilidade mediante a elaboração de uma camada cartográfica georreferenciada digital a partir da lei de zoneamento e da lei de uso e ocupação do município;
- Possibilidade de cruzamento das informações da camada de zoneamento com a base de logradouros do município e outras camadas, para fins de consulta por parte do usuário externo e/ou da Administração Pública;
- Possibilidade de utilização de recursos que facilitam a colaboração entre equipes, permitindo o compartilhamento de visualizações e análises geoespaciais dentro da Administração Pública;
- Possibilidade de utilização de recursos internos para o compartilhamento de visualizações personalizadas, tais como camadas de dados, estilos de mapa, filtros, bem como análise de



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

proximidade entre diferentes setores da Administração Pública, viabilizando adequado suporte à tomada de decisões estratégicas;

- Possibilidade de garantia da segurança e privacidade dos dados geoespaciais e informações relacionadas, seguindo os padrões legais de proteção de dados, em aderência com a Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709/2018.

Estruturação das informações

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



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- Organização da caixa de entrada setor por abas ou equivalentes, de modo a refletir o status de cada documento no setor;
- Os documentos da Administração Pública estarão presentes na caixa de entrada dos setores envolvidos no momento de sua criação ou encaminhamento;
- Possibilidade de movimentação do documento por mais de um usuário dos setores envolvidos, concomitantemente, viabilizando à Administração Pública o respeito aos princípios da eficiência e da celeridade inerentes à tramitação eletrônica de documentos;
- Disponibilização de documentos na caixa de entrada pessoal dos usuários diretamente associados àqueles, além da caixa de entrada do setor, onde constam todos os documentos, independente de estarem associados a alguém ou sem atribuição individual, em aderência ao Requisito nº 6.1.16 do e ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que reconhecer indivíduos e grupos de trabalho como participantes”;
- Possibilidade de atribuição de responsabilidade a si próprio ou a outro usuário, através da opção “aos cuidados”, quando do envio e tramitação de documento;
- Possibilidade de envio de documento a mais de um setor ao mesmo tempo, através da opção “envio em cópia”;
- Vinculação dos documentos ao setor, de modo que, na hipótese de um servidor público ser desativado ou transferido para outro setor, todo o histórico por ele produzido continua a integrar o setor, viabilizando a continuidade das demandas sem perda de informações;
- Organização dos documentos e anexos do processo por ordem cronológica de inclusão, na vertical, em um modo de visualização denominado “árvore de documentos do processo”, em formato de arquivo PDF;

Divisão por módulos

- Estruturação e funcionamento da plataforma dividida em módulos, de modo a retratar a realidade documental da Administração Pública, os quais podem ser acessados por servidores habilitados e usuários externos devidamente autorizados, em aderência ao Requisito nº 6.1.5, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que permitir que fluxos de trabalho pré-programados sejam definidos, alterados e mantidos exclusivamente por usuário autorizado”;
- Todos os módulos da plataforma se utilizam de um sistema de notificações multicanal unificado, com canais disponíveis, conforme descrição de cada módulo;
- Possibilidade de restrição dos módulos a setores ou perfis de usuários específicos, conforme definição da Administração Pública;
- Acesso à criação e à consulta de documentos de todos os módulos, quando disponíveis ao servidor habilitado, na mesma interface, através de um menu único de opções;
- Cada módulo tem uma contagem própria dos documentos não lidos por servidores habilitados do setor;



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

Sistema de notificação multicanal

- Os canais de notificação disponíveis para configuração na plataforma são o e-mail, a notificação interna e o SMS, este último disponível especificamente nos módulos de protocolo e ouvidoria;
- Listagem das notificações internas, decorrentes de atualizações cadastrais ou de tramitação de documentos que envolvam pessoalmente o servidor habilitado, através de menu suspenso (dropdown);
- Possibilidade de expansão da listagem das notificações internas para uma página específica, na qual seja possível a filtragem das atualizações que envolvam o servidor habilitado, pelas categorias que se seguem: fila de assinaturas pendentes, assinaturas solicitadas, menções, ações em e-mails rastreados, avisos do cadastro, troca de setor principal, alteração de setor secundário, exportação de documentos e utilização de contrassenha;
- Possibilidade de definição da abrangência das notificações a serem recebidas no canal de SMS, quando aplicável ao módulo, viabilizando ao servidor habilitado a escolha entre o recebimento de tudo o que chegar para o setor, apenas o que lhe seja diretamente direcionado, somente documentos marcados com aviso de urgência ou nenhuma notificação;
- Possibilidade de definição da abrangência das notificações a serem recebidas no canal de e-mail, viabilizando ao servidor habilitado a escolha entre o recebimento de tudo o que chegar para o setor, apenas o que lhe seja diretamente direcionado, somente documentos marcados com aviso de urgência ou nenhuma notificação;
- Possibilidade de definição quanto ao recebimento ou não de e-mail de notificação nas hipóteses de menção ao nome do servidor habilitado ou de solicitação de sua assinatura;
- Possibilidade de personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja falha na entrega deva ensejar o recebimento de notificações por e-mail;
- Possibilidade de personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja entrega bem sucedida deva ensejar o recebimento de notificações por e-mail;
- Possibilidade de personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja caracterização da abertura do e-mail deva ensejar o recebimento de notificações por e-mail;
- Possibilidade de personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja caracterização de clique em link integrante de e-mail aberto deva ensejar o recebimento de notificações por e-mail;
- Exibição de notificações em cada atendimento/documento, na forma de linha do tempo, à medida em que forem efetuadas atualizações, de forma a evidenciar a todos os envolvidos as informações a respeito de quem leu, por onde tramitou, se foi encaminhado, resolvido ou reaberto, em aderência ao Requisito nº 6.1.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que registrar a tramitação de um documento a fim de que os usuários possam conhecer a situação de cada documento no fluxo”;





PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- Rastreabilidade das notificações externas, por e-mail, de modo que o sistema informa aos usuários internos se o e-mail de notificação foi entregue, aberto e se o link externo de acompanhamento da demanda foi acessado;
- Possibilidade de comunicação, no documento, de eventual falha na entrega de notificações, informando detalhadamente o respectivo motivo;
- Registro e exibição, junto à notificação, das características do acesso externo da demanda, informando se foi visualizada em computador ou dispositivo móvel, bem como os dados técnicos sobre o dispositivo utilizado.

Organograma de setores

- Organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários configurados na plataforma pela Administração Pública;
- Ausência de limite de criação de setores na estrutura, de modo que pode-se cadastrar tantos setores na raiz e setores filhos quantos forem necessários, de acordo com a desconcentração da Administração Pública;
- Possibilidade de visualização de informações sobre os servidores habilitados integrantes de cada setor, tais como nome, cargo, data de cadastro no sistema e data que esteve online pela última vez;
- Identificação visual dos usuários que estão online no momento; Possibilidade de efetivação de busca pelo nome dos servidores habilitados;
- Possibilidade de visualização dos servidores habilitados que integram cada setor da estrutura da Administração Pública, através de botão de expansão;
- Exibição de lista de telefones dos setores, consolidando os dados informados pelos usuários;
- Possibilidade de incorporação do organograma no site da Administração Pública;
- Possibilidade de desativação de setor vinculado à estrutura da Administração Pública na plataforma;
- Na hipótese de pretensão de desativação de setor vinculado à Administração Pública na plataforma, existência de condicionante de prévia realocação dos servidores habilitados dele integrantes;
- Possibilidade de reativação de setor vinculado à estrutura da Administração Pública na plataforma, anteriormente desativados;

Controle de prazos

- Possibilidade de criação de múltiplos prazos e atividades nos documentos em trâmite, disponíveis no setor;
- Possibilidade de definição de prazo para todos os envolvidos, para somente um setor ou apenas para o próprio servidor habilitado;



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- Possibilidade de exibição dos documentos disponíveis na caixa de entrada do setor em formato de calendário mensal, através do qual são apresentados todos os prazos associados ao servidor habilitado atual ou ao setor ao qual está vinculado;
- Identificação visual da circunstância na qual se encontram os prazos e atividades, por meio de informação sobre o seu vencimento, conforme os termos “com folga”, “vencendo” ou “vencido”;
- Possibilidade de exibição de coluna específica na listagem de documentos;
- Possibilidade de marcação de prazo e/ou atividade como realizado, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável;
- Possibilidade de edição de um prazo e/ou atividade, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável;
- Possibilidade de exclusão de um prazo e/ou atividade, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável;
- Possibilidade de configuração de cômputo de prazo automático em dias úteis, considerando inclusive os horários de funcionamento, para os módulos de Ouvidoria e de Pedido de e-SIC da plataforma;
- Possibilidade de configuração dos dias considerados úteis, feriados ou de ponto facultativo pela Administração Pública, o que repercutirá diretamente no cômputo dos prazos automáticos dos módulos de Ouvidoria e de Pedido de e-SIC da plataforma;
- Possibilidade de configuração do horário de funcionamento da Administração Pública, o que repercutirá diretamente no cômputo dos prazos automáticos dos módulos de Ouvidoria e de Pedido de e-SIC da plataforma;

Status de leitura e rastreabilidade dos documentos

- Identificação visual do status de leitura na caixa de entrada do setor, evidenciando se cada documento já foi ou não lido pelo servidor habilitado, bem como informando se houve leitura por qualquer outro servidor habilitado do setor;
- Os registros de acesso a cada documento ou demanda são consignados automaticamente e exibidos no próprio documento, viabilizando um histórico cronológico do acesso, aderente ao Requisito nº 7.4.1 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema tem que ser capaz de registrar, na trilha de auditoria, informações acerca do usuário, data e hora de acesso ou tentativa de acesso a documentos e ao sistema;
- O usuário externo, ao acessar documento ao qual esteja vinculado, também tem as informações de seu acesso consignadas na plataforma, viabilizando transparência aos envolvidos na tramitação de um documento eletrônico;
- Possibilidade de consulta de quem efetuou leitura de documentos e despachos na plataforma, sejam servidores habilitados ou usuários externos, garantindo transparência para todos os envolvidos;
- Possibilidade de consulta da quantidade total de downloads realizados por anexos do processo, garantindo transparência para todos os envolvidos;



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

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

Busca avançada

- Existência de ferramenta para busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma, em aderência ao Requisito nº 4.2.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que o conteúdo dos documentos em forma de texto possa ser pesquisado”;
- Possibilidade de busca por termos, período de emissão do documento, tipo de documento, assunto em texto escrito, seleção de um ou mais assuntos em lista pré-definida configurável, usuários internos ou externos envolvidos, bem como setores participantes, todos indexados e disponíveis para pesquisa, em aderência ao Requisito nº 4.2.6 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que permitir que um documento ou dossiê/processo possa ser recuperado por meio de todas as formas de identificação implementadas”, incluindo identificador, título, assunto, datas, interessado, autor/redator/originador;
- Possibilidade de busca pela situação geral na qual se encontra o documento, viabilizando a filtragem dos documentos pelas circunstâncias nas quais se encontrem, tais como “em aberto”, “parcialmente arquivado”, “em aberto e parcialmente arquivado” e “arquivado”, em aderência ao Requisito nº 4.2.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que os termos utilizados na pesquisa possam ser qualificados, especificando-se um metadado ou o conteúdo do documento como fonte de busca”;
- Possibilidade de realização de busca em todos os setores aos quais o servidor habilitado tiver acesso ou exclusivamente no qual estiver logado durante a pesquisa;
- Possibilidade de realização de busca avançada, por palavras e termos presentes nos anexos enviados à plataforma, uma vez processados e identificados pela tecnologia de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres);
- Possibilidade de realização de busca avançada por termos e frases específicos, através do uso de aspas (“”);
- Possibilidade de localização dos documentos por tipologia documental, número e ano, em aderência ao Requisito nº 4.2.5 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que permitir que um documento ou dossiê/processo possa ser recuperado por meio de um número identificador”;
- Possibilidade de busca dos documentos através de seleção de um ou mais marcadores atribuídos ao documento, em aderência ao Requisito nº 4.2.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um





