



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
ESTADO DO PARANÁ
Secretaria da Administração
Departamento de Compras, Licitações e Contratos
Setor de Licitações

0000

	PROCESSO Nº 726/2021	
LICITAÇÃO / Nº	PREGÃO ELETRÔNICO Nº 163/2021	
REFERENTE	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de utilização de sistema (em formato SaaS) informatizado integrado web de comunicação, atendimento e gestão documental para atender a administração municipal de Francisco Beltrão PERÍODO: 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias	
EMIÇÃO	05 DE OUTUBRO DE 2021	
ABERTURA LANCES	20 DE OUTUBRO DE 2021	14:00 HORAS



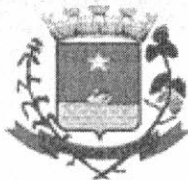
PREFEITURA DE
FRANCISCO BELTRÃO
O MELHOR DAQUI É A NOSSA GENTE!

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO:

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE UTILIZAÇÃO DE SISTEMA (EM FORMATO SaaS) INFORMATIZADO INTEGRADO WEB DE COMUNICAÇÃO , ATENDIMENTO E GESTÃO DOCUMENTAL PARA ATENDER A ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL DE FRANCISCO BELTRÃO, PR.

Elaborador: Nelson Venzo



000003

MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

01. OBJETO:

1.1. CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE UTILIZAÇÃO DE SISTEMA (EM FORMATO SaaS) INFORMATIZADO INTEGRADO WEB DE COMUNICAÇÃO, ATENDIMENTO E GESTÃO DOCUMENTAL PARA ATENDER A ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL DE FRANCISCO BELTRÃO, PR, conforme condições e especificações técnicas destacadas neste termo de referência, pelo período de 12(doze) meses.

1.2. Todo o certame será processado e julgado de acordo com a Lei Federal Nº10520/2002, Lei Complementar nº123/2006, Lei nº 8.666/1993 e demais normas, decretos e outros aplicáveis.

02. JUSTIFICATIVA AO OBJETO:

2.1. A pretensa contratação visa dar seguimento à tendência crescente no âmbito da Administração Pública em todas suas esferas, sejam elas Federal, Estadual e Municipal no tocante à melhoria no gerenciamento documental com a correta organização documental com aplicação das leis vigentes.

2.2. Busca atender as necessidades do Município de Francisco Beltrão seguindo os princípios da Lei de Transparência e Lei de Acesso à Informação, dentre outras, proporcionando aos munícipes acessos e publicidade das funções desempenhadas pelo Poder Executivo, bem como promover uma maior transparência e agilidade no trâmite



000004

MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

dos processos encaminhados à Administração Municipal. Ainda, visa dar maior segurança, fácil localização dos documentos e melhorar o fluxo das informações exigidas e necessárias aos trâmites entre munícipes e Administração Municipal.

2.3. Viabiliza-se com essa plataforma um amplo acesso às informações tanto pelos servidores quanto para os cidadãos. Tudo isso de forma organizada e com maior celeridade.

2.4. Devido a um crescimento exponencial nas prestações de serviços digitais devido à inovação tecnológica que surge dia a dia e alinhado à nova situação que o mundo passa devido a pandemia, onde se viu uma maior necessidade dos processos serem resolvidos de forma remota, a plataforma almejada por esta Administração Municipal trará um enorme benefício aos envolvidos após a sua implantação.

2.5. Vale destacar que o Município de Francisco Beltrão possui, conforme estimativa do IBGE/2019, 91.093 (noventa e um mil e noventa e três) habitantes e está localizado no centro de uma microrregião de 27 municípios, onde também é o maior município é polo de vários serviços, como saúde, educação, segurança e comércio.

2.6. O Município, também, é responsável pela gestão plena dos recursos do Sistema Único de Saúde de toda essa região é pólo regional, sendo destaque em várias áreas e setores.

2.7. Dispõe de aproximadamente 2.600 servidores lotados em diversos cargos e gere um orçamento de R \$360.000.000,00 (trezentos e sessenta milhões de reais) (LOA 2021).

2.8. Os dados acima evidenciam a necessidade do Município possuir um sistema/plataforma em nível de interface responsiva para a tramitação de todos os processos documentais que o Município usa no dia a dia, conseguinte, cumprindo o propósito de que seja exercido o controle de documentos e demais processos e com isso um melhor gerenciamento na aplicação dos recursos em conformidade com a legislação, sob a égide da legalidade, legitimidade, economicidade, publicidade e transparência que são os princípios basilares da administração pública.

2.9. Do quadro próprio de servidores do Município não se dispõe de conhecimento técnico capaz de desenvolver software que atenda essa demanda, dada à complexidade



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

que estes apresentam. Fica evidenciada a necessidade de contratação de sistemas para automatização da administração, com programação moderna e ágil que permita uma gestão moderna com a integração de todos os recursos de arrecadação e gerenciamentos administrativos, com alimentação diária de dados permitindo que sejam elaborados relatórios de acompanhamento das atividades diárias e mensais de todos os setores, bem como a emissão de relatórios consolidados.

2.10. Os programas devem ser interligados em rede local, dentro da Prefeitura e outros pontos de acesso, de forma que sejam trabalhados paralelamente, permitindo assim que todos os setores funcionem integrados simultaneamente.

2.11. Assim sendo, pretende-se através deste termo o licenciamento de software, treinamento e suporte para atender a Administração Municipal e demais órgãos do Poder Executivo.

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

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

2.14. É necessário esclarecer que o sistema deve ser customizável de acordo com as necessidades da administração municipal.

2.15. Assim, fica evidente que a escolha deve ser baseada em critérios técnicos e que, embora todos os entes municipais do estado do Paraná se submetem às mesmas normas, cada unidade possui características distintas, quadro de servidores com diferentes capacidades e instalações diversas. Necessitando que o sistema seja adaptável a sua



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

realidade e esta capacidade de atendimento às necessidades próprias e específicas do Município é que será objeto de avaliação, sendo necessário que a disputa seja na forma de Prova de Conceito, onde será possível selecionar a melhor solução técnica e menor valor possível.

2.16. Da realização da prova de conceito:

A licitação é um processo administrativo com o objetivo de contratação de serviços e produtos pela Administração Pública, baseada em um termo de referência ou um projeto que permite que os interessados possam propriamente apresentar uma proposta condizente com o objeto exigido. Por outro lado, nem sempre a proposta apresentada pelo licitante é suficiente para a Administração avaliar o objeto a ser fornecido pelo fornecedor, fazendo com que seja necessário, em algumas situações, que o licitante forneça uma amostra ou realize uma prova de conceito para a devida contratação.

Podemos entender que a amostra é um bem, um produto que será apresentado pelo licitante para a Administração com o objetivo de verificar se ele atende às exigências do Edital.

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

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

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



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

000007

Interessante destacar que o TCU considera pacífica a questão de que a prova de conceito somente deve ser exigida do licitante provisoriamente declarado vencedor, ou seja, o TCU considera que a exigência da prova de conceito na qualificação técnica é ilegal. Não se trata apenas de mera formalidade, e sim questão de ilegalidade do edital que torna nula a licitação.

Destaque-se ainda que no mencionado acórdão, é frisada a posição pacífica do TCU em relação à ilegalidade do requerimento. Acórdão 1113/2009 – TCU, sendo:

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

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

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

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

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

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

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

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



0000hg

MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

Por fim, cumpre ainda observar a Súmula n.º 272 do TCU que estabelece: SÚMULA Nº 272. No edital de licitação, é vedada a inclusão de exigências de habilitação e de quesitos de pontuação técnica para cujo atendimento os licitantes tenham de incorrer em custos que não sejam necessários anteriormente à celebração do contrato.

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

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

2.19. Após a realização da prova de conceito pela empresa habilitada como vencedor provisório a equipe técnica emitirá relatório de aprovação ou reprovação do sistema.

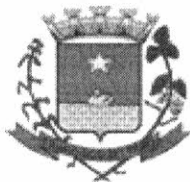
2.20. Ainda, como dever de eficiência dos administradores públicos reside na necessidade de tornar cada vez mais qualitativa a atividade administrativa.

2.21. Perfeição, celeridade, coordenação, técnica, todos esses são fatores que qualificam a atividade pública e produzem maior eficiência no seu desempenho.

2.22. Visando aprimorar a qualidade dos serviços prestados à população, a Administração Municipal necessita de sistemas que agilizem os processos documentais e consequentemente reduzam o tempo de resposta ao contribuinte, contribuindo de maneira para que todas as solicitações encaminhadas a essa administração sejam resolvidas em menor tempo hábil.

2.23. O Município busca pela melhoria dos serviços públicos, que respondam às exigências de transparência e prestação de contas para a sociedade. Nesse sentido, a utilização de sistemas da Tecnologia da Informação e Comunicação é fundamental para promover a agilização e eficiência dos serviços públicos.

2.24. Ainda, justificando e esclarecendo o termo nos quesitos e terminologias usados nas especificações, aqui esclarecemos:



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

Entende-se por:

Plataforma: conjunto de todo o sistema/software pretendido (objeto);

SLA (do inglês Service Level Agreement) - Acordo de Nível de Serviço, um acordo entre o fornecedor de serviços de TI e o cliente (no caso a municipalidade), tem por objetivo especificar em termos mensuráveis o atendimento prestado pelo SAC;

Suporte técnico operacional: serviços técnicos para manutenção, atualizações e outros necessários ao funcionamento da plataforma;

Suporte técnico presencial: suporte técnico realizado nas dependências da prefeitura;

Implantação: instalação, parametrização, e ajustes necessários ao funcionamento da plataforma;

Conversão de dados: importar as informações da atual base de dados do Município para a base de dados do sistema/plataforma;

Checagem: consiste em proceder à verificação dos dados importados, conferindo a seus relacionamentos e integridades;

Homologação: aprovação do processo de importação e checagem pelas áreas/setores afins;

Parametrização: configurações e parametrizações para que o sistema esteja preparado para execução das rotinas diárias conforme necessidades apuradas;

Treinamento básico operacional: treinamento de operacionalização do sistema, com os usuários envolvidos, envolvendo apresentação, fluxo/estrutura, etc;

Validação: Processo de verificação para fechamento dos trabalhos, a fim de confrontar as expectativas do início da implantação do sistema com o que foi realizado.



