



DISPENSA ELETRÔNICA Nº 01/2023

PROCESSO INTERNO Nº 35/2023

O **Instituto de Previdência do Município de Caraguatatuba - CaraguaPrev**, inscrito no CNPJ sob nº 04.332.948/0001-03 por intermédio de seu Diretor Administrativo, informa que se encontra aberta **DISPENSA ELETRÔNICA TIPO MENOR PREÇO GLOBAL** nos termos do **Artigo Nº 75, II da Lei 14.133/2021**, e as exigências estabelecidas neste Aviso de Contratação Direta, conforme os critérios e procedimentos a seguir definidos, objetivando obter a proposta mais vantajosa, observadas as datas e horários discriminados a seguir:

- **Cadastramento das Propostas:**
Até as 08:59 do dia 13/07/2023
- **Início da disputa de preços:**
Dia 13/07/2023 as 09:00
- **Encerramento da disputa de preços:**
A disputa será encerrada 6(seis) horas após o início
- **Endereço eletrônico para cadastramento das propostas e documentação:**
<https://www.comprascaraguaprev.com.br>
- **Referência do tempo:**
Horário de Brasília (DF)

Esta dispensa utiliza-se do Portal Eletrônico de contratações do CaraguaPrev <https://www.comprascaraguaprev.com.br/> conforme convênio de cooperação técnica. As informações e os procedimentos desta Dispensa Eletrônica serão executados pelos Agentes de Contratação do CaraguaPrev, com contato por meio do tel.: (12) 3883-3252/3480.

1.OBJETO

Contratação de empresa especializada no licenciamento de uso de plataforma web integrada e oficial de comunicação interna e externa, com gestão eletrônica de processos, documentos e central de atendimento, contemplando à execução de serviços, implantação, treinamento, manutenção, suporte técnico e acompanhamento pelo prazo de 12(doze) meses, conforme parâmetros definidos no anexo I.

Demanda criada pela:

SOLICITAÇÃO DE COMPRA CARAGUAPREV Nº 021/2023



2.FORMALIZAÇÃO DE CONSULTA

2.1. Os interessados que tiverem dúvidas de caráter técnico ou legal quanto à interpretação dos termos deste Aviso de Contratação Direta poderão solicitar os esclarecimentos em até 24h úteis antes do início da disputa, pelos endereços de e-mail:

caraguaprev@caraguatatuba.sp.gov.br / compras@caraguatatuba.sp.gov.br

3.DA PARTICIPAÇÃO DA DISPENSA ELETRÔNICA

3.1. A participação na presente Dispensa Eletrônica se dará mediante Sistema de Dispensa Eletrônica do Portal de Compras CaraguaPrev;

3.2. Os fornecedores deverão atender aos procedimentos previstos no Manual do Sistema de Dispensa Eletrônica, bem como ter cadastro de acesso ao sistema e operacionalização.

3.3. O fornecedor é o responsável por qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante no Portal de Compras, não cabendo ao provedor do Sistema ou ao órgão entidade promotor do procedimento a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.

3.4. O ingresso do fornecedor na disputa da Dispensa Eletrônica se dará com o cadastramento de sua proposta inicial, na forma deste item.

3.5. O fornecedor interessado, após a divulgação do aviso de contratação direta, encaminhará, exclusivamente por meio do Sistema de Dispensa Eletrônica, a proposta com a descrição do objeto ofertado, a marca do produto, quando for o caso, e o preço, até a data e o horário estabelecidos para o encerramento do procedimento.

4.DAS PROPOSTAS

4.1. A proposta deverá conter a indicação do VALOR MENSAL DO ITEM, VALOR TOTAL GLOBAL DA PROPOSTA e ainda:

a) Conter prazo de validade não inferior a 30 (trinta) dias, contado(s) da data de apresentação das propostas. Na falta de tal informação será considerado proposto o prazo citado nesta alínea;

b) O(s) preço(s) do valor unitário e total do item deve(m) ser cotado(s) em moeda nacional, em algarismo e por extenso, com centavos de no máximo 02 (DUAS) casas decimais após a vírgula. Caso seja apresentado preço com mais de 02 (DUAS) casas decimais após a vírgula, o(a) Comprador(a) considerará apenas as 02 (DUAS) primeiras casas decimais, sem qualquer tipo de arredondamento;

c) Especificação clara, completa e detalhada do produto ofertado, conforme definido no Termo de Referência;

4.2. A documentação necessária à participação na presente Dispensa Eletrônica, compreendendo os documentos referentes à Habilitação e seus anexos, deverão ser apresentados no idioma oficial do Brasil, salvo quanto a expressões técnicas de uso corrente;



- 4.3. O número do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ indicado no cadastro da Proposta de Preço e da Habilitação deverá ser do mesmo estabelecimento da empresa que efetivamente vai fornecer o objeto da presente Dispensa Eletrônica;
- 4.4. Após a apresentação da proposta, não mais caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pela Administração;
- 4.5. A apresentação da proposta vinculará a empresa ao cumprimento de todas as condições e obrigações inerentes ao processo;
- 4.6. A participação no processo importa em total, irrestrita e irrevogável submissão das empresas proponentes às condições deste Aviso de Contratação Direta.
- 4.7. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens ou serviços.

5.DA HABILITAÇÃO

5.1. As empresas declaradas vencedoras deverão enviar a documentação de habilitação e a proposta atualizada em até 2h depois de solicitado pelo comprador via sistema. Os referidos documentos deverão estar dentro de seu prazo de validade ou expedidos no máximo com antecedência de 90 (noventa) dias;

5.2. A administração realizará verificação de autenticidade da documentação enviada;

5.3. Da documentação:

a) Contrato Social em vigor (Consolidado), devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais; exigindo-se, no caso de sociedade por ações, documentos de eleição de seus administradores; Estatuto Social devidamente registrado acompanhado a última ata de eleição de seus dirigentes devidamente registrados em se tratando de sociedades civis com ou sem fins lucrativos.

Quando se tratar de empresa pública será apresentado cópia das leis que a instituiu; Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – MEI;

b) Regularidade para com a Fazenda Federal - Certidão Conjunta Negativa De Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

c) Certidão Regularidade junto à Secretaria de Estado da Fazenda Pública Estadual;

d) Certidão Negativa de Débitos junto ao FGTS;

e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

f) Documento válido com foto, dos sócios da empresa ou dos representantes legais (RG ou equivalente).

5.4. Se a empresa for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, se for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.



6.DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO

- 6.1. As propostas de preço que não estiverem em consonância com as exigências deste Aviso de Contratação Direta serão desconsideradas julgando-se pela desclassificação;
- 6.2. Se a proposta de menor valor não for aceitável, ou se a empresa desatender às exigências de habilitação, a Administração examinará a proposta subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação da participante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o Aviso de Contratação Direta. Também nessa etapa o Comprador(a) poderá negociar com a participante para que seja obtido preço melhor;
- 6.3. Para esta Dispensa Eletrônica a classificação se dará pela ordem crescente dos preços propostos.

7.DOS RECURSOS

- 7.1. Ao final da fase de disputa, a empresa que desejar recorrer contra decisões do comprador(a) poderá fazê-lo, no prazo de 30 (trinta) minutos, manifestando sua intenção de recorrer quando lhe será concedido prazo de até 01 (um) dia útil para apresentação das razões. Os interessados ficam, desde logo, intimados a apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente;
- 7.2. A intenção de recurso deverá ser realizada através da plataforma eletrônica através do “chat de mensagens”;
- 7.3. A falta de manifestação imediata e motivada importará a preclusão do direito de recurso;
- 7.4. O encaminhamento das razões e contrarrazões de recursos poderão ser realizados através do endereço eletrônico na Internet caraguaprev@caraguaprev.sp.gov.br;
- 7.5. Não serão conhecidas as impugnações e os recursos apresentados fora do prazo estipulado neste Aviso de Contratação Direta e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pela empresa;
- 7.6. Não será concedido prazo para recursos sobre assuntos meramente protelatórios ou quando não justificada a intenção de interpor o recurso pela empresa;
- 7.7. Os recursos contra decisões do Agente de Contratações não terão efeito suspensivo;
- 7.8. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

8.DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 8.1. As despesas decorrentes da presente dispensa eletrônica correrão por conta da(s) seguinte(s) dotações orçamentárias:

032101|09.272.0148.2072|3.3.90.40.00 – Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação PJ



9.DO PAGAMENTO

9.1. O pagamento será efetuado em até 15 (quinze) dias, após a entrega da nota fiscal devidamente atestada pelo gestor do contrato, após conferência de todos os responsáveis, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021;

9.2. O pagamento será efetuado mediante a apresentação da Nota Fiscal, liquidação das despesas e apresentação dos comprovantes de regularidade perante o INSS e FGTS, podendo essas regularidades ser confirmadas por via eletrônica pelo CaraguaPrev, por ocasião a empresa deverá apresentar junto com a Nota Fiscal, Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais, a Dívida Ativa da União e Seguridade Social, a Certidão Débitos Trabalhistas (CNDT) e o Certificado de Regularidade de Situação do FGTS, dentro de seus períodos de validade.