**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

sistema “permita que os termos utilizados na pesquisa possam ser qualificados, especificando-se um metadado ou o conteúdo do documento como fonte de busca”;

Editor de texto

- Editor de texto para redação de documentos e interações diretamente no navegador; Possibilidade de formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor e alinhamento do texto;
- Existência de corretor ortográfico em todos os módulos da plataforma, o qual destaca visualmente as palavras digitadas incorretamente;
- Possibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, bem como inclusão de imagens e hyperlinks no corpo do texto;
- Possibilidade de exibição do editor de texto em tela cheia;
- Possibilidade de salvamento automático do rascunho do documento em elaboração, viabilizando a continuação da edição em momento posterior, por qualquer servidor habilitado vinculado ao setor do documento;
- Possibilidade de edição de rascunho do documento por um único servidor habilitado do setor que iniciou sua elaboração por vez, restando automaticamente liberado para um novo editor no momento da saída do anterior, desde que este não o tenha registrado definitivamente;
- Possibilidade de salvamento de todas as informações constantes no rascunho do documento em elaboração, inclusive campos personalizados, assinantes e anexos;
- Possibilidade de acesso aos rascunhos salvos em aba específica da caixa do setor;
- Possibilidade de inclusão de variáveis de conteúdo (nome do requerente, documento de identificação do requerente, nome do usuário remetente, setor de destino, dentre outros campos adicionais) e de documento (data, numeração, assunto, dentre outros campos adicionais) através de caractere específico, possibilitando o preenchimento automático de dados sem necessitar "copiar e colar";
- Possibilidade de inclusão, diretamente no editor de texto, de modelos de resposta para o setor ou para toda a Administração Pública, onde é possível carregar respostas já prontas para assuntos recorrentes com as mesmas funcionalidades disponíveis no editor;
- Possibilidade de pré-visualização, durante a edição do documento, da aparência que este terá em formato PDF, na hipótese de ser efetivamente protocolizado;
- Possibilidade de referência a documentos existentes, criando um hiperlink automático entre os documentos mencionados;
- Possibilidade de referência a documento eletrônico, por meio da digitação de caractere específico, o que viabiliza a criação de um link para que os envolvidos tenham acesso à leitura ao documento mencionado;
- A referência a um documento implica em sua atualização automática, informando o documento no qual fora citado;



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- Possibilidade de referência a outro usuário no sistema, por meio de digitação do caractere específico, oportunidade na qual este é notificado da citação e passa a ter acesso automaticamente ao documento;
- Possibilidade de referência a um usuário externo em um documento, através da digitação de caractere específico, e viabilidade de acesso à ficha do usuário referenciado pelos envolvidos na demanda;
- Possibilidade de solicitação da assinatura de um servidor habilitado ou usuário externo, referenciando-o através digitação de caractere específico;
- Possibilidade de geração de minuta de documentos em poucos segundos, reduzindo o tempo de elaboração inicial;
- Possibilidade de direcionamento do trabalho dos servidores habilitados para a validação e ajustes finais do documento, em substituição à necessidade de redação integral sem base preexistente;
- Possibilidade de acesso à funcionalidade na elaboração de ofícios, pareceres e atos oficiais;
- Possibilidade de utilização de modelo de linguagem (LLM) executado dentro dos limites da própria plataforma, sem uso de APIs expostas na internet, assegurando maior proteção e confidencialidade às informações processadas;
- Possibilidade de análise automatizada dos modelos de documentos de referência, natodigitais pesquisáveis, por meio de inteligência artificial, com identificação de padrões estruturais e de campos variáveis, como nome, data e valores;
- Possibilidade de seleção de campos variáveis, com definição do tipo de dado, tais quais texto, número inteiro, número decimal e data, bem como indicação da obrigatoriedade de quanto ao seu preenchimento;
- Possibilidade de descrição detalhada sobre a natureza e a finalidade do documento a ser gerado, fornecendo instruções específicas ao modelo de inteligência artificial e aumentando a precisão da minuta resultante;
- Possibilidade de disponibilização das variáveis configuradas para preenchimento pelo servidor habilitado, respeitando formatos e regras definidas;
- Possibilidade de aplicação direta da minuta no editor de texto da plataforma, tornando o conteúdo disponível para revisão e ajustes finais pelo servidor habilitado.

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

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



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- Preservação da integridade do formato arquivístico (PDF/A) nos documentos assinados através da plataforma, sejam natos digitais sejam aqueles anexados em formato PDF passível de conversão, em aderência à Orientação Técnica nº 4/2016 do CONARQ c/c à ISO nº 19005-2:2011;
- Conformidade do certificado X509 com os padrões utilizados na assinatura eletrônica no formato PAdES; Vinculação dos certificados X509 à própria conta dos servidores habilitados ou usuários externos, os quais só são ativados em caso de digitação e validação da senha e só poderão ser utilizados dentro da plataforma;
- Possibilidade de integração com a Plataforma de Autenticação Digital do Cidadão - Login Único do Governo Federal, condicionada à liberação de credenciais de produção após a homologação final pela Secretaria de Governança Digital - SGD do Ministério da Economia - ME, viabilizando a realização de Assinatura Eletrônica Avançada através do assinador Gov.br, o que assegura segurança técnica e jurídica aos processos eletrônicos, em aderência ao Art. 4º da Lei nº 14.063/2020, c/c Art. 4º do Decreto nº 10.543/2020, c/c Portaria SEDGGME nº 2.154/2021;
- Possibilidade de validação da integridade e autoria das assinaturas eletrônicas apostas em documentos da plataforma por meio da infraestrutura oficial do portal Gov.br, através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, aderente à MP 2.200-2 e à Lei nº 14.063/20;
- Possibilidade de autenticação da tramitação dos documentos da plataforma por meio de inclusão automática de assinatura eletrônica qualificada com o certificado digital e-CNPJ ICP-Brasil da Administração Pública, o que viabiliza a validação da sua competência jurídico-administrativa através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital, mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI;
- A utilização da Assinatura Eletrônica Avançada não exige instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário;
- Para o sistema de Assinatura Eletrônica Qualificada (ICP-Brasil): Possibilidade de aposição de Assinatura Eletrônica Qualificada nos documentos da plataforma, através do certificado ICP-Brasil, a qual evidencia-se como o tipo de assinatura eletrônica “que possui nível mais elevado de confiabilidade a partir de suas normas, de seus padrões e de seus procedimentos específicos”, nos termos do Art. 4º, inciso III e §1º, da Lei nº 14.063/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, cumulada com a Medida Provisória nº 2.200-2/2001;
- Possibilidade de validação das assinaturas eletrônicas qualificadas quanto à integridade e autoria, em documentos assinados por certificado ICP-Brasil na plataforma, através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, aderente à MP 2.200-2 e à Lei nº 14.063/20;
- Conformidade com as normas da ICP-Brasil para assinatura de documentos, mais especificamente a DOC-ICP-15;
- Suporte a certificados do tipo A1 da ICP-Brasil, bem como a dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3, emitidos por Autoridades Certificadoras vinculadas à cadeia da ICP-Brasil;



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

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



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- Possibilidade de coexistência, em um único documento, de fluxos de subscrição simultâneos e sequenciais, de forma que contemple a aposição da assinatura concomitante ou subsequentemente às demais;
- A cada nova assinatura no documento, é enviado um e-mail informando o estágio em que se encontra o fluxo de subscrição definido, apontando que das “x” assinaturas esperadas, “y” já foram efetuadas;
- Possibilidade de indicação das atribuições dos signatários, tais como aprovador, contratante, contratada, dentre outros;
- Possibilidade de definição, em um único fluxo, de exigência de aposição de assinatura eletrônica avançada e de assinatura eletrônica qualificada (ICP-Brasil), bem como da dispensa de assinatura de documentos anexos;
- Existência de funcionalidade de notificação de que o destinatário recebeu documento no qual não há necessidade de assinatura;
- Capacidade de registro da ocorrência de leitura do(s) despacho(s) constante(s) no documento; Possibilidade de criação de lista de signatários para envio recorrente de documentos para assinatura;
- Utilização de fatores adicionais de autenticação dos signatários durante a Assinatura Eletrônica Avançada, a exemplo de geração de token via e-mail;
- Possibilidade de a assinatura dos documentos ser realizada em dispositivos móveis;
- Possibilidade de configuração de quais envolvidos receberão cópia do documento assinado, por email, ao final do processo de assinatura;
- Existência de mecanismos que visam à segurança e à prevenção de fraudes nos processos de assinatura dos documentos via plataforma, possuindo, no mínimo:
- Certificação digital dos documentos, a fim de evitar falsificações;
- Trilha de auditoria dos documentos, de modo que todas as atividades realizadas, inclusive as visualizações, sejam registradas com data, hora e IP;
- Criptografia dos documentos armazenados no sistema;
- Possibilidade de validação de assinaturas com certificado digital padrão ICP-Brasil, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”;
- Possibilidade de escolha da atribuição do assinante no documento, através de lista pré-determinada, tais como “parte”, “testemunha”, “aprovador”, dentre outros;
- Possibilidade de exibição, na lista de documentos, de informação indicativa do estágio em que se encontra o documento;
- Possibilidade de assinatura de documentos ou despachos emitidos e/ou anexados em formato PDF, utilizando certificados digitais e criando arquivos assinados no formato PADES;
- Possibilidade de geração de uma página com extrato técnico das assinaturas em endereço eletrônico público específico, contendo nome do assinante e políticas de assinatura;



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- Possibilidade de co-assinatura de documentos previamente assinados no formato PAdES, com certificado ICP-Brasil ou através de outras assinaturas eletrônicas qualificadas com certificados da sub-autoridade da plataforma, mantendo todas as subscrições existentes do documento no mesmo padrão e local para conferência, aderente ao Requisito nº 7.5.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que ser capaz de verificar a validade da assinatura digital no momento da captura do documento”;
- Possibilidade de aposição de assinatura eletrônica no conteúdo dos documentos, apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos anexos (PDF);
- Possibilidade de verificação da autenticidade da assinatura aposta no documento através de código alfanumérico em endereço eletrônico público específico, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”;
- Possibilidade de solicitação de assinatura por meio de busca, utilizando caractere específico no momento da criação ou do despacho de documentos;
- Possibilidade de listagem das assinaturas pendentes em painel específico, viabilizando ao assinante, de forma facilitada, o acompanhamento dos documentos que dependem da sua assinatura;
- Existência de registro de ações relacionadas à assinatura no documento (solicitação, assinatura, cancelamento e recusa), exibindo, em ordem cronológica, quando cada ação ocorreu;
- Possibilidade de exibição de lista de assinaturas em cada despacho ou documento principal, clicando em “listar assinaturas”. Neste atalho são exibidas as mesmas informações da central de verificação;

Contrassenha

- Possibilidade de uso de contrassenha internamente, permitindo que servidor habilitado autorizado redija e envie documento em nome de outro servidor habilitado;
- Para utilização da funcionalidade da contrassenha, através da geração de uma senha automática, o servidor habilitado autorizador deve permitir que outros servidores habilitados formalizem documentos em seu nome;
- Os documentos gerados através da funcionalidade da contrassenha serão visualmente identificáveis, através de caracterização dos servidores habilitados em autorizador e digitador;
- A contrassenha gerada tem número limitado de uso definido pelo servidor habilitado autorizador e pode ser cancelada antes de sua utilização total;
- O servidor habilitado autorizador tem acesso a relatório com todos os documentos emitidos em seu nome através de contrassenha;