000010

MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

2.25. Ainda, há de se considerar todas as mudanças que ocorrem dentro da administração pública quando da migração e incorporação dos módulos e de todo o sistema, como: adaptação, treinamento, etc.

2.26. Os valores que baseiam esse termo foram obtidos de empresas do ramo específico através de proposta de preços enviada pelas empresas do ramo. Ainda, para montar a cesta de preços que embasaram este termo buscamos outros orçamentos no banco de preços, negócios públicos, site contratado pelo município e usado nas precificação dos valores em nossos certames. outros valores foram retirados dos contratos e editais públicos de diversas prefeituras, como demonstrados na tabela contida nos anexos.

2.27. Dessa maneira, queremos aqui justificar que para o item 01 do lote, os valores estão realmente condizentes com o mercado, visto que, a nível nacional existem muitos contratos administrativos firmados com empresa do ramo e do objeto fim.

2.28. A metodologia usada no embasamento foi o de buscar além dos orçamentos encaminhados diretamente a esta administração, outros que fossem de teor semelhante às características de contratação por parte desta administração, como, cidades com número de habitantes próximo ou superior ao nosso, número de usuários para a futura contratação semelhante ao almejado pelo município e contratações com numero e tipo de modulos de características proximas as nossas.

03. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

3.1. Atestados ou certidões:

3.1.1. Atestado ou certidão expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da licitante, que comprove ter fornecido, satisfatoriamente, solução de software semelhante e compatível com o objeto deste Termo de Referência, em características e prazos.



000011

MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

3.1.2. O atestado deve explicitar a instituição que o expediu, o responsável por sua expedição, os respectivos contatos para realização de eventual diligência, e a descrição clara e precisa da solução de software fornecida pela licitante, com suas características, quantidades e a lista dos softwares que as integram.

3.2. Do credenciamento:

- 3.2.1. Declaração de pleno atendimento aos requisitos de habilitação;
- 3.2.2. Instrumento de registro comercial;
- 3.2.3. Instrumento de procuração pública;
- 3.2.4. Instrumento expedido pela junta comercial;
- 3.2.5. Instrumento de regularidade fiscal e trabalhistas;
- 3.2.6. Outros documentos a serem destacados no edital do certame;
- 3.2.7. qualificação econômico-financeira conforme dispositivos da lei.

04. CRITÉRIOS DE JULGAMENTO:

4.1. Do julgamento:

4.1.1. O critério de julgamento será o de **MENOR PREÇO GLOBAL MENSAL**, observadas as especificações técnicas e demais condições definidas neste termo de referência.

4.1.2. O critério de aceitabilidade dos preços ofertados será o de compatibilidade com os preços *razoáveis* praticados no mercado, coerentes com a execução do objeto ora licitado, aferido mediante a pesquisa de preços que instrui o processo administrativo pertinente a esta licitação, a qual poderá, a critério do pregoeiro, ser atualizada por ocasião do julgamento das propostas, de modo a evidenciar a economicidade da contratação, nos termos do Decreto Municipal nº 056/2006, de 20 de março de 2006, alterado pelo Decreto Municipal nº 082/2006 de 12 de Abril de 2006.



000012

MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

4.1.3. Se houver indícios de que a proposta apresentada seja inexequível, o pregoeiro determinará ao licitante que comprove a exequibilidade, sob pena de desclassificação.

4.1.4. A licitação será realizada em lote único visando maior vantajosidade e economicidade na contratação.

4.1.5. O objeto será adjudicado ao licitante vencedor após análise e aprovação na **PROVA DE CONCEITO** das funcionalidades exigidas, conforme Anexo III.

4.2. Da realização da PROVA DE CONCEITO:

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

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

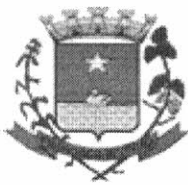
4.2.1. Da avaliação da prova de conceito:

4.2.1.1. Após a realização da prova de conceito pela empresa habilitada como vencedor provisório a equipe técnica emitirá Relatório de Aprovação ou reprovação do sistema conforme modelo constante do ANEXO III.

4.2.2. Da demonstração do sistema/prova de conceito:

4.2.2.1. Para fins da demonstração da plataforma/sistema, a licitante provisoriamente vencedora deverá portar na sessão de apresentação da plataforma todos os equipamentos necessários à apresentação, tais como: computadores, monitores, mouses e material informativo, nos quais a versão do software deverá estar devidamente instalada.

A apresentação deverá ser feita pelos técnicos do quadro de funcionários da licitante, devidamente capacitados para desenvolver as atividades de demonstração solicitadas pelo pregoeiro e equipe de apoio.



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

4.2.2.2. Deverá fazer a amostragem das funcionalidades do sistema ofertado, mediante as seguintes opções:

- ❖ **A demonstração deverá ser feita de forma remota, no prazo máximo de 02(dois) dias úteis após ser declarado no certame o vencedor provisório, com link de transmissão a definir com o responsável.**
- ❖ **A demonstração deverá ser feita de forma presencial no prazo máximo de 02(dois) dias úteis, após ser declarado o vencedor provisório.**

4.2.2.3. A Administração disponibilizará local adequado para a amostragem, que será acompanhada por uma Comissão Especial composta por servidores municipais devidamente designados.

4.2.2.4. A Comissão assistirá à sessão de amostragem e emitirá parecer favorável ou não, por escrito e no prazo de 02(dois) dias a partir da conclusão dos trabalhos, quanto ao atendimento dos requisitos constantes no edital do certame.

4.2.3. Da comissão técnica:

Os membros sugeridos a seguir serão nomeados através de portaria/decreto municipal, sendo eles:

- **ALEXANDRE PECOITS;**
- **NELSON VENZO;**
- **DIANARA GABRIELE RAFAGNIN KLIM;**
- **SANDRO CARVALHO;**
- **MARCOS KOERICH;**
- **ANDREIA COSTA;**
- **SUZANE VOLLMERHAUSEN;**
- **REJANE ESCHEMBERG;**
- **KELLY CARBONERA SALVATTI.**

4.2.4. Da amostragem a ser apresentada:

Objetivando manter a celeridade do certame, a amostragem poderá se limitar a apresentação das principais ferramentas definidas pela Comissão Especial e elencadas no relatório do parecer final, não desobrigando a apresentação de todas as demais constantes neste termo.



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

Todas as demais ferramentas da plataforma que não forem apresentadas na sessão deverão obrigatoriamente serem demonstradas aos servidores municipais durante os futuros treinamentos.

Para a sessão de amostragem, o vencedor provisório do certame deverá trazer todos os recursos de hardware que serão utilizados na demonstração. Os dados relativos a nomes de pessoas, autoridades, departamentos etc., utilizados na demonstração dos sistemas deverão ser fictícios, exceto quanto a CPF ou CNPJ e quando a ferramenta a ser demonstrada assim os exigir.

Ao final de cada operação, o vencedor provisório fará impressão da tela do sistema, ou, conforme a situação, enviará diretamente para a impressora, com vistas a documentar e comprovar a realização do item em demonstração.

Se após a amostragem revelar-se inviável a oferta do vencedor provisório em razão da incompatibilidade e não atendimento dos requisitos exigidos e, considerando que o processo licitatório culmina com a efetiva contratação, se a amostra não for aceita, o mesmo decairá do direito à contratação.

A não apresentação e/ou apresentação em desconformidade implicará na inabilitação da licitante.

Em sendo inabilitada a licitante, será convocado para amostragem o próximo licitante obedecendo a ordem de classificação, repetindo esse procedimento até a classificação de uma licitante que atenda aos requisitos mínimos estabelecidos no edital.

Se da amostragem restar comprovado o atendimento aos requisitos, o arrematante será declarado vencedor definitivo do certame.

OBS: Para fins de validação as amostragens serão consideradas somente de duas formas:

ACEITA OU SIM;

NÃO ACEITA/REPROVADA OU NÃO.

Ainda, para a amostragem que for apresentada parcialmente essa será declarada NÃO ACEITA/REPROVADA.



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

000015

05. VALOR MÁXIMO DE REFERÊNCIA:

5.1. Do valor máximo proposto aceitável:

VALOR TOTAL GLOBAL						
Item	Código	Especificação	Unid.	Quant	Valor Unitário	Valor Total (R\$)
01		CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE UTILIZAÇÃO DE SISTEMA (EM FORMATO SaaS) INFORMATIZADO INTEGRADO WEB DE COMUNICAÇÃO, ATENDIMENTO E GESTÃO DOCUMENTAL PARA ATENDER A ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL DE FRANCISCO BELTRÃO, PR. Parametrização e Implantação do Sistema informatizado, integrado e oficial de comunicação interna, externa e de gestão documental; - Parametrização e configuração dos processos de trabalho; - Licença de uso de Sistema Informatizado integrado e oficial de comunicação interna, externa, gestão documental, com emissão de relatórios gerenciais com módulos: • Comunicação Interna (Circular, Memorando, Parecer, Despacho, Ordem Serviço Interno, Comunicação RH); • Comunicação Externa (Ofício, Ouvidoria, Protocolos, Requerimentos, Atos Oficiais, Despacho, e-SIC) • Processo Administrativo (Compras, Licitações); • Fluxo de Processos Avançado; • Aprovação de Projetos de construção e parcelamento de solo; • Fiscalização de Obras e Posturas; • Fluxo abertura de empresas; Para no mínimo 500 usuários; Especificações técnicas detalhadas no ANEXO I.	Mês	12	R\$18.335,19	R\$220.022,28

5.2. Do reajustes inflacionário:

5.2.1. Por se tratar de locação de software em que há a possibilidade de prorrogação do prazo de vigência até o limite de 48(quarenta e oito) meses (art. 57, inc. IV, da Lei nº 8.666/93), o valor do contrato poderá ser reajustado e corrigido monetariamente a cada período de 12 (doze) meses, de acordo com o índice do IPCA (IBGE). O Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo é um dos mais importantes e tradicionais



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

índices para medir a variação da inflação e é considerado o indexador oficial do governo federal, assim como o INPC (IBGE), podendo ser utilizado, ainda, outro índice substitutivo, mediante prévia autorização da CONTRATANTE.

