



Câmara Municipal de Guararapes

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO: Contratação de empresa de locação de sistema (software) de comunicação interna e externa, gestão documental e central de atendimento com módulos memorando, circular, ouvidoria digital, protocolo eletrônico, pedido de e-sic, ofício eletrônico.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 A presente contratação vem ao encontro com a realização de projetos que priorizam a modernização administrativa. Sendo assim, o objeto da demanda tem por finalidade a otimização do serviço público, além de primar pelo princípio da economicidade e eficiência.

2.2. O sistema informatizado, integrado e oficial de Comunicação Interna, Externa, Gestão Documental, Central de Atendimento, Protocolo e Gestão de Atividades para a Câmara Municipal tem como objetivo a padronização da comunicação, a expressiva redução de gastos públicos com papel e impressão, além de registrar informações e o acompanhamento das estatísticas do uso do sistema.

3. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

O serviço será executado de acordo com os seguintes parâmetros:

3.1. CONTROLES BASES

3.1.1 Memorando: Tenha total controle da comunicação interna oficial por meio do envio de Memorandos padronizados entre setores.

3.1.2. Circular: Envie circulares informativas para toda ou parte da organização com um clique.

3.1.3. Ouvidoria Digital: Módulo para Ouvidoria Digital transparente, com emissão de gráficos, quantitativo, indicadores e envio automático de e-mails, em conformidade com a Lei 13.460/17.

3.1.4. Protocolo Eletrônico: Sistema de recebimento de solicitações de empresas e pessoas de forma 100% digital. Toda a movimentação segura e protocolada por meio de código único.

3.1.5. Pedido de e-SIC: Módulo para cadastro, recebimento de pedidos de LAI e e-SIC. Com página de transparência pública seguindo a legislação.

3.1.6. Ofício Eletrônico: Envio de Ofícios Eletrônicos de forma oficial, sem impressão e sem custos de remessa e postagem.



Câmara Municipal de Guararapes

3.2. SEGURANÇA - MÉTODOS DE ACESSO

3.2.1. O acesso à plataforma se dá por meio de e-mail individual e senha pessoal e intransferível cadastrada pelo Administrador do sistema ou usuário por ele autorizado; Usuários podem recuperar a senha por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e-mail cadastrado e confirmado; Usuários podem utilizar certificados digitais emitidos pelo ICP-Brasil (e-CPF); Contatos externos podem se cadastrar e também recuperar senhas, caso já estejam cadastrados; Contatos externos podem utilizar certificado digitais emitidos pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) para acessar a plataforma.

3.2.2. Acesso à plataforma

3.2.3. Acesso interno: O acesso interno por meio de usuários autorizados pela Organização (Câmara Municipal), mediante indicação do administrador da plataforma (Ex: Presidente, Diretor, Funcionários); O administrador tem acesso e permissão para cadastrar setores e usuários da Organização; Parte interna da plataforma é acessada por usuários autorizados da Organização, mediante cadastro seguro; Administrador tem acesso a todas as funcionalidades da plataforma e autorização para cadastrar setores e usuários em toda a organização; Cadastro único de usuários, acesso a todos os módulos no mesmo local e mesma ferramenta, plataforma integrada; Possibilidade de customizar quais setores podem acessar determinados módulos, com a possibilidade, também, de restringir procedimentos de abertura ou tramitação de documentos; Cadastro de novos usuários sempre é feito por usuários autorizados; Cadastro de usuário com informações: nome, cargo, função, CPF, sexo, data de nascimento, senha (de uso pessoal) e foto; Usuários podem editar seus dados a qualquer momento, inclusive senha; Foto, caso presente, é visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade nos processos; Não é possível excluir o cadastro de um usuário, apenas suspender seu acesso, pois, desta forma, mantém-se histórico de todos usuários que já utilizaram a plataforma, caso necessite consultar no futuro (para segurança da Organização); Na inbox do setor, terá acesso aos módulos e funcionalidades contratados;

3.2.4. Acesso externo: A parte externa da plataforma pode ser acessada por contatos externos da Organização; Possibilidade de login no acesso externo por CPF e senha, certificado digital; Cadastro de contatos/pessoas externos que também poderão interagir na ferramenta via acesso ao Workplace (parte externa; Possibilidade de abertura de documentos externamente por usuários internos do próprio sistema, com mesmo login/senha, neste caso a identificação é somente no cadastro da pessoa e seu atual setor de trabalho não é vinculado. As pessoas externas à Entidade (clientes, fornecedores, pessoas físicas) podem se cadastrar no sistema de atendimento preenchendo um formulário com dados pessoais; O login social poderá acessar uma conta pré-existente,