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

Sistema de classificação e busca por etiqueta digital

- Possibilidade de cada setor adotar uma categorização própria para os documentos, por meio da criação de etiqueta digital;
- A etiqueta digital funciona como gavetas virtuais, por meio das quais os usuários do setor podem categorizar e encontrar facilmente documentos;
- Possibilidade de configuração das etiquetas, através da definição da cor da letra e do fundo, propiciando visualmente a localização de documentos;
- Possibilidade de classificação de um documento com mais de uma etiqueta, simultaneamente;
- As etiquetas do setor ficam disponíveis somente para os servidores habilitados a ele vinculados;
- A categorização dos documentos pelas etiquetas do setor só fica visível para os servidores habilitados a ele vinculados;
- Possibilidade de inserção de etiquetas digitais em lote nos documentos em trâmite em qualquer uma das abas ou equivalentes da caixa de entrada do setor, viabilizando que o servidor habilitado de cada setor gerencie as etiquetas digitais de forma mais célere e eficiente;
- Possibilidade de busca e filtragem de todos os tipos de documento disponíveis através da etiqueta, bastando selecioná-la antes de realizar uma busca avançada;
- Ao clicar sobre uma etiqueta, automaticamente é mostrada a busca e são retornados todos os documentos a ela vinculados;
- Possibilidade de organização das etiquetas de maneira estruturada, exibindo a hierarquia completa da etiqueta ao atribuí-la a um documento;

Hospedagem segura de anexos

- Em cada documento ou atualização, podem ser enviados anexos de diferentes formatos;
- Os arquivos anexados aos documentos ficam hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente, posto que disponíveis somente por meio de link seguro, com tempo de expiração gerado dinamicamente pela ferramenta;
- Registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado;
- Exibição do tamanho do anexo na plataforma;
- Possibilidade de pré-visualização, através de exibição de miniatura, dos anexos (PDF, formatos de vídeo e imagem) em tamanho melhor adaptado à tela;
- Quando o anexo estiver em formato de imagem, ao clicá-lo, este será exibido de forma otimizada, visando ao carregamento rápido e a possibilidade de navegar entre as imagens em formato de galeria;

Gerenciamento de contatos e organizações

- Possibilidade de gerenciamento de contatos internamente na plataforma;



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- Os contatos podem ser dos tipos contato/pessoa física; contato/setor de pessoa jurídica, tais como financeiro e suporte; bem como contato/pessoa jurídica;
- Possibilidade de estabelecimento de regras de preenchimento de dados, por perfil de contato externo, viabilizando a escolha quanto ao acionamento e à obrigatoriedade dos campos de cadastro de contatos externos na plataforma;
- Possibilidade de definição de obrigatoriedade de preenchimento de, no mínimo, um dado entre os de e-mail, CPF, CNPJ e número de celular, viabilizando a unicidade das informações disponibilizadas nos cadastros realizados pelos contatos externos;
- Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, de até dez campos complementares para o preenchimento de dados pelos contatos externos, viabilizando à Administração Pública a personalização das informações constantes em seus registros;
- Possibilidade de configuração do nome do campo complementar e sua respectiva explicação, viabilizando à Administração Pública o acesso aos dados que melhor se adequarem às suas necessidades;
- Possibilidade de configuração do formato pretendido para disponibilização da informação requerida através do campo complementar, viabilizando à Administração Pública a escolha do melhor meio para acesso às informações pretendidas;
- Possibilidade de configuração dos locais nos quais a informação deverá ser requerida através de campo complementar, viabilizando a escolha do melhor meio para colher as informações pretendidas, se no cadastro realizado internamente, se no cadastro realizado diretamente pelo contato externo ou se através de ambos;
- Possibilidade de configuração da obrigatoriedade de preenchimento de cada campo complementar criado;
- Contatos podem ser associados, de modo a permitir que outorgados tenham poderes de criar ou interagir em documentos que estejam em nome de outorgantes (procuração eletrônica);
- Quando um contato possuir outros a ele associados (procuração eletrônica), há a possibilidade de listagem dos contatos dos quais é o procurador outorgado;
- Ferramenta para importação e exportação de contatos em CSV;
- Ferramenta para unificação de contatos repetidos, com vistas à higienização da base de pessoas físicas e jurídicas;
- Possibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização;

Personalização da interface do sistema

- Possibilidade de inclusão de símbolo oficial da Administração Pública e definição de cor predominante nas interfaces de acesso interno e externo da plataforma, com vistas a dar uniformidade e consistência à sua identidade visual;
- Possibilidade de inclusão de imagens como plano de fundo da interface de acesso interno da plataforma;

Central de Atendimento



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- Funcionalidade que viabiliza à Administração Pública a disponibilização, em página da web, de portal de informações acerca dos serviços públicos de interesse dos usuários, sejam externos ou servidores públicos, bem como a centralização de consulta de autenticidade de documentos, de assinatura eletrônica, de protocolização eletrônica e de informações acerca do recebimento e tratamento dos pedidos de acesso à informação recebidos;
- Possibilidade de cadastro e acesso à plataforma, pelo usuário externo, por meio de login na Central de Atendimento, bem como através de conta google, certificado digital ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) e do login GOV.BR, do Governo Federal;
- Na hipótese de determinado CPF ou CNPJ vinculado à conta google, ao certificado digital ICP-Brasil (e-CPF e eCNPJ) ou ao login GOV.BR, não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral;
- Exibição, para o usuário externo, da sigla do setor vinculado a cada servidor habilitado que tenha interagido no documento e seus despachos, viabilizando o acesso à informação transparente quanto aos setores nos quais tramitaram suas solicitações, em aderência ao Art. 3º, III, IV e V, da Lei nº 12.527/2011;
- Integração total e automática da Central de Atendimento com o Aplicativo Móvel para Atendimento, de modo que a administração dos dados cadastrais, dos serviços disponíveis em cada módulo e dos documentos vinculados aos usuários respeita as mesmas parametrizações em ambos os canais de atendimento;
- Possibilidade de configuração de inclusão de texto explicativo e link que viabilizam o acesso à Política de Privacidade da Administração Pública na Central de Atendimento, aderente ao Art. 50 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- Possibilidade de protocolização, por meio do acesso externo da Central de atendimento, de respostas aos ofícios eletrônicos remetidos pela Administração Pública através da plataforma;
- Possibilidade de o usuário externo registrar protocolo eletrônico, autonomamente, por meio do acesso externo da Central de Atendimento, desde que o assunto de interesse não conste entre aqueles configurados para atendimento exclusivamente presencial da Administração Pública;
- Possibilidade de o usuário externo registrar manifestação na ouvidoria digital, autonomamente, por meio do acesso externo da Central de Atendimento;
- Nos casos de configuração de determinados assuntos para admissão de identificação de pessoas envolvidas, possibilidade de acompanhamento e interação por estas nos respectivos documentos, através do acesso externo da Central de Atendimento;
- Após a resolução do documento por todos os setores envolvidos, haverá a possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo, através da Central de Atendimento, em formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala;
- Através da avaliação realizada pelo usuário externo, possibilidade de realização de cálculo da média dos indicadores de informações gerenciais dos setores envolvidos no documento;



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- Na hipótese de reabertura do documento, possibilidade de realização de nova avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo, cuja nota substituirá a inicialmente atribuída ao serviço;
- Possibilidade de subscrição, em conjunto, de um documento, através da assinatura eletrônica qualificada, utilizando certificado digital ICP-Brasil na Central de Atendimento, sem necessidade de efetivação de acesso, aderente ao Art. 5º, §1º, III, da Lei nº 14.063/2020;
- Possibilidade configuração de verificação da autenticidade da assinatura aposta no documento, através da informação de respectivo código alfanumérico na Central de Atendimento, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do eARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”;
- Possibilidade de configuração de verificação da autenticidade de certidões disponibilizadas através da plataforma, por meio da inserção da informação do respectivo código alfanumérico na Central de Atendimento;
- Possibilidade de acesso aos documentos protocolizados autonomamente pelo usuário externo ou através de servidor habilitado, seja por meio de QR-Code, código externo ou pela lista de protocolos, disponibilizada após login.

Sistema de Treinamento de Usuários

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



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- Capacidade de aferição do progresso no treinamento de cada servidor individualmente, mostrando indicadores de progresso, data de conclusão e nota obtida na prova de conclusão do curso.

Relatórios

Informações gerenciais

- De acordo com a utilização da plataforma, automaticamente são gerados indicadores e estes são apresentados aos gestores, contendo, no mínimo, os seguintes itens:
- Indicador de eficiência de cada setor da Administração Pública, consubstanciado nas informações da porcentagem de resolução de documentos, na quantidade de documentos recebidos, bem como na quantidade de resolvidos, desde o início até a data definida pelo interessado, limitada à atual.
- Indicador de qualidade de cada setor da Administração Pública, consubstanciado na nota média atribuída às resoluções e aos despachos dos documentos, desde o início até a data definida pelo interessado, limitada à atual.
- Indicador de engajamento dos servidores habilitados de cada setor da Administração Pública, consubstanciado na porcentagem de leitura dos documentos recebidos, desde o início até a data definida pelo interessado, limitada à atual.
- Indicador de assiduidade dos servidores habilitados integrantes de cada setor da Administração Pública, consubstanciado na representação gráfica, por cores, da quantidade de tempo desde o último acesso à plataforma, a qual será dividida por indicativos de que o acesso nunca ocorreu, bem como de que não o fez há mais de 45 (quarenta e cinco) dias, duas semanas, uma semana, três dias ou dois dias.
- Para o indicador de assiduidade, possibilidade de acesso à informação da quantidade de acessos realizados pelo servidor habilitado, da data e hora da última ação realizada naquele setor, bem como da data e hora do cadastro.
- Para o indicador de assiduidade, possibilidade de visualização dos servidores que foram suspensos da plataforma em decorrência do transcurso de 90 (noventa dias) de inatividade.
- Possibilidade de acesso à quantidade de servidores habilitados integrantes de cada setor da Administração Pública e detalhamento de dados específicos destes, tais como cargo, nível na plataforma, último acesso e data de cadastro.
- Possibilidade de exportação dos relatórios de indicadores em formato para formato CSV, bem como de geração de arquivo em PDF.
- Possibilidade de escolha de quais tipos de documento serão considerados os indicadores.
- Acesso a página específica com gráfico evolutivo dos setores organizados hierarquicamente, em formato de lista.
- Possibilidade de comparação da média de todos os setores com a de um setor em específico.



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- Possibilidade de visualização de setores com demandas em aberto em determinado tipo de documento, viabilizando a identificação de gargalos em processos da Administração Pública. Progresso no Sistema de Treinamento de Usuários.
- Relatório de progresso dos servidores habilitados inscritos no EAD - Sistema de Treinamento de Usuários, consubstanciado na porcentagem da evolução, data e hora de conclusão, média final, bem como possibilidade de acesso ao certificado de conclusão individualizado.

Quantitativo de documentos

- Relatório quantitativo de documentos por setor da Administração Pública, através de escolha do tipo de documento, do período a ser considerado, do tipo de contagem - apenas documentos emitidos pelo setor ou todos os documentos em trâmite no setor -, do setor, bem como se devem ser exibidos os setores inativos ou não.

Acessos diários

- Possibilidade de geração de relatório de acessos diários, através da escolha do usuário, do tipo de período (dia, semana ou mês), o qual será disponibilizado em formato CSV.
- Geração assíncrona de relatório de informação dos acessos diários efetuados pelos servidores habilitados, viabilizando a navegação sem comprometimento da solicitação, bem como a notificação da sua finalização em local específico e visível na plataforma.
- Possibilidade de acesso aos últimos 5 (cinco) relatórios de acessos diários gerados por até 7 (sete) dias após sua disponibilização.