5.2.2. Para os primeiros 12 (doze) meses os valores não sofrerão nenhum tipo de reajuste.

5.3. Da forma e prazos de pagamentos:

5.3.1. O pagamento será autorizado mediante a comprovação da conclusão do curso de capacitação dos usuários (Ead), Kickoff (início) dos serviços, treinamento de multiplicadores, ou seja, após a conclusão destes já se considera como solução/plataforma implantada.

Para tanto, o Departamento Municipal de Informática deverá oficializar através do “Termo de Finalização de implantação da plataforma”, iniciando-se a partir desta data o período para pagamento da locação do software.

5.3.2. Os pagamentos serão mensais e consecutivos até a finalização do prazo contratual e seus aditamentos.

06. RECURSOS PARA CONTRATAÇÃO:

6.1. Os recursos financeiros para suportar a eficácia do presente objeto serão atendidos por verbas oriundas da receita própria do município.

6.2. Conforme dotação orçamentária destacada pela Secretaria da Fazenda Municipal.

07. LOCAL E FORMA DE EXECUÇÃO:

7.1. Do local:



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

A implantação se dará nos diferentes setores e locais que compõem o organograma da Prefeitura Municipal de Francisco Beltrão, PR, a qual tem seu paço situado à rua: Octaviano T. dos Santos, 1000, centro, na cidade de Francisco Beltrão, Paraná.

7.2. Da execução:

7.2.1. A implantação do sistema informatizado integrado web de comunicação, atendimento e gestão documental deverá ser executado por profissional(is) habilitado(s) e qualificado(s) e se dará de forma remota ou presencial, conforme acordado entre administração e contratada;

7.3. Do prazo máximo para implantação do sistema:

7.3.1. A Contratada deverá prestar os serviços **em até 30 (TRINTA) dias**, após a solicitação feita pela administração através de ORDEM DE SERVIÇO emitida e enviada à empresa;

7.4. Dos custos dos serviços:

7.4.1. Os custos com transporte e demais despesas diretas e indiretas referentes à prestação dos serviços, inclusive com relação ao vínculo empregatício dos profissionais, ficarão por conta da empresa contratada.

São de inteira responsabilidade (civil e penal) da Contratada os danos ou quaisquer prejuízos causados à Administração ou a terceiros;

OBS: Todos os custos deverão estar inclusos na proposta final.

7.5. Dos profissionais da empresa:

7.5.1. Sendo necessário a presença dos profissionais da empresa estes deverão estar devidamente uniformizados e identificados para a prestação dos serviços;

7.6. Da recusa do sistema:

7.6.1. Havendo a recusa na execução dos serviços pela Contratada, esta será penalizada nos termos da lei rescindido-se o contrato e a Administração poderá convocar as demais licitantes, com observação à ordem de classificação;

7.6.2. A Administração se reserva ao direito de não aceitar os serviços em desacordo com as especificações descritas no Edital, podendo rescindir o contrato e aplicar as penalidades dispostas na Lei Federal nº 8.666/93 e Lei 10.520/2002.



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

08. PRAZO DE VIGÊNCIA E EXECUÇÃO:

8.1. O presente objeto vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado mediante acordo expresso entre as partes, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, contados da data de seu término, não excedendo o limite máximo de 48 (quarenta e oito) meses, conforme art. 57, inc. IV, da Lei nº. 8666/93.

8.2. Todas as etapas de instalação da plataforma poderão, quando necessário, ser acompanhadas pela equipe técnica da administração sobre crivo e orientação da contratada.

8.3. Os serviços serão disponibilizados de forma contínua conforme discriminado e elencado no ANEXO I deste termo de referência.

09. OBRIGAÇÕES DAS PARTES:

9.1. Obrigações da Contratada:

9.1.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

1º. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Edital e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal.

2º. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

3º. Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos;

4º. Comunicar à Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da toda e qualquer solicitação efetuada por essa administração sob



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

000019

ORDEM DE SERVIÇO, emitida e enviada à contratada, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

5º. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

6º. Manter durante toda a vigência do contrato e posteriores aditamentos, preposto/responsável, conforme nomeação em contrato para toda e qualquer dúvida ou esclarecimentos que venham a surgir.

7º. A contratada deverá fornecer a biblioteca/dicionário do banco de dados do sistema, bem como o manual da estrutura de dados se o fizer necessário, para fins de exportação ou integração com outras plataformas ou sistemas de interesse do Município Contratante.

9.2. Obrigações do Contratante:

1º. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

2º. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

3º. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

4º. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado;

5º. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos;

6º. A Administração Municipal não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.



10. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

10.1. As sanções e penalidades que poderão ser aplicadas à licitante são as previstas na Lei Federal n.º 10.520/2002, na Lei Federal n.º 8.666/1993 e alterações posteriores.

10.2. Demais sanções, advertências, punições e glosas conforme disposto no edital do certame.

10.3. Para todas as sanções e processos se dará sempre o amplo direito à defesa e contraditório.

11. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:

11.1. Gestão e Fiscalização: caberá à contratada acompanhar todas as etapas da contratação.

11.1.2. Quando solicitado pelo Contratante, deverá:

Emitir relatório mensal de acompanhamento;

Emitir relatório conclusivo para a Administração Municipal;

Emitir relatórios dos treinamentos e capacitações.

11.2. Ainda, os recebimentos dos bens/serviços, a fiscalização, o acompanhamento da execução do contrato e a verificação da conformidade dele com as especificações técnicas previstas serão efetuados pelos servidores:

❖ MARCOS RONALDO KOERICH, da Secretaria de Administração.

❖ SANDRO CARVALHO, da Secretaria de Administração.

❖ ALEXANDRE PECOITS, Secretário de Planejamento;

11.2.1. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da empresa, ainda que resultem de condições técnicas, vícios redibitórios ou emprego de



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

material inadequado ou de qualidade inferior, e, na ocorrência desta, não implica na responsabilidade da administração e de seus agentes e prepostos.

11.3. A gestão do Contrato se dará a cargo do Secretário de Administração, senhor ANTONIO CARLOS BONETTI.

11.4. A Administração Municipal publicará portaria promovendo a nomeação da equipe de apoio ao certame.

11.5. Ainda, a fiscalização se dará por todos os secretários municipais elencados abaixo:

- ELOIS FELICIO RODRIGUES, da Secretária de Finanças;
- MARIA IVONETE SILVA, Secretária de Educação;
- ALEXANDRE P. PECOITS, Secretário de Planejamento;
- ADRIANO DAVID, Secretário de Meio Ambiente;
- CLAUDIMAR I. DE CARDI, Secretário de Agricultura;
- JOSE CLAUDIOMAR BORGES, Secretário de Viação e Obras;
- NADIA T. BONATTO, Secretária de Assistência Social;
- MANOEL BRESOLIN, Secretário de Saúde;
- LILIANA PAULA N. DE ANDRADE, Secretária de Desenvolvimento Econômico e Tecnológico;
- FERNANDO MISTURINI, Secretário de Esportes.

11.6. RESPONSABILIDADE E ATRIBUIÇÕES DOS FISCAIS:

- ❖ O responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato a ser firmado será o servidor designado pela Administração que atuará orientando, fiscalizando e intervindo no interesse da Administração, a fim de garantir o exato cumprimento das cláusulas e condições pactuadas entre as partes.
- ❖ A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da empresa, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da



00002

MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

- ❖ Zelar para que o objeto da contratação seja fielmente executado conforme o ajustado no contrato;
- ❖ Certificar as faturas correspondentes e encaminhá-las ao Órgão Financeiro do CONTRATANTE após constatar o fiel cumprimento dos encargos ajustados;
- ❖ Anotar em documento próprio as ocorrências;
- ❖ Determinar a correção de aplicação das sanções administrativas;
- ❖ Agir e decidir em nome do CONTRATANTE, inclusive, para rejeitar os fornecimentos e/ou serviços executados em desacordo com os encargos aqui ajustados;
- ❖ Encaminhar à autoridade superior as providências cuja aplicação ultrapasse o seu nível de competência com o estabelecido no art. 65 da Lei 8.666/93.

11.7. INFORMAÇÕES BÁSICAS DOS FISCAIS E GESTOR:

❖ **GESTOR DA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL:**

Nome: Antonio C. Bonetti

Cargo: Secretário Municipal de Administração

CPF/RG:

E-mail institucional:

E-mail pessoal:

Telefone(s):

Assinatura:

❖ **Fiscais do Contrato:**

Nome: MARCOS RONALDO KOERICH, da Secretaria de Administração;

Cargo: Administrador

CPF/RG:

E-mail institucional:

E-mail pessoal:

Telefone(s):

Assinatura:

❖ **Preposto da contratada:**

Rua Octaviano Teixeira dos Santos, 1000 – Caixa Postal 51 – CEP 85601-030

CNPJ 77.816.510/0001-66 / e-mail: licitacao@franciscobeltrao.pr.gov.br – Telefone: (46) 3520-2103



000073

MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

Nome:
Cargo:
CPF: RG:
E-mail institucional:
E-mail pessoal:
Telefone(s):
Assinatura:

12. SOLICITAÇÃO E ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA:

- Solicitação: Secretaria de Administração e Secretaria de Planejamento;
- Elaborador do termo de referência: NELSON VENZO;
- Contatos: telefone: (46) 35202156, e-mail: nelsonvenzo2011@hotmail.com;
- Data de envio: 20 de Setembro de 2021.



