

TERMO DE REFERÊNCIA – COMPRA DIRETA

UNIDADE SOLICITANTE: Tecnologia da informação

1. OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA O FORNECIMENTO DE LICENÇA DE USO DE SOFTWARE, PARA COMUNICAÇÃO INTERNA, EXTERNA, GESTÃO DOCUMENTAL E CENTRAL DE ATENDIMENTO, MELHORIAS CORRETIVAS E EVOLUTIVAS, IMPLANTAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO, TREINAMENTO DE USUÁRIOS E SUPORTE TÉCNICO, CONFORME CONDIÇÕES, QUANTIDADES E EXIGÊNCIAS ESTABELECIDAS NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.

1.2 A contratação se dará conforme a tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Software para Gestão de comunicação e processo digital	Locação Mensal	12	R\$ _____	R\$ _____

O critério de julgamento adotado será o de menor preço, observadas as exigências contidas neste Termo de Referência

1.3 – Do prazo de vigência:

1.3.1 - O prazo de vigência da contratação é de até 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei n.º 14.133/2021.

2. DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS:

2.1 Capacitação e treinamento pessoal

A Contratada deverá realizar treinamento gratuito destinado à capacitação dos usuários e técnicos operacionais para a plena utilização das diversas funcionalidades de cada um dos sistemas/módulos.

Os treinamentos dos softwares, deverão ser realizados na sede do CISBRA ou de forma online para facilitar o acesso aos documentos que sejam necessários.

O número de usuários que deverão ser treinados será definido pela CONTRATANTE.

Durante o treinamento deverão ser demonstrados todas as funcionalidades do software, vinculando-os a todas as rotinas diárias do departamento treinado.

2.2 Suporte técnico

- Durante todo o período contratual deverá ser garantido atendimento para suporte técnico, no horário das 08:00 às 17:00 horas, respeitando o horário intrajornada, em dias úteis de segundas às sextas-feiras, através de técnicos habilitados com o objetivo de esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização dos softwares;
- Auxílio na recuperação da base de dados por problemas originados em erros de operação, queda de energia ou falha de equipamentos;
- Orientar os servidores na operação ou utilização dos softwares em função de substituição de pessoal, tendo em vista demissões, licenças, mudanças de cargos, etc.
- Auxiliar o usuário, em caso de dúvidas, na elaboração de quaisquer atividades técnicas relacionadas à utilização dos softwares.
- O atendimento técnico poderá ser realizado por telefone, Teams, WhatsApp, e-mail, internet, através de serviços de suporte remoto ou local, neste último caso, nas dependências da CONTRATANTE.
- O atendimento a solicitação do suporte deverá ser realizado por atendente apto a prover o devido suporte ao software, ou redirecionar o atendimento a quem o solucione.

2.3 Requisitos mínimos

Os programas deverão apresentar, no mínimo as seguintes condições:

01 - Execução em ambiente multiusuário, com arquitetura cliente-servidor:

Os sistemas de devem ser desenvolvidos em linguagem que permita operação tanto ambiente desktop quanto web para acesso interno na rede do prédio, além de acesso web para uso externo. Essa exigência visa garantir acesso eficiente, direto e descentralizado aos sistemas.

02 - Possuir interface gráfica, com menus pulldown;

03 - Possuir opção que permita o gerenciamento do sistema, no servidor de aplicações contendo, no mínimo: Registro completo de cada acesso de cada usuário identificando suas ações; Controle de direitos ou permissões dos usuários ao nível de comandos disponível na interface e possibilidade de habilitar e desabilitar qualquer permissão de usuário.

04 - Possuir ferramenta que permita atualizar automaticamente os programas e tabelas legais, no servidor de aplicações, a partir do site do fornecedor;

05 - Conter nos relatórios a possibilidade de personalização de layout impressão de logotipos;

06 - Possibilitar a geração dos relatórios em impressoras laser, matricial e jato de tinta, arquivo para transporte ou publicação e em tela;

07 - Possuir histórico (log.) de todas as operações efetuadas por usuário (inclusões, alterações e exclusões) permitindo sua consulta e impressão para auditoria;

08 - Permitir quantidade ilimitada de usuários simultâneos com total integridade dos dados.

09 - Os sistemas deverão manter uma integração entre os módulos.

10 - Possuir ferramenta para elaboração de relatórios a ser disponibilizada aos usuários, para confecção rápida de relatórios personalizados.

11 - A solução deverá utilizar/funcionar com banco de dados plataforma livre sem restrições de limitação de utilização de memória RAM (Exemplos: Firebird e Postgre Sql). Não haverá custo adicional de licenciamento, caso o número de usuários, acessos simultâneos e/ou estações de trabalho seja alterado para mais ou para menos, esta variação estará automaticamente licenciada e não irá gerar custo adicional, devendo a empresa proponente declarar expressamente no envelope de habilitação, sob pena de desclassificação.

12 - O banco de dados deverá ser de livre distribuição. Caso o licitante utilize outro banco de dados, será de responsabilidade da CONTRATADA, não gerando qualquer custo adicional ao CISBRA, será instalado em quantos computadores forem necessários, devendo o banco de dados ser compatível com os sistemas Operacionais Windows e servidor Windows ou Linux.

13 - Deverá ser permitida a visualização dos relatórios em tela de todos os subsistemas (módulos), antes de imprimir-los, podendo em seguida fazer a impressão, bem como a gravação do mesmo em arquivo no formato PDF (Portable Document Format), XLS, HTML.

2.4 Especificação dos programas

Os proponentes não precisam possuir programas com os nomes indicados, nem distribuídos na forma abaixo especificada, entretanto, os programas ou módulos apresentados pelo proponente deverão atender todas as exigências especificadas nos itens que compõem esta parte.

SOFTWARE PARA COMUNICAÇÃO INTERNA, EXTERNA, GESTÃO DOCUMENTAL E CENTRAL DE ATENDIMENTO COM MÓDULOS MEMORANDO, CIRCULAR, OUVIDORIA DIGITAL, PROTOCOLO ELETRÔNICO, PEDIDO DE E-SIC, OFÍCIO ELETRÔNICO E DEMAIS FUNCIONALIDADES:

Controles bases

- Memorando: Tenha total controle da comunicação interna oficial por meio do envio de Memorandos padronizados entre setores.
- Circular: Envie circulares informativas para toda ou parte da organização com um clique. Ouvidoria Digital: Módulo para Ouvidoria Digital transparente, com emissão de gráficos, quantitativo, indicadores e envio automático de e-mails, em conformidade com a Lei 13.460/17.
- Protocolo Eletrônico: Sistema de recebimento de solicitações de empresas e pessoas de forma 100% digital. Toda a movimentação segura e protocolada por meio de código único. Pedido de e-SIC: Módulo para cadastro, recebimento de pedidos de LAI e e-SIC. Com página de transparência pública seguindo a legislação.
- Ofício Eletrônico: Envio de Ofícios Eletrônicos de forma oficial, sem impressão e sem custos de remessa e postagem.

3 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

- Sistema informatizado integrado e oficial de Comunicação Interna, Externa, Gestão Documental e Central de Atendimento com módulos Memorando, Circular, Ouvidoria Digital, Protocolo Eletrônico, Pedido de e-SIC, Ofício Eletrônico e funcionalidades, que tem como objetivo padronizar a comunicação, reduzir gastos públicos, oferecer transparência e registrar informações de atendimento aos usuários.

4 OBJETIVOS

- Fornecimento de uma plataforma WEB para gestão da comunicação, documentação, atendimento e gerenciamento de atividades;
- Utilizar a tecnologia para dar mais agilidade aos processos;
- Reduzir o tempo de resposta e resolução de solicitações internas e externas;
- Utilizar somente um layout e sequência de numeração de documentos em todos os setores da Entidade; Reduzir a quantidade de impressões e papel circulante na Entidade.
- Padronização de documentos de acordo com a identidade visual da Entidade;
- Melhorar o conceito do documento eletrônico moldado nos processos internos;
- Ter um feedback das ações externas: movimentações, envios, recebimentos e abertura de documentos, incluindo e-mails de notificação enviados automaticamente;
- Criar um Organograma Oficial e lista de contatos atualizada;

- Criar um legado em cada setor, ter todo o histórico de trabalho registrado e organizado para servir como base para a tomada de decisão;
- Fornecer a todos uma forma de gerenciar suas atividades diárias, ter controle de seus prazos de resolução e sequência dos projetos;
- Aumentar a eficiência da Entidade ao utilizar uma plataforma padronizada para fazer a gerência das atividades e processos;
- Manter sempre acessível ao setor os arquivos anexos aos documentos, evitando assim o uso de pen- drives e e-mails pessoais, onde a informação pode ficar isolada e inacessível;
- Reduzir a informalidade, oferecendo uma ferramenta rápida e prática para registro das atividades oficiais, internas e externas à organização;
- Agrupar as respostas dos documentos em um único local, facilitando o entendimento e a tomada de decisão baseada na cronologia dos fatos;
- Garantir a confidencialidade dos documentos, adotando práticas que aumentam a segurança na autenticação dos usuários;
- Reduzir a complexidade de gerência dos canais de entrada da comunicação;
- Centralizar demandas oriundas do site, telefone e atendimento presencial em somente uma ferramenta. Criação de um sistema de notificação multicanal, de modo a dar transparência no atendimento e receber retorno se os envolvidos já receberam ou viram certas informações.

5 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

Sistema 100% WEB, para uso em computador, tablet e smartphone. A interface é responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade. O sistema deverá ser compatível para hospedagem no consórcio ou em datacenter.

6 VISÃO GERAL:

6.1 Segurança - Métodos de acesso

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

6.2 Acesso à plataforma



6.2.1 Acesso interno

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

6.2.2 Acesso externo

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

- Consulta, acompanhamento e atualização de documentos;
- Anexo de novos arquivos;

6.3 Estruturação das informações

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

6.4 Divisão por módulos

- A plataforma tem seu funcionamento dividido em módulos de modo a retratar a realidade operacional, os módulos podem ser acessados por usuários internos e externos, devidamente autorizados e configurados durante setup da ferramenta;
- Os módulos podem ter caráter de comunicação, informação ou gerenciais/operacionais, onde as informações são acessadas por usuários e setores devidamente autorizados.
- Todos os módulos utilizam do sistema de notificações multicanal, de acordo com parametrização e configuração únicas para cada processo;
- Possibilidade de parametrização para adição de campos personalizados na abertura de documentos;

- Registro e rastreamento de documentos por meio de QR Code e mediante identificação do usuário. Só é possível rastrear documentos em que o usuário tenha acesso. Impressão de documentos em layout padronizado, com possibilidade de customização de cores e logo da entidade.

7 MÓDULOS DISPONÍVEIS

7.1 Memorando

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

7.2 Circular

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

7.3 Ouvidoria Digital

- Também chamado de Manifestação, são atendimentos realizados por meio do setor de Ouvidoria;
- Abertura de atendimento por: Acesso externo via site do CISBRA ou cadastro de atendimento por operador do sistema.

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

7.4 Protocolo Eletrônico

- Abertura de protocolo/processos por: Acesso externo via site da Organização, smartphone ou cadastro de atendimento por operador do sistema.
- Modos de visualização: em lista (tabelado), por prazo. Possibilita o registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitações, até seu encerramento.
- Permite acesso aos dados do protocolo por meio de código ou login do emissor.
- Permite o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada Solicitação por assunto e finalidade; A lista de assuntos é pré- cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha;
- Comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima.
- Registra a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a um determinado Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações.
- Inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas, etc. O setor de destino do atendimento acessa diretamente o histórico ou documento específico, tem a total liberdade de encaminhar ou responder, a alguém internamente ou diretamente ao requerente.
- Os setores/áreas da empresa podem resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continua em aberto por quem está com alguma tarefa pendente ou atendendo integralmente o requerente.
- Configuração dos assuntos. Registro de usuário / data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos. Avaliação de atendimento por parte do requerente. Podendo reabrir, caso tenha interesse.
- Todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda, têm acesso ao documento. A menos que seja privado. Todos os setores envolvidos podem ver todos os despachos. Menos em circulares onde os despachos possuem a opção de serem endereçados exclusivamente ao remetente.
- Todos os acessos a demanda e despachos são registrados e tem-se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando. Possibilidade de direcionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto do mesmo.

7.5 Pedido de e-SIC

- Possibilidade de recebimentos de demandas oriundas da LAI - Lei de Acesso à Informação;
- As solicitações podem ser feitas via internet ou cadastradas manualmente por operador, a partir de visita presencial, telefone ou correspondência do solicitante;

- Possibilidade de resposta/encaminhamento da demanda internamente para qualquer setor da árvore que tiver ao menos um usuário ativo;
- Inclusão de anexos na solicitação original ou em qualquer uma das movimentações Funcionalidades similares às demais estruturas de documentos;
- Possibilidade de categorização das demandas por assunto; Possibilidade de divulgação pública na web de gráfico contendo as informações de: quantidade total de demandas da LAI recebidas, divisão do quantitativo por assunto, por setor, por situação ou por prioridade;

7.6 Ofício Eletrônico

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

8 MODO DE FUNCIONAMENTO

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

8.1 Organograma

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

8.2 Calendário / Controle de prazos

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

8.3 Funcionalidade de quem visualizou

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

8.4 Central de Atendimento

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

8.5 Transparência de dados e ações

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

8.6 Atribuição de responsabilidade, menção de usuários e envio em cópia

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

8.7 Assuntos

- Possibilidade de cadastrar, editar Assuntos, que são categorizações que certos tipos de documentos podem ter;
- 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.

8.8 Busca avançada

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

8.9 SISTEMA DE MARCADORES / TAGS

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

8.10 SISTEMA DE ASSINATURA DIGITAL NO PADRÃO ICP-BRASIL

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

como despachos e/ou arquivos anexos, através de certificado ICP-Brasil, com suporte aos sistemas operacionais Android e iOS;

- Possibilidade de solicitar assinatura de outros usuários em documentos.

9. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

3.3.90.40.16 - Locação de Software

Amparo, 13 de março de 2026

Victor Lippi Zaccariotto

Analista de TI