Estatística

- Relatório de números precisos de utilização da plataforma, no qual são exibidas informações da data de início e a respectiva quantidade em dias e meses em que a plataforma está em operação na Administração Pública, bem como o número de:
 - Total de usuários e por nível de acesso;
 - Total de setores e por suas subdivisões (principais, subsetores e grupos de trabalho);
 - Total de documentos e por suas subdivisões em gerados (documentos e despachos) e migrados/integrados;
 - Anexos e seu tamanho total;
 - Acessos.

Informações sobre consumo de recursos

- Possibilidade de geração de relatório do consumo detalhado mensal com, no mínimo, informações de quantidade de servidores habilitados (cadastros e acessos), usuários externos (cadastros e acessos), documentos gerados (emissões, despachos e total), volume



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

anexos (tamanho e média de tamanho) e assinaturas realizadas (emitidas, verificadas e login certificado).

- Possibilidade de acompanhamento e gerenciamento da economia estimada de recursos.
- Possibilidade de acompanhamento do número de impressões que seriam realizadas na tramitação física de documentos.
- Possibilidade de cálculo do gasto total que seria realizado com impressões de documentos físicos, baseado no preço da impressão por folha informado pela Administração Pública.

Informações de auditoria

- Possibilidade de geração, por servidores habilitados delegados, de relatórios de eventos ocorridos dentro da plataforma, viabilizando a auditoria das ações realizadas, aderente ao Requisito nº 7.4.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “tem que assegurar que as informações da trilha de auditoria estejam disponíveis para inspeção, a fim de que uma ocorrência específica possa ser identificada e todas as informações correspondentes sejam claras e compreensíveis”.
- Possibilidade de personalização do relatório de eventos através de escolha do período a ser abarcado, do tipo de evento ou todos, de setores ou todos, bem como de usuários ou todos.
- Disponibilização de relatório consolidado com a identificação de cada evento ocorrido na plataforma, através da informação de seu código específico, do número do acesso, do nome do usuário, da data, da hora e de sua descrição, bem como do detalhamento do sistema operacional, do tipo de dispositivo, do IP (Internet Protocol) e da versão do navegador utilizado.
- Disponibilização automática do relatório, viabilizando celeridade e segurança na análise dos dados vinculados aos eventos ocorridos na plataforma.
- Possibilidade de exportação de informações dos eventos no formato CSV.

Gráficos de utilização

- Possibilidade de geração de relatório de gráficos de manuseio da plataforma, consubstanciado na disponibilização de um painel de informações (dashboard) a respeito da utilização dos módulos da plataforma, por meio de gráficos e tabelas demonstrativos de dados por assunto, por setor, por usuário e por situação.
- Possibilidade de personalização do relatório de gráficos, através da escolha do módulo, do tipo de período (mês semana e dia) e da abrangência dos assuntos, dentre todos ou algum em específico.
- Na hipótese de haver relatório pronto com as mesmas características escolhidas, este poderá ser acessado imediatamente pelo servidor habilitado.
- Na hipótese de não haver relatório de gráficos pronto para as características escolhidas, haverá a possibilidade de solicitação de sua geração, que será realizada de forma





PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

assíncrona, viabilizando a navegação sem comprometimento da solicitação, bem como a notificação da sua finalização em local específico e visível na plataforma.

Relatório georreferenciado

- Disponibilização do relatório georreferenciado nas modalidades de calor ou com pinos, consubstanciado na geolocalização dos documentos tramitados na plataforma, integralmente ou configuráveis por tipo de documento, situação, assunto, setor, bem como período entre anos.
- Possibilidade de interação direta no mapa, viabilizando melhor identificação da geolocalização das demandas da Administração Pública, vinculadas aos documentos em trâmite ou tramitados na plataforma.
- No relatório de mapa de pinos, há a exibição da geolocalização, da quantidade e do percentual de documentos que se encontram “em aberto”, nos períodos de até 20 dias após sua emissão, entre o 20º a 30º dia após sua emissão e de mais de 30 trinta dias após sua emissão.
- No relatório de mapa de pinos, há a exibição da geolocalização, da quantidade e do percentual de documentos que foram “resolvidos”, nos períodos de até 30 dias após sua emissão e de mais de 30 dias após sua emissão.
- No relatório de mapa de pinos, há a exibição da geolocalização, da quantidade e do percentual de documentos que encontram-se “em aberto” e “resolvidos”.
- Possibilidade de acesso, através de clique em cada pino, a informações como o assunto do documento, sua situação, o endereço da demanda, bem como é viabilizado o acesso à íntegra do documento, a depender do nível de acesso do servidor habilitado.

Serviços oferecidos

Implantação

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

Condições gerais

- Confidencialidade: Ausência de utilização das informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio ou de terceiros, exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro.
- Ausência de repasse do conhecimento adquirido a partir das informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações por seu intermédio e obrigando-se a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações.



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- Responsabilidade da CONTRATADA pela manutenção e guarda segura de todos os dados gerados ou anexados durante a vigência do contrato.
- Armazenamento redundante dos dados da Administração Pública, de modo que hajam duas ou mais cópias dos mesmos dados em servidores localizados em, no mínimo, três locais físicos distintos e autônomos, assegurando integridade e segurança às informações.
- Possibilidade de consulta às informações das últimas cópias de dados realizadas automaticamente pela plataforma, viabilizando à Administração Pública o acesso às propriedades técnicas inerentes ao armazenamento dos seus dados.
- Possibilidade de acesso à informação da quantidade aproximada de arquivos vinculados à Administração Pública na plataforma, até o mês anterior à consulta.
- Possibilidade de acesso à informação do tamanho aproximado dos arquivos vinculados à Administração Pública na plataforma, até o mês anterior à consulta.
- Em caso de rescisão ou término do contrato, disponibilização de um acesso por tempo determinado para a CONTRATANTE realizar a cópia dos arquivos dos servidores da CONTRATADA. Estes arquivos consistem nos dados gerados na plataforma em formato CSV, bem como seus anexos no formato original.
- Os arquivos disponibilizados para cópia da CONTRATANTE ficarão disponíveis por 30 dias corridos, período após o qual todos os dados da CONTRATANTE serão excluídos dos servidores da CONTRATADA.
- O código fonte do sistema informatizado é de exclusiva propriedade da CONTRATADA e não será disponibilizado em nenhum momento para a CONTRATANTE.
- Adequação do tratamento de dados pessoais nos termos da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), observando, dentre outros, os seguintes fundamentos previstos nesta legislação: o respeito à privacidade e à autodeterminação informativa; a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião; a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem; o desenvolvimento econômico, tecnológico e a inovação; a livre iniciativa, a livre concorrência, a defesa do consumidor, os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.

Suporte

- Suporte de atendimento simplificado, personalizado e humanizado aos usuários, cidadãos e servidores habilitados da Administração Pública, através de ferramenta intuitiva de atendimento via chat, acessível na própria plataforma, e e-mail.
- Possibilidade de visualização dos atendentes do suporte que estão disponíveis para atendimento. Possibilidade de escolha do assunto a ser abordado no atendimento, viabilizando o recebimento automático de artigo da central de ajuda da plataforma a respeito do tema e, conseqüentemente, eventual autoatendimento pelo usuário.
- Enquanto estiver aberto, há a possibilidade de inclusão de outro usuário no mesmo atendimento, viabilizando que mais de uma pessoa tenha acesso e interaja com o suporte a respeito de determinada demanda.



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- Possibilidade de acompanhamento do atendimento por mais de um atendente de suporte, viabilizando eventual trabalho colaborativo.
- Possibilidade de escalação do atendimento para níveis cada vez mais especializados de suporte, conforme a necessidade da demanda, através dos quais poderá haver a resolução imediata, a análise e simulação da demanda, bem como a criação de chamado para o setor de tecnologia.
- Possibilidade de acesso a atendimento já iniciado e pendente de resolução, através de número de registro de chamado.
- Recebimento de e-mail pelo usuário ao final do atendimento, no qual este poderá manifestar sua concordância ou discordância quanto à solução apresentada e avaliar ou reabrir o atendimento, respectivamente.
- Possibilidade de avaliação do atendimento em uma escala de 0 (zero) a 10 (dez), bem como de inclusão de comentário.
- No e-mail de resumo da finalização do atendimento, há a disponibilização de informações a respeito do atendente, da data e da hora do início e fim do atendimento.
- Possibilidade de acesso ao histórico de todos os atendimentos recebidos pelo suporte, divididos por status, através tanto do e-mail, no qual são enviados os históricos de todos os atendimentos, quanto da plataforma.
- Suporte de segunda a sexta das 8h às 19h.
- SLA (Acordo de nível de serviço) para atendimento via ferramenta online de suporte:
 - Até 30 minutos - tempo para primeira resposta;
 - Até 8 horas - retorno sobre problema constatado;
 - Até 48 horas - retorno sobre prazo de resolução/adaptação de problema constatado;

Cessão de uso da plataforma

- O início da cessão de uso da plataforma é imediato após a homologação do cronograma de implantação pelo CONTRATANTE, bem como são disponibilizadas todas as funções ao administrador do contrato em até 2 (dois) dias úteis após a homologação.
- A locação mensal da plataforma inclui os serviços de implantação remota, treinamento nos primeiros 30 (trinta) dias e suporte técnico durante toda a vigência do contrato.

Plano de classificação de documentos

- Funcionalidade que viabiliza a implementação do Plano de Classificação de Documentos, permitindo à Administração Pública a organização e categorização sistemática de documentos, de acordo com suas funções, atividades ou temas, por meio de um sistema hierárquico que facilita a gestão documental;
- Possibilidade de criação do Plano de Classificação de Documentos funcional com quatro níveis hierárquicos, viabilizando a atribuição da classificação aos documentos, em aderência às boas práticas adotadas na gestão de documentos públicos nato-digitais;



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- Possibilidade de configuração e edição do plano de classificação, através da inserção de código numérico único e descrição para cada classificação cadastrada, em qualquer nível hierárquico;
- Possibilidade de suspensão de um código de classificação de documentos, o qual será mantido nos documentos aos quais tiver sido previamente vinculado;
- Possibilidade de importação do plano de classificação completo à plataforma, contendo o código completo e a descrição da classificação, com controle de consistência de dados, evitando erros de importação;
- Possibilidade de configuração de classificação pré-definida para assuntos e ou módulos, viabilizando que documentos deles gerados recebam uma classificação automática, a qual poderá ser oportunamente alterada, viabilizando a padronização no registro de documentos;
- Possibilidade de priorização da classificação automática do assunto, em detrimento da do módulo, quando o documento tiver ambos configurados;
- Possibilidade de reclassificação do documento, através da seleção da outra classificação em tela, bem da inclusão de referência ao usuário responsável e às classificações objeto da alteração na linha do tempo;
- Possibilidade de busca avançada de documentos pelas classificações a eles atribuídas, viabilizando a recuperação de informações e melhorando a eficiência operacional;
- Possibilidade de realização de rotina de classificação automática e retroativa dos documentos protocolizados antes da implementação do plano de classificação na Administração Pública e que ainda não foram classificados, através da configuração de classificações para assuntos e módulos.