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

000074

13. AUTORIZAÇÃO:

Autorizamos a Comissão Permanente de Licitação instituída em Portaria Municipal, a abrir processo licitatório com base nas informações e subsídios elencados nesse termo de referência.


CLEBER FONTANA
Prefeito Municipal

Assinatura:


ANTONIO CARLOS BONETTI
Secretário de Administração

Assinatura:

ALEXANDRE P. PECÓITS
Secretário de Planejamento


Assinatura:

Francisco Beltrão, Paraná, de de 2021.



14. ANEXOS:

- Anexo I: Características/especificações técnicas do sistema
- Anexo II: Prova de Conceito
- Anexo III: Relatório da Prova de Conceito
- Anexo IV: Tabela de preço máximo de referência
- Anexo V: Documentação

ANEXO I

CARACTERÍSTICAS/ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SISTEMA

14.1. Sistema em nuvem:

14.1.1. Toda a solução deve funcionar em ambiente nuvem.

14.2. Segurança - Métodos de acesso:

14.2.1. O acesso à plataforma se dá por meio de senha pessoal e intransferível cadastrada pelo Administrador do sistema ou usuário por ele autorizado;

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

14.2.3. Contatos externos podem se cadastrar e também recuperar senhas, caso já estejam cadastrados. Contatos também podem utilizar cadastros em Redes sociais certificadas para acessar a ferramenta.

14.2.4. Realizar testes regulares de segurança Pentest Whitebox (penetration test), através de consultoria especializada que possua certificação em segurança, com intervalo máximo de 03 (três) meses entre cada teste, para garantir a segurança da aplicação, utilizando metodologia baseada em padrão de mercado e gerando relatórios detalhados contendo métodos, técnicas, ferramentas utilizadas e com os resultados de



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

000078

eventuais vulnerabilidades encontradas durante o testes e recomendações de correção a serem aplicadas.

14.3. Acesso à plataforma (interno):

14.3.1. A parte interna da plataforma é acessada por usuários autorizados da Administração Pública mediante cadastro seguro;

14.3.2. O usuário administrador tem acesso a todas as funcionalidades da plataforma e tem possibilidade de cadastrar setores e usuários em toda a Administração Pública;

14.3.3. Deverá haver um cadastro único de usuários, acesso a todos os módulos no mesmo local e mesma ferramenta, plataforma integrada;

14.3.4. Deverá haver a possibilidade de customização de quais usuários ou setores acessam quais módulos, existindo a possibilidade e restringir ainda os atos de abertura de documento ou movimentação conforme necessário;

14.3.5. O cadastro de novos usuários deverá ser feito por responsáveis diretos do seu setor ou hierarquicamente superior, ficando assim registrado a data/hora e usuário que o cadastrou, caracterizando a criação de uma cadeia de responsabilidades e possibilidade de rastreamento de informações por IP e informações técnicas: navegador de acesso, versão, etc;

14.3.6. O cadastro do usuário deverá conter as informações. Nome, Cargo, Função, Matrícula, CPF, Sexo, Data de Nascimento, Senha (de uso pessoal) e Foto;

Deverá observar a Lei Nº13.709, de 14 de Agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados, principalmente aos que se referem à sensibilidade dos dados pessoais.

14.3.7. Os usuários poderão editar seus dados a qualquer momento, inclusive senha;

14.3.8. A foto, caso presente, deverá ser visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade nos processos.

O objetivo principal do cadastro possuir fotos é melhorar a identificação do usuário;

14.3.9. O administrador do sistema poderá alterar o setor que um usuário trabalha (a partir deste momento ele terá acesso somente aos documentos do setor atual, porém todo o seu histórico continuará no setor anterior);

14.3.10. Não poderá ser possível excluir o cadastro de um usuário, somente suspender o acesso, mantendo todo seu histórico.



14.4. Dos níveis de acesso (interno):

14.4.1. Deverá ter a possibilidade da divisão de permissões por usuários:

- ❖ NÍVEL ADMINISTRADOR: acesso total do sistema, em todos os níveis;
- ❖ NÍVEL GERENCIAL: total acesso ao nível do setor, gerenciar usuários e consultar relatórios gerenciais;
- ❖ NÍVEL OPERACIONAL: acesso às funcionalidades específicas do sistema conforme liberações determinadas pelo nível gerencial;

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

14.4.3. Disponibilidade de definição de um prazo para que os usuários se conectem a plataforma. Após esse período, automaticamente o sistema deverá suspender o usuário, sendo necessário contatar o superior imediato para reativação na plataforma.

14.5. Dos acessos à plataforma (externo):

14.5.1. A parte externa da plataforma poderá ser acessada por contatos externos da Administração Pública:

14.5.1.1. Deverá haver a possibilidade de login ao acesso externo por e-mail e senha, ou, ainda, outras formas de login confiável e seguro. Ainda, deverá prever que usuários internos que precisem demandar serviços como usuário externo o sistema deverá permitir o cadastro.

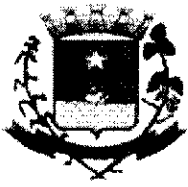
14.5.1.2. As pessoas externas à Administração Pública (clientes, fornecedores, pessoas físicas) poderão se cadastrar no sistema de atendimento preenchendo um formulário com dados pessoais;

14.5.1.3. Mediante este cadastro, é possível acessar áreas específicas para abertura de atendimento, atualização e acompanhamento do mesmo;

14.5.1.4. Consulta de autenticidade de Ofícios recebidos;

14.5.1.5. Consulta de boletos recebidos;

14.5.1.6. Consulta, acompanhamento e atualização de documentos;



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

000028

14.5.1.7. Possibilidade de criação de cadastro ao receber um e-mail de uma pessoa que até então não fazia parte do banco de cadastros. Tal pessoa recebe, obrigatoriamente, um e-mail com mensagem personalizada de volta confirmando seu primeiro cadastro na Central de Atendimento. A senha, neste caso, é gerada automaticamente.

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

14.5.1.9. Contatos externos podem utilizar login gov.br (Governo Federal) para acessar a plataforma.

14.6. Da estruturação das informações:

14.6.1. A plataforma deverá ser organizada hierarquicamente por setores e subsetores, de acordo com a Organização Setorial da Entidade;

14.6.2. Os usuários internos da plataforma deverão ser vinculados a um setor principal e existe a opção de também ter acesso à demandas de outros setores (quando se trabalha em mais de um setor);

14.6.3. As demandas no sistema deverão ser multi-setor, ou seja, cada setor envolvido pode tramitar, encaminhar, definir um estágio de andamento bem como marcar unitariamente como resolvido, não alterando a situação geral do documento. Tem-se como demanda resolvida apenas quando todos os envolvidos resolvem e arquivam a solicitação;

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

14.6.5. Todos os acessos aos documentos e seus despachos devem ser registrados e fica disponível a listagem de quem visualizou, de qual setor e quando;

Os documentos da Administração Pública estarão presentes no "Inbox" dos setores, de acordo com permissões acertadas no momento de sua criação ou encaminhamento. Usuários vinculados aos documentos poderão ter acesso a eles pelo "Inbox pessoal", caso existente esta ferramenta na plataforma, além do Inbox do setor, onde aparecem



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

todos os documentos, independente de estarem associados a alguém ou estarem sem atribuição individual.

14.6.6. Documentos sempre deverão estar associados a setores e usuários têm a possibilidade de participar dos documentos, atribuir responsabilidade para si próprio e fazer com que tal demanda apareça no "Inbox Pessoal", caso exista esta ferramenta na plataforma.

14.6.7. Documentos pertencem ao setor. Caso um usuário seja desativado ou mesmo trocado de setor, todo histórico produzido por ele continua no setor, permitindo a continuidade das demandas sem perda de informações.

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

14.7. Da divisão por módulos:

14.7.1. A plataforma deverá ter seu funcionamento dividido em módulos de modo a retratar a realidade operacional da Administração Pública e os módulos podem ser acessados por usuários internos e externos, devidamente autorizados e configurados durante setup da ferramenta;

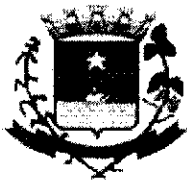
14.7.2. Os módulos podem ter caráter de comunicação, informação ou gerenciais/operacionais, onde as informações são acessadas por usuários e setores devidamente autorizados;

14.7.3. Todos os módulos deverão utilizar do sistema de notificações multicanal, de acordo com a parametrização e configuração únicas para cada processo;

14.7.4. Deverá haver a possibilidade de parametrização para adição de campos personalizados na abertura de documentos;

14.7.5. Deverá haver registro e rastreamento de documentos por meio de QR Code e mediante identificação do usuário. Só é possível rastrear documentos que o usuário tenha acesso.

14.7.6. Layout de impressão dos documentos de acordo com fonte padrão e cores da Administração Pública.



14.7.7. O acesso à consulta e criação de documentos de todos os módulos, quando disponíveis ao usuário, estarão disponíveis na mesma interface, através de um menu único de opções.