Câmara Municipal de Guararapes

caso o e-mail seja o mesmo. Mediante este cadastro, é possível acessar áreas específicas para: Abertura de Atendimento, atualização e acompanhamento do mesmo; Consulta de autenticidade de Ofícios recebidos; Consulta, acompanhamento e atualização de documentos; Anexo de novos arquivos; 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. Sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um contato externo responder uma notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho, facilitando assim a interação com contatos externos; Disponibilidade dos usuários externos visualizarem anexos em modo de lista ou em modo de grade, com visualização em miniatura do anexo quando em modo grade; Disponibilidade de abertura de Atendimentos e outras demandas com suporte a inclusão de anexos; Requerente pode incluir informações e anexos de maneira facilitada enviando pela plataforma a cada nova interação;

3.3. ESTRUTURAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

3.3.1. Plataforma organizada hierarquicamente por setores e subsetores (com ilimitados níveis de profundidade), de acordo com a estrutura setorial da Organização. Os usuários internos da plataforma são 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). Tem-se como demanda resolvida apenas quando arquivam a solicitação. Todo documento pode ser rastreado por meio de número gerado, código ou QR Code. O acesso aos documentos somente é permitido para usuários devidamente autorizados por meio de envio, encaminhamento dos documentos ou entrega de chave pública (código) para consulta. Todos os acessos aos documentos e seus despachos são registrados e ficam disponíveis a listagem de quem visualizou, de qual setor e quando. Funcionalidade para dar mais transparência no trabalho que está sendo feito pelos envolvidos. Caracteriza-se como "Inbox" a caixa de entrada geral de documentos da Organização, divididas por setor. Inbox é organizada em abas, onde os documentos são agrupados pelos tipos "Em aberto", "Caixa de Saída", "Favoritos" e "Arquivados". Os documentos da Organização estarão presentes no "Inbox" dos setores, de acordo com permissões setadas no momento de sua criação ou encaminhamento. Usuários vinculados aos documentos terão acesso a eles pelo "Inbox pessoal", além do Inbox do setor, onde aparecem todos os documentos, independente de estarem associados a alguém ou estarem sem atribuição individual. Documentos sempre estão associados à 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". Documentos pertencem ao setor.



Câmara Municipal de Guararapes

3.3.2. A plataforma tem seu funcionamento dividido em módulos de modo a retratar a realidade operacional da Organização, os módulos podem ser acessados por usuários internos e externos, devidamente autorizados e configurados durante setup da ferramenta; Os módulos podem ter caráter de comunicação, informação ou gerenciais/operacionais, onde as informações são acessadas por usuários e setores devidamente autorizados. Todos os módulos utilizam do sistema de notificações multicanal, de acordo com parametrização e configuração únicas para cada processo. Possibilidade de parametrização para adição de campos personalizados na abertura de documentos; Registro e rastreamento de documentos por meio de QR Code e mediante identificação do usuário. Só é possível rastrear documentos em que o usuário tenha acesso. Impressão de documentos em layout padronizado, com possibilidade de customização de cores e logo da entidade.

3.4. MÓDULOS DISPONÍVEIS

3.4.1. Memorando: Também podendo ser chamado de Chamado Interno ou Mensagem interna; Permite troca de informações entre setores da organização: respostas, encaminhamentos, notas internas; Possibilidade de envio de comunicação privada, onde apenas o remetente e o destinatário têm acesso ao documento e seus despachos e anexos. Permite a movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações. Possibilidade de anexar arquivos ao enviar um documento ou em suas atualizações/despachos (Respostas e Encaminhamentos).

3.4.2. Circular: Troca de informações internas na organização: entre um setor e diversos outros, com caráter de informação. Possibilidade de consulta da data/hora que cada usuário de cada setor recebeu. Possibilidade de respostas à circular, podendo esta ser aberta (todos os envolvidos na circular podem visualizar) ou restrita (somente usuários do setor remetente a podem visualizar). Possibilidade de anexar arquivos ao enviar a circular ou em suas atualizações/despachos (Respostas e Encaminhamentos). Possibilidade de incluir uma atividade ou prazo dentro da circular, para controle de datas. Possibilidade de arquivar a circular recebida: para que respostas e encaminhamentos de outros setores não devolvam o documento para a caixa de entrada do setor; Possibilidade de encaminhamento da circular para um setor até então não presente no documento; Todos os setores envolvidos podem ver todos os despachos. Disponibilidade de restringir a resposta endereçando exclusivamente ao remetente.