9.3. A Nota Fiscal de fornecimento do objeto em questão deverá ser obrigatoriamente eletrônica;

9.4. Em caso de necessidade de providências por parte da empresa vencedora, os prazos de pagamento serão suspensos e considerados a entrega do(s) produto(s) em atraso, sujeitando-a a aplicação de multa e, conforme o caso, a outras sanções estabelecidas na legislação e neste Aviso de Contratação Direta.

10.PENALIDADES

10.1. Pela inexecução total da obrigação objeto da aquisição será aplicada multa equivalente a 20% (vinte por cento) do valor da Autorização de Fornecimento.

10.2. Pela inexecução parcial do ajuste será aplicada multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor da Autorização de Fornecimento.

10.3. O atraso na entrega do objeto sujeitará a empresa vencedora à multa de mora de 0,5% (cinco décimos percentuais) do valor da Autorização de Fornecimento por dia de atraso, até o 15º (décimo quinto) dia, que após o período poderá ser considerada inexecução total ou parcial do ajuste, conforme o momento da autorização de fornecimento.

11.DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. A empresa é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase do processo. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação da empresa que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido a vencedora, a anulação da Autorização de Fornecimento, sem prejuízo das demais sanções cabíveis;

11.2 Fica assegurado ao CaraguaPrev, no interesse da Administração, anular ou revogar, a qualquer tempo, no todo ou em parte, o presente procedimento, dando ciência as participantes, na forma da legislação vigente, poderá ainda, sem que caiba aos participantes qualquer reclamação ou indenização, ser:

a) Adiada a data de cadastramento de propostas;

b) Alterada as condições do presente Aviso de Contratação Direta, com fixação de novo prazo para a dispensa eletrônica;



11.3. Poderão ser solicitado(s) à(s) empresa(s) vencedora(s) catálogo(s) do(s) item(ns) para análise mais aprofundada, e ainda poderá(ão) ser submetido(s) a secretaria solicitante para a devida aprovação;

11.4. É facultado ao Comprador(a)(a), ou à autoridade a ele superior, em qualquer fase do processo, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo;

11.5. As empresas intimadas para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo Comprador(a), sob pena de desclassificação/inabilitação;

11.6. As normas que disciplinam este Processo serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre as empresas, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação;

11.7. As empresas assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o CaraguaPrev não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo;

11.8. O CaraguaPrev, observadas razões de conveniência e oportunidade, devidamente justificadas, poderá revogar ou anular a qualquer momento o presente procedimento, ou declarar a sua nulidade por motivo de ilegalidade, mediante despacho fundamentado da autoridade competente;

11.9. As empresas não terão direito à indenização em decorrência da anulação ou revogação do procedimento.

11.10 Constituem anexos deste Aviso de Contratação Direta, dele fazendo parte integrante:

TERMO DE REFERÊNCIA

Caraguatatuba, 07 de julho de 2023

Pedro Ivo de Sousa Tau
Presidente do CaraguaPrev
Certificado ANBIMA CPA-10





ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO

Contratação de empresa especializada no licenciamento de uso de plataforma web integrada e oficial de comunicação interna e externa, com gestão eletrônica de processos, documentos e central de atendimento, contemplando à execução de serviços, implantação, treinamento, manutenção, suporte técnico e acompanhamento pelo prazo de 12(doze) meses, conforme parâmetros definidos no anexo I.

JUSTIFICATIVA

Atualmente a gestão pública, carece de um sistema de gestão eletrônica de documentos, e modernização na dinâmica no que tange a realização dos atos administrativos no serviço público. A contratação pretendida visa atender a necessidade de ferramenta informatizada para gestão de documentos, processos e comunicações do CARAGUAPREV, buscando otimizar os fluxos de processos administrativos, padronizar a comunicação, facilitar o armazenamento e o acesso dos documentos que serão produzidos e armazenados de forma digital na plataforma contratada, o que reduzirá a necessidade de arquivo físico. A ferramenta deve oferecer maior transparência nos atos, registrando informações de atendimento aos segurados, aumentando a eficiência na prestação dos serviços ao público, assim como reduzir a quantidade de impressões e papel circulante na entidade, reduzir custos com logística nos traslado de documentos e processos físicos, disponibilizar serviços em formato online que hoje são realizados presencialmente, permitir que os gestores monitorem o andamento dos processos, bem como os prazos e a execução de cada tarefa vinculada aos processos, otimizar os fluxos de processos administrativos e prover mecanismos de controle de produtividade, melhorando o nível de serviço aos segurados.

PREVISÃO LEGAL

A presente contratação é balizada pelos preceitos definidos no art. 75, II da Lei Federal nº 14.133/2021 e paralelamente IN SEGES/ME nº 67/2021 que regula a dispensa de licitação na nova lei de licitações.

DAS CONDIÇÕES E DA EXECUÇÃO DO OBJETO DO CONTRATO

O(s) serviço(s) deverá(ão) ser iniciados conforme cronograma e solicitação da CONTRATANTE.

Correrão por conta da CONTRATADA todas as despesas pertinentes, tais como seguros, transportes, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários e todos os demais que



forem necessários, decorrentes da prestação de serviços do objeto ora contratado e as entregas deverão ocorrer sem prejuízo dos serviços normais do Instituto de Previdência do Município de Caraguatatuba - CaraguaPrev.

O(s) serviço(s) somente será(ão) considerado(s) executado(s) após a(s) conferência(s) de praxe pelo responsável indicado pelo CaraguaPrev, nos seguintes termos:

Provisoriamente: para efeito de posterior verificação do(s) serviço(s) executado(s) com as especificações constantes no Termo de Referência, e similaridade;

Definitivamente: após a verificação da qualidade do(s) serviço(s) e conseqüente aceitação pelo setor competente. A empresa vencedora do certame obriga-se a executar o objeto a que se refere no Termo de Referência de acordo estritamente com as especificações nele descritas, sendo de sua inteira responsabilidade a reparação do mesmo quando constatado na sua prestação o não atendimento do contratado;

Realizados os serviços, se a qualquer tempo durante a sua execução normal vier a se constatar discrepância com as especificações, proceder-se-á a imediata notificação da empresa a ser contratada para efetuar a reparação do mesmo.

Todas as despesas encargos trabalhistas e previdenciários e outros custos decorrentes direta e indiretamente do fornecimento do objeto desta licitação correrão por conta exclusivos da contratada;

DAS CONDIÇÕES DO REPASSE DO PAGAMENTO

Os pagamentos devidos, em decorrência das obrigações assumidas serão efetuados em conformidade com as condições estabelecidas na especificação prévia fornecida por este instrumento, devendo corresponder a prestação do referido serviço;

A contratada deverá indicar juntamente com a documentação fiscal, o número da conta corrente e a agência do banco em que mantiver tal conta;

Caso contratada não indique a conta corrente, o pagamento será efetuado diretamente no Instituto de Previdência do Município de Caraguatatuba – CaraguaPrev, sito à Avenida Prestes Maia nº 302 Centro, neste Município;

A Nota Fiscal de fornecimento do objeto em questão deverá ser **obrigatoriamente eletrônica**;

Em caso de necessidade de providências por parte da licitante vencedora, os prazos de pagamento serão suspensos e considerados o fornecimento em atraso, sujeitando-a a aplicação de multa e, conforme o caso, a outras sanções estabelecidas na legislação e neste edital.



DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Quem, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Instrumento Contratual, deixar de entregar documentação, ou apresentar documentação em desacordo com o Edital, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar o fornecimento, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, estará sujeita às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021.