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

14.8. Do sistema de notificação multicanal:

14.8.1. Os canais disponíveis são E-mail e SMS e aplicativo de mensagens tipo whatsapp, disponível conforme configuração de cada módulo;

14.8.2. Disponibilidade de configuração das mensagens enviadas em cada módulo, permitindo a organização e incluir informações relevantes que entender necessárias;

14.8.3. As notificações emitidas em um documento são exibidas em forma de linha do tempo juntamente às atualizações nos atendimentos/documentos, de forma a ficar claro a todos os envolvidos: quem leu, por onde passou a demanda, se foi encaminhada, resolvida ou reaberta, bem como a cronologia dos fatos;

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

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

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

14.9. Do organograma de setores:

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

14.9.2. Não há limite de setores filhos, ou seja, podem-se cadastrar setores na raiz e setores filhos tanto quanto o necessário;



000031

MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

14.9.3. Informações sobre os usuários dentro de cada setor: nome, cargo, data de cadastro no sistema e data que esteve última vez online;

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

14.9.5. Exibição de lista de telefones dos setores em lista própria, consolidando os dados informados pelos usuários;

14.9.6. Possibilidade de incorporação do organograma no site da Administração Pública Municipal.

14.10. Do controle de prazos:

14.10.1. Possibilidade de criação de múltiplos prazos/atividades nos documentos disponíveis no setor;

14.10.2. Prazo pode ser para todos envolvidos, somente para um setor ou apenas para o próprio usuário;

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

14.10.4. Identificação visual nos prazos/atividades sobre o vencimento: com folga, vencendo ou vencido;

14.10.5. Na listagem de documentos, possibilidade de exibir de forma específica;

14.10.6. Possibilidade de marcar um prazo/atividade como realizado, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento;

14.10.7. Possibilidade de editar um prazo/atividade, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento;

14.10.7. Possibilidade de excluir um prazo/atividade, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento.

14.11. Status de leitura e rastreabilidade dos documentos:

14.11.1. Identificação visual do status de leitura na caixa de entrada do setor demonstrando quando cada documento ainda não foi lido por qualquer usuário do setor, quando ainda não foi lido pelo próprio usuário ou quando já foi lido pelo usuário;



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

14.11.2. Os registros de acesso a cada documento ou demanda são registrados automaticamente e exibidos no próprio documento, para se ter o histórico de quem acessou tal documento e quando;

14.11.3. Os usuários externos, ao acessarem documentos que estejam envolvidos, também tem seu acesso registrado, de modo a dar transparência aos envolvidos de quem viu cada parte do documento eletrônico;

14.11.4. Possibilidade de usuários externos terem acesso a quem leu as demandas internamente;

14.11.5. Os documentos gerados possuem a funcionalidade de ter um QR-code vinculado de modo a facilitar a rastreabilidade;

14.11.6. Documentos emitidos e assinados digitalmente também têm a característica de estarem acompanhados por um QR-code, de modo a verificar a validade das assinaturas digitais, bem como o conteúdo do documento original.

14.12. Busca avançada:

14.12.1. Ferramenta para busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma;

14.12.2. Busca por termos, período de emissão do documento, tipo de documento, pessoas ou setores envolvidos e situação geral, devendo estar indexado e disponível para busca instantaneamente;

14.12.3. Disponibilidade de realizar busca em todos os setores que o usuário tiver acesso;

14.12.4. Disponibilidade de realizar busca avançada por termos presentes em anexos enviados para a plataforma que foram processados e identificados pela tecnologia de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres), sendo que esta indexação deve ocorrer em tempo menor ou igual a 15 minutos;

14.12.5. Disponibilidade de realizar busca avançada por termos e frases em específico com o uso de algum identificador.

14.13. Editor de textos:



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

000033

- 14.13.1. Editor de texto para redação de documentos e interações diretamente no navegador;
- 14.13.2. Possibilidade de formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração da fonte, tamanho da fonte, cor do texto e alinhamento do texto;
- 14.13.3. Preferencialmente, em todos os módulos do sistema disponibilizar um corretor ortográfico, que destaca visualmente palavras digitadas incorretamente;
- 14.13.4. Disponibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, inclusão de imagens no corpo do texto, e *hyperlinks*;
- 14.13.5. Disponibilidade de exibir o editor de texto em tela cheia;
- 14.13.6. Salvamento automático de rascunho do documento que está sendo redigido, permitindo a continuidade em momento futuro ou mesmo por outro usuário do setor, se permitido. Todas as informações presentes no documento são salvas, incluindo campos adicionais, assinantes e anexos;
- 14.13.7. O rascunho deve ser editável por um usuário do setor por vez, com liberação automática em caso de desconexão do autor no documento;
- 14.13.8. Os rascunhos salvos ficam disponíveis na caixa do setor, em aba específica;
- 14.13.9. Suporte a variáveis de conteúdo das pessoas (nome do requerente, documento de identificação do requerente, nome do usuário remetente, setor de destino e outros campos adicionais e dos documentos (data, numeração, assunto e outros campos adicionais) através de caractere específico, possibilitando o preenchimento automático de dados sem necessitar "copiar e colar";
- 14.13.10. Suporte à utilização de modelos de resposta do setor ou para toda organização diretamente no editor de texto, onde é possível carregar respostas já prontas para assuntos recorrentes, com as mesmas funcionalidades disponíveis no editor;
- 14.13.11. Suporte a sistemas de menção de documentos, criando um hiperlink automaticamente entre os documentos mencionados;
- 14.13.12. É possível mencionar um documento eletrônico por meio da digitação de caractere específico, gerando um link para que os envolvidos tenham acesso de leitura ao documento mencionado;



000034

MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

14.13.13. Documentos que forem mencionados recebem uma atualização automática, informando em qual documento eles foram mencionados;

14.13.14. É possível mencionar outro usuário no sistema por meio da digitação do caractere específico. Ao mencionar um usuário, este é notificado sobre a menção e passa a ter acesso automaticamente ao documento;

14.13.15. É possível solicitar a assinatura de um usuário interno ou contato externo através do sistema de menção por meio da digitação de caractere específico;

14.13.16. É possível referenciar um contato externo em um documento por meio da digitação de caracteres específicos, permitindo que os envolvidos tenham acesso a ficha do contato referenciado.

14.14. DOS MÓDULOS MULTITAREFAS:

14.14.1. MEMORANDO:

14.14.1.1. Permitir troca de informações oficiais entre setores da organização, com numeração automática e sequencial;

14.14.1.2. Gerar QR code automaticamente para localização facilitada do documento;

14.14.1.3. Permitir redigir o documento em tela utilizando campo específico com capacidade de formatação de texto;

14.14.1.4. Possibilidade de redigir o documento em tela cheia;

14.14.1.5. Permitir a movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações com numeração automática e sequencial, identificando quando for uma resposta ou encaminhamento;

14.14.1.6. Possibilidade de envio de comunicação privada, onde apenas o usuário remetente e o usuário destinatário têm acesso ao documento e seus despachos e anexos, sem possibilidade de alteração da definição de privacidade;

14.14.1.7. Função de geração de folha de rosto para impressão, permitindo a identificação e movimentação de processos ou materiais não digitais;

14.14.1.8. Seletor de setor de destino conforme o organograma cadastrado e com busca por parte do nome ou sigla do setor;



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

000035

- 14.14.1.9. Possibilidade de anexar múltiplos arquivos ao enviar um memorando ou em suas movimentações;
- 14.14.1.10. Possibilidade de utilizar modelos de documentos disponíveis em repositório da organização ou do setor;
- 14.14.1.11. Possibilidade de geração do documento redigido em formato PDF para assinatura eletrônica;
- 14.14.1.12. Possibilidade de inclusão de múltiplos prazos no memorando para controle em calendário;
- 14.14.1.13. Listar os setores envolvidos no documento, atualizando automaticamente a cada movimentação que envolve um novo setor;
- 14.14.1.14. Exibir o status de resolução do documento nos setores envolvidos;
- 14.14.1.15. Exibir em formato de linha do tempo as ações realizadas dentro do documento.

14.14.2. CIRCULAR:

- 14.14.2.1. Módulo de troca de informações internas na Administração Municipal entre um setor e diversos outros com caráter de informação;
- 14.14.2.2. Dispor de consulta da data/hora que cada usuário de cada setor recebeu com a possibilidade de respostas à circular, podendo esta ser aberta (todos os envolvidos na circular podem visualizar) ou restrita (somente usuários do setor remetente podem visualizar);
- 14.14.2.3. Possibilidade de anexar arquivos ao enviar a circular ou em suas atualizações/despachos (respostas e encaminhamentos);
- 14.14.2.4. Possibilidade de incluir uma atividade ou prazo dentro da circular, para controle de datas;
- 14.14.2.5. Possibilidade de arquivar a circular recebida e parar de acompanhar, para que outros setores não devolvam o documento para a caixa de entrada do setor inicial;
- 14.14.2.6. Possibilidade de encaminhamento da circular para um setor até então não presente no documento.



