

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA 011/2024

Setor Demandante: Gerência Administrativa

1 - DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1 - Contratação de empresa para a prestação de serviços de sistema informatizado integrado oficial de comunicação interna e externa, gestão documental eletrônica, assinatura nativa, com suporte técnico e atendimento remoto e presencial, via web, contemplando a implantação dos serviços, treinamento dos usuários e suporte técnico., conforme condições e especificações contidas no termo de referência.

2 - JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 - Considerando que o CISDESTE, atualmente possui contrato com a empresa "1Doc Tecnologia Ltda para a prestação de serviços de gestão eletrônica de processos e documentos.

2.2 - Considerando que não há possibilidade de prorrogação contratual.

2.3 - Considerando que com base no valor atual praticado pela empresa "1Doc Tecnologia Ltda", é possível a contratação por dispensa de licitação com no base art. 75, II, §2º da nova lei de licitações;

2.4 - Considerando que o CISDESTE atualmente tem contrato com a empresa "1Doc Tecnologia Ltda" para a prestação de serviços de gestão eletrônica de processos e documentos.

2.5 - Considerando que não há possibilidade de prorrogação do contrato.

2.6 - Considerando que com base no valor atual praticado pela empresa "1Doc Tecnologia Ltda", é possível a contratação direta por dispensa de licitação, conforme o art. 75, II, §2º da nova lei de licitações;

2.7 - Considerando que a ferramenta possibilitou aprimorar e modernizar os trâmites de documentos, visando a eficiência administrativa no âmbito do consórcio, bem como permitir o acesso aos assuntos tratados no órgão de forma cada vez mais rápida e segura.

2.8- Considerando que é necessidade do poder público acompanhar as melhores práticas de trabalho, que visem otimização dos processos, e melhor alocação dos recursos públicos para persecução das metas que impactem positivamente a sociedade.

2.9 - Considerando que o Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos é parte estruturante de inúmeras rotinas que estão sendo adotadas no CISDESTE, dentre elas, a possibilidade do trabalho domiciliar, redução de custo da atividade administrativa, em especial com impressão, guarda e tramitação de documentos físicos, acompanhamento de produtividade dos setores e dos empregados públicos empenhados nos processos, redesenho dos quadros funcionais e competências, entre outros.

2.10 - Considerando que podemos observar os resultados alcançados pelo CISDESTE após a contratação e implantação da nova solução para a gestão de documentos, oriundos da utilização do sistema, como os abaixo relacionados:

- a) Redução de custos.
- b) Economia de espaço físico.
- c) Automatização do armazenamento tornando o acesso mais simples e rápido.
- d) Aumento da produtividade.
- e) Controle dos prazos.
- f) Compartilhamento das informações.
- g) Segurança e confidencialidade das informações.
- h) Melhorias na qualidade e presteza da prestação de serviços para sociedade.

2.11 - Considerando ainda, que a interrupção do serviço, ou a adoção de novo prestador de serviço, causaria sérios problemas de solução de continuidade, além da perda de todo esforço administrativo e financeiro que envolveu toda a administração do CISDESTE no ano de 2023.

2.12 - Vimos então justificar a formulação de nova contratação com base art. 75, II, §2º da nova lei de licitações, a fim de permitir a continuidade do projeto iniciado em 2023.

3 - QUANTIDADE A SER CONTRATADA

Item	Descrição	Unid.	Quant.
1	Contratação de empresa para a prestação de serviços de sistema SV informatizado integrado oficial de comunicação interna e externa, gestão documental eletrônica, assinatura nativa, com suporte técnico e		840

Item	Descrição	Unid.	Quant.
	atendimento remoto e presencial, via web, contemplando a implantação dos serviços, treinamento dos usuários e suporte técnico.		

4 - PREVISÃO DA DATA EM QUE DEVE SER INICIADO A CONTRATAÇÃO

4.1 - O objeto necessita ser contratado até 30/06/2024.

5 - INDICAÇÃO DO(S) INTEGRANTE(S) RESPONSÁVEIS PELO PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

5.1 - Dada a baixa complexidade da contratação o(s) próprio(s) titular(es) do(s) setor(es) demandante(s) ficará(ão) responsável(is) pela elaboração do ETP - TR/PB - quando necessários.

6 - DESIGNAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS PELA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

6.1 - Gestor do contrato e Fiscal do Contrato: Rafael Pontes Miranda.

7 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

7.1 - Declaro que os agentes públicos indicados para o planejamento e a fiscalização da contratação, foram comunicados e estão cientes de suas atribuições.

7.2 - Tendo em vista o baixo custo e a baixa complexidade da contratação, a elaboração do Estudo Técnico Preliminar fica dispensada.

Juiz de Fora, 26/06/2024

Rafael Pontes Miranda
Gerente Administrativo

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1 - OBJETO

1.1 - Contratação de empresa para a prestação de serviços de sistema informatizado integrado oficial de comunicação interna e externa, gestão documental eletrônica, assinatura nativa, com suporte técnico e atendimento remoto e presencial, via web, contemplando a implantação dos serviços, treinamento dos usuários e suporte técnico., conforme condições e especificações contidas neste termo de referência.

2 - DA PADRONIZAÇÃO

2.1 - A contratação se dará em observância ao princípio da padronização, em consonância com o disposto no inciso IV do art. 19 da Lei 14.133/2021.

3 - DA NATUREZA DO OBJETO

3.1 - O(s) serviço(s) objeto desta contratação é(são) caracterizado(s) como comum(ns).

4 - DESCRIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

Item	Descrição	Unid.	Quant.
1	Contratação de empresa para a prestação de serviços de sistema SV informatizado integrado oficial de comunicação interna e externa, gestão documental eletrônica, assinatura nativa, com suporte técnico e atendimento remoto e presencial, via web, contemplando a implantação dos serviços, treinamento dos usuários e suporte técnico.		840

4 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

4.1 - Características Técnicas Mínimas para o sistema Informatizado Integrado

4.1.1-Sistema 100% WEB, para uso em computador, tablet e smartphone.

4.1.2-Interface responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade.

4.1.3-Acesso seguro: Servidor WEB com certificado de segurança SSL, garantindo assim a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema.

4.1.4 - Servidor de aplicação e banco de dados: arquitetura distribuída em data center localizado no território nacional com certificados ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e ISO/IEC 9001:2015.

4.1.5 - Garantia de SLA (Acordo de Nível de Serviço) para atendimento e no mínimo 98% de disponibilidade e uptime do sistema - a serem publicamente disponibilizado em uma página de status SLA para atendimento:

- 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;

4.1.6 - Cópia de segurança automatizadas (backups) sem necessidade de ação por parte da Entidade e de responsabilidade da Contratada.

4.1.7 - Sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida, garantida por autenticação nos padrões SPF e DKIM e envio dos e-mails por meio de IP dedicado;

4.1.8 - E-mails de saída enviados com encriptação TLS e possibilidade de descadastramento para quem os recebe;

4.1.9-Segurança - Métodos de acesso à serviço de internet, com a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs para inserção de informações na plataforma. Este serviço deverá conter ferramentas que provem que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens.

4.1.10-Possibilidade de visualização de informações georreferenciadas em modo mapa;

4.2 - Sistema em "cloud"

4.2.- Solução de funcionamento em ambiente nuvem, através da disposição de conexão com a internet e computadores ou dispositivos móveis com capacidades de acesso à web.

4.3 - Segurança- Métodos de acesso

a) ACESSO INTERNO: O acesso à plataforma se dará por meio de e-mail individual e senha pessoal e intransferível cadastrada pelo Administrador do sistema ou usuário por ele autorizado.

b) RECUPERAÇÃO DE SENHA: A recuperação da senha dos usuários se dará por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e- mail cadastrado e confirmado.

- c) CERTIFICAÇÃO/ASSINATURA DIGITAL: Compatibilidade para utilizar certificados digitais emitidos pelo ICP-Brasil (e-CPF).
- d) AUTENTICAÇÃO CORPORATIVA: Compatibilidade para utilizar autenticação corporativa com protocolo LDAP (Active Directory), caso disponível na Organização.
- e) ACESSO EXTERNO: O acesso de contatos externos à plataforma poderá se cadastrar e também recuperar senhas, caso já estejam cadastrados.
- f) CADASTRO DE ACESSO EXTERNO: O cadastro de contatos externos à plataforma também poderá utilizar cadastros em Redes Sociais certificadas para acessar a ferramenta.
- g) CERTIFICAÇÃO/ASSINATURA DIGITAL DE ACESSO EXTERNO: Compatibilidade para utilizar certificado digitais emitidos pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) para acessar a plataforma.