3.4.3. Ouvidoria Digital: Também chamado de Manifestação, são atendimentos realizados por meio do setor de Ouvidoria da Organização; Abertura de atendimento por: Acesso externo via site da Organização ou cadastro de atendimento por operador do sistema. Possibilita o registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitações, até seu encerramento. Permite acesso aos dados do atendimento através de código ou login do emissor. Permite o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada Solicitação por assunto e finalidade; A lista de assuntos é pré-



Câmara Municipal de Guararapes

cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha; Comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima. Registra a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a um determinado Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações. Inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas, etc. O setor de destino do atendimento acessa diretamente o histórico ou documento específico, tem a total liberdade de encaminhar ou responder, a alguém internamente ou diretamente ao requerente. Os setores/áreas da empresa podem resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continua em aberto por quem está com alguma tarefa pendente ou atendendo integralmente o requerente. Configuração dos assuntos e histórico de atendimentos. Registro de usuário / data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos. Avaliação de atendimento por parte do requerente na visualização externa do documento de atendimento. Podendo reabrir, caso tenha interesse. Todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda, tem acesso ao documento. A menos que seja privado. Possibilidade de avaliação do atendimento diretamente na plataforma; Todos os acessos a demanda e despachos são registrados e tem-se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando. Possibilidade de direcionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto do mesmo. Possibilidade de ativação ou não dos modos de identificação do atendimento: Normal, Sigiloso (onde somente o setor inicial pode ver os dados do requerente e suas respostas tanto pelo painel de acompanhamento quanto quando respondido diretamente por e-mail) e Anônimo, onde não é necessário realizar cadastro para abertura de solicitação. Possibilidade de organização de informações das solicitações por diversos agentes (solicitante/requerente, prestador ou empresa associada).

3.4.4. Protocolo Eletrônico: Abertura de protocolo/processos por: Acesso externo via site da Organização, smartphone ou cadastro de atendimento por operador do sistema. Modos de visualização: em lista (tabelado), por prazo. Possibilita o registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitações, até seu encerramento. Permite acesso aos dados do protocolo por meio de código ou login do emissor. Permite o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada Solicitação por assunto e finalidade; A lista de assuntos é pré-cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha; Comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima. Registra a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a um determinado Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações. Inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas, etc. O setor de destino do atendimento acessa diretamente o histórico ou documento específico, tem a total liberdade de encaminhar ou responder, a alguém internamente ou diretamente ao



Câmara Municipal de Guararapes

requerente. Os setores/áreas da empresa podem resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continua em aberto por quem está com alguma tarefa pendente ou atendendo integralmente o requerente. Configuração dos assuntos. Registro de usuário / data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos. Avaliação de atendimento por parte do requerente. Podendo reabrir, caso tenha interesse. Todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda, tem acesso ao documento. A menos que seja privado. Todos os setores envolvidos podem ver todos os despachos. Menos em circulares onde os despachos possuem a opção de serem endereçados exclusivamente ao remetente. Todos os acessos a demanda e despachos são registrados e tem-se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando. Possibilidade de direcionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto do mesmo.

3.4.5. Pedido de e-SIC: Possibilidade de recebimentos de demandas oriundas da LAI - Lei de Acesso à Informação; As solicitações podem ser feitas via internet ou cadastradas manualmente por operador, a partir de visita presencial, telefone ou correspondência do solicitante; Possibilidade de resposta/encaminhamento da demanda internamente para qualquer setor da árvore que tiver ao menos um usuário ativo; Inclusão de anexos na solicitação original ou em qualquer uma das movimentações Funcionalidades similares às demais estruturas de documentos; Possibilidade de categorização das demandas por assunto; Possibilidade de divulgação pública na web de gráfico contendo as informações de: quantidade total de demandas da LAI recebidas, divisão do quantitativo por assunto, por setor, por situação ou por prioridade;

3.4.6. Ofício Eletrônico: Envio de documentos oficiais Externos com E-mails rastreados; O documento é gerado dentro da Organização e remetido de forma oficial e segura a seu destinatário, via e-mail. Com possibilidade de notificação via aplicativo; Possibilidade de receber respostas dos Ofícios via sistema (Central de Atendimento) ou quando o destinatário responder o e-mail de notificação; Transparência de movimentações e todo o histórico mantido no sistema; Utilização de base única de contatos para todos os módulos da plataforma; O destinatário é credenciado automaticamente na plataforma para acessar o documento ou tramitá-lo; Os ofícios a serem acessados na parte externa da plataforma compartilham de mesma numeração do ofício interno; Possibilidade de geração de QR-Code para cada ofício enviado.