Formulários

- Funcionalidade que possibilita a criação, edição e visualização de formulários personalizados, viabilizando à Administração Pública a autonomia da construção de campos configuráveis, intuitivos e adaptáveis às suas necessidades específicas;
- Possibilidade de configuração de formulários em tela para cada assunto configurado nos módulos da plataforma, viabilizando à Administração Pública o aumento da retenção de informações vinculadas aos seus procedimentos;
- Possibilidade de atribuição de nome para cada campo de formulário adicionado ao assunto;
- Possibilidade de inclusão de informações de ajuda a respeito do preenchimento dos campos de formulários na plataforma, nos formatos de texto e imagem, viabilizando maior usabilidade à navegação pelos usuários;
- Possibilidade de definição da existência de obrigatoriedade de preenchimento de cada campo de formulário adicionado ao assunto;
- Possibilidade de disponibilização de cada campo de formulário com bloqueio para edição;
- Possibilidade de disponibilização de cada campo de formulário para edição, mesmo após a protocolização do documento;



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- Possibilidade de configuração do campo de formulário para que seja exibido para os usuários interno e/ou externo da Administração Pública;
- Possibilidade de configuração do tamanho do campo de formulário, viabilizando a definição espaço que ocupará em tela;

Campos de formulários de uso geral

- Possibilidade de configuração de título, viabilizando a sua formatação em negrito, itálico e/ou sublinhado, bem como a definição de tamanhos para a estruturação e hierarquização dos formulários;
- Possibilidade de configuração da formatação de parágrafo, viabilizando a montagem do texto em negrito, itálico e/ou sublinhado, bem como a escolha do seu alinhamento, listagem e tamanho em tela, permitindo a inserção de orientações de preenchimento pela Administração Pública;
- Possibilidade de configuração do formato de texto em linha única para a inserção das informações a serem obtidas através dos campos de formulários cadastrados, viabilizando a escolha do mínimo e do máximo de caracteres para o preenchimento, bem como a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
- Possibilidade de configuração do formato de caixa de texto para a inserção das informações a serem obtidas através dos campos de formulários cadastrados, viabilizando a escolha do mínimo e do máximo de caracteres para o preenchimento, bem como a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
- Possibilidade de configuração do formato em seleção única para a inserção das informações a serem obtidas através campo de formulário cadastrado;
- Possibilidade de configuração do formato de botão de opção (radio button) para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado;
- Possibilidade de configuração do formato de caixa de seleção (checkbox) para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado;
- Possibilidade de configuração do formato de número inteiro para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado, viabilizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
- Possibilidade de configuração do formato de número decimal para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado, viabilizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
- Possibilidade de configuração de campo condicional para cada campo de formulário cadastrado nos formatos de seleção única, botão único e caixa de seleção, viabilizando o preenchimento de campo de formulário secundário após seleção de determinado campo;
- Possibilidade de configuração de campos condicionais, definindo quais serão exibidos, obrigatórios ou ocultados de acordo com a vinculação dos operadores lógicos “igual a”, “maior que” e “menor que” a determinado campo previamente preenchido;





PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- Possibilidade de visualização dos formulários cadastrados em determinado assunto, viabilizando que este todos os campos previamente configurados sejam visualizados da forma como seria exibida durante o preenchimento do documento;

Campos de formulários de uso específico

- Possibilidade de configuração de campo de formulário com funcionalidade de preenchimento automático de dados de localização por meio da inserção do número do Código de Endereçamento Postal (CEP), desde que vinculado a outros campos personalizados de localização cadastrados na plataforma, bem como oportunizando inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
- Possibilidade de configuração de campo de formulário com funcionalidade de validação automática da existência de Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), viabilizando a verificação da integridade aos dados inseridos, bem como oportunizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
- Possibilidade de configuração de campo de formulário com funcionalidade de validação automática da existência de Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), viabilizando a verificação da integridade aos dados inseridos, bem como oportunizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
- Possibilidade de configuração de formulário no formato de data (dd/mm/aaaa), viabilizando a funcionalidade de preenchimento automático da data atual, bem como a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder) e exibição de calendário para navegação e escolha de data específica.

Integração com o Tramita GOV.BR

- Integração com o Tramita GOV.BR, sistema do Governo Federal voltada para a comunicação entre sistemas, viabilizando a tramitação dos processos administrativos eletrônicos, entre os diversos Sistemas de Processo Administrativo Eletrônico (SPE) existentes, incrementando segurança, integridade, agilidade e redução de custos no serviço público, aderente à Portaria SEGES/MGI nº 1.363/2025;
- Possibilidade de integração com o Tramita GOV.BR viabilizada pela prévia realização de cadastro, submissão de termo de adesão e trâmites técnicos junto aos demais entes federativos vinculados ao processo de liberação de acesso à plataforma do Tramita GOV.BR, aderente à Portaria SEGES/MGI nº 1.363/2025;
- Possibilidade de comunicação externa entre a Administração Pública e outras entidades do poder público integradas com o Tramita GOV.BR, independentemente do Sistemas de Processo Administrativo Eletrônico (SPE) que estiverem utilizando;
- Capacidade de cumprimento dos requisitos do processo de homologação (envio, recebimento e recusa de recebimento), viabilizando celeridade na observância das etapas necessárias à condução da integração ao ambiente de produção;



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

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

Painel de indicadores

- Módulo de disponibilização de painel de indicadores para tomada de decisão, nos quais são exibidas informações dos processos digitais da Administração Pública, viabilizando visualização abrangente dos dados relevantes, tomada de decisão consciente e embasada, bem como, conseqüentemente, a eficiência da prestação dos serviços públicos, em aderência Art. 37 da Constituição Federal - CF;
- Possibilidade de visualização das informações necessárias à interpretação dos relatórios e gráficos disponibilizados, viabilizando o cruzamento e a análise de dados gerenciais coletados de diferentes segmentos e através de perspectivas diversas;
- Possibilidade de realização de filtragem dos setores envolvidos em cada painel de indicadores para tomada de decisão, viabilizando a visualização de detalhes quanto aos documentos tramitados, sua produtividade, bem como a quantidade de tempo;
- Possibilidade de realização de download de gráficos de dados disponibilizados nos painéis de cada relatório disponibilizado, no formato de imagem, viabilizando a utilização das informações já estruturadas pela plataforma em outros documentos de interesse da Administração Pública;
- Possibilidade de exportação de dados de gráficos de dados disponibilizados nos painéis de cada de relatório disponibilizado, nos formatos CSV e XLSX, viabilizando a análise e utilização de metadados em outras ferramentas e documentos de interesse da Administração Pública;
- Possibilidade de acesso à descrição de cada gráfico de dados disponibilizado nos relatórios de cada painel de indicadores para tomada de decisão, viabilizando a utilização das informações já estruturadas pela plataforma em outros documentos de interesse da Administração Pública;
- Possibilidade de visualização em tela cheia dos gráficos de dados disponibilizados em cada relatório disponibilizado à Administração Pública, oportunizando a análise detida de determinada informação estruturada pela plataforma;
- Possibilidade de disponibilização de painel de indicadores para tomada de decisão de dados visuais sobre o andamento dos processos da Administração pública, através da exibição de relatórios detalhados quanto à utilização da plataforma pelos servidores habilitados, quanto à quantidade de documentos, bem como quanto aos atendimentos externos;
- Possibilidade de visualização do quantitativo de servidores da Administração Pública, total ou filtrado por um ou mais setores, que estão habilitados na plataforma;



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- Possibilidade de visualização do quantitativo de usuários externos cadastrados na base de dados da Administração Pública na plataforma, total ou filtrado por um ou mais setores;
- Possibilidade de visualização do quantitativo de setores vinculados à Administração Pública cadastrados na plataforma, total ou filtrado por um ou mais setores;
- Possibilidade de visualização do percentual de eficiência, total ou filtrado por um ou mais setores, evidenciando a quantidade de processos que estão sendo cumpridos de acordo com os padrões estabelecidos;
- Possibilidade de visualização do percentual de engajamento dos servidores habilitados, total ou filtrado por um ou mais setores, evidenciando a participação ativa dos destes nos processos da Administração Pública;
- Possibilidade de visualização da qualidade da prestação dos serviços públicos, total ou filtrado por um ou mais setores, refletindo o nível de conformidade e precisão das atividades realizadas;
- Possibilidade de verificação da quantidade de servidores habilitados frequentes na utilização da plataforma, por setor, em comparação com o total de servidores habilitados na plataforma;
- Possibilidade de identificação porcentual da quantidade de servidores habilitados que acessaram a plataforma na data atual, nos últimos sete dias, nos últimos trinta dias e daqueles que não o fazem há mais de trinta dias;
- Possibilidade de identificação da quantidade de dias de inatividade de servidores habilitados na plataforma, por setor, possibilitando tomadas de decisão gerenciais, estratégicas e embasadas;
- Possibilidade de realização de busca nominal da quantidade de dias de inatividade de servidores habilitados na plataforma, por setor, viabilizando a verificação dos dados de engajamento da Administração Pública;
- Possibilidade de visualização do quantitativo de processos criados e recebidos, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
- Possibilidade de visualização do quantitativo de processos criados e recebidos por meio da plataforma, que foram resolvidos durante um período total ou específico, em todos os setores ou setores determinados, contabilizado através da data de criação de cada documento;
- Possibilidade de visualização do quantitativo de anexos vinculados aos processos criados através da plataforma, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
- Possibilidade de visualização do quantitativo de assinaturas realizadas pelos servidores habilitados, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de realização de cada assinatura;
- Possibilidade de visualização do quantitativo do total de páginas decorrentes de documentos anexados aos processos, bem como da contagem de documentos e despachos nato digitais criados através da plataforma, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- Possibilidade de disponibilização de gráfico do quantitativo de processos tramitados na plataforma pela Administração Pública, viabilizando a visualização panorâmica dos referidos dados ao longo de meses e anos;
- Possibilidade de disponibilização de gráfico do quantitativo de processos tramitados na plataforma por cada assunto cadastrado na plataforma pela Administração Pública, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
- Possibilidade de disponibilização de gráfico do quantitativo acumulado de páginas decorrentes de documentos anexados aos processos, filtrável por determinados setores e/ou período ou considerando o total dos dados, bem como da contagem de documentos e despachos nato digitais criados através da plataforma;
- Possibilidade de disponibilização de gráfico de distribuição percentual do status dos processos tramitados na plataforma, contabilizados pela quantidade de processos que foram arquivados por todos os setores envolvidos, por uma parte dos setores envolvidos ou por nenhum dos setores envolvidos, em período total ou determinado;
- Possibilidade de disponibilização de gráfico do quantitativo de processos tramitados na plataforma, filtrável por determinados setores e/ou período ou considerando o total dos dados, viabilizando a visualização destes por módulo e assunto cadastrado na plataforma pela Administração Pública, bem como sua data de criação e status de arquivamento;
- Possibilidade de visualização do quantitativo de processos recebidos, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, usuários e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
- Possibilidade de visualização do quantitativo de processos criados e recebidos, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, usuários e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
- Possibilidade de visualização do quantitativo do tempo médio de resolução de processos criados e recebidos, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, usuários e/ou período, contabilizado através da diferença entre a data de arquivamento e a data de recebimento no setor;
- Possibilidade de visualização do quantitativo de assinaturas solicitadas a qualquer servidor habilitado, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, usuários e/ou período;
- Possibilidade de visualização do quantitativo do tempo médio decorrido entre as solicitações de assinatura e suas efetivações, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, servidor habilitado e/ou período;
- Possibilidade de disponibilização de gráfico com o percentual de processos criados e recebidos por meio da plataforma, que foram resolvidos por determinados usuários, filtrável por setores, módulos, assuntos e/ou período;
- Possibilidade de disponibilização de gráfico com quantitativo de tempo de resolução de processos criados e recebidos por meio da plataforma, que foram resolvidos por determinados servidores habilitados, filtrável por setores, módulos, assuntos e/ou período;



PREFEITURA DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- Possibilidade de disponibilização de gráfico com quantitativo de tempo total que cada servidor habilitado levou para assinar documentos criados e recebidos por meio da plataforma, filtrável por setores, módulos, assuntos e/ou período;
- Possibilidade de disponibilização de gráfico com quantitativo de tempo médio de resolução de processos criados e recebidos por meio da plataforma, por assunto, filtrável por setores, módulos, servidores habilitados e/ou período;
- Possibilidade de disponibilização de gráfico do quantitativo de tempo para a primeira leitura do processo, primeira ação e para a sua resolução por todos os setores envolvidos, filtrável por determinados setores e/ou período ou considerando o total dos dados, viabilizando a visualização destes por módulo e assunto cadastrado na plataforma pela Administração Pública, bem como sua data de criação e status de arquivamento.