À CONTRATADA, total ou parcialmente inadimplente, serão aplicadas as seguintes sanções administrativas, garantida a prévia defesa, sem prejuízo, quando for o caso, de perdas e danos:

I. Advertência;

II. Multa administrativa, graduável e progressiva conforme a gravidade da infração, não excedendo, cada uma, o equivalente a 30% (trinta por cento) do valor do contrato, acumulável com as demais sanções;

DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS

A plataforma deverá fornecer a todos os colaboradores do CARAGUAPREV uma forma de gerenciar suas atividades diárias, tendo controle de prazos de resolução e sequência dos serviços. Deverá oferecer uma ferramenta rápida e prática para registro das atividades oficiais, internas e externas à organização, permitindo agrupar as respostas dos documentos em um único local, facilitando o entendimento e a tomada de decisão baseada na cronologia dos fatos.

A plataforma deverá proporcionar a digitalização de documentos e processos internos e externos, utilizando de assinaturas digitais, geração de códigos de autenticidade ou QRCode e mecanismo de segurança para autenticar usuários, assinar e validar documentos digitais.

A plataforma deverá garantir a confidencialidade dos documentos, possuindo recursos de segurança na autenticação dos usuários, mantendo sempre acessível ao setor os arquivos anexos aos documentos, permitindo a criação de um sistema de notificação multicanal, de modo a dar transparência no atendimento e receber retorno se os envolvidos já receberam ou visualizaram certas informações.

A plataforma deverá utilizar somente um layout e sequência de numeração de documentos em todos os setores da entidade. Possibilitará criar um organograma oficial e lista de contatos atualizada, ter todo o histórico de trabalho registrado e organizado para servir como base para a tomada de decisão.



ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA E HOSPEDAGEM

A plataforma deverá ser totalmente do tipo Web, sem necessidade de instalação de componentes adicionais, devendo ser executada nos navegadores/browsers tradicionais das plataformas Android, Windows e IOs.

A plataforma deverá funcionar em computadores do tipo desktop e dispositivos móveis (smartphone, tablets e outros).

A troca de dados entre o usuário e o servidor deverá ser criptografada.

A plataforma deverá possuir um sistema de notificação por mensagens de e-mail.

A plataforma deverá possuir um mecanismo de bloqueio contra spam e acesso de robôs.

A plataforma deverá ser hospedada em um ambiente cloud (nuvem), não sendo necessário nenhum investimento por parte do CARAGUAPREV em infraestrutura, certificados, servidores, cabeamentos, sistemas operacionais e softwares. A CONTRATADA deverá entregar a solução apta para utilização e em funcionamento adequado e satisfatório, em conformidade com os requisitos previstos neste documento. Não deverá existir limite de armazenamento e de geração de dados e documentos na plataforma.

A plataforma deverá ser hospedada em um Data Center com certificação de segurança e situado em território nacional.

ACESSO À PLATAFORMA (Usuários internos e externos)

Para acesso à plataforma deverá ser utilizada uma senha pessoal cadastrada pelo administrador da plataforma ou por usuário por ele autorizado.

A plataforma deverá permitir que o público externo (usuário externo) se cadastre na plataforma.

A plataforma deverá disponibilizar uma função de recuperação de senha. As instruções para obter nova senha deverão ser enviadas para o e-mail cadastrado do usuário. Esta opção deverá ser disponibilizada tanto para o usuário interno como o externo.

Quantidade mínima de usuários:

- A. Usuários do tipo interno (colaboradores): Mínimo de 20 (vinte);
- B. Usuários de acesso externo. Exemplo de usuários externos: segurados e beneficiários que necessitarão solicitar serviços pela plataforma, fornecedores de serviços e produtos, cidadãos que peticionam requerimentos referentes a questões previdenciárias no âmbito de RPPS municipal. Para estes, deverá ser fornecido um número ilimitado de licenças de usuário externo, por não ser



possível prever a quantidade de usuários que acessarão o sistema de modo simultâneo, garantindo assim o princípio de disponibilidade do sistema.

O administrador deverá ter acesso a todas as funcionalidades e permissão para cadastrar setores e usuários da organização.

O acesso interno à plataforma deverá ser permitido por usuários autorizados da organização, mediante cadastro.

A plataforma deverá possuir um cadastro único de usuários, acesso a todos os módulos no mesmo local e mesma ferramenta (plataforma integrada).

A plataforma deverá permitir a customização de setores para acessar módulos, restringir atos de abertura de documento ou movimentação.

A plataforma deverá registrar a data/hora e usuário que o cadastrou, caracterizando a criação de cadeia de responsabilidades e permitindo o rastreamento de informações.

A plataforma deverá permitir o cadastro de usuários com informações pessoais, como: nome, CPF, sexo, data de nascimento, senha e foto.

A plataforma deverá permitir que os usuários habilitados possam editar seus dados.

A plataforma deverá possibilitar ao usuário informar que está afastado do trabalho por motivos de férias, licença maternidade, licença paternidade, outros tipos de licenças e por outros motivos.

A plataforma deverá possibilitar, ao usuário, configurar e-mail secundário em página de preferências da conta, que servirá para receber e-mails de notificação.

A plataforma deverá possibilitar ao usuário desativar as notificações por e-mail.

O sistema deverá permitir dar andamento aos tramites de documentos, através das notificações enviadas por e-mail, seja de forma automática ou clicando em links no conteúdo da mensagem.

A plataforma deverá possibilitar ao administrador alterar o setor que o usuário trabalha (a partir deste momento ele terá acesso somente aos documentos do setor atual, porém todo o seu histórico continua no setor anterior).

A plataforma deverá possibilitar ao administrador customizar quais usuários ou setores podem acessar determinados módulos, com a possibilidade, inclusive, de restringir procedimentos de abertura ou tramitação de documentos.

A plataforma não deverá permitir excluir o cadastro de um usuário, apenas suspender seu acesso, pois, desta forma, mantém-se histórico de todos os usuários que já utilizaram a plataforma, caso necessite consultar no futuro.



A plataforma deverá trabalhar com níveis de acesso, possibilitando a divisão de permissões por usuários da seguinte forma:

- A) Master: Poderá acessar e interagir em todos os documentos/setores do CARAGUAPREV.
- B) Administrador: Acessar somente documentos do seu setor, porém poderá gerenciar(cadastrar/modificar) usuários, setores e estatísticas de toda a organização;
- C) Usuário: Poderá movimentar documentos dos setores atribuídos. O usuário interno deverá informar ao administrador um e-mail de sua preferência, e qual(is) setor(es) trabalha atualmente, para garantir seu acesso à plataforma.
- D) A plataforma deverá possibilitar aos usuários visualizarem anexos.
- E) Administrador(es) e usuário(s) terão acesso à eficácia e eficiência do setor, bem como acesso a relatórios de emissões por tipo de documento, data, setor ou assunto

A parte externa da plataforma poderá ser acessada por contatos externos do CARAGUAPREV.

A plataforma deverá possibilitar o login no sistema por e-mail e senha.

A plataforma deverá possibilitar o login no sistema com certificado digital e também através do login único do cidadão fornecido pelo governo federal (gov.br).

A plataforma deverá possibilitar o cadastro de contatos/pessoas externas que também poderão interagir na ferramenta via acesso ao sistema (parte externa) ou por meio de integração de e-mail.

A plataforma deverá possibilitar que usuários internos do próprio sistema, com mesmo login/senha, registrem requerimentos disponibilizados ao público externo. Neste caso a identificação é somente no cadastro da pessoa e seu atual setor de trabalho não é vinculado.

As pessoas externas à entidade (fornecedores, pessoas físicas ou jurídicas) poderão se cadastrar no sistema de atendimento preenchendo um formulário com dados pessoais. Mediante este cadastro, é possível acessar áreas específicas para:

- A) Abertura de Atendimento, atualização e acompanhamento;
- B) Consulta de autenticidade de Ofícios recebidos;
- C) Consulta, acompanhamento e atualização de documentos;



D) Anexo de novos arquivos;

A plataforma deverá possibilitar a criação de cadastro ao receber um e-mail de uma pessoa que até então não fazia parte do banco de cadastros. Tal pessoa deve receber, obrigatoriamente, um e-mail com mensagem personalizada de volta confirmando seu primeiro cadastro. A senha, neste caso, deverá ser gerada automaticamente.

A plataforma deverá possibilitar aos usuários externos visualizarem os anexos.