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

000039

14.14.3. OUVIDORIA:

- 14.14.3.1. Abertura de atendimento via acesso externo pelo site da município ou cadastro de atendimento por operador do sistema;
- 14.14.3.2. Modos de visualização em lista (tabelado), por prazo e por mapa geográfico;
- 14.14.3.3. Possibilitar o registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitação, até seu encerramento;
- 14.14.3.4. Permitir acesso aos dados do atendimento através de código ou login do emissor;
- 14.14.3.5. Permitir o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada solicitação por assunto e finalidade;
- 14.14.3.6. A lista de assuntos é recadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha: comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima;
- 14.14.3.7. Registrar a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a uma determinada Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações;
- 14.14.3.8. Inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas, etc;
- 14.14.3.9. O setor de destino do atendimento acessa diretamente o histórico ou documento específico, onde tem a total liberdade de encaminhar ou responder a alguém internamente ou diretamente ao requerente;
- 14.14.3.10. Os setores/áreas do município podem resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continua em aberto por quem está com alguma tarefa pendente ou atendendo integralmente o solicitante;
- 14.14.3.11. Configuração dos assuntos e histórico de atendimentos;
- 14.14.3.12. Registro de usuário e data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos;
- 14.14.3.13. Avaliação de atendimento por parte do requerente na visualização externa do documento de atendimento, podendo reabrir caso tenha interesse em responder;



14.14.3.14. Todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda tem acesso ao documento, a menos que esse esteja no modo privado;

14.14.3.15. Possibilidade de avaliação do atendimento diretamente no e-mail de confirmação de fechamento da solicitação.

Nesse momento o solicitante pode clicar em um link direto, dando uma nota de 01 a 10 ao atendimento feito pelo município;

14.14.3.16. Todos os acessos à demanda e despachos são registrados e tem-se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando;

14.14.3.17. Possibilidade de direcionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto do mesmo. Criação de regras de acesso;

14.14.3.18. Possibilidade de ativação ou não dos modos de identificação do atendimento, sendo:

- Normal: todos os envolvidos visualizam e tem acesso;
- Sigiloso: somente o setor inicial pode ver os dados do requerente e suas respostas, tanto pelo painel de acompanhamento como quando respondido diretamente por e-mail;
- Anônimo: não é necessário realizar cadastro para abertura de solicitação.

14.14.3.19. Possibilidade de organização de informações das solicitações por diversos agentes: solicitante/requerente, prestador ou empresa associada, com controle de acesso no mesmo documento com diversos agentes, os mesmos podendo acessar área restrita (com e-mail e senha) para responder;

14.14.3.20. Integração com e-mail, onde não é necessário adentrar área restrita para responder ou fechar solicitações na qual o agente está envolvido;

14.14.3.21. Possibilidade de organização por assunto e sub assunto;

14.14.3.22. Possibilidade de ordenação de demandas por prazo, numeração, prioridades, etc.;

14.14.4. PROTOCOLO DIGITAL:

14.14.4.1. Módulo de abertura de protocolo/processos;



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

- 14.14.4.2. Acesso externo via site do Município, smartphone ou cadastro de atendimento por operador do sistema;
- 14.14.4.3. Deverá dispor de modos de visualização em lista (tabelado) ou por prazo;
- 14.14.4.4. Deverá ter a possibilidade de registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitação, até seu encerramento;
- 14.14.4.5. Deverá permitir acesso aos dados do protocolo por meio de código ou login do emissor;
- 14.14.4.6. Deverá permitir o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada solicitação por assunto e finalidade;
- 14.14.4.7. A lista de assuntos deve ser pré-cadastrada de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha;
- 14.14.4.8. Deve dispor de comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima;
- 14.14.4.9. Deve dispor de registro da identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a uma determinada Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações;
- 14.14.4.10. Deve possibilitar a inclusão de anexos nos processos, podendo ser imagens, documentos, planilhas, etc;
- 14.14.4.11. O setor de destino do atendimento poderá acessar diretamente o histórico ou documento específico, onde, tem a total liberdade de encaminhar ou responder a alguém internamente ou diretamente ao requerente;
- 14.14.4.12. Os setores/áreas da Administração Municipal poderão resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela deverá continuar em aberto para quem está com alguma tarefa pendente ou atendendo integralmente o requerente;
- 14.14.4.13. Deverá dispor de configuração por tipo de assuntos;
- 14.14.4.14. Deverá dispor de registro de usuário e data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos efetuados;
- 14.14.4.15. Deverá dispor de avaliação de atendimento por parte do requerente, com possibilidade de reabertura, caso tenha interesse;



14.14.4.16. Todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda deverão ter acesso ao documento, a menos que esteja no modo privado;

14.14.4.17. Todos os setores envolvidos deverão poder ver todos os despachos, exceto em circulares onde os despachos devem possuir a opção de serem endereçados exclusivamente aos remetentes desejado;

14.14.4.18. Todos os acessos à demanda e despachos devem ser registrados e devem ter a listagem de quem acessou, de qual setor e quando;

14.14.4.19. Deverá dispor de cadastro de regras que possibilite o direcionamento automático da demanda baseada no tipo de atendimento e no assunto do mesmo, criando regras de acesso;

14.14.4.20. Deverá dispor de possibilidade de ativação ou não dos modos de identificação do atendimento, sendo: Normal, Sigiloso e Anônimo (anteriormente destacado).

14.14.5. OFÍCIO:

14.14.5.1. Deverá dispor da possibilidade de envio de documentos oficiais ao público externo com E-mails rastreados;

14.14.5.2. O documento deverá ser gerado dentro da Administração Municipal e remetido de forma oficial e segura a seu destinatário, via e-mail;

14.14.5.3. Deverá ter a possibilidade de notificação por SMS (caso disponível);

14.14.5.4. Deverá dispor da possibilidade de enviar automaticamente o Ofício ao salvar ou em momento posterior, por meio de ação "Enviar por e-mail", com a outra parte recebendo o conteúdo do Ofício e podendo interagir, não necessitando imprimir e responder por meio físico;

14.14.5.5. Deverá ter a possibilidade de receber respostas dos Ofícios via sistema (Central de Atendimento) ou quando o destinatário responder o e-mail de notificação;

14.14.5.6. Deverá ter a transparência de movimentações e todo o histórico mantido no sistema;

14.14.5.7. Deverá ter a utilização de base única de contatos para todos os módulos da plataforma;



14.14.5.8. O destinatário não deve precisar ser usuário da plataforma para acessar o documento ou tramitá-lo e para isso bastará ser cadastrado em Contatos;

14.14.5.9. Os ofícios a serem acessados na parte externa da plataforma devem compartilhar de mesma numeração do ofício interno;

14.14.5.10. Deverá dispor a possibilidade de geração de QR-Code para cada ofício enviado;

14.14.6. PROCESSO ADMINISTRATIVO:

14.14.6.1. Possibilidade da criação de Processos Administrativos na organização, vinculando um contato para ser parte envolvida;

14.14.6.2. Disponibilidade para criação de objetos que irão identificar o processo ao longo da tramitação;

14.14.6.3. Possibilidade de configuração para cada processo aceitar somente um objeto ou diversos;

14.14.6.4. Criação do processo, encaminhamentos e respostas;

14.14.6.5. Possibilidade de configuração de rota inicial do processo a partir do assunto ou objeto definido;

14.14.6.6. Possibilidade de o processo administrativo ser o fluxo estrutural na tramitação, ou seja, diversos documentos acessórios podem ser "incluídos" na linha do tempo do mesmo processo;

14.14.6.7. Anexo de arquivos no processo original ou em seu despacho;

14.14.6.8. Possibilidade de inclusão de outros documentos para serem referenciados no Processo administrativo;

14.14.6.9. Possibilidade de visualização em modo cronológico, ou seja, todos os documentos incluídos na árvore do processo podem ser visualizados abertos como forma de abrir o histórico;

14.14.6.10. Possibilidade da geração da árvore do processo, onde é possível fazer a exportação de um único arquivo PDF onde as informações do processo estão agrupadas. Em cada página do arquivo exportado consta um ato, anexo ou menção de outro documento no histórico;



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

000041

- 14.14.6.11. Possibilidade da colocação de informações no rodapé para fácil identificação dos conteúdos;
- 14.14.6.12. Possibilidade de expor as assinaturas digitais nos atos do processo;
- 14.14.6.13. Possibilidade de configuração de rota padrão de aprovação e autorização da abertura do processo administrativo (Termo de Abertura do Processo Administrativo nº);
- 14.14.6.14. Possibilidade de configuração para utilização da funcionalidade de Deferido/Indeferido em determinados setores;
- 14.14.6.15. Possibilidade de configuração da visibilidade para o ente externo acessar, quando o processo estiver pronto para ser visualizado, o acesso externo poderá ser liberado ou restrito a partir de um despacho com opção específica;
- 14.14.6.16. Possibilidade de utilizar outros documentos como base para abertura de um processo administrativo, criando assim um elo entre eles;
- 14.14.6.17. Possibilidade de geração automática de numeração para o processo por setor, por assunto geral para a organização ou manual;
- 14.14.6.18. Possibilidade de configuração de numeração do processo a partir de padrão customizado a ser utilizado pela entidade;
- 14.14.6.19. Colocação de campos personalizados na abertura do processo ou configuração inicial;
- 14.14.6.20. Possibilidade de utilização de modelos pré-prontos de texto, para padronização da abertura e trâmite dos processos;
- 14.14.6.21. Possibilidade da inserção de prazos dentro dos processos administrativos;
- 14.14.6.22. Possibilidade de gerar outros documentos e utilizar o processo administrativo como base;
- 14.14.6.23. Possibilidade de poder restringir a abertura e tramitação de Processo Administrativos por setor;
- 14.14.6.24. Possibilidades de configuração de como os processos devem tramitar, em paralelo ou somente com a carga do processo, onde somente o último setor a receber a demanda pode movimentá-lo;



000042

MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

14.14.6.25. Possibilidade de baixar todos os anexos de um processo administrativo de uma única vez de forma compactada, no formato ZIP;

14.14.6.26. Possibilidade de solicitar assinatura para outros usuários dentro de um processo ou em qualquer de seus atos.