8.1 REQUISITOS DE CONECTIVIDADE E ACESSO À SOLUÇÃO:

8.1.1 Características do Ambiente de Acesso

A solução deverá operar integralmente em ambiente web, acessível por meio de navegadores atualizados, utilizando protocolo seguro HTTPS, com certificado digital válido e criptografia de dados em trânsito, garantindo segurança, integridade e confidencialidade das informações trafegadas.

A contratada deverá assegurar compatibilidade com os principais navegadores de mercado (Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox e similares), bem como acesso responsivo para dispositivos móveis, quando aplicável aos módulos contratados.

8.1.2 Tipos de Acesso

O acesso à solução deverá ocorrer por meio de link de internet estável, com largura de banda compatível com a demanda da Administração, garantindo:

- Conectividade contínua;
- Alta disponibilidade;
- Ausência de limitação de franquia de dados;
- Estabilidade de desempenho;
- Operação simultânea de múltiplos usuários sem degradação significativa da performance.

A solução deverá ser hospedada em infraestrutura que assegure disponibilidade mínima de 99% (noventa e nove por cento), salvo manutenções programadas previamente comunicadas.



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

8.2 GARANTIAS DE DESEMPENHO, DISPONIBILIDADE E NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)T

A contratada deverá garantir padrões mínimos de desempenho, disponibilidade e continuidade da solução informatizada de gestão eletrônica de documentos, assegurando operação estável e ininterrupta, conforme os requisitos deste Termo de Referência.

8.2.1 Disponibilidade da Aplicação (SLA)

A solução deverá apresentar disponibilidade mínima mensal de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento), considerando o funcionamento da aplicação, banco de dados, APIs e serviços integrados.

Serão desconsideradas apenas manutenções programadas previamente comunicadas com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

8.2.2 Desempenho da Aplicação

A plataforma deverá apresentar desempenho compatível com uso simultâneo pelos usuários da Administração, garantindo:

- Abertura e tramitação de processos sem travamentos;
- Upload e download de documentos em tempo razoável;
- Assinaturas eletrônicas sem falhas sistêmicas;
- Integração estável com o banco de dados do sistema atualmente em uso.

O tempo médio de resposta da aplicação não deverá comprometer a operação regular dos serviços administrativos.

8.2.3 Continuidade Operacional

A contratada deverá manter infraestrutura com redundância lógica e mecanismos de backup periódico, garantindo:

- Preservação da base de dados;
- Integridade das informações;
- Recuperação em caso de falha;
- Plano de contingência documentado.

8.2.4 Monitoramento e Relatórios

A contratada deverá disponibilizar relatórios mensais contendo:

- Índice de disponibilidade;
- Registro de indisponibilidades;



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- Chamados técnicos abertos e resolvidos;
- Eventuais incidentes de segurança.

8.3 HOMOLOGAÇÃO DA SOLUÇÃO E ACEITE TÉCNICO MEDIANTE PROVA DE CONCEITO:

A solução informatizada objeto desta contratação estará sujeita à homologação técnica pela Administração, a qual será realizada mediante Prova de Conceito (PoC), conforme critérios, metodologia e roteiro de avaliação estabelecidos em Anexo específico deste Termo de Referência.

8.3.1 Finalidade da Homologação

A homologação tem por finalidade comprovar que a solução ofertada:

- a) Atende integralmente às características técnicas e funcionais descritas neste Termo de Referência;
- b) Possui aderência aos módulos e funcionalidades exigidos;
- c) Permite tramitação eletrônica de documentos e processos conforme especificado;
- d) Garante compatibilidade, interoperabilidade e integração com o banco de dados do sistema atualmente em uso pela Administração;
- e) Opera com desempenho adequado ao volume estimado de usuários e processos.

8.3.2 Procedimento da Prova de Conceito

I – A Prova de Conceito será realizada pelo licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, antes da adjudicação do objeto;

II – A avaliação será conduzida por comissão ou equipe técnica designada pela Administração;

III – A demonstração deverá ocorrer em ambiente funcional da própria solução ofertada, permitindo validação prática das funcionalidades obrigatórias;

IV – Os critérios de avaliação serão objetivos e previamente definidos no Anexo específico da Prova de Conceito;

V – O não atendimento integral aos requisitos técnicos mínimos implicará desclassificação da proposta, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

8.3.3 Aceite e Homologação Final

A homologação definitiva da solução ocorrerá somente após:

- a) Implantação inicial do sistema;
- b) Migração validada da base de dados existente;



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- c) Testes de funcionamento e integração aprovados pela equipe técnica;
- d) Emissão de Termo de Aceite pela Administração.

8.4 IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO:

8.4.1 Responsabilidade pela Implantação

A implantação da solução informatizada de gestão documental será de responsabilidade exclusiva da Contratada, compreendendo todas as atividades necessárias à sua plena operacionalização, incluindo:

- a) Disponibilização do ambiente tecnológico (quando em nuvem ou hospedagem externa);
- b) Instalação, parametrização e configuração dos módulos contratados;
- c) Criação de perfis de acesso e estrutura organizacional inicial;
- d) Migração, importação e validação da base de dados existente;
- e) Integrações com sistemas legados, quando previstas neste Termo de Referência;
- f) Testes de funcionamento, segurança e desempenho;
- g) Entrada assistida em produção.

Não subsistirá qualquer ônus adicional à Contratante referente a licenças, infraestrutura lógica, configuração, ajustes técnicos ou demais providências necessárias à implantação.

8.4.2 Prazo de Implantação

O prazo máximo para conclusão da implantação será de até **30 (trinta) dias úteis**, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço.

Considera-se concluída a implantação após:

- I. Disponibilização do sistema em ambiente funcional;
- II. Migração validada da base de dados;
- III. Realização dos testes operacionais;
- IV. Início da operação assistida.

8.4.3 Prorrogação

O prazo de implantação poderá ser prorrogado por igual período, mediante justificativa técnica formalmente apresentada pela Contratada e aceita pela Administração, desde que não haja prejuízo ao interesse público.



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

8.5 GERENCIAMENTO DA SOLUÇÃO:

A Contratada deverá disponibilizar mecanismos de gerenciamento, monitoramento e controle da solução informatizada de gestão documental, assegurando transparência operacional, rastreabilidade das ações e acompanhamento do desempenho do sistema durante toda a vigência contratual.

8.5.1 Portal Administrativo e Monitoramento

A solução deverá disponibilizar à Contratante acesso a painel administrativo web, com perfil de gestor técnico, contendo no mínimo:

8.5.1.1 Informações Operacionais

- a) Quantitativo de usuários ativos e inativos;
- b) Volume de processos e documentos cadastrados;
- c) Indicadores de tramitação e movimentação processual;
- d) Espaço de armazenamento utilizado.

8.5.1.2 Indicadores de Desempenho

- a) Informações sobre disponibilidade do sistema;
- b) Histórico de ocorrências e interrupções;
- c) Registro de chamados técnicos e tempo de atendimento;
- d) Logs de eventos relevantes da aplicação.

8.5.1.3 Auditoria e Rastreabilidade

A solução deverá manter registro detalhado (logs) de todas as operações realizadas no sistema, contendo no mínimo:

- Identificação do usuário;
- Data e horário da ação;
- Tipo de operação executada;
- Identificação do processo ou documento afetado.

Os registros deverão ser protegidos contra alteração e disponíveis para consulta por usuários autorizados.



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

8.5.1.4 Monitoramento Proativo

A Contratada deverá realizar monitoramento contínuo da aplicação e de sua infraestrutura de hospedagem, atuando de forma proativa na identificação e correção de falhas, em conformidade com o SLA estabelecido contratualmente.

8.5.1.5 Segurança da Informação

A Contratada deverá manter políticas de segurança física e lógica compatíveis com boas práticas de mercado, contemplando:

- a) Controle de acesso baseado em perfis;
- b) Criptografia de dados em trânsito;
- c) Backup periódico;
- d) Proteção contra acessos não autorizados;
- e) Mecanismos de prevenção contra perda ou corrupção de dados.

8.5.1.6 Auditoria pela Administração

Quando solicitado, a Contratada deverá disponibilizar informações técnicas necessárias para verificação da regularidade da prestação dos serviços, incluindo relatórios operacionais e evidências de cumprimento do SLA.

8.5.1.7 Acesso Administrativo

O acesso ao painel de gerenciamento da solução ficará sob responsabilidade do Departamento de Tecnologia da Informação da Administração Municipal, que definirá os usuários com perfil de gestor técnico.

8.6 MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E NÍVEL DE SERVIÇO (SLA):

A Contratada será responsável pela manutenção integral da solução informatizada de gestão documental durante toda a vigência contratual, assegurando seu pleno funcionamento, atualização tecnológica e suporte aos usuários.

8.6.1 Central de Atendimento

A Contratada deverá disponibilizar central de atendimento técnico, em dias úteis e horário comercial, por meio de:

- Sistema eletrônico de chamados (help desk);
- E-mail institucional;



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- Telefone fixo ou celular corporativo.

Chamados deverão gerar número de protocolo e permitir acompanhamento do status pela Contratante.

Em casos críticos que impliquem indisponibilidade total do sistema, o atendimento deverá ocorrer em regime prioritário.

8.6.2 Atendimento a Incidentes

Em caso de falha, erro sistêmico ou interrupção da solução:

- a) O atendimento inicial deverá ocorrer em até 2 (duas) horas úteis após a abertura do chamado;
- b) Para falhas críticas com indisponibilidade total, a solução deverá ser restabelecida no prazo máximo de **8 (oito) horas úteis**, salvo motivo devidamente justificado;
- c) Quando necessário, o atendimento poderá ocorrer de forma remota ou presencial, conforme avaliação técnica da Administração.

8.6.3 Manutenção da Solução

É de responsabilidade exclusiva da Contratada, sem qualquer ônus adicional para a Contratante, a execução de:

a) Manutenção Corretiva

Procedimentos destinados a corrigir falhas, erros ou defeitos que impeçam ou prejudiquem o funcionamento regular da solução.

b) Manutenção Evolutiva

Disponibilização de novas versões, releases, melhorias de desempenho e novas funcionalidades disponibilizadas comercialmente durante a vigência contratual, sem custo adicional.

Sempre que houver atualização relevante, a Contratada deverá fornecer:

- Notas técnicas explicativas;
- Manual atualizado, se aplicável;
- Orientações quanto às novas funcionalidades.



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

c) Manutenção Adaptativa

Adequações necessárias para atendimento a alterações legais ou normativas que impactem o funcionamento do sistema, especialmente aquelas relacionadas à:

- Lei nº 14.133/2021;
- Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- Lei nº 12.527/2011 (LAI);
- Lei nº 14.129/2021 (Governo Digital).

8.6.4 Indisponibilidade da Solução

A solução será considerada indisponível sempre que houver interrupção total do acesso ao sistema ou comprometimento grave de suas funcionalidades essenciais.

O tempo de indisponibilidade será contado a partir do registro do chamado até a completa normalização do serviço.

O limite máximo de indisponibilidade tolerado será de **8 (oito) horas acumuladas por mês**, sem aplicação de penalidade.