A plataforma deverá possibilitar a abertura de atendimentos e outras demandas como suporte à inclusão de anexos obrigatórios, tornando obrigatório que o requerente envie os documentos especificados e os identifique através de uma lista de seleção pré-definida de tipos de anexos.

ESTRUTURAÇÃO DA PLATAFORMA

A plataforma deve ser organizada hierarquicamente por setores e subsetores.

Os usuários internos da plataforma serão vinculados a um setor principal. Caso o usuário tenha a necessidade de ter acesso a demandas de outros setores, a plataforma deve permitir que seja configurado o acesso do usuário a mais de um setor.

As demandas na plataforma 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. Na

Plataforma, a demanda será classificada como resolvida / concluída, apenas quando todos os envolvidos resolvem e arquivam a solicitação.

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

Todos os acessos aos documentos e seus despachos deverão ser registrados e ficarão disponíveis em relatório de quem visualizou, de qual setor e quando. Essa funcionalidade terá por objetivo dar mais transparência no trabalho que está sendo realizado pelos envolvidos.

A plataforma deverá ter uma caixa de entrada geral de documentos da organização, ela deverá ser dividida por setor. A caixa de entrada deverá ser organizada em abas, onde os documentos são agrupados pelos tipos. Exemplo: em aberto, caixa de saída, favoritos e arquivados;



Os documentos da organização deverão estar presentes na caixa dos setores, de acordo com permissões definidas no momento de sua criação ou encaminhamento. Usuários vinculados aos documentos terão acesso a eles nas suas pendências individuais além das pendências do setor, onde aparecem todos os documentos, independentemente de estarem associados a alguém ou estarem sem atribuição individual;

Os documentos sempre estarão associados à setores, e os usuários terão a possibilidade de participar dos documentos e atribuir responsabilidade para si.

Documentos pertencem ao setor. Caso um usuário seja desativado ou seja transferido de setor, todo histórico produzido por ele deverá continuar no setor, permitindo a continuidade das demandas sem perda de informações.

MÓDULOS DA PLATAFORMA

A plataforma deverá ter seu funcionamento dividido em módulos, de modo a retratar a realidade operacional da organização. Os módulos poderão ser acessados por usuários internos e externos, desde que estejam devidamente cadastrados e autorizados.

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

A plataforma deverá possibilitar a parametrização para adição de campos personalizados na abertura de documentos;

Registro e rastreamento de documentos por meio de QR Code ou Código, mediante identificação do usuário. O usuário não deve conseguir rastrear documentos no qual ele não tenha acesso.

A plataforma deverá possibilitar trabalhar com indicadores (números) que mostre a quantidade de documentos presentes no modulo.

ORGANOGRAMA DA INSTITUIÇÃO

A plataforma deverá permitir trabalhar com organograma dinâmico, criado automaticamente a partir dos setores e usuários presentes na plataforma.

A plataforma não deve ter limite na criação de setores raiz e setores filhos. A plataforma deve exibir informações sobre os usuários dentro de cada setor, tais como Nome, Cargo, Data de cadastro no sistema e a última vez que o usuário esteve utilizando a plataforma.

CONTROLE DE ATIVIDADES – PRAZOS

A plataforma deverá possibilitar inserir prazos nas tarefas / demandas dos setores.



Poderão ser inseridos prazos individuais ou para um grupo de pessoas.

Deverá existir na plataforma recursos que informem a situação do prazo tarefas/demandas. Exemplo: Pouco Prazo, Médio Prazo, Prazo Vencido, etc.

A plataforma deverá identificar:

- A) Se o documento foi acessado pelo setor, porém o usuário não acessou;
- B) Se o documento foi acessado pelo usuário;
- C) Se o documento não foi acessado por ninguém do setor;

O documento poderá estar na situação de privado. Neste caso somente o remetente e o destinatário poderão ter acesso ao documento.

PÁGINA GESTÃO DE USUÁRIO/SERVIÇOS DO ÓRGÃO

A plataforma deverá possibilitar ao administrador verificar os dados (nome, e-mail e setor) dos usuários da plataforma e a quantidade de usuários que existe na plataforma.

A plataforma deverá possibilitar ao administrador verificar todos os serviços / funcionalidades / módulos contratados.

GERENCIAMENTO DE CONTATOS DA PLATAFORMA

A plataforma deverá possibilitar gerenciar os contatos/usuários da plataforma e deverá permitir a importação e exportação destes.

A plataforma deverá identificar contatos duplicados e possibilitar sua unificação.

A plataforma deverá possibilitar a criação e edição de grupos de contatos, com o objetivo de segmentar e organizar as comunicações.

A plataforma deverá possibilitar que o usuário que não acessar a plataforma por um longo período de tempo, seja desativado automaticamente, bloqueando seu acesso à plataforma.

DEMANDAS DO SETOR/USUÁRIO

Os documentos emitidos deverão ser direcionados a um setor em questão, existindo ou não um usuário vinculado.

Um usuário poderá participar ou deixar de participar de um documento individualmente, com isso, a demanda não mais deverá aparecer nas pendências individuais.



CENTRAL DE SERVIÇOS/ATENDIMENTO

A plataforma deverá disponibilizar uma central de atendimento para o CARAGUAPREV, que possibilitará que os contatos externos/usuários possam atualizar seus dados, realizar requisições e acompanhar seu progresso até a sua finalização. Após o usuário estar inserido na central de atendimento, o mesmo terá acesso a esta central. Nessa central, o usuário visualizará os documentos aos quais que ele é requerente ou destinatário.

Nesta área, deverão estar disponíveis para acesso por meio de código (chave pública) ou via leitura de QR-Code, os tipos de documentos que o interessado faça parte ou tenha permissão.

A plataforma deverá possibilitar fazer pesquisa por número de identificação do documento.

RASTREABILIDADE

Os documentos gerados na plataforma devem possuir tecnologia que facilite a rastreabilidade (QR-Code ou Código). Deverá também possibilitar a verificação de validade das assinaturas digitais, bem como o conteúdo do documento original.

NOTIFICAÇÃO NA PLATAFORMA

Para cada módulo, deve ser possível escolher quais ações geram notificações para os envolvidos.

Operações que são geradas por e-mail:

- A) Abertura de novo documento;
- B) O órgão ao atualizar o documento, uma nova notificação deve ser enviada;
- C) Atualização no documento por parte do usuário/contato externo;
- D) Quando o documento estiver sido resolvido por todos os envolvidos;
- E) Quando o documento for reaberto depois que ele já foi resolvido;

No processo de notificação deverá ser possível visualizar todo processo realizado no atendimento/documento. Exemplo: quem visualizou, encaminhamento para setores, se foi resolvido ou reaberto.

A plataforma deverá trabalhar com uma função que permita informar para o usuário interno que a notificação (enviada por e-mail) foi entregue, aberta.



ANEXOS

Os anexos enviados não deverão ser acessíveis publicamente, somente poderão ser acessados através de link seguro gerado dinamicamente pela plataforma.

A plataforma deverá possibilitar exibir o tamanho do anexo na plataforma.

A plataforma deverá utilizar-se de uma funcionalidade que permita indicar que os arquivos foram anexados.

PERSONALIZAÇÃO DA INTERFACE

A plataforma deverá possibilitar inserir o logo do CARAGUAPREV, bem como customizar o e-mail de boas-vindas para cadastros externos (central de atendimento/central de serviços).

A plataforma deverá possibilitar informar o endereço/locais de prestação de serviços do CARAGUAPREV.

AUDITORIA DE ACESSO

A plataforma deverá permitir que usuários administradores possam auditar o Sistema, analisando os logs de acesso e de eventos, e com isso, poder analisar as informações que foram inseridas/alteradas.

ENVIO DE CÓPIA DE DOCUMENTO E RESPONSABILIDADES

A plataforma deverá permitir atribuir responsabilidades ao enviar ou tramitar um documento. A responsabilidade poderá ser atribuída à própria pessoa que envia ou tramita o documento ou a outro usuário.

A plataforma deverá permitir o envio de documento a mais de um usuário ao mesmo tempo.

ASSUNTOS

A plataforma deverá permitir cadastrar, editar ou desativar assuntos (categorizações de tipos de documentos), bem como, organizar os assuntos hierarquicamente e possibilitar o redirecionamento automático de um assunto para um setor.

A plataforma deverá permitir a visualização de relatórios dos documentos que foram abertos.