3.5. MODO DE FUNCIONAMENTO

3.5.1. Funcionalidades comuns da plataforma, podendo estar presentes nos módulos acima descritos e no uso geral do sistema.

3.5.2. Organograma



Câmara Municipal de Guararapes

Organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários presentes no sistema. Não há limite de setores filhos, ou seja, pode-se cadastrar setores na raiz e setores filhos tanto quanto o necessário. Informações sobre os usuários dentro de cada setor. Nome, Cargo, Data de cadastro no sistema e última vez online. Possibilidade de incorporação do organograma no site oficial da Organização. Identificação visual dos setores e usuários on-line. Possibilidade de usuários e contatos externos realizarem consulta ao organograma da Entidade.

3.5.3. Calendário / Controle de prazos

Possibilidade de criação de prazos pessoais ou prazos coletivos (prazos de resolução de demandas pelo setor); Visualização em modo calendário de todos os prazos associados ao usuário atual ou ao setor que trabalha. Identificação visual, por meio de cores, acerca do vencimento do prazo: com folga, vencendo ou vencido.

3.5.4. Funcionalidade de quem visualizou

Os registros de acesso a cada documento ou demanda são registrados, para se ter o histórico de quem acessou tal documento e quando;

3.5.5. Central de Atendimento

Área externa do sistema, onde estão disponíveis documentos para acesso por meio de código chave pública. Contatos externos têm acesso a Central de Atendimento da Organização para manterem seus dados atualizados, registrar novas demandas e acompanhar o progresso e resolução de demandas previamente abertas. Após estar identificado na Central de Atendimento, o contato têm a Disponibilidade de acessar o seu Inbox, uma tela que reúne todos os documentos nos quais ele é o requerente ou destinatário);

3.5.6. Transparência de dados e ações

Possibilidade de contatos externos terem acesso a quem leu as demandas; Possibilidade de exposição de gráficos e números externamente de modo a retratar o quantitativo de documentos presentes em tal módulo.

3.5.7. Atribuição de responsabilidade, menção de usuários e envio em cópia

Ao enviar ou tramitar um documento, é possível atribuir responsabilidade a si próprio ou a outro usuário, basta utilizar a opção A/C (aos cuidados de); É possível enviar uma demanda a mais de um usuário ao mesmo tempo utilizando a opção "CC - envio em cópia".

3.5.8. Assuntos

Possibilidade de cadastrar, editar assuntos, que são categorizações que certos tipos de documentos podem ter. Possibilidade de configurar, para cada assunto,



Câmara Municipal de Guararapes

redirecionamento automático para um setor, que permite que todas as demandas abertas com aquele assunto sejam encaminhadas automaticamente para o setor em questão.

3.5.9. Busca avançada

Possibilidade de busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma. Busca por data, palavra, tipo de documento, remetente, destinatário. Disponibilidade de realizar busca avançada de documentos por assunto oriundo de lista de assuntos; Disponibilidade de realizar busca avançada de documentos por assunto textual; Disponibilidade de realizar busca avançada por termos presentes em anexos enviados para a plataforma que foram processados por OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres).

3.5.10. Sistema de marcadores / tags

Possibilidade de todos os setores da organização adotarem uma organização dos documentos, por meio da criação de marcadores ou tags; Os marcadores funcionam como gavetas virtuais, onde os usuários podem categorizar e encontrar facilmente documentos; Possibilidade de busca e filtragem de todos os tipos de documento disponíveis por meio de marcadores, bastando selecionar a tag antes de realizar uma busca avançada;