Ultrapassado esse limite:

1. De 09 até 16 horas de indisponibilidade no mês: multa correspondente a **10% do valor mensal do contrato**;
2. Acima de 16 horas de indisponibilidade no mês: acréscimo de **0,62% por hora excedente**, até o limite de 30% do valor mensal, sem prejuízo de eventual rescisão contratual em caso de reincidência, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

8.6.5 Atualizações e Intervenções Programadas

Qualquer atualização que possa impactar temporariamente o funcionamento do sistema deverá ser previamente comunicada à Administração, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

Manutenções programadas deverão, preferencialmente, ocorrer fora do horário de expediente da Administração.

8.6.6 Registro e Controle

A Contratada deverá manter histórico dos chamados técnicos, contendo:

- Data e horário de abertura;
- Descrição da ocorrência;



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- Classificação do incidente;
- Prazo de atendimento;
- Solução aplicada.

Os registros deverão estar disponíveis para consulta pela equipe técnica da Administração.

9. PAGAMENTO

10.1 9.1 Condição para Início dos Pagamentos

Não haverá qualquer pagamento durante a fase de implantação, parametrização, migração de dados e realização da Prova de Conceito, até que ocorra a homologação definitiva da solução pela Administração.

9.2 Condição para o Primeiro Pagamento

O pagamento à empresa contratada somente será realizado após:

- I. Conclusão integral da implantação da solução;
- II. Migração e validação da base de dados existente;
- III. Realização dos testes operacionais;
- IV. Homologação técnica mediante emissão do Termo de Aceite Definitivo;
- V. Início do efetivo funcionamento do sistema em ambiente de produção.

A homologação será formalizada por relatório técnico elaborado pelos fiscais do contrato designados pela Administração.

9.3 Regularidade Fiscal e Trabalhista

Para fins de pagamento, será obrigatória a apresentação das certidões de regularidade fiscal, previdenciária e trabalhista válidas, conforme legislação vigente, especialmente nos termos da Lei nº 14.133/2021.

A ausência de regularidade implicará suspensão do pagamento até a devida regularização.

9.4 Forma de Pagamento

A nota fiscal referente ao primeiro pagamento deverá ser emitida após a emissão do Termo de Aceite Definitivo pela Administração.

Os pagamentos subsequentes serão realizados mensalmente, correspondentes à disponibilização da licença de uso, manutenção e suporte técnico da solução, mediante:



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- a) Apresentação da respectiva Nota Fiscal Eletrônica (NF-e);
- b) Comprovação da manutenção das condições contratuais;
- c) Regularidade fiscal e trabalhista da Contratada.

9.5 Prazo para Pagamento

O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados da data do recebimento da Nota Fiscal Eletrônica devidamente atestada pelo fiscal do contrato ou servidor formalmente designado, desde que acompanhada da documentação exigida.

10. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

10.1 Critério de Julgamento

O critério de julgamento do presente Pregão Eletrônico será o de **menor preço global**, considerando o valor total da contratação, compreendendo:

- Implantação da solução;
- Licenciamento de uso;
- Migração de dados;
- Treinamento;
- Suporte técnico e manutenção durante a vigência contratual.

A adoção do critério de menor preço global justifica-se pela natureza integrada da solução, cuja execução demanda compatibilidade técnica entre todos os módulos e serviços, não sendo viável o fracionamento por itens distintos.

10.2 Validade das Propostas

As propostas deverão ter validade mínima de 90 (noventa) dias, contados da data de sua apresentação.

Os preços ofertados deverão ser fixos e irrevogáveis durante o período de 12 (doze) meses, contados da data da proposta, estando inclusas todas as despesas diretas e indiretas necessárias à execução do objeto, tais como:

- Custos com implantação e parametrização;
- Licenciamento;
- Encargos trabalhistas e previdenciários;
- Tributos;
- Despesas administrativas;
- Treinamentos;
- Suporte técnico;



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- Atualizações e manutenções previstas neste Termo de Referência.

10.3 Exequibilidade e Conformidade Técnica

Serão desclassificadas as propostas que:

- I – Não atenderem às especificações técnicas mínimas estabelecidas neste Termo de Referência;
- II – Apresentarem preços manifestamente inexequíveis, nos termos da Lei nº 14.133/2021;
- III – Deixarem de comprovar, quando exigido, o atendimento às funcionalidades obrigatórias durante a Prova de Conceito.

10.4 Fundamentação Legal

O julgamento observará os princípios da legalidade, isonomia, eficiência e seleção da proposta mais vantajosa para a Administração, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.

11. DA HABILITAÇÃO

Conforme previsto nos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133/2021, para fins de habilitação neste certame, as licitantes deverão apresentar a documentação que comprove sua regularidade jurídica, fiscal, trabalhista, econômico-financeira e técnica, conforme segue:

13.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA

Deverá ser apresentada documentação compatível com a natureza jurídica da licitante:

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, com todas as alterações subsequentes ou versão consolidada, conforme o caso, demonstrando que o objeto social é compatível com o objeto da licitação;
- c) No caso de sociedade por ações, acompanhar também os documentos de eleição de seus administradores;
- d) No caso de sociedades civis, ato constitutivo registrado em cartório competente, acompanhado da ata de eleição da diretoria em exercício;



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

e) Decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido por órgão competente, tratando-se de empresa estrangeira autorizada a funcionar no Brasil, quando a atividade assim o exigir.

13.2. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), com CNAE compatível com o contrato social e com o objeto licitado;
- b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Municipal relativa à sede ou ao domicílio do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;
- c) Prova de regularidade fiscal para com a Fazenda Federal, mediante prova de regularidade de Débitos ou relativa a Tributos Federais (inclusive contribuições sociais) e à Dívida Ativa da União;
- d) Prova de regularidade fiscal para com a Fazenda Municipal, da sede ou do domicílio do licitante, relativas às suas obrigações tributárias atinentes ao ramo de atividade objeto da licitação.
- e) Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
- f) Prova de regularidade relativa à inexistência de débitos perante a Justiça do Trabalho; ou certidão positiva com efeitos de negativa.

13.2.1. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura do contrato; (LC nº 123, art. 42).

13.2.2. As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação neste certame, deverão apresentar toda a documentação exigida para fins de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição; (LC nº 123, art. 43, caput).

13.2.3. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais documentos de prova de regularidade; (LC nº 123, art. 43, § 1º).

13.2.4. A não-regularização da documentação, no prazo previsto no subitem 13.2.3 implicará na decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes para, em sessão pública, retomar os atos referentes ao procedimento licitatório, nos termos do art. 4º, inciso XXIII, da Lei 10.520/02, ou revogar a licitação (LC nº 123, art. 43, § 2º).



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

13.2.5. Para os documentos de regularidade fiscal que não apresentarem prazo de validade considerar-se-á 90 (noventa) dias a partir da data de emissão.

13.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

Nos termos do art. 69 da Lei nº 14.133/2021:

a) Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, com validade de até 180 dias, se esta não constar expressamente no documento;

13.4 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Nos termos dos arts. 67 a 70 da Lei nº 14.133/2021, a licitante deverá comprovar aptidão técnica compatível com o objeto desta contratação.

a) Qualificação Técnico-Operacional

A licitante deverá apresentar **atestado(s) de capacidade técnica**, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução satisfatória de serviços compatíveis com o objeto desta contratação, consistentes na implantação e fornecimento de solução informatizada de gestão eletrônica de documentos e processos administrativos, em ambiente web.

O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar que a empresa executou, no mínimo:

- Implantação de sistema de gestão documental ou processo eletrônico;
- Disponibilização de solução em ambiente web;
- Licenciamento de uso com suporte técnico e manutenção;
- Operação em ambiente institucional ou corporativo.

b) Compatibilidade e Complexidade

Considerando que o objeto envolve solução de uso institucional contínuo, com múltiplos usuários e criticidade administrativa, o(s) atestado(s) deverá(ão) demonstrar experiência prévia em sistema com características equivalentes ou superiores, incluindo:

- Controle de usuários e perfis de acesso;
- Tramitação eletrônica de processos;
- Registro de logs e rastreabilidade;
- Suporte técnico contínuo;
- Implantação com migração de base de dados.

c) Quantitativo Mínimo

Com fundamento no art. 67, §2º, da Lei nº 14.133/2021, poderá ser exigida comprovação de experiência mínima correspondente a até 50% (cinquenta por cento) da estimativa de usuários ou volume equivalente



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

de implantação previsto neste Termo de Referência, desde que devidamente justificado no Estudo Técnico Preliminar.

Tal exigência visa assegurar que a empresa possui experiência prévia compatível com a complexidade da solução, mitigando riscos operacionais e garantindo a continuidade do serviço público.

d) Requisitos Formais do Atestado

O(s) atestado(s) deverá(ão) conter, no mínimo:

- Identificação do emitente (razão social, CNPJ e endereço);
- Identificação da empresa atestada;
- Descrição clara e objetiva dos serviços executados;
- Indicação de que o serviço foi prestado de forma satisfatória;
- Período de execução contratual;
- Nome, cargo e assinatura do responsável pela emissão.

A Administração poderá promover diligência para verificação da autenticidade das informações, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

12. PRAZO E VIGENCIA

14.1 – O contrato terá vigência inicial de 12 (doze) meses, contados da assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente até o limite de 60 (sessenta) meses, por se tratar de serviço contínuo de disponibilização e manutenção de sistema informatizado, desde que mantidas as condições mais vantajosas para a Administração, nos termos da Lei 14.133/2021.

14.2 - O preço permanecerá fixo e irrevogável durante toda a vigência do contrato. No entanto, será admitido o reajuste contratual, por acordo entre as partes, nos casos previstos no artigo 124, inciso II, alínea "d", da Lei 14.133/21, para a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, desde que devidamente comprovado.

13. CONDIÇÕES OPERACIONAIS E ADMINISTRATIVAS

15.1 - Para a perfeita execução do objeto do presente pregão, deverão ser observadas as seguintes orientações:



PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO

- A Nota Fiscal deverá ser emitida em nome do Município de Santa Cruz do Rio Pardo – CNPJ nº 46.231.890/0001-43;
- O acompanhamento e a fiscalização do contrato ficarão sob responsabilidade do Departamento de Tecnologia da Secretaria de Tecnologia, Indústria e Comércio, em atenção ao Art. 117 da Lei Federal nº 14.133/2021;
- A empresa poderá realizar vistoria técnica nos locais, acompanhada pela equipe do Departamento de Tecnologia da Secretaria de Tecnologia, Indústria e Comércio.