14.14.7. ATOS OFICIAIS:

14.14.7.1. Utilizado para geração e coleta de assinaturas digitais em atos oficiais do município, como: Portarias, Decretos, Leis, Contratos, Ordem de Serviço, etc;

14.14.7.2. Disponibilidade de cadastrar assuntos específicos para classificação dos documentos;

14.14.7.3. Disponibilidade de configuração por assunto de campos adicionais para preenchimento obrigatório/não obrigatório de informações;

14.14.7.4. Disponibilidade de configuração por assunto de layout do documento gerado através de template em formato DOCX;

14.14.7.5. Disponibilidade de utilização de variáveis de conteúdo (informações disponíveis no documento e nos campos adicionais) no template DOCX;

14.14.7.6. Disponibilidade de geração de QR-Code com endereço eletrônico (link) para verificação do documento gerado na Central de Atendimento;

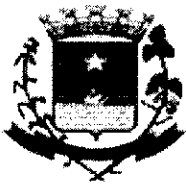
14.14.7.7. Disponibilidade de configuração para ser gerado diretamente por outros módulos;

14.14.7.8. Disponibilidade de solicitar assinatura digital de usuários internos para os documentos gerados ou anexados no formato PDF;

14.14.7.9. Disponibilidade de solicitar assinatura digital de usuários externos para os documentos gerados ou anexados no formato PDF através da Central de Atendimento;

14.14.7.10. Disponibilidade de configuração para apenas determinados setores e/ou perfil de usuários possam criar documentos;

14.14.7.11. Disponibilidade de configuração para numeração automática do documento, numeração por assunto ou numeração manual.



14.14.8. APROVAÇÃO DE PROJETOS DE CONSTRUÇÃO E PARCELAMENTO DO SOLO:

14.14.8.1. Análise de Projetos de Construções Unifamiliares, Multifamiliares, Institucionais, Comércio, Serviços e Indústrias;

14.14.8.2. Análise de Projetos de desmembramento, remembramento, retificação de áreas, loteamentos e condomínios;

14.14.8.3. Análise de LAP (Licença Ambiental Prévia), LAI (Licença Ambiental de Instalação), LAO (Licença Ambiental de Operação), PGRS's (Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos), EIARIMA (Estudo de Impacto Ambiental - Relatório de Impacto Ambiental);

14.14.8.4. Disponibilidade de anexar no final do processo os Alvarás/Licenças de Obra/Construção;

14.14.8.5. Permitir criar e editar fluxo de trabalho/processos;

14.14.8.6. Analisar/Revisar documentos e plantas técnicas em formato PDF, com anotações diretamente nos documentos;

14.14.8.7. Carimbar documentos e plantas técnicas de forma eletrônica;

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

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

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

14.14.8.11. Abertura de pedido de análise (Protocolo) por acesso externo feito via link no site do Município direcionado ao pedido de análise na plataforma, tudo de forma online;

14.14.8.12. Cadastro de atendimento presencial diretamente com o(s) colaborador(es) do município, em formato digital disponibilizados em dispositivos móveis de armazenamento (pen drive ou similares);



000044

MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

14.14.8.13. Permissão aos usuários externos de enviar documentos e plantas técnicas de forma eletrônica, em formato PDF ou DWG, com capacidade de até 64MB por arquivo e/ou 512MB no total;

14.14.8.14. Usuários externos só conseguem protocolar seus pedidos se anexarem e classificarem todos os documentos obrigatórios, definidos previamente pelo Município;

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

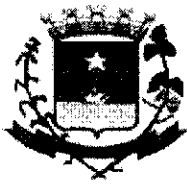
14.14.8.16. Usuários internos também visualizam se os usuários externos receberam os documentos e os visualizaram. Ainda demonstra quantas vezes visualizaram, e/ou ainda se baixaram os arquivos anexados no pedido de análise, garantindo a transparência para todos os envolvidos;

14.14.8.17. Disponibilidade de inclusão de requerimentos e formulários (itens obrigatórios a critério do município), previamente fornecidos, tanto para preenchimento na própria plataforma quanto para download;

14.14.8.18. Identificação dos participantes (mais que um participante se necessário) no projeto, como: Arquiteto, Engenheiro, Responsável técnico pelo projeto, Responsável técnico para execução da obra, Proprietário do terreno onde a obra será feita. Esta identificação é por meio de cadastro novo ou associação (caso o contato já esteja cadastrado na plataforma). O cadastro pode ser feito pelo próprio requerente com informações como: nome, função, número do documento (CPF/CNPJ), e-mail, empresa/organização que trabalha, número do celular, etc;

Depois de cadastradas estas informações ficarão disponíveis no protocolo criado, por meio de uma tabela, referenciando o participante e atalho para seu perfil (onde é possível consultar outros documentos do mesmo);

14.14.8.19. Requerimentos e formulários poderão ser editados sempre que necessário, de acordo com a necessidade do município, por exemplo, quando das alterações nas Leis, Decretos ou Normas Municipais, Estaduais e Federais;



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

000045

14.14.8.20. Protocolado o pedido, a plataforma envia mensagem ao e-mail do usuário externo informando que o protocolo foi efetuado e também uma cópia de todos os arquivos anexados. Este procedimento é realizado para garantir ao usuário externo que todos os arquivos anexados foram recebidos pelo Município;

14.14.8.21. Usuários internos, para terem acesso à caixa de entrada do setor devem se logar na plataforma através de link fornecido pelo Município;

14.14.8.22. Usuários internos têm acesso a todos os protocolos disponíveis na caixa de entrada do setor;

14.14.8.23. No protocolo têm acesso aos documentos anexados;

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

14.14.8.25. A cada documento recusado, uma cópia é enviada ao usuário externo (preferencialmente engenheiro e proprietário) nos e-mails informados no cadastro para que estes possam acompanhar, ajustar e reenviar para análise;

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

14.14.8.27. O progresso da realização da análise é salvo no Servidor Cloud em tempo real, sem a necessidade de qualquer ação do analista responsável, permitindo que este reinicie a análise em outro momento oportuno, além de assegurar proteção contra interrupções como quedas de energia ou outros problemas técnicos que possam ocorrer no hardware do analista;

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

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

14.14.8.30. Disponibilidade do usuário externo e o usuário interno acompanharem o progresso do processo de forma temporal: na tela do protocolo, que funciona como um



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

feed de notícias (linha do tempo) das redes sociais, onde as movimentações mais antigas aparecem acima, e as novas entram abaixo;

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

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

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

14.14.9. FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E POSTURAS:

14.14.9.1. O Módulo de Fiscalização consiste em receber as demandas através do fluxo de trabalho preestabelecido pela organização e atender às demandas, que podem chegar inclusive pelo Módulo de Ouvidoria, através de denúncias;

14.14.9.2. Após a diligência, deverá acessar a plataforma e inserir os documentos editados: plantas técnicas e as fotografias, responder o protocolo e deferir ou indeferir o processo, com a possibilidade de encaminhamento interno para os setores responsáveis;

14.14.9.3. Possibilidade de gerar em PDF as informações condensadas da denúncia;

14.14.9.4. Possibilidade de visualização das demandas em modo mapa para facilmente identificar os pontos onde as mesmas se encontram;

14.14.9.5. Possibilidade do envio de uma cópia para o requerente ou para terceiro, caso necessário.



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

000047

14.14.10. FLUXO AVANÇADO PARA GESTÃO DE PROCESSOS:

14.14.10.1. Possibilidade da geração da árvore do processo, sendo possível a exportação para um único arquivo compilado e paginado, onde as informações do processo e seus anexos em formato PDF estão concatenados. Em cada página do arquivo exportado consta um ato, anexo ou menção de outro documento no histórico. Arquivos em anexo em formato não compilável são referenciados no corpo do ato que o anexou;

14.14.10.2. Possibilidade de escolha na geração da árvore para inclusão de estampa nos atos e/ou anexos com assinatura digital;

14.14.10.3. Possibilidade de configuração de etapas do processo, onde a demanda só poderá ser encaminhada na ordem pré-estabelecida, sem pular etapas;

14.14.10.4. Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por receber o processo em uma etapa;

14.14.10.5. Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por avançar o processo para uma próxima etapa;

14.14.10.6. Possibilidade de configuração de etapa sem setor previamente responsável, onde o usuário pode movimentar para qualquer setor da organização;

14.14.10.7. Possibilidade de inclusão de modelo de texto padrão em cada etapa, permitindo a padronização dos atos processuais;

14.14.10.7. Possibilidade de definição de SLA ideal para cada etapa, sendo que esta informação do tempo decorrido e tempo ideal fica visível a todos os envolvidos no processo;

14.14.10.8. Possibilidade do autor do processo/despacho ordenar os anexos após sua inclusão.

14.14.10.9. Possibilidade de baixar todos os anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP;

14.14.10.10. Possibilidade de marcar anexos do processo como aprovados ou reprovados. Quando reprovados, permite incluir uma observação textual sobre o motivo da recusa.



000048

MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

14.15. FUNCIONALIDADES COMPLEMENTARES:

14.15.1. Funcionalidades comuns da plataforma, podendo estar presentes nos módulos acima descritos e no uso geral do sistema, dentre elas, destacamos:

1. Deverá dispor de cadastro de organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários presentes no sistema;
2. Não deverá haver limite de setores filhos, ou seja, podem-se cadastrar setores na raiz e setores filhos tanto quanto o necessário;
3. Deverá dispor de informações sobre os usuários dentro de cada setor: Nome, Cargo, Data de cadastro no sistema e última vez online;
4. Deverá dispor de lista de Ramais dinâmicos de acordo com os dados dos usuários;
5. Deverá possibilitar a incorporação do organograma no site oficial do Município com a identificação visual dos setores e usuários on-line.

14.15.2. Calendário / Controle de prazos:

1. Deverá possibilitar a criação de prazos pessoais ou prazos coletivos (prazos de resolução de demandas pelo setor);
2. Deverá dispor de visualização em modo calendário de todos os prazos associados ao usuário atual ou ao setor que trabalha;
3. Deverá dispor de identificação visual e esquemática, acerca do vencimento do prazo: com folga, vencendo ou vencido;
4. Situação dos documentos e identificação visual;
5. Nos prazos deve constar: (prazo confortável), (prazo se aproximando), (prazo vencido);
6. Deverá apresentar situação de leitura;
7. Identificação visual de não lido pelo setor (é um documento ainda não acessado por ninguém do setor);
8. Identificação visual de não lido "por mim" (quando alguém do setor já acessou o documento, mas o usuário atual ainda não o leu); Identificação visual de lido (significa que o usuário atual já leu o documento).
9. Privado: somente o remetente e o destinatário tem acesso ao documento.