A plataforma deverá possibilitar a utilização de campos adicionais no momento da criação do documento. Exemplo: campos tipo texto, múltipla escolha, seleção em lista.



A plataforma deverá possibilitar o trabalho com anexos obrigatórios e opcionais para um determinado assunto. No caso de anexo obrigatório, o usuário terá que enviar o(s) documento(s) necessário(s), tendo a plataforma que especificar os tipos de anexos opcionais e obrigatórios de cada assunto.

BUSCA NA PLATAFORMA

A plataforma deverá permitir a realização de busca avançada dentro do documento gerado na plataforma. Exemplo: busca por termo, data de emissão, remetente, tipo de documento.

A plataforma deverá permitir a realização de busca avançada de documentos por assunto, por termos exatos ou parte do texto.

ASSINATURA DE DOCUMENTOS

A plataforma deverá possibilitar o uso de uma funcionalidade onde quem redige/cria um documento não é quem o assina, podendo ser demanda para outro usuário. Nesta situação, o usuário emissor do documento deve dar a permissão para que outros usuários gerem documentos e assinem. Esse recurso poderá ser cancelado antes do uso final. Para essa funcionalidade, deve existir mecanismo de segurança que garanta que somente os usuários autorizados pelo emissor do arquivo, possam assinar o documento.

CATEGORIZAÇÃO DE DOCUMENTOS/ORGANIZAÇÃO

A plataforma deverá possibilitar que os setores do CARAGUAPREV tenham uma organização própria dos documentos, permitindo que os usuários possam categorizar, organizar, guardar e encontrar os documentos com facilidade.

A plataforma deverá possibilitar que somente determinados usuários tenham acesso a determinadas pastas. A categorização dos documentos deverá aparecer somente para os usuários do setor no qual o documento foi categorizado.

A plataforma deverá possibilitar a busca e filtragem de todos os tipos de documentos disponíveis categorizados.

A plataforma deverá permitir a organização de categorização dos documentos de forma hierárquica.

SISTEMA DE VÍNCULO DE USUÁRIOS/CONTATOS/DOCUMENTOS

A plataforma deverá possibilitar que em qualquer documento/processo, seja possível mencionar/vincular (criação de link para acessar ao recurso) outro usuário no sistema.

A plataforma deverá possibilitar mencionar um usuário/contacto externo (criação de link para acessar ao recurso).



A plataforma deverá possibilitar mencionar um documento (criação de link para acessar ao recurso).

A plataforma deverá trabalhar de forma que cada documento mencionado será referenciado no documento de origem.

DEMANDAS – PLATAFORMA

A plataforma deverá ter a funcionalidade que exiba as demandas em abertos, próximo do prazo e vencida. A plataforma deverá identificar e diferenciá-las. A plataforma deverá possibilitar realizar a filtragem das demandas através do uso de filtros.

SISTEMA DE ASSINATURA DIGITAL NO PADRÃO ICP-BRASIL

A plataforma deverá estar em conformidade com as normas da ICP- Brasil para documentos assinados. Entre elas as: DOC-ICP-15; DOC-ICP-15.01; DOC-ICP-15.02; DOC- ICP-15.03.

A plataforma deverá possuir suporte para formatos de documentos assinados: CADES, incluindo CMS (.P7S); PAdES (.PDF) e possuir suporte para representação visual em assinaturas no formato PAdES.

Não deverá ser necessário a instalação de certificados de terceiros para a execução de assinaturas digitais através do uso do browser.

A plataforma deverá permitir a assinatura em lote.

A plataforma deverá possibilitar a assinatura eletrônica de documentos com validade jurídica da ICP-Brasil.

A plataforma deverá possibilitar anexar arquivos PDF à documentos da plataforma para posterior assinatura digital. Nesse caso, o usuário deverá ter o plugin instalado e também ter algum certificado digital válido.

A plataforma deverá possuir funcionalidade de autenticação de usuários com certificados digitais.

A plataforma deverá possibilitar comprovar a validade do certificado digital emitido. Para isto, deverá disponibilizar a verificação da assinatura, gerando uma lista de todos os assinantes, documento oficial - CPF e CNPJ, incluindo toda a cadeia de certificação.

Permitir a geração de assinaturas no padrão brasileiro de assinatura digital, nos formatos CADES, de acordo com as políticas de assinatura definidas no DOC-ICP-15.03 da ICP-Brasil, em sua versão mais atual à data de publicação do presente documento.



A plataforma deverá permitir a geração de assinaturas no padrão brasileiro de assinatura digital (seguindo as normativas da ICP-BRASIL), nos formatos CADES. A plataforma deverá acompanhar as atualizações, normativas, políticas de segurança da informação e legislações de assinatura digital e certificado digital da ICP-BRASIL e do Governo Brasileiro.

A plataforma deverá permitir a realização da assinatura digital sem solicitar a exportação da chave privada do signatário do repositório seguro onde ela estiver armazenada.

A plataforma deverá disponibilizar a geração de assinatura simples, múltiplas assinaturas e assinatura de certificação no formato PDF Signature.

A plataforma deverá possibilitar, no momento da geração da assinatura digital, a verificação da validade do certificado digital do signatário e sua respectiva cadeia de certificação.

Possuir funcionalidade de emissão de carimbos do tempo (data/hora), possibilitando utilizar a evidência segura de tempo nos trâmites processuais e documentos eletrônicos tramitados nos sistemas já existentes.

Possuir a validação do carimbo do tempo (Integridade da assinatura do carimbo, e validade do certificado que assinou o carimbo).

A plataforma deverá ser compatível com dispositivos criptográficos, como tokens e smartcards, para certificados do tipo A3 e com repositórios (keystore) para certificados do tipo A1.

A plataforma deverá disponibilizar uma funcionalidade que permite a verificação de documentos assinados, possibilitando assim, a implantação de suporte de documentos eletrônicos seguros.

A plataforma deverá possuir componente para execução de assinaturas digitais nos navegadores de internet, tais como, Internet Explorer, Firefox, Chrome, bem como conter componentes para execução de assinaturas digitais no browser nos sistemas operacionais Windows e Linux.

Deverá possibilitar que o usuário acesse a plataforma e assine documentos através de certificado digital (ICP-BRASIL) em dispositivos móveis. Para tanto, deverá ser compatível com no mínimo o sistema operacional Android.

A plataforma deverá possibilitar que o usuário/contato externo acesse a central de atendimento (central de serviços) da plataforma e assine documentos utilizando o



certificado digital (ICP-BRASIL) em dispositivos móveis. Para tanto, deverá ser compatível com no mínimo sistema operacional Android.

A plataforma deverá possibilitar realizar a co-assinatura digital de documentos, usando-se para isso o certificado digital (ICP-BRASIL), bem como de despachos e anexos em formato PDF na central de atendimento (central de serviços).

Permitir realizar co-assinatura digital de documentos, utilizando certificado digital ICP-Brasil, na central de atendimento, sem que para isso seja necessário a criação de login e senha na plataforma.

Permitir o acesso aos arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES ou arquivo acompanhado do P7S em formato CAdES). Informações técnicas e de validação de integridade referentes aos certificados utilizados deverão ser exibidos. Esse acesso poderá ocorrer através de uma central de verificação.

A plataforma deverá possuir uma funcionalidade que permita solicitar a assinatura de outros usuários em documentos. A solicitação deverá ser exibida para o assinante em formato de notificação na plataforma.

A plataforma deverá possibilitar ao assinante acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura eletrônica. A plataforma deverá listar as assinaturas pendentes em documentos.

ASSINATURA ELETRÔNICA NATIVA

A plataforma deve disponibilizar a geração de arquivo em formato PDF para materialização de documento assinado eletronicamente (versão para impressão), estampando em todas as páginas um selo informando sobre o(s) assinante(s), código de verificação e endereço para site para conferir autenticidade do documento.

Documentos que foram previamente assinados no formato PAdES com o uso de certificados digitais (ICP-BRASIL) e/ou assinaturas nativas, poderão ser co-assinados. Deverá ser mantido todas assinaturas existentes do documento e no mesmo padrão e local para conferência.

A plataforma deverá permitir assinar eletronicamente no conteúdo dos documentos, apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos anexos (PDF).

A plataforma deverá permitir que o usuário escolha qual assinatura ele utilizará, assinatura eletrônica ou assinatura digital (ICP-BRASIL- A1 ou A3).