4.4 - Acesso à Plataforma

a) Acesso interno

I)O acesso interno por meio de usuários (empregados públicos) autorizados pelo CISDESTE, mediante indicação do administrador da plataforma (Ex: Presidente, Secretário Executivo, Gerentes e Coordenadores);

II)O administrador terá acesso e permissão para cadastrar setores e usuários do CISDESTE;

III)Parte interna da plataforma será acessada por usuários autorizados do CISDESTE, mediante cadastro seguro;

IV)Administrador terá acesso a todas as funcionalidades da plataforma e autorização para cadastrar setores e usuários em toda a organização;

V)Cadastro único de usuários, acesso a todos os módulos no mesmo local e mesma ferramenta, plataforma integrada;

VI)Possibilidade de customizar quais setores podem acessar determinados módulos, com a possibilidade, também, de restringir procedimentos de abertura ou tramitação de documentos;

VII)Cadastro de novos usuários deverá ser feito por responsáveis diretos do setor ou hierarquicamente superior, ficando assim registrado a data/hora e usuário que o cadastrou, caracterizando a criação de cadeia de responsabilidades e disponibilidade de rastreamento de informações por IP e informações técnicas: navegador de acesso, versão;

VIII)Cadastro de usuário com informações: nome, cargo, função, matrícula, CPF, sexo, data de nascimento, senha (de uso pessoal) e foto;

- IX) Edição de dados dos usuários a qualquer momento, inclusive senha;
- X) Identificação por imagem, ou seja; foto, caso presente, de forma visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade nos processos;
- XI) Disponibilidade de configuração no sistema para usuário que estiver afastado do trabalho por motivos de: (a) férias, (b) licença maternidade, (c) licença paternidade, (d) licença (outros) ou (e) afastado por outro motivo;
- XII) Disponibilidade do usuário escolher entre o editor de texto básico e avançado em página de preferências da conta;
- XIII) Disponibilidade do usuário configurar modo de visualização de anexos preferencial na plataforma em página de preferências da conta;
- XIV) Disponibilidade do usuário configurar e-mail secundário em página de preferências da conta, que servirá para e-mails de notificação;
- XV) Disponibilidade do usuário exibir o número de celular/contato funcional na página de Telefones do CISDESTE;
- XVI) Disponibilidade do usuário definir uma assinatura em tela que será utilizada nos documentos assinados pelo usuário;
- XVII) Disponibilidade do usuário definir configurações de quando deve receber notificações por e-mail;
- XVIII) Disponibilidade do usuário escolher entre tudo que chegar para o seu setor: somente enviados diretamente ao usuário, somente demandas marcadas como urgentes ou se não deseja receber nenhum tipo de notificação por este canal;
- XIX) Disponibilidade do usuário consultar os administradores do sistema em página de preferências da conta;
- XX) Disponibilidade do usuário consultar, em página específica, todo o histórico de mudança de setor desde o seu cadastro, página essa que deve conter informações do nome do setor, data e hora da ocorrência, setor principal e quem realizou a alteração, sendo acessível através da página de preferências de conta;
- XXI) Sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um usuário responder uma notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho;

XXII) Disponibilidade do Administrador ter condições de alterar setor que o usuário trabalha (a partir deste momento ele têm acesso somente aos documentos do setor atual, porém todo o seu histórico continua no setor anterior);

XXIII) Disponibilidade do Administrador ter meios para customizar quais usuários ou setores podem acessar determinados módulos, com a possibilidade, também, de restringir procedimentos de abertura ou tramitação de documentos;

XXIV) Indisponibilidade de excluir o cadastro de um usuário, sendo disponível apenas suspender seu acesso, desta forma, mantém-se histórico de todos usuários que já utilizaram a plataforma, caso necessite consultar no futuro (para segurança do CISDESTE);

XXV) Níveis de acesso: possibilidade da divisão de permissões por usuários:

a) Master: Pode acessar e interagir em todos os documentos/setores da Organização.

b) Administrador: Acessar somente documentos do seu setor, porém pode gerenciar usuários, setores e estatísticas de toda a Organização.

c) Nível 1: Pode movimentar documentos do setor e cadastrar novos usuários, bem como subsetores abaixo de sua hierarquia atual. Pode também acessar todos os documentos e interagir em todos os subsetores abaixo do setor atual.

d) Nível 2: Somente movimentar documentos do setor atual.

e) Nível 3: Somente visualiza documentos do setor atual.

XXVI) O usuário interno informará ao administrador um e-mail de sua preferência, e qual(is) setor(es) trabalha atualmente, para garantir seu acesso à plataforma.

XXVII) O administrador fará o cadastro do usuário na plataforma através do organograma da Organização.

XXVIII) O e-mail do usuário pode ser tanto particular quanto o oficial da Organização. No e-mail do usuário chegará o link e senha provisórios para acessar a plataforma pela primeira vez.

XXIX) A plataforma exigirá do usuário um simples cadastro de informações, e, após este procedimento, será direcionado à inbox do setor (caixa de entrada), no qual o administrador lhe alocou.

XXX) Na inbox do setor, terá acesso aos módulos e funcionalidades contratados;

I - Disponibilidade dos usuários consultarem o número de usuários online na plataforma em tempo real;

II - Disponibilidade dos usuários visualizarem anexos em modo de lista ou em modo de grade, com visualização em miniatura do anexo quando em modo grade;

III - Disponibilidade dos Administrador(es) e usuário(s) terem acesso diário à eficácia e eficiência do setor, bem como relatórios e gráficos de emissões por tipo de documento, data, setor ou assunto.

IV - O usuário interno informará ao administrador um e-mail de sua preferência, e qual(is) setor(es) trabalha atualmente, para garantir seu acesso à plataforma.

V - O administrador fará o cadastro do usuário na plataforma através do organograma do CISDESTE.

VI - O e-mail do usuário pode ser tanto particular quanto o oficial Do CISDESTE.

VII - No e-mail do usuário chegará o link e senha provisórios para acessar a plataforma pela primeira vez.

VIII - A plataforma exigirá do usuário um simples cadastro de informações, e, após este procedimento, será direcionado à inbox do setor (caixa de entrada), no qual o administrador lhe alocou.

IX - Na inbox do setor, terá acesso aos módulos e funcionalidades contratados.

4.5- Acesso Externo (Workplace)

I - A parte externa da plataforma deverá/poderá ser acessada por contatos externos do CISDESTE.

II - O acesso externo deverá ter a possibilidade de login no Workplace por e-mail e senha, certificado digital, via integração com rede social e de acesso através do Login Único do cidadão fornecido pelo governo federal (gov.br);

III - Os cadastros de contatos/pessoas externos também poderão interagir na ferramenta via acesso ao Workplace (parte externa) ou por meio de integração de e-mail.

IV - O acesso externo deverá ter a 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.

V - O acesso externo ao CISDESTE, fornecedores e pessoas físicas) poderá ser cadastrado no sistema de atendimento preenchendo um formulário com dados pessoais;

VI - O login social poderá acessar uma conta pré-existente, caso o e-mail seja o mesmo. Mediante este cadastro, deverá ser possível acessar áreas específicas para:

a) Abertura de Atendimento, atualização e acompanhamento do mesmo; b) Consulta de autenticidade de Ofícios recebidos;

c) Consulta, acompanhamento e atualização de documentos;

d) Anexo de novos arquivos;

VII - 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, deverá ser gerada automaticamente.

VIII - 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;

IX - 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;

X - Disponibilidade de abertura de atendimentos e outras demandas com suporte a 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;

XI - Disponibilidade do Requerente pode incluir informações e anexos de maneira facilitada, respondendo o e-mail de notificação enviado pela plataforma a cada nova interação;

XII - Disponibilidade dos usuários externos visualizarem anexos em modo de lista ou em modo de grade, com visualização em miniatura do anexo.

4.6 - Estruturação das Informações

I. Deverá ser através de uma Plataforma organizada hierarquicamente por setores e subsetores (com ilimitados níveis de profundidade), de acordo com a estrutura setorial do CISDESTE.

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

III. Usuários (Administrador e nível 1) presentes em setores onde o mesmo possua subsetores podem trocar de setor e ter acesso às demandas de sua hierarquia;

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

V. Todo documento deverá ter a possibilidade de 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.

VI. Todos os acessos aos documentos e seus despachos deverão ser registrados, ficando disponíveis a listagem de quem visualizou, de qual setor e quando. Funcionalidade para dar mais transparência no trabalho que está sendo feito pelos envolvidos.

VII. Caracteriza-se como "Inbox" a caixa de entrada geral de documentos do CISDESTE divididas por setor.

VIII. O chamado "Inbox" deverá ser organizada em abas, onde os documentos serão agrupados pelos tipos "Em aberto", "Caixa de Saída", "Favoritos" e "Arquivados".