14. ESTIMATIVA DO PREÇO

CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO INFORMATIZADA PARA GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS			
QTD	DESCRIÇÃO DO PRODUTO/SERVIÇO	V. UNIT. (R\$)	V. TOT. (R\$)
12 Mensalidades	Licença de uso de solução informatizada integrada, em ambiente web (SaaS), para gestão eletrônica de documentos, processos administrativos e comunicação institucional, contemplando funcionalidades equivalentes às atualmente utilizadas pela Administração, incluindo atendimento digital ao cidadão e integrações com canais eletrônicos, para aproximadamente 350 usuários internos.		
1 Serviço	Serviços de implantação, incluindo parametrização do sistema, configuração inicial, adequação aos fluxos administrativos do Município e ativação do ambiente produtivo.		
1 Serviço	Migração e preservação de dados , abrangendo documentos, processos, metadados, históricos e registros administrativos provenientes do sistema atualmente utilizado, assegurando integridade, rastreabilidade e continuidade operacional.		
12 Mensalidades	Suporte técnico, manutenção corretiva, evolutiva e preventiva , incluindo atualizações do sistema, atendimento remoto, correções de falhas e adequações legais durante a vigência contratual		
12 Mensalidades	Modulo Map (visualização de dados Geo Espaciais)		
12 mensalidades	Chatbot IA (whatsapp)		
12 mensalidades	Modulo Fiscalização de Obras e Posturas		
12 Mensalidades	Modulo Gerenciamento de Guarda Municipal		
12 mensalidades	Licenciamento Ambiental Digital		



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

TOTAL DA CONTRATAÇÃO

15. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da presente contratação serão suportadas pelas seguintes despesas orçamentárias:

Unidade orçamentária: 02.11.00 - SECRETARIA DE TECNOLOGIA, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

Unidade Executora: 02.11.04 - DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA

Funcional Programática: 04.126.0021.2.081 - MANUTENCAO DO DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA

Natureza da Despesa: 511 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA

Fonte de Recurso: 01 TESOURO

16. DISPOSIÇÕES FINAIS

16.1 Informações Complementares

- a) A empresa contratada deverá garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade e segurança das informações armazenadas, processadas ou trafegadas na solução contratada, responsabilizando-se por eventuais danos decorrentes de falhas de segurança atribuíveis à sua atuação.
- b) A Contratada deverá observar integralmente a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), atuando na condição de operadora dos dados pessoais tratados por meio da solução, comprometendo-se a adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados contra acessos não autorizados, vazamentos, perdas ou qualquer forma de tratamento inadequado.
- c) Qualquer necessidade de alteração técnica relevante na execução do contrato, que implique modificação na arquitetura da solução, ambiente de hospedagem, estrutura de dados ou funcionalidades contratadas, deverá ser previamente comunicada e formalmente aprovada pela Administração.
- d) A solução deverá manter compatibilidade com as normas legais e regulamentares aplicáveis à Administração Pública, especialmente aquelas relacionadas à gestão documental, transparência pública e proteção de dados.
- e) O não cumprimento das obrigações contratuais, níveis de serviço estabelecidos, requisitos técnicos ou normas legais aplicáveis poderá ensejar a aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021, no edital e no instrumento contratual, inclusive advertência, multa, suspensão temporária ou rescisão contratual, garantido o contraditório e a ampla defesa.

16.2 Conformidade Legal



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

- a) Este Termo de Referência foi elaborado em conformidade com a Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, bem como com as demais normas aplicáveis à contratação pública.
- b) A execução contratual deverá observar, além da Lei nº 14.133/2021, especialmente:
- Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD);
 - Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI);
 - Lei nº 14.129/2021 (Lei de Governo Digital);
 - Normas e regulamentos internos da Administração Municipal.
- a) Os casos omissos serão resolvidos à luz da legislação vigente e dos princípios que regem a Administração Pública, em especial legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e interesse público.

Santa Cruz do Rio Pardo, 27 de março de 2026.

Fábio Junior Origa

Coordenado do Departamento de Tecnologia
Secretaria de Tecnologia, Indústria e Comércio



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

ANEXO I

PROVA DE CONCEITO – SISTEMA DE GESTÃO DOCUMENTAL

1. OBJETIVO

A prova de conceito (POC) tem como objetivo verificar se a solução ofertada pela licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar atende aos requisitos técnicos e funcionais estabelecidos no termo de referência para contratação de plataforma integrada de gestão documental, processos administrativos e comunicação institucional.

A demonstração deverá comprovar, de forma prática, o funcionamento dos módulos e funcionalidades exigidas.

2. AVALIAÇÃO

Cada funcionalidade será avaliada pela comissão designada pela administração, sendo registrada como:

- ATENDE
- NÃO ATENDE

A empresa será considerada aprovada caso demonstre o atendimento dos requisitos mínimos estabelecidos.

3. MÓDULOS BASE DA PLATAFORMA

ITEM	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE	RESULTADO
1	PLATAFORMA 100% WEB ACESSÍVEL POR NAVEGADOR, SEM NECESSIDADE DE INSTALAÇÃO LOCAL	
2	CONTROLE DE ACESSO POR PERFIS DE USUÁRIOS E PERMISSÕES	
3	REGISTRO DE LOGS E TRILHA DE AUDITORIA DAS AÇÕES REALIZADAS NO SISTEMA	
4	ARMAZENAMENTO E GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS DIGITAIS	
5	PESQUISA AVANÇADA DE DOCUMENTOS E PROCESSOS	



PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO

6	CONTROLE DE VERSIONAMENTO DE DOCUMENTOS	
7	TRAMITAÇÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS ENTRE SETORES	
8	CONTROLE DE PRAZOS E HISTÓRICO COMPLETO DAS TRAMITAÇÕES	

4. MÓDULO DE PROTOCOLO E PROCESSOS DIGITAIS

ITEM	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE	RESULTADO
9	PERMITIR ABERTURA DE PROTOCOLOS ELETRÔNICOS	
10	PERMITIR CADASTRO E TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DIGITAIS	
11	PERMITIR DEFINIÇÃO DE FLUXO DE TRAMITAÇÃO (WORKFLOW)	
12	PERMITIR ANEXAÇÃO DE DOCUMENTOS AOS PROCESSOS	
13	PERMITIR ACOMPANHAMENTO DO ANDAMENTO DO PROCESSO	
14	PERMITIR REGISTRO DE DESPACHOS E ENCAMINHAMENTOS	

5. MÓDULO DE ASSINATURA ELETRÔNICA

ITEM	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE	RESULTADO
15	PERMITIR ASSINATURA ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS	
16	PERMITIR ASSINATURA POR MÚLTIPLOS USUÁRIOS	
17	GARANTIR RASTREABILIDADE DAS ASSINATURAS	
18	REGISTRAR HISTÓRICO E VALIDADE DAS ASSINATURAS REALIZADAS	



PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO

6. MÓDULO DE ATOS OFICIAIS

ITEM	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE	RESULTADO
19	PERMITIR ELABORAÇÃO DE ATOS ADMINISTRATIVOS OFICIAIS	
20	PERMITIR ASSINATURA ELETRÔNICA DOS ATOS OFICIAIS	
21	PERMITIR CONTROLE E REGISTRO HISTÓRICO DE ATOS ADMINISTRATIVOS	
22	PERMITIR ORGANIZAÇÃO E CONSULTA PÚBLICA DOS ATOS OFICIAIS	

7. MÓDULO DE DIÁRIO OFICIAL

ITEM	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE	RESULTADO
23	PERMITIR PUBLICAÇÃO DIGITAL DE ATOS OFICIAIS	
24	GARANTIR PUBLICIDADE E TRANSPARÊNCIA DOS ATOS ADMINISTRATIVOS	
25	PERMITIR CONSULTA PÚBLICA AOS ATOS PUBLICADOS	
26	PERMITIR INTEGRAÇÃO COM SISTEMA DE GESTÃO DOCUMENTAL	

8. MÓDULO DE OUVIDORIA

ITEM	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE	RESULTADO
27	PERMITIR REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES DA POPULAÇÃO	
28	PERMITIR CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES (DENÚNCIA, RECLAMAÇÃO, SUGESTÃO ETC.)	
29	PERMITIR ENCAMINHAMENTO AUTOMÁTICO PARA SETORES RESPONSÁVEIS	
30	PERMITIR ACOMPANHAMENTO DA TRAMITAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	



PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO

9. MÓDULO DE FISCALIZAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE	RESULTADO
31	PERMITIR REGISTRO DE DEMANDAS DE FISCALIZAÇÃO	
32	PERMITIR FLUXO DE TRABALHO PARA ANÁLISE E ATENDIMENTO DAS DEMANDAS	
33	PERMITIR RECEBIMENTO DE DEMANDAS ORIUNDAS DA OUVIDORIA	
34	PERMITIR REGISTRO DE AÇÕES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	

10. MÓDULO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR (PAD)

ITEM	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE	RESULTADO
35	PERMITIR ABERTURA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR	
36	PERMITIR TRAMITAÇÃO ELETRÔNICA DO PROCESSO	
37	PERMITIR REGISTRO DE DOCUMENTOS E DECISÕES	
38	PERMITIR ACOMPANHAMENTO DAS ETAPAS PROCESSUAIS	

11. MÓDULO DE LICENCIAMENTO AMBIENTAL

ITEM	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE	RESULTADO
39	PERMITIR RECEBIMENTO DE SOLICITAÇÕES DE LICENCIAMENTO AMBIENTAL	
40	PERMITIR ANÁLISE E TRAMITAÇÃO DO REQUERIMENTO	
41	PERMITIR ANEXAÇÃO DE DOCUMENTOS TÉCNICOS	
42	PERMITIR ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO PELO REQUERENTE	



PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO

12. MÓDULO DE PROJETOS E PARCELAMENTO DO SOLO

ITEM	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE	RESULTADO
43	PERMITIR ANÁLISE DIGITAL DE PROJETOS	
44	PERMITIR TRAMITAÇÃO ELETRÔNICA ENTRE SETORES TÉCNICOS	
45	PERMITIR ANEXAÇÃO DE DOCUMENTOS E PLANTAS TÉCNICAS	
46	PERMITIR CONTROLE DAS ETAPAS DE APROVAÇÃO	

13. MÓDULO DE PROCESSO SELETIVO

ITEM	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE	RESULTADO
47	PERMITIR CADASTRO DE PROCESSOS SELETIVOS SIMPLIFICADOS	
48	PERMITIR INSCRIÇÃO DE CANDIDATOS PELA PLATAFORMA	
49	PERMITIR GESTÃO DAS INSCRIÇÕES RECEBIDAS	
50	PERMITIR DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS	

14. MÓDULO DE REQUERIMENTOS DE TRÂNSITO

ITEM	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE	RESULTADO
51	PERMITIR ABERTURA DE REQUERIMENTOS DE TRÂNSITO	
52	PERMITIR TRAMITAÇÃO INTERNA DAS SOLICITAÇÕES	
53	PERMITIR ANÁLISE E EMISSÃO DE PARECER	
54	PERMITIR ACOMPANHAMENTO DA SOLICITAÇÃO PELO CIDADÃO	



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**

15. MÓDULO DE PAINEL DE INDICADORES

ITEM	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE	RESULTADO
55	PERMITIR VISUALIZAÇÃO DE INDICADORES GERENCIAIS	
56	PERMITIR ACOMPANHAMENTO DE PROCESSOS E DEMANDAS	
57	PERMITIR GERAÇÃO DE RELATÓRIOS GERENCIAIS	
58	PERMITIR APOIO À TOMADA DE DECISÃO ADMINISTRATIVA	

16. MÓDULO DE MAPA GEORREFERENCIADO

ITEM	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE	RESULTADO
59	PERMITIR VISUALIZAÇÃO GEOGRÁFICA DE DEMANDAS	
60	PERMITIR ANÁLISE GEOESPACIAL DAS SOLICITAÇÕES	
61	PERMITIR IDENTIFICAÇÃO VISUAL DAS OCORRÊNCIAS REGISTRADAS	

17. MÓDULO CHAT IA

ITEM	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE	RESULTADO
62	PERMITIR INTERAÇÃO AUTOMATIZADA COM USUÁRIOS	
63	PERMITIR ORIENTAÇÃO SOBRE SERVIÇOS E PROCESSOS	
64	PERMITIR APOIO NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO	

18. RESULTADO DA PROVA DE CONCEITO

AO FINAL DA DEMONSTRAÇÃO, A COMISSÃO DE AVALIAÇÃO EMITIRÁ RELATÓRIO CONTENDO:

- RELAÇÃO DAS FUNCIONALIDADES AVALIADAS
- REGISTRO DE ATENDIMENTO OU NÃO ATENDIMENTO
- PARECER CONCLUSIVO QUANTO À APROVAÇÃO DA SOLUÇÃO APRESENTADA.