A plataforma deverá permitir que antes de efetuar a operação de assinatura, os documentos e/ou anexos possam ser visualizados.



A plataforma deverá possibilitar visualizar os dados de assinatura do usuário no momento que documentos e/ou anexos serão assinados digitalmente com a Assinatura Eletrônica.

O usuário deverá inserir sua senha para assinar digitalmente com a assinatura eletrônica.

Ao utilizar a assinatura eletrônica, a plataforma deverá verificar a autenticidade da assinatura e de documentos.

Nos documentos que foram assinados com a assinatura eletrônica, a plataforma deverá possibilitar a inserção de assinatura em tela.

A plataforma deve possibilitar acessar os arquivos originais, versão para impressão.

A plataforma deverá possibilitar solicitar assinatura de outros usuários em documentos. Esta solicitação deverá ser exibida para o assinante no sistema.

A plataforma deverá possibilitar ao assinante acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura eletrônica.

A plataforma deverá listar as assinaturas pendentes em documentos.

A plataforma deverá possibilitar exibir a lista de assinaturas em cada despacho ou documento principal. A plataforma deverá disponibilizar uma funcionalidade que permita listar as assinaturas.

EDITOR DE TEXTO

A plataforma deverá possibilitar formatação de texto com o uso de recurso de alteração do tamanho da fonte, cor de texto, alinhamento do texto, negrito, sublinhado e itálico. Deverá possibilitar a formatação de tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, inclusão de imagens e hiperlinks.

A plataforma deverá permitir exibir o editor de texto em tela cheia e possibilitar trabalhar com um corretor ortográfico.

MONITORAMENTO – ADMINISTRADORES

A plataforma deverá permitir que o usuário administrador realize auditoria das ações dos usuários.

A plataforma deverá possibilitar a verificação das demandas que estão e não estão sendo solucionadas (estão pendente/não estão pendentes) nos setores.



RELATÓRIOS DE PRODUTIVIDADE

A plataforma deverá possibilitar utilizar de recursos que possam medir a eficiência dos usuários (servidores/funcionários) na resolução de documentos/fluxo de processos. Para isso a plataforma deverá possibilitar a emissão de relatórios.

RELATÓRIO DE USO/ ACESSOS

A plataforma deverá possibilitar mostrar o acesso dos usuários por período.

A plataforma deverá possibilitar mostrar a quantidade de documentos abertos por período.

A plataforma deverá possibilitar mostrar os números de usuários cadastrados, número de usuários/contatos externos cadastrados, número de documentos, número de despacho em documento, número de anexos.

MEMORANDO

Deverá ser possível utilizar a plataforma para permitir a troca de informações entre setores do CARAGUAPREV, como encaminhamentos, repostas e notas internas (Memorandos).

A plataforma deverá possibilitar uma comunicação fechada, onde somente o remetente e o destinatário terão acesso ao documento, despachos e anexos.

A movimentação de documentos poderá ser realizada através de despachos/atualizações.

Deverá ser possível anexar arquivos e enviar documentos em suas atualizações/despachos (respostas e encaminhamentos).

CIRCULAR

A plataforma deverá possibilitar trabalhar com circular digital e através dela, possibilitar a troca de informações internas na organização, entre um setor e diversos outros, com caráter de informação.

A plataforma deverá possibilitar verificar a data e hora que cada usuário recebeu e visualizou o documento.

A plataforma deverá possibilitar realizar resposta à circular. A resposta poderá ser configurada de forma que todos os envolvidos na circular possam visualizar ou somente o usuário do setor remetente possa visualizar.

Deverá ser possível anexar arquivos na circular ou em suas atualizações/despachos.



Para controle de datas, a plataforma deverá possibilitar incluir uma atividade ou prazo dentro da circular.

Deverá ser possível o arquivamento da circular, permitindo finalizá-la. O objetivo é evitar que respostas e encaminhamentos de outros setores devolvam o documento para a caixa de entrada do setor.

Deverá ser possível o encaminhamento da circular até mesmo para um setor que não esteja no documento.

A plataforma deverá possuir uma funcionalidade que permita que todos os setores envolvidos possam ver o despacho. Ela também deverá permitir restringir a resposta, endereçando exclusivamente ao remetente.

A plataforma deverá possibilitar que seja indicado que a circular é apenas informativa, sendo assim, não deverá ser aceito resposta e encaminhamentos.

PROTOCOLO ELETRÔNICO

A plataforma deverá disponibilizar através da central de serviços a abertura de serviços (protocolo/processos/requerimentos) online para os contatos externos/usuários. Esses serviços poderão ser solicitados através de computadores do tipo desktop e/ou dispositivos móveis.

A plataforma deverá permitir que as formas de visualizações sejam exibidas em lista e por prazo.

Qualquer tipo de documento poderá ser registrado com histórico do seu recebimento e tramitações, até o seu encerramento. Através de código ou login do emissor, deverá ser possível acessar os dados do protocolo.

A plataforma deverá possibilitar o cadastro das solicitações por assunto e finalidade.

A plataforma deverá realizar um pré-cadastro da lista de assuntos, com objetivo de facilitar a escolha.

A plataforma deverá ter a funcionalidade que mostre o comprovante de atendimento (código) para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web.

Qualquer cadastro ou alteração relacionada a um determinado protocolo e suas tramitações deverão ser registradas a identificação do usuário e a data que ocorreu a alteração/cadastro.

A plataforma deverá permitir que se trabalhe com anexos nos documentos, podendo ser arquivos de imagens, documentos, planilhas eletrônicas e outros arquivos.



O setor que é responsável por receber o atendimento, poderá acessar diretamente o histórico ou documento específico e deverá ter total permissão de encaminhar ou responder a alguém internamente ou diretamente ao requerente.

A plataforma deverá permitir que os setores possam resolver a participação no protocolo/serviço unilateralmente, sem passar para outra pessoa, que deverá permanecer em aberto em nome da pessoa que está atendendo, até que seja solucionado.

A plataforma deverá possibilitar configurar os assuntos.

O registro de usuário/data de todo o cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos, deverão ser permitidos na plataforma.

OFÍCIO ELETRÔNICO

Deverá ser possível utilizar a funcionalidade de e-mail rastreado no envio de documentos oficiais externos.

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

A plataforma deverá possibilitar o recebimento de respostas dos ofícios via plataforma ou quando o destinatário responder o e-mail de notificação.

A plataforma deverá dar transparência de movimentações e todo o histórico mantido nela.

A plataforma deverá utilizar de base única de contatos para todos os módulos da plataforma.

O destinatário não precisa ser usuário da plataforma para acessar o documento, basta ser cadastrado.

A plataforma deverá possibilitar a geração de código de autenticidade ou QR-Code para cada ofício enviado ou outra tecnologia, que possa identificar os ofícios (código).

PARECER

A plataforma deverá possibilitar o controle de emissão de pareceres: possibilidade de registro de documento a ser embarcado ou incluído dentro de outro documento.

A plataforma deverá possibilitar o controle automático de numeração dos pareceres.

A plataforma deverá possibilitar a emissão de pareceres por setores e/ou usuários autorizados.



A plataforma deverá possibilitar o anexo de arquivos no parecer.

INTIMAÇÃO ELETRÔNICA

A plataforma deverá permitir o envio de intimações oficiais externas com e-mails rastreados, sem a necessidade de confecção, impressão ou carimbo em papel para ter caráter oficial perante a Organização.

A plataforma deverá permitir o controle de gerações de intimações, podendo ser liberadas a determinados setores e/ou usuários.

A plataforma deverá possibilitar a geração e envio da intimação para contatos previamente cadastrados e com endereço de e-mail válido.

A tela de geração da intimação deverá possuir: destinatário (contato), assunto e corpo do texto a ser redigido para ser posteriormente enviado.

A plataforma deverá possibilitar o rastreamento da intimação, se o servidor de e-mail do destinatário não bloquear imagens, desta forma, assim que o documento é entregue, o sistema pode apontar a indicação de e-mail entregue.

A plataforma deverá possibilitar a indicação de e-mail lido no momento que o destinatário o abre (também se não houver bloqueio de imagem).

A plataforma deverá emitir relatórios da quantidade de intimações enviadas, por período.

PROCESSO ADMINISTRATIVO

A plataforma deverá possibilitar a criação de Processos Administrativos na organização, vinculando um contato para ser parte envolvida.

A plataforma deverá possibilitar a criação de objetos que irão identificar o processo ao longo da tramitação.