IX. Os documentos do CISDESTE deverão estar presentes no "Inbox" dos setores, de acordo com permissões setadas no momento de sua criação ou encaminhamento. Os usuários vinculados aos documentos terão acesso a eles pelo "Inbox pessoal", além do Inbox do setor, onde aparecem todos os documentos, independentemente de estarem associados a alguém ou estarem sem atribuição individual.

X. Os documentos sempre estarão associados à setores e usuários, que terão a possibilidade de participar dos documentos, atribuir responsabilidade para si próprio e fazer com que tal demanda apareça no "Inbox Pessoal".

XI. Os documentos deverão pertencer ao setor, e não ao usuário. Caso um usuário seja desativado ou mesmo trocado de setor, todo histórico produzido por ele continua no setor, permitindo a continuidade das demandas sem perda de informações.

XII. O sistema deverá ter a possibilidade de migração de documentos entre setores, para readaptação em caso de mudanças na hierarquia, os documentos permanecem no setor antigo como arquivados e sua situação atual é transportada ao setor novo.

4.7- Divisão por Módulos

I - A plataforma deverá ter seu funcionamento dividido em módulos, de modo a retratar a realidade operacional do CISDESTE. Os módulos poderão ser acessados por usuários internos e externos, devidamente autorizados e configurados durante setup da ferramenta;

II - Os módulos deverão ter caráter de comunicação, informação ou gerenciais/operacionais, onde as informações serão acessadas por usuários e setores devidamente autorizados.

III - Todos os módulos utilizam do sistema de notificações multicanal, de acordo com parametrização e configuração únicas para cada processo.

IV - A plataforma deverá ter a possibilidade de parametrização para adição de campos personalizados na abertura de documentos;

VI - Registro e rastreamento de documentos por meio de QR-Code e mediante identificação do usuário. O rastreamento de documentos só será possível nos casos em que o usuário tenha acesso.

VII - A plataforma deverá permitir a impressão de documentos em layout padronizado, com possibilidade de customização de cores e logo da entidade.

4.7.1-DOS MÓDULOS A SEREM DISPONIBILIZADOS

4.7.1.1 - Memorando

- I. Será o meio de "tramitação" para um Chamado Interno ou Mensagem interna;
- II. Deverá permitir a troca de informações entre setores do CISDESTE: respostas, encaminhamentos, notas internas;
- III. Deverá permitir a possibilidade de envio de comunicação privada, onde apenas o remetente e o destinatário têm acesso ao documento e seus despachos e anexos.
- IV. Deverá permitir a movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações.
- V. Deverá permitir a possibilidade de anexar arquivos ao enviar um documento ou em suas atualizações/despachos (Respostas e Encaminhamentos).

4.7.1.2-Circular

- VI. Será o meio de troca de informações internas no CISDESTE: entre um setor e diversos outros, com caráter de informação.
- VII. Deverá permitir a possibilidade de consulta da data/hora que cada usuário de cada setor recebeu.

VIII. Deverá permitir a 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).

IX. Deverá permitir a possibilidade de anexar arquivos ao enviar a circular ou em suas atualizações/despachos (Respostas e Encaminhamentos).

X. Deverá permitir a possibilidade de incluir uma atividade ou prazo dentro da circular, para controle de datas.

XI. Deverá permitir a possibilidade de arquivar a circular recebida e parar de acompanhar: para que respostas e encaminhamentos de outros setores não devolvam o documento para a caixa de entrada do setor;

XII. Deverá permitir a possibilidade de encaminhamento da circular para um setor até então não presente no documento;

XIII - Deverá permitir que todos os setores envolvidos vejam todos os despachos.

XIV - Deverá permitir a disponibilidade de restringir a resposta endereçando exclusivamente ao remetente.

XV - Deverá permitir a disponibilidade de definir uma data para auto arquivamento da Circular, evitando o congestionamento de informações irrelevantes em circulação;

XVI - Deverá permitir a disponibilidade de marcar a Circular como meramente informativa, onde não é aceito respostas/encaminhamentos.

4.7.1.3-Ouvidoria Digital

I -Será o meio de Manifestação, onde serão atendimentos realizados por meio do setor de Ouvidoria Do CVISDESTE.

II - A abertura de atendimento deverá ser por: Acesso externo via site do CISDESTE ou cadastro de atendimento por operador do sistema.

III- Os Modos de visualização deverão ser: em lista (tabelado), por prazo e por mapa geográfico.

IV- Deverá permitir a possibilidade do registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitações, até seu encerramento.

V - Deverá permitir o acesso aos dados do atendimento através de código ou login do emissor.

VI - Deverá permitir o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada Solicitação por assunto e finalidade;

VII - Deverá possuir uma lista de assuntos é pré-cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha;

VIII - Deverá emitir Comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima.

IX - Deverá Registrar a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a um expediente determinado da Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações.

X - Deverá permitir a inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas, etc.

XI. O setor de destino do atendimento deverá ter acesso diretamente ao histórico ou documento específico, tem a total liberdade de encaminhar ou responder, a alguém internamente ou diretamente ao requerente.

XII. Os setores/áreas do CISDESTE poderão resolver sua participação na demanda unilateralmente, e ela continua em aberto por quem está com alguma tarefa pendente ou atendendo integralmente o requerente.

XIII. Deverá permitir a configuração dos assuntos e histórico de atendimentos.

XIV. Deverá permitir o Registro de usuário / data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos.

XV. Deverá permitir a Avaliação de atendimento por parte do requerente na visualização externa do documento de atendimento. Podendo reabrir, caso tenha interesse.

XVI. Deverá permitir que todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda, tenham acesso ao documento. A menos que seja privado.

XVII. Deverá permitir a avaliação do atendimento diretamente no e-mail de confirmação do fechamento: o solicitante pode clicar em um link direto, dando uma nota de 1 a 10.

XVIII. Deverá permitir que todos os acessos à demanda e despachos sejam registrados com obtenção da listagem de quem acessou, de qual setor e quando.

XIX. Deverá permitir o direcionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto do mesmo. Criação de regras de acesso.

- XX. Deverá permitir a 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 na ocasião de quando respondido diretamente por e-mail) e "anônimo", onde não deve ser exigido cadastro para abertura de solicitação.
- XXI. Deverá permitir a organização de informações das solicitações por diversos agentes (solicitante/requerente, prestador ou empresa associada).
- XXII. Deverá permitir o Controle de acesso no mesmo documento com diversos agentes, os mesmos podendo acessar área restrita (com e-mail e senha) para responder.
- XXIII. Deverá permitir a integração com e-mail, não sendo necessário adentrar área restrita para responder ou fechar solicitações na qual o agente está envolvido.
- XXIV. Deverá permitir a organização por assunto e sub assunto.
- XXV. Deverá permitir a ordenação de demandas por "prazo a vencer", "número", e "última atividade".

4.7.1.4-Protocolo Eletrônico

- I - Será o meio de Abertura de protocolo/processos por: Acesso externo via site do CISDESTE, smartphone ou cadastro de atendimento por operador do sistema.
- II - Deverá permitir Modos de visualização: em lista (tabelado), por prazo.
- III - Deverá possibilitar o registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitações, até seu encerramento.
- IV - Deverá permitir o acesso aos dados do protocolo por meio de código ou login do emissor.
- V - Deverá permitir o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada Solicitação por assunto e finalidade;
- VI - Deverá possuir uma lista de assuntos pré cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha;
- VII - Deverá emitir Comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima.
- VIII - Deverá Registrar a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a um determinado expediente da Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações.

IX - Deverá permitir a inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas,

X - O setor de destino do atendimento deverá acessar diretamente o histórico ou documento específico, tendo a total liberdade de encaminhar ou responder, a alguém internamente ou diretamente ao requerente. Os setores/áreas do CISDESTE poderão resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continua em aberto por quem está com alguma tarefa pendente ou atendendo integralmente o requerente.

XI - Deverá ter a configuração dos assuntos.

XII - Deverá ter Registro de usuário / data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos. Avaliação de atendimento por parte do requerente. Podendo reabrir, caso tenha interesse.

XIII - Deverá permitir que todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda, tenham acesso ao documento, à exceção dos privados por lei.

XIV - Deverá permitir que todos os setores envolvidos possam ver todos os despachos, à exceção das circulares nas quais os despachos possuem a opção de serem endereçados exclusivamente ao remetente.

XV - Deverá permitir que todos os acessos às demanda e despachos sejam registrados e tenham a listagem de quem os acessou, de qual setor e quando.

XVI - Deverá permitir o direcionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto do mesmo. Criação de regras de acesso.

4.7.1.5-Pedido de e-SIC

I-Será o meio de recebimentos de demandas oriundas da LAI - Lei de Acesso à Informação;

II-As solicitações poderão ser feitas via internet ou cadastradas manualmente por operador, a partir de visita presencial, telefone ou correspondência do solicitante;

III-Deverá ter a possibilidade de resposta/encaminhamento da demanda internamente para qualquer setor da árvore que tiver ao menos um usuário ativo;

IV-Deverá permitir a inclusão de anexos na solicitação original ou em qualquer uma das movimentações.

V-Deverá possuir funcionalidades similares às demais estruturas de documentos.

VI-Deverá ter a possibilidade de categorização das demandas por assunto.

VII-Deverá ter a 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;

4.7.1.6-Ofício Eletrônico

I-Será o meio de envio de documentos oficiais externos com e-mails rastreados;

II-O documento deverá ser gerado dentro do CISDESTE e remetido de forma oficial e segura a seu destinatário, via e-mail, com possibilidade de notificação por SMS (caso disponível);

III-Deverá oferecer a possibilidade de receber respostas dos Ofícios via sistema (Central de Atendimento) e quando o destinatário responder o e-mail de notificação;

IV-Deverá permitir a transparência de movimentações e todo o histórico mantido no sistema;

V-Deverá utilizar uma base única de contatos para todos os módulos da plataforma;

VI-O destinatário não precisa ser usuário da plataforma para acessar o documento ou tramita-lo, basta ser cadastrado em 'contatos';

VII-Os ofícios a serem acessados na parte externa da plataforma deverão compartilhar de mesma numeração do ofício interno;

VIII-Deverá ter a possibilidade de geração de QR-Code para cada ofício enviado.

4.7.1.7-Carta de Serviços

I-Será o meio por uma página pública na Central de Atendimento com índice dos serviços, permitindo também busca pelo título do serviço;

II-Deverá ter a possibilidade de criar, editar e suspender serviços da Carta de Serviços;

III-Deverá ter a possibilidade de definir hierarquia para os serviços presentes na Carta de Serviços;

IV-Deverá ter a possibilidade de descrever os serviços presentes na Carta de Serviços através de um editor de texto com opções de formatação simples;

V-Deverá ter a possibilidade de definir setor responsável por um serviço da Carta de Serviços;

VI-Deverá ter a possibilidade de formatação simples da descrição de serviços presentes na Carta de Serviços, possuindo ao menos suporte para: criação e edição de tabelas, alinhamento de texto

(justificado, alinhado ao centro, a esquerda ou à direita), além de permitir textos em negrito, itálico e sublinhado;

VII-Deverá ter a possibilidade de disponibilizar a Carta de Serviços publicamente, através do Workplace (Central de Atendimento), contendo descrição dos serviços do CISDESTE, bem como setores responsáveis;

VIII-Deverá ter a possibilidade de associar um Serviço da Carta a um assunto de Protocolo ou Ouvidoria, desta forma sendo aberta a solicitação externa e a mesma é tramitada dentro da plataforma.

5-MODO DE FUNCIONAMENTO DO SISTEMA/PLATAFORMA VIA WEB

Deverá ter as funcionalidades comuns da plataforma, estando presentes nos módulos acima descritos e no uso geral do sistema, todos integrados em uma única origem.

5.1-Organograma e Ramais

I-Deverá possuir um organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários presentes no sistema.

II-Deverá permitir a criação ilimitada de setores filhos, ou seja, deverá viabilizar o cadastro nos setores na raiz e setores filhos, tanto quanto o necessário.

III-Deverá possuir informações sobre os usuários dentro de cada setor. Nome, Cargo, Data de cadastro no sistema e última vez online.

IV-Deverá possuir uma lista de Ramais dinâmicos, de acordo com os dados dos usuários.

V-Deverá contemplar a possibilidade de incorporação do organograma no site oficial da Organização.

VI-Deverá possuir identificação visual dos setores e usuários on-line.

VII-Deverá contemplar a possibilidade de usuários e contatos externos realizarem consulta ao organograma do CISDESTE.

5.3-Calendário/Controle de prazos

I-Deverá ter a possibilidade de criação de prazos pessoais ou prazos coletivos (prazos de resolução de demandas pelo setor);

II-Deverá ter a visualização em modo calendário de todos os prazos associados ao usuário atual ou ao setor que trabalha.

III-Identificação visual, por meio de cores, acerca do vencimento do prazo: com folga, vencendo ou vencido.

5.4-Situação dos documentos e identificação visual

I-Deverá possuir marcadores de prazos em cores e nomenclaturas: Ex.: Verde (prazo confortável), Amarelo (prazo se aproximando), vermelho (prazo vencido - ação necessária).

II-Deverá possuir consulta/identificação da situação de leitura:

III-Identificação visual de não lido pelo setor (É um documento ainda não acessado por ninguém do setor).

III-Identificação visual de não lido "por mim" (É quando alguém do setor já acessou o documento, mas o usuário atual ainda não leu)

IV-Identificação visual de lido (Significa que o usuário atual já leu o documento). Privado: somente o remetente e o destinatário tem acesso ao documento.

5.5-Página de Plano do CISDESTE

I. Deverá possuir um ambiente gráfico ao administrador, com a disponibilidade de acompanhar as seguintes informações em uma página de "Plano" do CISDESTE: data do início do contrato, data da implantação, data da vigência do contrato, gestores do contrato, CNPJ, Razão Social;

II. Deverá possuir um ambiente gráfico ao administrador, com disponibilidade de verificar o nome, e-mail e setor de todos os administradores da plataforma em uma página específica de "Plano" do CISDESTE;

III. Deverá possuir um ambiente gráfico ao administrador, com disponibilidade de consultar histórico de usuários ao longo do mês, verificando o quantitativo de usuários dia a dia, com nome do usuário, e-mail e cargo;

IV. Deverá possuir um ambiente gráfico ao administrador, com disponibilidade de exportar planilha CSV com quantidade de usuários em um dia específico, com uma relação dos usuários ativos nesse dia contendo nome do usuário, e-mail e cargo;

V. Deverá possuir um ambiente gráfico ao administrador, com disponibilidade de verificar todos os módulos, serviços e funcionalidades contratadas em uma página específica de "Plano" do CISDESTE;

VI. Deverá possuir um ambiente gráfico ao administrador, com disponibilidade de listar todas as faturas em aberto em uma página específica;

VII. Deverá possuir um ambiente gráfico ao administrador, com disponibilidade de listar todas as faturas já pagas em uma página específica;

VIII. Deverá possuir um ambiente gráfico ao administrador, com disponibilidade de consultar histórico de todas as faturas já pagas, com Disponibilidade de consulta às notas fiscais relativas a essas faturas;

IX. Deverá possuir um ambiente gráfico ao administrador, com disponibilidade de visualizar notas fiscais relativas às faturas em aberto;

X. Deverá possuir um ambiente gráfico ao administrador, com disponibilidade de visualizar relatório detalhado de consumo na plataforma a partir de página específica de "Plano" do CISDESTE.

5.6-Página de Faturas

I-Deverá ter a possibilidade de listar todas as faturas em aberto em uma página específica; possibilidade de listar todas as faturas já pagas em uma página específica;

II-Deverá ter a possibilidade de consultar histórico de todas as faturas já pagas, com possibilidade de consulta às notas fiscais relativas a essas faturas;

III-Deverá ter a possibilidade de visualizar notas fiscais relativas às faturas em aberto;

5.7-Gerenciamento de contatos e organizações

I-Deverá ter a possibilidade de gerenciar contatos internamente na ferramenta;

II-Deverá possuir ferramenta para importação e exportação de contatos em CSV;

III-Deverá possuir ferramenta para importação de contatos em vCARD;

IV-Deverá ter a possibilidade de unificação de contatos repetidos para higienização da base de pessoas e organizações;

V-Deverá ter disponibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização;

5.8-Criação de listas para segmentação de contatos

Deverá ter a possibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização.

5.9-Demandas do setor x Demandas do usuário

I-Deverá possuir ferramenta onde os documentos emitidos são direcionados a um setor em questão, podendo estar um usuário atribuído ou não.

II-Deverá ter possibilidade de um usuário participar ou deixar de participar de um documento individualmente, deste modo tal demanda não mais aparecerá no Inbox pessoal;

5.10-Funcionalidade de quem visualizou

I-Deverá possuir ferramenta onde os registros de acesso a cada documento ou demanda são registrados, para se ter o histórico de quem acessou tal documento e quando;

II-Deverá possuir ferramenta de diferenciação do acesso interno (usuário identificado da Organização) e externo (contato que fez login na área externa da plataforma).

5.11-Central de Atendimento

I-Deverá possuir ferramenta de área externa do sistema, onde estão disponíveis documentos para acesso por meio de código (chave pública) ou via leitura de QR-Code.

II-Deverá possuir ferramenta de contatos externos que têm acesso à "Central de Atendimento do CISDESTE" para manterem seus dados atualizados, registrar novas demandas e acompanhar o progresso e resolução de demandas previamente abertas.

III-Deverá possuir ferramenta de identificação da "Central de Atendimento", onde o contato terá a disponibilidade de acessar o seu Inbox, uma tela que reúne todos os documentos nos quais ele é o requerente ou destinatário.

IV-Deverá ter a possibilidade de fazer pesquisa por número de identificação do documento + documento pessoal (CPF/CNPJ);

5.12-Rastreabilidade por código ou QR-Code

I-Deverá possuir ferramenta onde os documentos gerados na plataforma possuem a funcionalidade de ter um QR-code vinculado de modo a facilitar a rastreabilidade.

II-Deverá possuir ferramenta onde os documentos emitidos e assinados digitalmente também terão a característica de estarem acompanhados por um código QR de modo a verificar a validade das assinaturas digitais, bem como o conteúdo do documento original.

5.13-Sistema de notificação multicanais

I-Deverá possuir ferramenta para cada módulo, onde será possível escolher quais ações geram notificações para os envolvidos e em quais canais;

II-Os canais deverão ser disponíveis em e-mail e SMS.

III-As ações por e-mail serão: abertura de novo documento, atualização no documento (nova postagem de conteúdo) por parte do CISDESTE, atualização no documento por parte do Atendido/externo, marcação como resolvido por todos os envolvidos pelo atendimento, reabertura de documento já resolvido.

IV-As ações por SMS serão: abertura de novo documento do requerente/externo, marcação como resolvido por todos os envolvidos pelo atendimento, reabertura de documento já resolvido.

V-As mensagens de notificação para cada módulo, bem como para cada ação deverão ser personalizáveis, ou seja, o CISDESTE pode definir o tom de comunicação das mensagens para com seus usuários;

VI-As notificações deverão aparecer em forma de linha do tempo (timeline), juntamente às atualizações nos atendimentos/documentos, de forma a ficar claro a todos os envolvidos: quem leu, por onde passou a demanda, se foi encaminhada, resolvida ou reaberta, bem como a cronologia dos fatos.

VII-As notificações externas por e-mail deverão ser rastreáveis, ou seja, o sistema deverá informar aos usuários internos se o e-mail de notificação foi entregue, aberto e se o link externo de acompanhamento da demanda foi acessado a partir do aviso enviado.

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

5.14-Hospedagem segura de anexos

I- Para cada documento ou atualização, deverá haver uma ferramenta onde poderão ser enviados anexos de diferentes formatos;

II- Os anexos a serem enviados aos documentos ficarão hospedados em servidor seguro e não serão acessíveis publicamente, somente por meio de link seguro gerado dinamicamente pela ferramenta.

III-deverá existir ferramenta onde fique registrado da quantidade de vezes que o anexo foi baixado (número de downloads).

IV-Deverá existir exposição do tamanho do anexo na ferramenta.

V-Deverá existir exibição na plataforma de miniatura (pré-visualização) dos anexos (PDF, formatos de vídeo e imagem);

VI-Para os anexos em formatos de imagem, deverá existir opção para o usuário ao clicar na imagem, exibir a imagem otimizada visando o carregamento rápido e disponibilidade de navegar entre as imagens em formato de galeria;

5.15-Suspensão automática de usuário por inatividade

Deverá contemplar a possibilidade de desativação automática de cadastro de usuário que seja considerado inativo, ou seja, não acessou a plataforma por um longo intervalo.

5.16-Transparência de dados e ações

I-Deverá contemplar a possibilidade de contatos externos terem acesso a quem leu as demandas;

II-Deverá contemplar a possibilidade de exposição de gráficos e números externamente, de modo a retratar o quantitativo de documentos presentes em tal módulo;

III-Deverá contemplar a possibilidade de exposição externa, em modo mapa, de demandas presentes em tal módulo.

5.17-Georreferenciamento das informações

O sistema/plataforma deverá ter:

I-Possibilidade de visualização de demandas em modo mapa, quando disponíveis.

II-Quando abertura realizada pela Central de Atendimento, navegador solicita acesso à localização do usuário para sugerir uma localização aproximada.

5.18-Log de acessos e ações para auditoria

O sistema/plataforma deverá contemplar que:

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

5.19-Sistema de avaliação

O sistema/plataforma deverá contemplar que:

a) Em cada postagem por um usuário do sistema, existirá a opção de avaliação anônima por parte do destinatário. Deste modo é possível ter uma visão geral de como os próprios usuários avaliam o trabalho de seus colegas. Esta opção também está disponível para requerentes externos, no caso de módulos que suportem esta particularidade (protocolo, ouvidoria).

b) A partir das notas recebidas, serão gerados os índices de qualidade por setor.

5.20-Atribuição de responsabilidade, menção de usuários e envio em cópia

O sistema/plataforma deverá contemplar que:

I- Ao enviar ou tramitar um documento, será possível atribuir responsabilidade a si próprio ou a outro usuário, basta utilizar a opção A/C (aos cuidados de);

II-Será possível enviar uma demanda a mais de um usuário ao mesmo tempo utilizando a opção "CC - envio em cópia".

5.21-Assuntos

O sistema/plataforma deverá contemplar:

I-Possibilidade de cadastrar, editar ou desativar "assuntos", que serão categorizações que certos tipos de documentos ou demandas podem ter.

II-Possibilidade de configurar, para cada assunto, redirecionamento automático para um setor, que permite que todas as demandas abertas com aquele assunto sejam encaminhadas automaticamente para o setor em questão.

III-Visualização de relatórios de documentos abertos por assunto.

IV-Disponibilidade de utilizar campos adicionais de tipo texto, múltipla escolha, seleção em lista, de acordo com o assunto selecionado no momento da criação do documento;

V-Disponibilidade de associação de tipos de anexos obrigatórios e opcionais com um determinado assunto, obrigando que o usuário ou o contato externo abrindo a demanda enviem todos os documentos necessários e os identifiquem, de acordo com as necessidades do CISDESTE;

VI-Disponibilidade de especificar tipos de anexos opcionais associados a um determinado assunto; Disponibilidade de especificar tipos de anexos obrigatórios associados a um determinado assunto.

5.22-Busca avançada

O sistema/plataforma deverá contemplar que:

I-Possibilidade de busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma. Busca por termo, data de emissão, tipo de documento, remetente, destinatário e situação geral (em aberto ou arquivado).

II-Disponibilidade de realizar busca avançada de documentos por assunto oriundo de lista de assuntos;

III-Disponibilidade de realizar busca avançada de documentos por assunto textual;

IV-Disponibilidade de realizar busca avançada por termos presentes em anexos enviados para a plataforma que foram processados por OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres);

V-Disponibilidade de realizar busca avançada por termos exatos como o uso de aspas("").

5.23-Contrassenha

O sistema/plataforma deverá contemplar que:

I-Disponibilidade de uso de contrassenha internamente, onde quem redige um documento não é quem assina.

II-Neste caso, o emissor do documento fornece uma senha alfanumérica, automaticamente gerada para seus colaboradores gerarem documentos e os mesmos saírem em seu nome.

III-Os documentos gerados com esta funcionalidade deverão estar visualmente identificados para fácil compreensão.

IV-A contrassenha deverá ter seu uso limitado pelo emissor e pode ser cancelada antes do final do uso.

5.24-Dupla autenticação

O sistema/plataforma deverá contemplar:

I-Camada adicional de segurança para entrar no sistema, caso cadastrado pelo usuário.

II-Possibilidade de utilização de ferramenta externa de validação de login, por meio de token/código gerado automaticamente a cada 30 segundos, e associado à conta do usuário, e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais.

III-No caso, além de e-mail e senha, o usuário necessita estar em posse de dispositivo gerador do código para acessar sua conta. Possibilidade de desativação desta funcionalidade por meio de envio de e-mail à conta associada.

5.25-Sistema de marcadores/tags

O sistema/plataforma deverá contemplar:

I-Possibilidade de todos os setores do CISDESTE a adotarem uma organização própria dos documentos, por meio da criação de marcadores ou tags;

II-Os marcadores funcionam como gavetas virtuais, onde os usuários podem categorizar e encontrar facilmente documentos;

III-Os marcadores do setor que ficarão disponíveis somente para usuários daquela pasta;

IV-A categorização dos documentos por meio de marcadores também só deverá aparecer para usuários do setor onde a marcação foi feita;

V-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;

5.26-Sistema de Menção de documentos, usuários e contatos

O sistema/plataforma deverá contemplar que:

I-Será possível mencionar outro usuário no sistema por meio da digitação do caracter específico e escolher quem quer marcar;

II-Será possível solicitar a assinatura de um usuário interno ou contato externo no sistema por meio da digitação de caracter específico;

III-Será possível mencionar um contato externo no sistema por meio da digitação de caracter específico;

IV-Será possível mencionar um documento no sistema por meio da digitação de caracter específico;

V-Após marcar e enviar o documento (ou tramitação), caso o usuário ainda não esteja envolvido naquele documento, o sistema automaticamente envia para a caixa de entrada e libera para o setor do usuário;

VI-Cada documento mencionado será referenciado no documento de origem;

5.27-Demandas em modo Mapa

O sistema deverá contemplar:

I-Disponibilidade de exibição de demandas com georeferenciamento em modo Mapa, com uma visualização em mapa que indicam as demandas em aberto; próximo do vencimento e vencida;

II-Disponibilidade de filtros por palavras-chave, assunto pré-definido, período e marcador.

5.28-Sistema de Assinatura Digital no padrão ICP-Brasil

O sistema deverá:

a)I-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; D O C - I C P - 1 5 - ;

II-Possuir suporte os seguintes formatos de documentos assinados: CADES, incluindo CMS (.P7S); PAdES (.PDF);

III-Possuir suporte a representação visual em assinaturas no formato PAdES;

IV-Possuir componente para execução de assinaturas digitais no browser sem a necessidade de instalação de Java;

V-Possuir componente para execução de assinaturas digitais no browser sem a necessidade de instalação de certificados de terceiros (não fornecidos originalmente com a distribuição do Sistema Operacional);

VI-Possuir suporte a assinaturas em lote;

VII-Possuir aceitabilidade para assinatura eletrônica de documentos com validade jurídica via ICP-Brasil;

VIII-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 d i g i t a i s ;

IX-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;

X-Permitir a geração de assinaturas no padrão brasileiro de assinatura digital, nos formatos CADES, de acordo com as 10 políticas de assinatura definidas no DOC-ICP-15.03 da ICP-Brasil, em sua versão mais atual à data de publicação do presente edital.

XI-Permitir a realização da assinatura digital sem requerer a exportação da chave privada do signatário do repositório seguro onde ela estiver armazenada.

XII-Disponibilidade de geração de assinaturas simples, múltiplas assinaturas e assinatura de certificação no formato PDF Signature, de acordo com o padrão ISO32000 - 1 .

XIII-Realizar a verificação da validade do certificado digital do signatário e sua correspondente cadeia de certificação no momento da geração da assinatura digital.

XIV-Possuir funcionalidades e características seguindo as definições do documento DOC-ICP-15.01 da ICP- Brasil para validação de assinaturas digitais nos formatos CADES do padrão brasileiro de assinatura digital.

XV-Possuir funcionalidade de emissão de carimbos do tempo, possibilitando utilizar a evidência segura de tempo nos trâmites processuais e documentos eletrônicos tramitados nos sistemas já existentes. Validação do carimbo do tempo (Integridade da assinatura do carimbo, e validade do certificado que assinou o carimbo).

XVI-Ter a opção para gerar carimbo do tempo baseado no resumo criptográfico (hash) de um conteúdo.

XVII-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;

XVIII-Disponibilização da funcionalidade de verificação de documentos assinados, de forma a permitir a implantação de suporte a documentos eletrônicos seguros.

XIX-Fornecer para cada solicitação de verificação, uma resposta à aplicação solicitante contendo dados a respeito da integridade da assinatura digital, validade do certificado digital utilizado, presença e validade de carimbo do tempo, cadeias de certificação e demais informações pertinentes à validade do documento.

XX-Possuir componente para execução de assinaturas digitais nos seguintes navegadores de internet: Internet Explorer; Firefox; Chrome;

XXI-Possuir componente para execução de assinaturas digitais no browser nos seguintes Sistemas Operacionais: Windows; Linux; MacOS;

XXII-Disponibilidade para o usuário acessar a plataforma através de certificado digital ICP-Brasil em dispositivos móveis, com suporte para os sistemas operacionais Android e iOS;

XXIII-Disponibilidade do usuário ou contato externo acessar a "Central de Atendimento" da plataforma através de certificado digital ICP-Brasil em dispositivos móveis, com suporte para os sistemas operacionais Android e iOS;

XXIV-Disponibilidade para o 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;

XXV-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;

XXVI-Disponibilidade de realizar co-assinatura digital de documentos utilizando Certificado Digital ICP- Brasil, despachos e/ou anexos em formato PDF na "Central de Atendimento" sem necessitar a criação de login/senha na plataforma;

XXVII-Disponibilidade de acessar os arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES ou arquivo acompanhado do P7S em formato CAdES) através da "Central de Verificação", exibindo informações técnicas e validação de integridade referentes aos certificados utilizados.

XXVIII-Possibilidade de solicitar assinatura de outros usuários em documentos. Esta solicitação é exibida para o assinante em formato de notificação na plataforma.

XXIX-Possibilidade de listar as assinaturas pendentes em documentos através das notificações, exibindo o status de pendente ou assinado em cada notificação, permitindo ao assinante acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura eletrônica.

5.29-Assinatura Eletrônica Nativa

I-O sistema/plataforma deverá contemplar ferramentas de Assinatura Eletrônica amparada pela Medida Provisória 2.200-2/2001, especificamente no Artigo 10, § 2º, em conjunto a instrumento a ser publicado pelo CIISDESTE, ratificando que os usuários da plataforma são pessoais e intransferíveis, admitindo como forma de comprovação da autoria.

II-A Assinatura Eletrônica não deverá exigir instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário para sua utilização;

III-A Assinatura Eletrônica deverá contemplar a 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 serão 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;

IV-O certificado X509 deverá estar 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;

V-O certificado X509 dos usuários e contatos deverão ser mantidos vinculados à própria conta do usuário, e só são ativados em caso de digitação e validação da senha, e só tem validade para utilização no contexto de uso da plataforma pelo CISDESTE.

VI-Deverá contemplar a 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;

VII-Deverá ter a possibilidade de salvamento automático das preferências de assinatura do usuário, em determinado fluxo. Se o usuário for requerido para sempre assinar digitalmente tal documento, na próxima vez que a tela for carregada, a opção já deverá vir selecionada.

VIII-Deverá contemplar a disponibilidade de 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.

IX-Deverá ter a possibilidade de geração de uma página com extrato técnico das assinaturas na central de verificação, contendo nome do assinante, políticas de assinatura.

X-Deverá ter a 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.

XI-Deverá ter a 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).

XII-Deverá ter a possibilidade de escolher, no momento da assinatura, se será utilizada Assinatura Eletrônica ou Assinatura Digital ICP-Brasil (requer certificado digital A1 ou A3 emitido ICP-Brasil).

XIII-Deverá ter a possibilidade de pré-visualizar documentos e/ou anexos que serão assinados digitalmente com a Assinatura Eletrônica antes de efetuar a operação.

XIV-Deverá ter a possibilidade de visualizar os dados de assinatura do usuário no momento que documentos e/ou anexos serão assinados digitalmente com a Assinatura Eletrônica.

XV-Para assinar digitalmente com a Assinatura Eletrônica será necessário que o usuário insira sua senha, como método de confirmação de segurança.

XVI-Deverá ter a possibilidade de verificar a autenticidade de assinatura e de documentos ao utilizar Assinatura Eletrônica.

XVII-Inserção de assinatura em tela nos documentos que foram assinados com a Assinatura Eletrônica.

XVIII-Deverá ter a disponibilidade de acessar os arquivos originais, versão para impressão, ou arquivo com resultado da assinatura (PDF em formato PAdES) através da "Central de Verificação".

XIX-Deverá ter a possibilidade de solicitar assinatura de outros usuários em documentos. Esta solicitação será exibida para o assinante em formato de notificação na plataforma.

XX-Deverá ter a possibilidade de solicitar assinatura por meio de busca utilizando a tecla @ no momento da criação ou despacho de documentos.

XXI-Deverá ter a possibilidade de listar as assinaturas pendentes em documentos através das notificações, exibindo o status de pendente ou assinado em cada notificação, permitindo ao assinante acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura.

XXII-Deverá ter a disponibilização de todo o histórico de solicitação de assinaturas, assinaturas e co-assinaturas na linha do tempo, dentro de cada documento.

XXIII-Deverá ter a possibilidade de exibir a lista de assinaturas em cada despacho ou documento principal, clicando em "listar assinaturas".

5.30-Editor de texto

O sistema/plataforma deverá contemplar ferramentas de:

I-Formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor do texto e alinhamento do texto.

II-Em todos os módulos do sistema deverá estar disponível um corretor ortográfico, que destaca visualmente palavras digitadas incorretamente.

III-Disponibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, inclusão de imagens e vídeos no corpo do texto, e hiperlinks;

IV-Disponibilidade de exibir o editor de texto em tela cheia;

5.31-EAD-Sistema de Treinamento de Usuários

I-A contratada deverá disponibilizar material de treinamento em formato de vídeo, organizado em módulos, apresentando como utilizar a plataforma e suas funcionalidades;

II-A plataforma disponibilizada de ensino a distância (EAD) para apresentação do material em vídeo deverá controlar quais aulas foram assistidas, de maneira a identificar que o conteúdo programático foi integralmente acessado pelo usuário;

III-A plataforma de ensino a distância (EAD) deverá ser integrada com a aplicação, exibindo o progresso em formato percentual e absoluto do usuário no(s) curso(s) em que estiver matriculado;

IV-A plataforma de ensino a distância (EAD) deverá controlar a ordem em que as aulas são assistidas, visando assim garantir que o conteúdo seja repassado conforme planejamento do instrutor;

V-A plataforma de ensino a distância (EAD) deverá possibilitar que o usuário assista novamente às aulas;

VI-A plataforma de ensino a distância (EAD) deverá aplicar avaliação ao final do curso, com questões objetivas, sendo que a nota deve ser exibida ao término;

VII-Caso o usuário obtenha nota igual ou superior a 7(sete), deverá ser emitido um certificado eletrônico de conclusão do(s) curso(s) em formato PDF, onde deve obrigatoriamente constar o conteúdo programático apresentado e a carga horária do(s) curso(s).

6-FUNCIONALIDADES DISPONÍVEIS

6.1-Workflow avançado de processos

O sistema/plataforma deverá contemplar a:

I-Possibilidade de impressão do processo em modo cronológico, juntando os conteúdos e seus anexos em PDF;

II-Criação da árvore do processo em um arquivo para exportação em formato PDF;

III-Possibilidade de despachar em modo sigiloso, onde no momento da inclusão das informações será possível escolher esta configuração de privacidade, podendo o emissor visualizar ou o setor com a devida permissão;

IV-Possibilidade de configuração de workflow básico por assunto, onde a demanda só poderá ser encaminhada na ordem pré-estabelecida, sem pular etapas;

V-Possibilidade de ordenar os anexos após inclusão.

7-RELATÓRIOS

7.1-Relatórios de Produtividade

I-De acordo com a utilização da ferramenta, deverão ser gerados automaticamente indicadores e estes serão apresentados aos gestores, contendo:

II-Eficiência: porcentagem de resolução de documentos do setor. Qualidade: nota média dada para as resoluções e despachos do setor.

III-Engajamento: porcentagem de leitura dos documentos recebidos do setor. Pode-se escolher quais tipos de documento vão para este indicador.

IV-Relatório gerado todos os dias após o expediente, automaticamente. Esta funcionalidade poderá ser usada para definição de prioridades e realocação de pessoal dentro do CISDESTE.

V-Os administradores deverão possuir acesso a página específica com um gráfico evolutivo dos itens. Eficiência, Qualidade e Engajamento.

VI-A ferramenta deverá ter a capacidade de comparar o gráfico geral do CISDESTE (média de todos os setores) com um setor em específico.

VII-Os administradores deverão possuir acesso a uma página com os dados atuais em formato tabela dos Indicadores. Eficiência, Qualidade e Engajamento, organizados hierarquicamente de acordo com o Organograma Do CISDESTE.

VIII-A ferramenta deverá ter "Relatório de Uso", por setor. Uma listagem de todos os usuários na ferramenta e sinalizados visualmente por última data de acesso.

IX-A ferramenta deverá ter Listagem de uso do sistema para Gestores, onde é possível identificar em grupos as pessoas que mais acessam a ferramenta.

7.2-Monitoramento e Inteligência para Administradores

O sistema/plataforma deverá contemplar ferramentas de:

I-Acompanhamento em tempo real das estatísticas e visão geral de uso da ferramenta.

II-Auditoria de uso, todas as ações dos usuários são registradas e com fácil acesso ao Administrador.

III-Visão geral da Entidade: em quais setores as demandas não estão sendo resolvidas, lidas ou possuem notas de qualidade baixas, gargalos.

7.3-Relatório de Uso e quadro de acessos

O sistema/plataforma deverá contemplar ferramentas de:

I-Acompanhamento, setor por setor, de quais usuários estão acessando a plataforma;

II-Identificação por cores de usuários que acessaram nos últimos 2 dias, última semana e mais de 30 dias.

III-Gráfico de linha mostrando a quantidade de documentos abertos por dia, nos últimos 30 dias.

7.4-Relatório de Consumo

O sistema/plataforma deverá contemplar a disponibilidade de consultar o consumo detalhado mês a mês, com informações de usuários cadastrados, número de logins de usuários, número de contatos externos cadastrados, número de logins de contatos externos, número de documento, número de despachos em documentos, quantidade de anexos, tamanho total de anexos enviados para a plataforma, número de SMSs enviados, número de e-mails enviados, número de assinaturas digitais emitidas, número de assinaturas digitais verificadas, número de logins com certificado digital.

7.5-Gráficos Gerais

O sistema/plataforma deverá contemplar a:

I-Possibilidade de escolha de período para geração dos gráficos;

II-Geração de gráficos quantitativos dos documentos presentes no CISDESTE; gráfico demonstrativo de setores que mais participam de documentos de certo tipo;

III-Gráfico demonstrativo por situação dos documentos: em aberto, parcialmente resolvido (quando ao menos um setor presente no documento o resolveu), totalmente resolvido (quando todos os setores o resolveram).

7.6--Relatório de Economia

O sistema/plataforma deverá contemplar a:

I-Possibilidade do cálculo automático de economia do CISDESTE ao utilizar a plataforma;

II-Possibilidade de acompanhar a economia mês a mês do CISDESTE desde o momento que começou a utilizar a plataforma;

III-Possibilidade de acompanhar o número de impressões mensais realizadas por módulo; Possibilidade de acompanhar o número de impressões consolidado;

IV-Possibilidade de acompanhar o número de impressões economizadas mensalmente e por módulo;

V-Possibilidade de acompanhar estimativa de economia direta e indireta;

VI-Possibilidade de acompanhar a economia por módulo, com informações de impressões economizadas, quantidade de anexos, impressões economizadas em anexos e cálculo total da economia do módulo no mês;

VII-Possibilidade de calcular o gasto total realizado com impressões baseado no preço da impressão/folha fornecido pelo CISDESTE.

5 - PRAZO DE VIGÊNCIA

5.1 - O prazo de vigência da contratação será 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado na forma do art. 106 da Lei 14.133/21.

6 - DA FUNDAMENTAÇÃO E DA DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (ART. 6º, INCISO XXIII, ALÍNEA "B", DA LEI Nº 14.133, DE 2021)

6.1 - A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em Tópico específico do documento de formalização de demanda.

7 - DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E DA ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO (ART. 6º, INCISO XXIII, ALÍNEA "C", E ART. 40, §1º, INCISO I, DA LEI Nº 14.133, DE 2021)

7.1 - As especificações técnicas contidas no presente documento, inclusive quanto ao detalhamento, requisitos, características, e quantitativos do objeto da contratação, foram definidos por este(s) setor(es) demandante(s), com base em parâmetros técnicos objetivos, para a melhor consecução do interesse público, do qual está identificado no final e aprova o presente instrumento e seus anexos.

8 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

8.1 - Registre-se que, eventual exigência de documentação de habilitação técnica e econômica, será tratada no tópico específico deste TR (CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR) de modo que sua inclusão aqui seria redundante.

8.2 - Sustentabilidade

8.2.1 - Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos:

8.2.1.1 - Observar os princípios de sustentabilidade contidos na Lei 14.133/2021, na Lei 12.305/10 (Política Nacional de Resíduos Sólidos) e demais legislações específicas, adotando ainda, na execução do objeto contratual, práticas de racionalização no uso de materiais e serviços quando cabível, com destaque:

- a) utilização de materiais que sejam reciclados, reutilizáveis ou biodegradáveis, e que reduzam a necessidade de manutenção, conforme determina o Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA);
- d) redução de resíduos, reaproveitamento e destinação adequada dos materiais recicláveis;
- c) utilização de equipamentos com baixo consumo energético, de água e baixa emissão de ruído;
- d) observação das normas do INMETRO;

- e) racionalização do uso de substâncias potencialmente tóxicas/poluentes;
- f) fornecer e fiscalizar o uso de todos os equipamentos de proteção individual (EPI) para os seus empregados e equipamentos de proteção coletiva (EPC) necessários, de acordo com as normas da ABNT e Portaria nº 3.214/78 do Ministério do Trabalho.