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

000049

14.15.3. Gerenciamento de contatos e organizações:

1. Deverá dispor a possibilidade de gerenciar contatos internamente na ferramenta;
2. Os contatos devem ser do tipo: Contato/pessoa física, setor de organização (para contatos como: Financeiro, Suporte) e do tipo Organização/pessoa jurídica;

14.15.4. Criação de listas para segmentação de contatos:

1. Dispor de possibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização.

14.15.5. Demandas do setor X Demandas do usuário:

1. Os documentos emitidos devem ser direcionados a um setor em questão, podendo estar um usuário atribuído ou não;
2. Dispor de possibilidade de um usuário participar ou deixar de participar de um documento individualmente, deste modo tal demanda não mais aparecerá no caixa de entrada pessoal:

14.15.6. Funcionalidade de quem visualizou:

1. Os registros de acesso a cada documento ou demanda devem ser registrados, para se ter o histórico de quem acessou tal documento e quando;
2. Diferenciação do acesso interno (usuário identificado da Administração Municipal) e externo (contato que fez login na área externa da plataforma);

14.15.7. Central de Atendimento:

1. Módulo que disponibilize uma área externa ao sistema, onde devem estar disponíveis documentos para acesso por meio de código (chave pública) ou via leitura de QR-Code;
2. Deverá dispor de acesso aos contatos externos para que tenha acesso a Central de Atendimento do Município onde possam manter seus dados atualizados, abrir documentos e acompanhar o progresso e resolução de demandas previamente abertas.
3. Após estar identificado na Central de Atendimento, o contato tem a possibilidade de acessar a sua caixa de entrada, uma tela que reúna todos os documentos nos quais ele tem acesso;



14.15.8. Rastreabilidade por código ou QR-Code:

1. Os documentos gerados na plataforma devem possuir a funcionalidade de ter um QR code vinculado de modo a facilitar a rastreabilidade;
2. Os documentos emitidos e assinados digitalmente também devem ter a característica de estarem acompanhados por um código QR de modo a verificar a validade das assinaturas digitais, bem como o conteúdo do documento original;

14.15.9. Sistema de notificação multicanal:

1. Deverá dispor de opção configurada para cada módulo presente nesta proposta, que possibilite a escolha de quais ações geram notificações para os envolvidos e em quais canais;
2. Os canais disponíveis deverão ser no mínimo: e-mail, SMS, e desejável por plataforma Whatsapp
3. As ações devem ser: abertura de novo documento, atualização no documento (nova postagem de conteúdo) por parte do Município, atualização no documento por parte do Atendido/externo, marcação como resolvido por todos os envolvidos pelo atendimento, reabertura de documento já resolvido;
4. As mensagens de notificação para cada módulo, bem como para cada ação devem ser personalizáveis, ou seja, a entidade pode definir o tom de comunicação das mensagens para com seus usuários;
5. As notificações devem aparecer em forma de linha do tempo (timeline), juntamente às atualizações no atendimentos/documentos, de forma a ficar claro a todos os envolvidos: quem leu, por onde passou a demanda, se foi encaminhada, resolvida ou reaberta, bem como a cronologia dos fatos;
6. As notificações externas por e-mail devem ser rastreáveis, ou seja, o sistema informa aos usuários internos se o e-mail de notificação foi entregue, aberto e se o link externo de acompanhamento da demanda foi acessado a partir do aviso enviado;



000051

MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

7. O sistema também deve informar se a demanda acessada externamente foi via computador ou dispositivo móvel, bem como qual é o Sistema Operacional utilizado para tal;

14.15.10. Hospedagem segura de anexos:

1. Em cada documento ou atualização, deverá ser possível enviar anexos de diferentes formatos;
2. Os anexos enviados aos documentos devem ficar hospedados em servidor seguro (por conta da contratada) e não acessíveis publicamente, somente por meio de link seguro gerado dinamicamente pela ferramenta;
3. Deverá dispor de registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado (número de downloads), além da exposição do tamanho do anexo na ferramenta;

14.15.11. Suspensão automática de usuário por inatividade:

1. Possibilidade de desativação automática de cadastro de usuário que seja considerado inativo, ou seja, não acessou a plataforma por um intervalo parametrizável, restabelecendo acesso somente com autorização do gestor da área;

14.15.12. Transparência de dados e ações:

1. Deverá ter possibilidade de contatos externos terem acesso a quem leu as demandas;
2. Deverá ter possibilidade de exposição de gráficos e números externamente de modo a retratar o quantitativo de documentos presentes em tal módulo;
3. Deverá ter possibilidade de exposição externa, em modo mapa, de demandas presentes em tal módulo;

14.15.13. Personalização da interface do sistema deverá ter:

1. Cor do tema predominante;
2. Fotos para background.
3. Brasão/logo;
4. Custo da impressão/cópia no local para cálculo de potencial de economia em impressões;



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

000052

5. Customização do e-mail de boas vindas para cadastros externos/Central de Atendimento;

14.15.14. Log de acessos e ações para auditoria:

1. Usuários administradores deverão poder consultar o log de acessos e eventos, de modo a poder auditar as ações e informações inseridas na plataforma;

14.15.15. Sistema de avaliação:

1. Em cada postagem por um usuário do sistema, deverá existir a opção de avaliação anônima por parte do destinatário. Deste modo será possível ter uma visão geral de como os próprios usuários avaliam o trabalho de seus colegas. Esta opção também deverá estar disponível para requerentes externos, no caso de módulos que suporte esta particularidade (protocolo, ouvidoria);
2. A partir das notas recebidas, são gerados os índices de qualidade por setor.

14.15.16. Atribuição de responsabilidade, menção de usuários e envio em cópia:

1. Ao enviar ou tramitar um documento, deverá ser possível atribuir responsabilidade a si próprio ou a outro usuário, basta utilizar a opção A/C (aos cuidados de);
2. Deverá ser possível enviar uma demanda a mais de um usuário ao mesmo tempo, utilizando a opção "CC - ENVIO EM CÓPIA";

14.15.17. Busca Avançada:

1. Possibilidade de busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma. Busca por termo, data de emissão, tipo de documento, remetente, destinatário e situação geral (em aberto ou arquivado);
2. Disponibilidade de realizar busca avançada de documentos por assunto oriundo de lista de assuntos;
3. Disponibilidade de realizar busca avançada de documentos por assunto textual;
4. Disponibilidade de realizar busca avançada por termos presentes em anexos enviados para a plataforma que foi processada por OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres);
5. Disponibilidade de realizar busca avançada por termos exatos com o uso de algum identificador especial;



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

14.15.18. Contra Senha:

1. Deverá dispor de possibilidade de uso de contra-senha internamente, onde quem redige um documento não deverá ser quem assina. Neste caso, o emissor do documento fornece uma senha alfanumérica, automaticamente gerada para seus colaboradores gerarem documentos e os mesmos saírem em seu nome;
2. Os documentos gerados com esta funcionalidade deverão estar visualmente identificados para fácil compreensão. A contra-senha deverá ter seu uso limitado pelo emissor e pode ser cancelada antes do final do uso;

14.15.19. Dupla Autenticação:

1. Deverá haver camada adicional de segurança para entrar no sistema, caso cadastrado pelo usuário;
2. Deverá haver a possibilidade de utilização de ferramenta externa de validação de login, por meio de token/código gerado automaticamente a cada 30 segundos e associado à conta do usuário e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais;
3. No caso, além de e-mail e senha, o usuário necessitará estar em posse de dispositivo gerador do código para acessar sua conta. Com possibilidade de desativação desta funcionalidade por meio de envio de e-mail à conta associada;

14.15.20. Sistema de Marcadores / TAGS:

1. Deverá haver a possibilidade de todos os setores da Administração Municipal adotarem uma organização própria dos documentos, por meio da criação de marcadores ou Tags;
2. Os marcadores devem funcionar como gavetas/arquivos virtuais, onde os usuários podem categorizar e encontrar facilmente documentos;
3. Os marcadores do setor devem ficar disponíveis somente para usuários daquela pasta;
4. A categorização dos documentos por meio de marcadores também só devem aparecer para usuários do setor onde a marcação foi feita;



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

5. Deverá haver a possibilidade de busca e filtragem de todos os tipos de documento disponíveis por meio de marcadores, bastando selecionar a tags antes de realizar uma busca avançada;
6. Ao clicar sob um marcador, automaticamente deverá ser mostrada a busca e retornado todos os marcadores;

14.15.21. Editor de Texto:

1. Possibilidade de formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração da fonte, do tamanho da fonte, cor do texto e alinhamento do texto;
2. Em todos os módulos do sistema está disponível um corretor ortográfico, que destaca visualmente palavras digitadas incorretamente;
3. Disponibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, inclusão de imagens e vídeos no corpo do texto, e hiperlinks;
4. Disponibilidade de exibir o editor de texto em tela cheia;

14.15.22. Sistema de Menção de documentos, usuários e contatos:

1. Possibilidade de mencionar outro usuário no sistema por meio da digitação dos caracteres específico e escolher quem quer marcar;
2. Possibilidade de solicitar a assinatura de um usuário interno ou contato externo no sistema por meio da digitação de caracteres específico;
3. Possibilidade de mencionar um contato externo no sistema por meio da digitação de caracteres específicos;
4. Possibilidade de mencionar um documento no sistema por meio da digitação de caracteres específico;
5. Após marcar e enviar o documento (ou tramitação), caso o usuário ainda não esteja envolvido naquele documento, o sistema automaticamente envia para a caixa de entrada e libera para o setor do usuário;
6. Cada documento mencionado será referenciado no documento de origem.