A plataforma deverá possibilitar a configuração para que cada processo aceite somente um objeto ou diversos.

A plataforma deverá permitir a criação do processo, encaminhamentos e respostas.

A plataforma deverá possibilitar a configuração de rota inicial do processo a partir do assunto ou objeto definido.

A plataforma deverá possibilitar que o processo administrativo seja o fluxo estrutural na tramitação, ou seja, diversos documentos acessórios podem ser "incluídos" na linha do tempo do processo.



A plataforma deverá possibilitar a inclusão de outros documentos para serem referenciados no processo administrativo original ou em seu despacho.

A plataforma deverá possibilitar a visualização em modo cronológico/sequencial, ou seja, todos os documentos incluídos no processo, podem ser visualizados abertos como forma de abrir o histórico.

A plataforma deverá possibilitar a geração completa do processo, para fazer a exportação de um único arquivo PDF, onde as informações do processo estão concatenadas. Em cada página do arquivo exportado consta um ato, anexo ou menção de outro documento no histórico, com a possibilidade da colocação de informações no rodapé, para fácil identificação dos conteúdos.

A plataforma deverá possibilitar expor as assinaturas digitais nos atos do processo.

A plataforma deverá possibilitar a configuração de rota padrão de aprovação e autorização da abertura do processo administrativo.

A plataforma deverá possibilitar a configuração para utilização da funcionalidade de deferido/Indeferido em determinados setores.

A plataforma deverá possibilitar a 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.

A plataforma deverá possibilitar utilizar outros documentos como base para abertura de um processo administrativo, criando assim um elo entre eles.

A plataforma deverá possibilitar a geração automática de numeração para o processo por setor, por assunto, geral para a organização, manual.

A plataforma deverá possibilitar a configuração de numeração do processo a partir de padrão customizado a ser utilizado pela entidade.

A plataforma deverá possibilitar a colocação de campos personalizados na abertura do processo, configuração inicial.

A plataforma deverá possibilitar a utilização de modelos pré-prontos de texto, para padronização da abertura e trâmite dos processos.

A plataforma deverá possibilitar a inserção de prazos dentro dos processos administrativos.

A plataforma deverá possibilitar gerar outros documentos e utilizar o processo administrativo como base.



A plataforma deverá possibilitar restringir a abertura e tramitação de Processos Administrativos por setor.

A plataforma deverá possibilitar a 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.

A plataforma deverá possibilitar baixar todos os anexos de um processo administrativo de uma vez.

A plataforma deverá possibilitar solicitar assinatura para outros usuários dentro de um processo ou em qualquer de seus atos.

ATOS OFICIAIS

A plataforma deverá permitir a tramitação e coleta de assinaturas digitais de atos oficiais da organização (Portarias, Resoluções, Contratos, Certidões, Termos e outros documentos oficiais).

A plataforma deverá permitir adicionar respostas e encaminhar o documento para outros setores da organização.

A plataforma deverá permitir cadastrar assuntos específicos para classificação dos documentos e configurar roteamento automático (distribuição do documento para setores pré-definidos).

A plataforma deverá permitir a configuração para certos setores e/ou perfil de usuários poderem enviar documentos.

A plataforma deverá permitir a numeração automática do documento, com disponibilidade de configuração permitindo numeração única dentro de cada setor ou permitindo numeração manual.

A plataforma deverá possibilitar a configuração permitindo que usuários externos consultem e co-assinem documentos.

A plataforma deverá possibilitar a geração de QR-Code para cada documento criado ou outra tecnologia que possa identificar e validar os documentos (código).

A plataforma deverá possibilitar que usuários assinem arquivos PDF anexados, utilizando certificado digital ICP-Brasil.

A plataforma deverá permitir que outros usuários com acesso ao documento coassinem os anexos PDF utilizando certificado digital ICP-Brasil.



A plataforma deverá permitir a criação de campos adicionais que permitem uma melhor configuração de layout do documento gerado, de forma padronizada e dinâmica.

CARTA DE SERVIÇOS

A plataforma deverá possibilitar disponibilizar a Carta de Serviços publicamente, através do Central de Atendimento/Central de Serviço, contendo descrição dos serviços da Organização, bem como setores responsáveis.

A plataforma deverá possibilitar uma busca pelo título do serviço na Central de Serviço/Central de Atendimento.

A plataforma deverá possibilitar criar, editar e suspender serviços da Carta de Serviços.

A plataforma deverá possibilitar definir hierarquia para os serviços presentes na Carta de Serviços.

A plataforma deverá possibilitar descrever os serviços presentes na Carta de Serviços através de um editor de texto com opções de formatação simples, possuindo ao menos suporte para: criação e edição de tabelas, alinhamento de texto, além de permitir textos em negrito, itálico e sublinhado.

A plataforma deverá possibilitar definir o setor responsável por um serviço da Carta de Serviços.

INTEGRAÇÃO COM E-MAIL

A plataforma deverá possibilitar a abertura de documentos eletrônicos por meio de integração com e-mail setorial da organização.

A organização deverá configurar o e-mail para enviar uma cópia exata do recebimento para endereço personalizado fornecido pela plataforma.

Após o recebimento do e-mail, deverá ser criado um documento eletrônico com os dados do remetente: nome, e-mail, data e hora.

As respostas e encaminhamentos externos dos documentos eletrônicos que serão originados por meio da integração deverão também poder ser enviadas ao e-mail de origem.

A plataforma deverá possibilitar associar um Serviço da Carta a um assunto de Protocolo ou Ouvidoria, desta forma será aberta a solicitação externa e a mesma deverá ser tramitada dentro da plataforma.

WORKFLOW AVANÇADO PARA GESTÃO DE PROCESSOS

A plataforma deverá possibilitar a impressão do processo em modo cronológico juntando



os conteúdos e seus anexos em PDF.

A plataforma deverá possibilitar a configuração de workflow básico por assunto, onde a demanda só poderá ser encaminhada na ordem pré-estabelecida, sem pular etapas.

A plataforma deverá possibilitar ordenar os anexos após inclusão.

APLICATIVO MÓVEL PARA ATENDIMENTO

A plataforma também deverá estar disponível em forma de Aplicativo Móvel, para no mínimo, sistema operacional Android, com instalação através das lojas de aplicativos oficiais Play Store.

Deverá ser totalmente integrado a plataforma, administração dos serviços disponíveis em cada modulo, que deverá ser a mesma utilizada na Central de Atendimento/Central de Serviço.

Pessoa física ou jurídica poderá utilizar um login e senha já existente na Central de Atendimento/Central de Serviço ou fazer um cadastro pelo próprio aplicativo.

Deverão ser exibidos os documentos vinculados a pessoa e terão de ser exibidos os documentos que estão pendentes de resolução na entidade e documentos arquivados que já foram resolvidos pela entidade.

Deverá permitir ao usuário editar os seus dados.

Ao consultar os documentos vinculados ao usuário, a plataforma deverá exibir o conteúdo, tramitações e anexos, respeitando as mesmas parametrizações existentes na Central de Atendimento/Central de Serviço.

Deverá possibilitar interagir em um documento existente vinculado ao usuário, adicionando novas informações e anexos.

Deverá possibilitar a abertura de documentos de diferentes módulos da plataforma no mesmo aplicativo.

Possibilidade de configurar quais módulos disponíveis na plataforma ficarão disponíveis para serem abertos pelo aplicativo.

Deverá permitir ao administrador definir assuntos em destaque, sendo esses exibidos na tela antes da lista de assuntos gerais.

Ao selecionar um assunto para abertura do documento, o aplicativo deverá exibir a descrição relacionadas ao assunto e deverá aplicar as regras de identificação e obrigatoriedade de anexos, campos adicionais, quando estes estiverem disponíveis, da mesma forma que é realizado na Central de Atendimento/Central de Serviço.



Ao finalizar o preenchimento do requerimento, o documento deverá ser salvo imediatamente na plataforma, informando ao usuário o número do documento e qual setor já recebeu a demanda.

As notificações com a confirmação de abertura, interações e finalizações, deverão ser feitas pelos canais previamente disponíveis na plataforma (e-mail).

Deverá permitir ao usuário consultar o organograma completo da entidade, bem como as informações de contato.

OUVIDORIA

A plataforma deverá possibilitar o serviço de ouvidoria, assim como permitir a abertura de atendimento (requerimento) pelo público externo. Este poderá anexar documento e, o seu atendimento deverá ser encaminhado para o setor responsável.