3.5.11. Sistema de Assinatura Digital no padrão ICP-Brasil

Estar em conformidade com as normas da ICP-Brasil para documentos assinados, mais especificamente: DOC-ICP-15; DOC-ICP-15-01; DOC-ICP-15-02; DOC-ICP-15-03; Possuir suporte os seguintes formatos de documentos assinados: CADES, incluindo CMS (.P7S); PAdES (.PDF); Possuir suporte a representação visual em assinaturas no formato PAdES; Possuir componente para execução de assinaturas digitais no browser sem a necessidade de instalar Java; Possuir componente para execução de assinaturas digitais no browser sem a necessidade de instalar certificados de terceiros (não fornecidos originalmente com a distribuição do Sistema Operacional); Possuir suporte a assinaturas em lote; Assinatura eletrônica de documentos com validade jurídica via ICP-Brasil; Disponibilidade de anexar arquivos PDF à documentos da plataforma para posterior assinatura digital. Para tal, o usuário precisa ter o plugin instalado e também ter algum certificado digital válido; Possuir funcionalidade de autenticação de usuários com certificados digitais; Disponibilidade de verificação da assinatura para tirar uma relação de todos os assinantes, documento oficial (CPF ou CNPJ) bem como toda a cadeia de certificação para comprovar a validade do certificado digital emitido; Disponibilidade de geração de assinaturas simples, múltiplas assinaturas e assinatura de certificação no formato PDF Signature de acordo com o padrão ISO 32000-1. Possuir suporte a dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3 da ICP-Brasil e repositórios (Keystore) para certificados do tipo A1 da ICP-Brasil; Disponibilização da funcionalidade de verificação de documentos assinados, de forma a permitir a implantação de suporte a documentos eletrônicos seguros. Possuir



Câmara Municipal de Guararapes

componente para execução de assinaturas digitais nos seguintes navegadores de internet: Internet Explorer; Firefox; Chrome; Possuir componente para execução de assinaturas digitais no browser nos seguintes Sistemas Operacionais: Windows; Linux; Disponibilidade do usuário assinar documentos digitalmente em dispositivos mobile, bem como despachos e/ou arquivos anexos, através de certificado ICP-Brasil, com suporte aos sistemas operacionais Android e iOS; Disponibilidade do usuário ou contato externo assinar documentos digitalmente na Central de Atendimento em dispositivos mobile, bem como despachos e/ou arquivos anexos, através de certificado ICP-Brasil, com suporte aos sistemas operacionais Android e iOS; Possibilidade de solicitar assinatura de outros usuários em documentos.

3.5.12. Assinatura Eletrônica Nativa

A Assinatura Eletrônica é amparada pela Medida Provisória 2.200-2/2001, especificamente no Artigo 10, § 2º, em conjunto a instrumento a ser publicado pela Organização, ratificando que os usuários da plataforma são pessoais e intransferíveis, admitindo como forma de comprovação da autoria. Não exige instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário para sua utilização; Geração automática de certificados no padrão X509 para cada usuário interno ou contato externo cadastrado na plataforma que tenha um documento de identificação válido (CPF ou CNPJ). Tais certificados são vinculados a uma cadeia certificadora emitida pela própria plataforma, em conformidade com a Medida Provisória 2.2000-2/2001 e compostas de uma autoridade certificadora pai e uma sub-autoridade certificadora; O certificado X509 está em conformidade com os padrões utilizados na assinatura digital no formato PAdES e é gerado pela sub-autoridade certificadora, pertencente à raiz certificadora da plataforma; O certificado X509 dos usuários e contatos são mantidos vinculados à própria conta do usuário. Disponibilidade de assinar documentos ou despachos emitidos e/ou anexos em formato PDF, utilizando certificados digitais individuais, por meio de cadeia própria, criando arquivos assinados no formato PAdES; Possibilidade de salvamento automático das preferências de assinatura do usuário, em determinado fluxo. Disponibilidade de geração de arquivo em formato PDF para materialização de documento assinado eletronicamente; Possibilidade de geração de uma página com extrato técnico das assinaturas na central de verificação, contendo nome do assinante. Disponibilidade de co-assinar documentos previamente assinados no formato PAdES com Certificados ICP-Brasil ou outras assinaturas nativas, mantendo assim todas as assinaturas existentes do documento e no mesmo padrão e local para conferência. Possibilidade do usuário assinar documentos eletronicamente através da Assinatura Eletrônica no conteúdo dos documentos, apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos anexos (PDF). Possibilidade de escolher, no momento da assinatura, se será utilizada Assinatura Eletrônica ou Assinatura Digital ICP-Brasil (requer certificado digital A1 ou A3 emitido ICP- Brasil). Possibilidade de pré-visualizar documentos e/ou anexos que serão assinados digitalmente com a Assinatura Eletrônica antes de efetuar a operação. Possibilidade de visualizar os dados de assinatura



Câmara Municipal de Guararapes

do usuário no momento que documentos e/ou anexos serão assinados digitalmente com a Assinatura Eletrônica. Possibilidade de verificar a autenticidade de assinatura e de documentos ao utilizar Assinatura Eletrônica. Inserção de assinatura em tela nos documentos que foram assinados com a Assinatura Eletrônica. Possibilidade de solicitar assinatura de outros usuários em documentos. Esta solicitação é exibida para o assinante em formato de notificação na plataforma.

3.5.13. Editor de texto

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

3.5.14. Produtividade

Possibilidade de criação de dashbord para análise de produtividade.

3.5.15. Monitoramento e Inteligência para Administradores

Possibilidade de criação de dashboard para acompanhamento em tempo real das estatísticas e visão geral de uso da ferramenta. Visão geral da Entidade: em quais setores as demandas não estão sendo resolvidas, lidas ou possuem notas de qualidade baixas, gargalos.

3.5.16. Gráficos gerais

Possibilidade de criação de gráficos personalizado de acordo com a necessidade da entidade;

3.5.17. Aplicativo para tablet ou celular para auxiliar no atendimento presencial

A solução deverá ser composta por um aplicativo para aparelhos moveis como celulares e tablet para auxiliar no atendimento presencial, dando a possibilidade de no momento do atendimento presencial adicionar informações como fotos do rg, cpf entre outros e também a de realizar a assinatura digital pelo tablet ou celular.

3.6. SERVIÇOS OFERECIDOS

3.6.1. Implantação

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

3.6.2. Condições gerais



Câmara Municipal de Guararapes

Confidencialidade: Compromisso em não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros. Compromisso em não repassar o conhecimento das informações confidenciais, Todos os dados são exclusivamente de propriedade da Contratante e serão disponibilizados na integralidade sempre que solicitados em formato digital e sem qualquer custo.

3.6.3. Suporte

Suporte sem custos e ilimitado, via sistema de atendimento ou telefone. O suporte funciona de segunda a sexta das 8h às 17h.

3.6.4. Informações complementares

Integração completa entre todos os sistemas e setores da entidade e sistemas através de disponibilizações de APIs, promovendo aproximação, agilidade, rastreabilidade e transparência nos processos. Flexibilidade, permitindo a parametrização de qualquer tipo de processo, de acordo com a necessidade de cada órgão público. Além de possibilitar a criação de canais de comunicação entre a entidade e munícipes ou contribuintes.

Ainda:

3.6.5. possibilidade de criação de documentos com leiautes personalizados, pré-definidos pela organização pública;

3.6.6. controle e configuração de prazos e assuntos dos processos;

3.6.7. tramitação de acordo com a estrutura administrativa da entidade;

3.6.8. acesso através de certificados digitais;

3.6.9. responsividade – permite o uso em qualquer dispositivo;

3.6.10. configuração de permissões de acesso;

3.6.11. personalização das caixas de entrada.

3.6.12. Controle da comunicação interna, memorandos, protocolos, ofícios, abertura de empresas, domicílio tributário eletrônico, e-SIC e ouvidoria em um só lugar. Criação de novos fluxos de acordo com a necessidade de cada órgão público. Gerencie os arquivos por sua pasta virtual.

3.6.12. Todos os serviços deverão ser executados no Prédio da Câmara Municipal.

3.7. QUANTITATIVO

3.7.1. O número mínimo de 20 (vinte) usuários internos.

4. DA VIGÊNCIA.

4.1 O contrato terá vigência de 5 (cinco) anos, prorrogável, na forma dos artigos 105 a 107 da Lei Federal n.º 14.133/2021, desde que haja autorização formal da autoridade competente.



Câmara Municipal de Guararapes

5. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5.1 A dotação Orçamentária a ser utilizada para alocação das despesas neste exercício de 2024 será a seguinte:

Elemento de despesa: 3.3.90.40,16 - Ficha 19.

6. FORMA DE PAGAMENTO

6.1 O pagamento será feito até 10 (dez) dias úteis após emissão nota fiscal e relatório dos serviços prestados no período.

7. CRITÉRIO DE JULGAMENTO.

7.1. O critério de julgamento será por **Menor Preço Global**, para o período de **12 (meses)**.

Guararapes, 08 de outubro de 2024.

JOSÉ CARLOS ALVES DE OLIVEIRA
Diretor Adm. Parlamentar