8.2.2 - A contratação do presente serviço reduz o consumo de papel do órgão.

8.3 - Subcontratação

8.3.1 - NÃO será admitida a subcontratação do objeto contratual.

8.4 - Garantia da contratação

8.4.1 - Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

9 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

9.1 - CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

9.1.1 - O prazo de execução do(s) serviço(s) começará a fluir a partir do (primeiro) dia útil seguinte ao do recebimento da Ordem de Serviço, a ser emitido pelo Setor de Compras ou pelo setor requisitante da(o) Consórcio Intermunicipal para Rede de Urgência e Emergência da Região Macro Sudeste e Macro Leste do Sul.

9.1.2 - Para a execução do objeto a CONTRATADA deverá seguir a seguinte dinâmica:

9.1.2.1.1 - Condições gerais

I - Confidencialidade: Compromisso em não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros. Compromisso em não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por seu intermédio, e obrigando-se, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e / ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações.

II - Término de Contrato as informações dos documentos:

III - Todos os dados são exclusivamente de propriedade da Contratante e serão disponibilizados na integralidade sempre que solicitados em formato digital e sem qualquer custo. A empresa se responsabiliza pela manutenção e guarda segura destes dados.

IV - Em caso de rescisão contratual e/ou solicitação dos dados, será disponibilizado à Contratante um acesso para realizar a transferência dos arquivos dos servidores seguros para máquina do

CISDESTE ou por ela indicada por tempo determinado. Estes arquivos consistem nos dados gerados na plataforma, bem como seus anexos.

9.1.2.1.3-Do Suporte

I - O suporte deverá ser sem custos e ilimitado, via sistema de atendimento e respostas acessados dentro da própria ferramenta e avisos por e-mail e em formato de chat.

II - O suporte deverá funcionar de segunda a sexta das 8h às 19h.

8.4-Das Atualizações e Manutenção

I - Por se tratar de solução WEB, o prestador de serviços deverá fornecer sempre a última versão do sistema.

II - A atualização deverá ocorrer sem nenhuma interrupção no serviço.

III - Qualquer manutenção programada nos servidores deverá ser alertada com no mínimo 1 semana de antecedência à contratante.

IV - Nos casos de janelas de manutenção programada nos servidores com interrupção do serviço, o acesso ficará intermitente somente durante a madrugada (horário de Brasília).

10 - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

10.1 - O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

10.2 - Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

10.3 - As comunicações entre o Consórcio Intermunicipal para Rede de Urgência e Emergência da Região Macro Sudeste e Macro Leste do Sul e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

10.4 - O Consórcio Intermunicipal para Rede de Urgência e Emergência da Região Macro Sudeste e Macro Leste do Sul poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

10.5 - A responsabilidade pela gestão e fiscalização do contrato caberá ao(à) servidor(a) ou comissão designados por ato administrativo próprio do Contratante.

10.6 - A gestão e a fiscalização do contrato serão exercidas pelo Contratante, que realizará a fiscalização, o controle e a avaliação dos serviços, bem como aplicará as penalidades, após o devido processo legal, caso haja descumprimento das obrigações contratadas.

11 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

11.1 - A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto neste item.

11.1.1 - Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

11.1.1.1 - Não produzir os resultados acordados;

11.1.1.2 - Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

11.1.1.3 - Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

12 - DO RECEBIMENTO

12.1 - Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscal(is), mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133).

12.1.1 - O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

12.1.2 - O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

12.1.2.1 - Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

12.1.3 - Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, pelo gestor do contrato, após a verificação da qualidade e quantidade do

serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

12.1.3.1 - Realizar a análise de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

12.1.3.2 - Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nas documentações apresentadas, quando for o caso;

12.1.3.3 - Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

12.1.3.4 - Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

12.1.4 - No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

12.1.5 - Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

12.1.6 - O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

12.1.7 - Quando a fiscalização e a gestão do contrato justificadamente forem exercidas por um único servidor, caberá a ele praticar todos os atos relacionados ao recebimento provisório e definitivo do objeto.

12.1.8 - O recebimento provisório e definitivo poderá ser substituído por recibo ou outra forma simples, quando forem suficientes para atestar o atendimento das exigências contratuais.

13 - LIQUIDAÇÃO

13.1 - Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.

13.2 - Os documentos fiscais de cobrança deverão ser emitidos contra a(o) CISDESTE, CNPJ nº 17.813.026/0001-51, situada a Rua Coronel Vidal, 800, São Dimas, Juiz de Fora.

13.2.1 - Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

13.3 - Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;

13.4 - A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

13.5 - A Administração deverá realizar consulta para:

- a) verificar a manutenção das condições de habilitação;
- b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

13.6 - Constatando-se, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

13.7 - Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

13.8 - Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

13.9 - Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação.

14 - PRAZO DE PAGAMENTO

14.1 - O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior.

14.2 - No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

15 - FORMA DE PAGAMENTO

15.1 - O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

15.2 - Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

15.3 - Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

15.3.1 - Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

15.3.2 - O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

16 - REAJUSTE

16.1 - Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

16.2 - Após o interregno de um ano, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do IPCA acumulado dos últimos doze meses, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

16.3 - Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

16.4 - No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

16.5 - O reajuste será realizado por apostilamento.

17 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

17.1 - Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

17.1.1 - O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de Dispensa de Licitação, com fundamento na hipótese do art. 75, inciso II, §2º da Lei nº 14.133/2021 c/c §2º do art. 4º do anexo IV da Resolução nº 08/2023.

17.2 – Nos termos do art. 23, § 4º da Lei 14.133/2021, na hipótese de não ser possível estimar o valor do objeto na forma estabelecida nos §§ 1º, 2º e 3º do art. 23 da nllc c/c §2º do art. 4º do anexo IV da Resolução nº 08/2023, o contratado deverá comprovar previamente que os preços estão em conformidade com os praticados em contratações semelhantes de objetos de mesma natureza, por meio da apresentação de notas fiscais emitidas para outros contratantes no período de até 1 (um) ano anterior à data da contratação pela Administração, ou por outro meio idôneo.

17.3 - Exigências de habilitação

17.3.1 - Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

17.4 - Habilitação jurídica (Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva)

17.4.1 - **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

17.4.2 - **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal - SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

17.4.3 - **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020;

17.4.4 - **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

17.4.5 - **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

17.5 - Habilitação fiscal, social e trabalhista

17.5.1 - Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

17.5.2 - Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

17.5.3 - Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

17.5.4 - Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

17.5.5 - Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Distrital] e/ou [Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

17.5.6 - Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] e/ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

17.5.7 - Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

17.5.8 - O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

17.6 - Qualificação Econômico-Financeira

17.6.1 - Será exigido Qualificação Econômico Financeira, conforme exigência abaixo:

17.6.1.1- Certidão Negativa de Falência e Concordata, expedida pelo distribuidor da sede da licitante.

17.7 - Qualificação Técnica

17.7.1 - Será exigido Qualificação Técnica, conforme exigência abaixo:

17.7.1.1 - Atestado (s) de capacidade técnica emitido (s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado, comprovando a execução satisfatória de serviços compatíveis com o objeto desta licitação, indicando o endereço do contratado, de forma a permitir possível diligência para esclarecimentos.

18 - ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

18.1 - O custo estimado da contratação encontra-se detalhado no ANEXO I deste Termo de Referência, tendo sido juntado no processo os preços unitários referenciais, das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte, com os parâmetros utilizados para a obtenção dos preços e para os respectivos cálculos.

19 - ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

19.1 - As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do(a) Consórcio Intermunicipal para Rede de Urgência e Emergência da Região Macro Sudeste e Macro Leste do Sul.

19.1.1 - A indicação da dotação orçamentária fica postergada para o momento da assinatura do contrato ou seu instrumento substituto.

19.1.2 - A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes, será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

20 - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

20.1 - As empresas são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará na imediata rescisão contratual, sem prejuízo das sanções administrativas, civis e penais cabíveis.

20.2 - Considera-se licitante todo fornecedor, podendo ser pessoa física ou jurídica, participante da presente dispensa de licitação.

20.3 - Toda a documentação apresentada neste procedimento e seus anexos são complementares entre si, de modo que qualquer detalhe que se mencione em um documento e se omita em outro será considerado especificado e válido.

CISDESTE, 26/06/2024.

Rafael Pontes Miranda
Gerente Administrativo