O requerente/solicitante poderá acompanhar o seu atendimento pelo status do atendimento (pendente ou respondido).

CHAMADO TÉCNICO

A plataforma deverá possibilitar a abertura de chamados técnicos de modo a serem encaminhados a setores específicos da organização. Esses chamados deverão ter caráter de solicitação de manutenção de equipamentos, serviços de tecnologia da informação e outros.

A plataforma deverá possibilitar adicionar respostas e encaminhar o chamado para outros setores do CARAGUAPREV.

A plataforma deverá possibilitar cadastrar assuntos específicos para os chamados.

A plataforma deverá possibilitar anexar arquivos no chamado e em suas movimentações, bem como inserir texto no corpo de texto, formatar o texto em negrito, itálico, sublinhado e alinhamento.

IMPLANTAÇÃO, CAPACITAÇÃO/TREINAMENTO DA PLATAFORMA, SUPORTE TÉCNICO, BACKUP, ATUALIZAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA

A fase de implantação consistirá em colher os requisitos necessários, inserir os workflows (fluxo dos processos/atividades/documentos) na plataforma, analisar os processos internos, adequá-los/configurá-los da melhor forma na plataforma, capacitar usuários sobre documentos eletrônicos e utilização da plataforma. Ficará a cargo da CONTRATADA realizar a configuração da plataforma, assim como, a implantação e configuração das regras de negócio especificadas. A equipe técnica do CARAGUAPREV deverá prestar o apoio técnico para a CONTRATADA na fase de implantação.



A CONTRATANTE fornecerá para a CONTRATADA o desenho do fluxo dos processos em formato de arquivo digital DOC e/ou PDF.

A CONTRATADA terá até 45 (dias) contados a partir da assinatura do Contrato para implantar e colocar a plataforma em funcionamento, com todas as funcionalidades contratadas disponíveis, exceto aquelas que possuem outro prazo para serem entregues, determinado no termo de referência.

O processo de implantação deverá ser acompanhado pela equipe técnica do CARAGUAPREV. A CONTRATADA deverá prestar as informações referentes ao serviço de implantação para a equipe técnica. A equipe técnica são todas as pessoas do CARAGUAPREV envolvidas no processo de implantação.

A CONTRATADA, durante a vigência do contrato, deverá fornecer todos os softwares e suas respectivas licenças necessárias para o bom funcionamento da plataforma contratada. As licenças de usuário final, referem-se ao direito de uso da plataforma seguindo suas restrições de acesso e/ou compartilhamento. Portanto, todas as licenças disponibilizadas ao CONTRATANTE, caberá a ele definir onde, como, e de que maneira serão utilizadas, no que se trata à quantidade de usuários finais que as utilizarão. Sendo assim, o acesso simultâneo aos módulos não deverá, em hipótese alguma, ser menor que o número de licenças, em todos os módulos do sistema licitado neste presente edital, durante a vigência do contrato.

A CONTRATADA se responsabilizará em restituir os prejuízos causados pelo sistema ou procedimentos (instalação/configuração/conversão de dados e migração de dados) que sejam identificados pelo CONTRATANTE como defeituosos/falhos e que porventura venham a comprometer o CARAGUAPREV.

A CONTRATADA deverá garantir que a plataforma fornecida ao CARAGUAPREV esteja livre de programa malicioso (vírus de computador) e deverá garantir a segurança da utilização da plataforma, buscando sempre mantê-la atualizada contra programas maliciosos, livre de falhas e brechas que possam afetar a segurança da utilização da plataforma.

A CONTRATADA deverá deixar a plataforma apta e com bom desempenho, para ser utilizado na infraestrutura computacional do CARAGUAPREV. O sistema deverá ser acessado por no mínimo, computadores do tipo desktop e dispositivos móveis.

CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES

O CONTRATANTE poderá solicitar tanto a capacitação presencial quanto a distância, sempre mediante agendamento e acordo entre as partes. No caso da capacitação presencial, a CONTRATADA deverá participar de até 3 (três) dias de treinamento



presencial, devendo todos os custos (transporte, hospedagem, alimentação e quaisquer outros) serem suportados pela empresa CONTRATADA. Os treinamentos remotos ficam limitados a 100 (cem) horas.

CONDIÇÕES GERAIS

A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade, confidencialidade e integridade dos dados armazenados e gerados na plataforma. A CONTRATADA deverá garantir a autenticidade e não repúdio das informações geradas.

A CONTRATADA deverá ter o 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.

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

DO TÉRMINO DO CONTRATO E DO FORNECIMENTO DE BACKUP DOS DADOS

Todos os dados são exclusivamente de propriedade do CARAGUAPREV e deverão ser disponibilizados na integralidade sempre que solicitados em formato digital e sem qualquer custo. É de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção, proteção e guarda segura dos dados. O conteúdo dos dados é de responsabilidade do CARAGUAPREV.

A CONTRATADA deverá possuir um sistema de cópia de segurança automatizado (backups) sem necessidade de ação por parte do CARAGUAPREV.

Em caso de rescisão contratual e/ou solicitação dos dados (backup), a CONTRATADA deverá disponibilizar todos os dados/arquivos do CARAGUAPREV, gerados e armazenados na plataforma (backup full completo). O CONTRATANTE poderá solicitar os arquivos/dados nos formatos que permita ao CONTRATANTE identificar de forma fácil os arquivos/dados, acessá-los, ler as informações contidas neles e migrá-los para outra plataforma de gestão de documentos digitais. A CONTRATADA deverá liberar um acesso para realização da transferência de todos os dados/arquivos do CARAGUAPREV para um servidor de armazenamento indicado pelo CONTRATANTE. O tempo da disponibilização do acesso deverá ser estabelecido entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

Rotina de backup: o CONTRATANTE terá direito a um (1) backup full programado (todos arquivos) mensalmente. O setor de informática do CARAGUAPREV deverá estabelecer



com a CONTRATADA o dia e horário do mês que será realizado o backup. Esse backup poderá ser armazenado em uma cloud indicada pelo CONTRATANTE ou nos próprios servidores de arquivos do CARAGUAPREV.

Em caso de restauração dos arquivos e dados, a CONTRATADA deverá prestar o apoio técnico para o CARAGUAPREV, durante o período contratual. O CONTRATANTE deverá ter acesso aos arquivos digitais utilizado pelos usuários da plataforma, de forma que o CONTRATANTE consiga identificar de forma fácil os arquivos, acessá-los e ler as informações contidas neles.

SUORTE TÉCNICO

A CONTRATADA deverá fornecer o suporte técnico, que deverá ser no mínimo por sistema de chat, e-mail e telefone.

A CONTRATADA deverá garantir um SLA (Acordo de nível de serviço) para atendimento e no mínimo 96% de disponibilidade e uptime da plataforma.

A CONTRATADA deverá trabalhar com o seguinte SLA de atendimento/chamado técnico:

- A) Até 2 horas - tempo para primeira resposta;
- B) Até 4 horas - retorno sobre problema constatado;
- C) Até 24 horas - retorno sobre prazo de conserto/adaptação de problema constatado.

O suporte técnico deverá ser prestado no mínimo nos seguintes dias da semana e horário: de segunda a sexta das 7h às 19h.

A CONTRATADA deverá dispor de um sistema de webconferência para a realização de reuniões, treinamentos e esclarecimentos de dúvidas do sistema.

Não sendo possível a resolução de um problema/chamado técnico remotamente, o CARAGUAPREV poderá solicitar que a CONTRATADA realize visita técnica (in loco) com objetivo de solucionar o problema/chamado técnico. Os custos com alimentação, logística de transporte e hospedagem dos técnicos, não serão reembolsados pelo CARAGUAPREV. Esses eventuais custos e a visita técnica já deverão estar inclusos no preço da contratação da plataforma.

ATUALIZAÇÕES E MANUTENÇÃO DA PLATAFORMA

A CONTRATADA deverá fornecer sempre a última versão estável da plataforma. No caso de atualizações onde os serviços da plataforma fiquem indisponíveis ou funcione de forma parcial, a CONTRATADA deverá avisar com antecedência de no mínimo 5 dias.



CARAGUAPREV

Instituto de Previdência do Município de Caraguatatuba
Estado de São Paulo



ELABORADO POR:	AUTORIZADO POR: