



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE GUAPORÉ  
GABINETE DO PREFEITO

1

**CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 833/2019**

**CONTRATO ADMINISTRATIVO QUE ENTRE  
SI FAZEM O MUNICÍPIO DE GUAPORÉ E A  
EMPRESA IDOC TECNOLOGIA S.A**

**O MUNICÍPIO DE GUAPORÉ/RS**, Pessoa Jurídica de Direito Público Interno, sita a Av. Silvio Sanson, 1135, Guaporé-RS, CNPJ nº 87.862.397/0001-09, neste ato representado por seu **PREFEITO MUNICIPAL VALDIR CARLOS FABRIS**, doravante denominado **CONTRATANTE** e a empresa **IDOC TECNOLOGIA S.A**, estabelecida à Av. Luiz Boiteux Piazza, nº 1302 Lote 89, 1º Andar, Bairro Cachoeira do Bom Jesus, na cidade de Florianópolis/SC, CEP 88.056-000, telefone (48) 3031 8755 e e-mail: [ana@ldoc.com.br](mailto:ana@ldoc.com.br); inscrita no CNPJ nº 19.625.833/0001-76, pelo seu representante infra-assinado, doravante denominada **CONTRATADA**, considerando o resultado do **PREGÃO PRESENCIAL nº 261/2019, PROCESSO nº 1210/2019**, homologado em 17 de outubro de 2019, firmam o presente contrato, obedecidas as disposições da Lei Federal nº 10.520/02, e Decretos Municipais nº 3439/2003, 4314/2009, 4761/2012, 5616/2017 e 5699/2017, subsidiariamente a Lei Federal nº 8.666/93 e a Lei Federal nº 12.846/2013, e as condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

**1.1.** É objeto deste instrumento contratual a **PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PARA LICENCIAMENTO DE USO DE SOFTWARE DE GESTÃO ELETRÔNICA DE COMUNICAÇÃO, ATENDIMENTO E GERENCIAMENTO DE ATIVIDADES, ENGLOBALANDO OS SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA QUE GARANTAM A FUNCIONALIDADE DO SISTEMA, PARA OS ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO MUNICÍPIO DE GUAPORÉ/RS**, conforme segue:

Item	Quant.	Un.	DESCRIÇÃO	Valor Unitário (R\$)	Valor Mensal (R\$)	Valor Total (R\$)
01	125	Un.	Licenciamento mensal de uso de software, com os seguintes módulos: memorando, circular, ouvidoria digital, protocolo eletrônico, pedido - lei de acesso à informação, ofício eletrônico.	20,00	2.500,00	30.000,00

**1.2.** O descritivo detalhado do presente objeto encontra-se no Anexo VIII deste



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE GUAPORÉ  
GABINETE DO PREFEITO

2

**Edital.**

**CLÁUSULA SEGUNDA - DO PREÇO E DO PAGAMENTO**

**2.1.** O presente contrato tem o valor mensal de até **R\$ 2.500,00 (Dois mil e quinhentos reais)**, referentes a até 125 (cento e vinte e cinco) assinaturas mensais, no valor unitário de R\$ 20,00 (vinte reais) por mês cada, totalizando o valor global anual de até **R\$ 30.000,00 (Trinta mil reais)**, conforme proposta adjudicada, que integra o presente instrumento e que é de pleno conhecimento das partes, incluído todas as despesas, tributos e encargos para realização do objeto, sem quaisquer ônus adicionais para o Município.

**2.2. O CONTRATANTE** pagará ao **CONTRATADO** o valor correspondente ao mês, conforme Nota Fiscal, observados os preços cotados na proposta.

**2.3.** O pagamento será realizado em moeda corrente nacional, mensalmente, até o dia 10 do mês SUBSEQUENTE ao da prestação dos serviços, mediante apresentação da Nota Fiscal e recebimento pela Secretaria responsável pela fiscalização, em depósito na seguinte conta bancária em nome do **CONTRATADO**:

\* Banco: Santander

\* Agência: 0155

\* Conta: 130070415

**2.4.** A Nota Fiscal somente será liberada quando o cumprimento do contrato estiver em total conformidade com as especificações exigidas pelo Município.

**2.5.** Na eventualidade de aplicação de multas, estas poderão ser descontadas dos pagamentos devidos pela Administração.

**2.6.** As Notas Fiscais deverão ser emitidas em moeda corrente do país e individualizadas por dotação orçamentária, quando for o caso.

**2.7.** O CNPJ/CPF do contratado constante da Nota Fiscal e fatura deverá ser o mesmo da documentação apresentada no procedimento licitatório.

**2.8.** Nenhum pagamento será efetuado ao **CONTRATADO** enquanto pendente de liquidação quaisquer obrigações financeiras que lhe foram impostas, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

**2.9.** Serão processadas as retenções previdenciárias e demais tributos nos termos da



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE GUAPORÉ  
GABINETE DO PREFEITO

3

legislação que regula a matéria.

**2.10.** Ocorrendo atraso no pagamento, os valores serão corrigidos monetariamente pelo IGP-M/FGV do período, ou outro índice que vier a substituí-lo, e a Administração compensará a contratada com juros de 0,01% ao mês, *pro rata*.

**2.11.** As despesas decorrentes do presente contrato serão sustentadas pelas seguintes dotações orçamentárias:

**04.01 – 2.010 – Manutenção das atividades da Sec. Mun. da Administração**

3.3.90.40.06.00.00 – Locação de softwares – **3414**

**RECURSO:** 01 - Recurso Livre - Adm. Direta

### CLÁUSULA TERCEIRA – DOS SERVIÇOS

**3.1. Os serviços serão prestados de acordo com as exigências contidas no Edital e Projeto Básico – Anexo VIII do mesmo.**

### CLÁUSULA QUARTA – DO CONTRATO

**4.1.** O contrato regular-se-á, no que concerne a sua alteração, inexecução ou rescisão, pelas disposições da Lei Federal nº 10.520 de 17 de julho de 2002 e da Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1.993, observadas suas alterações posteriores, pelas disposições do Edital e pelos preceitos do direito público.

**4.2.** O contrato poderá, com base nos preceitos de direito público, ser rescindido pelo **CONTRATANTE** a todo e qualquer tempo, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, mediante simples aviso, observadas as disposições legais pertinentes.

**4.3.** Fazem parte integrante deste contrato, independente de transcrição, as condições previstas no Edital e na proposta apresentada pelo adjudicatário.

**4.4.** O prazo de execução do presente contrato é de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura do mesmo, **iniciando em 21 de outubro de 2019**, prorrogáveis por iguais períodos até o limite de 48 meses. A CONTRATADA reconhece os direitos da Administração, em caso de rescisão administrativa, previstos nos artigos 77, 78 e 79 da Lei Federal nº 8.666 de 21 de junho de 1993, e legislação pertinente.

**4.5.** O valor da mensalidade será reajustado, após um ano de vigência, pelo índice acumulado da variação do IGP-M ou outro índice oficial que vier a substituí-lo. Na



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**MUNICÍPIO DE GUAPORÉ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

4

hipótese de alteração da norma legal vigente permitindo o reajuste dos contratos em períodos inferiores a 01 (um) ano, o reajuste incidirá com a menor periodicidade admitida.

**4.6.** Ocorrendo às hipóteses previstas no artigo 65, inciso II, alínea “d”, da Lei n.º 8.666-93, será concedido reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, requerido pela contratada, desde que suficientemente comprovado, de forma documental, o desequilíbrio contratual.

**4.7.** A fiscalização do contrato será de responsabilidade do Secretário (a) Municipal da Administração (Titular da pasta), ou pessoa por ele designada.

### **CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES**

#### **5.1. DO CONTRATANTE:**

**5.1.1.** Atestar nas notas fiscais/faturas a efetiva entrega do objeto deste Contrato;

**5.1.2.** Aplicar à contratada penalidades, quando for o caso;

**5.1.3.** Prestar à Contratada toda e qualquer informação, por esta solicitada, necessária à perfeita execução do Contrato;

**5.1.4.** Efetuar o pagamento à Contratada no prazo avençado, após a entrega da Nota Fiscal no setor competente;

**5.1.5.** Notificar, por escrito, à Contratada da aplicação de qualquer sanção.

#### **5.2. DA CONTRATADA:**

**5.2.1.** Executar o objeto nas especificações contidas neste Contrato e no Memorial Descritivo;

**5.2.2.** Pagar todos os tributos, contribuições fiscais e parafiscais que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre os produtos/serviços fornecidos;

**5.2.3.** Manter, durante a execução do contrato, as mesmas condições de habilitação;

**5.2.4.** Executar o objeto contratado, no preço, prazo e forma estipulados no Edital e na proposta;

**5.2.5.** Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no quantitativo do objeto deste contrato, até o limite de 25% (vinte e



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE GUAPORÉ  
GABINETE DO PREFEITO

5

cinco por cento) do valor contratado, conforme dispositivos do artigo 65 da Lei nº 8.666/93.

**5.2.6.** Arcar com eventuais prejuízos causados ao CONTRATANTE e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida na execução do contrato.

**5.2.7.** Responsabilizar-se civil e criminalmente pela execução dos trabalhos, objeto deste contrato, bem como pela qualidade do trabalho realizado, pelas obrigações legais com seus prepostos e empregados, e por eles responder em todas as instâncias administrativas ou judiciais.

**5.2.8.** Refazer a suas expensas, quaisquer serviços executados em desobediência às normas técnicas vigentes.

## CLÁUSULA SEXTA - DAS PENALIDADES

**6.1.** Os casos de inexecução do objeto deste Contrato, erro de execução, execução imperfeita, atraso injustificado e inadimplemento contratual, sujeitará o proponente contratado às penalidades previstas no Art. 87 da Lei 8.666/93, das quais se destacam:

- a) Advertência:** executar o contrato ou as obrigações com irregularidades, passíveis de correção durante a execução e sem prejuízo ao resultado;
- b) Multa diária de 0,25%** sobre o valor total do contrato: executar o contrato ou as obrigações com atraso injustificado, até o limite de 5 (cinco) dias, após será considerado como inexecução contratual;
- c) Multa de 10%** sobre o valor total do Contrato: inexecução parcial do contrato ou das obrigações;
- d) Multa de 15%** sobre valor total do Contrato: inexecução total do contrato ou das obrigações;
- e) Suspensão do direito de licitar e contratar** com a Administração Pública pelo prazo de até 02 (dois) anos: inexecução parcial ou total do contrato ou das obrigações;
- f) Suspensão do direito de licitar e contratar** com a Administração Pública pelo prazo de 05 anos: frustrar ou fraudar a execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, ou cometer fraude fiscal.
- g) Declaração de inidoneidade** para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante o Município de Guaporé/RS.

**6.2.** As multas são independentes e a aplicação de uma, não exclui a das outras.

**6.3.** As multas serão calculadas sobre o valor total do Contrato.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE GUAPORÉ  
GABINETE DO PREFEITO

6

- 6.4.** As penalidades serão registradas no cadastro do contratado, quando for o caso.
- 6.5.** Nenhum pagamento será efetuado enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que for imposta ao fornecedor em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.
- 6.6.** Os valores das multas aplicadas previstas nos subitens acima poderão ser descontados dos pagamentos devidos pela Administração.
- 6.7.** Da aplicação das penas definidas nas alíneas "a", "b", "c" e "d", do item 6.1, caberá recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da intimação.
- 6.8.** O recurso ou o pedido de reconsideração será dirigido à Autoridade Superior Competente da unidade requisitante, que decidirá o recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis e o pedido de reconsideração, no prazo de 10 (dez) dias úteis.
- 6.9.** A inexecução total ou parcial do Contrato ensejará na sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em Lei, cujos motivos para a referida rescisão são os previstos no Art. 78 da Lei 8.666/93.
- 6.10.** O **CONTRATANTE** poderá rescindir o contrato, independentemente de qualquer procedimento Judicial, observada a Legislação vigente, nos seguintes casos:
- a) Por infração a qualquer de suas cláusulas;
  - b) Pedido de recuperação judicial, extrajudicial, falência ou dissolução da contratada;
  - c) Em caso de transferência, no todo ou em parte, das obrigações assumidas neste contrato, sem prévia e expressa autorização pelo município;
  - d) Por comprovada deficiência no atendimento do objeto deste contrato;
  - e) Mais de 2 (duas) advertências.
- 6.11.** O **CONTRATANTE** poderá, ainda, sem caráter de penalidade, declarar rescindido o contrato por conveniência administrativa ou interesse público, conforme disposto no artigo 79 da lei 8.666/93 e suas alterações.
- 6.12.** DA EXTENSÃO DAS PENALIDADES:
- 6.12.1.** A sanção de suspensão de participar em licitação e contratar com a Administração Pública poderá ser também aplicada àqueles que retardarem a execução do Pregão;
- 6.12.2.** Demonstrarem não possuir idoneidade para contratar com a Administração;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE GUAPORÉ  
GABINETE DO PREFEITO

7

**6.12.3.** Fizerem declaração falsa ou cometerem fraude fiscal.

**6.13.** É cabível, ainda, a aplicação das demais sanções estabelecidas no Capítulo IV da Lei Federal 8.666/93 e suas alterações.

**6.14.** A empresa que apresentar documentação falsa ou deixar de entregar documentação exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver proposta, não celebrar o contrato ou instrumento equivalente, falhar ou fraudar a execução do contrato, comporta-se de modo inidôneo, fizer declaração ou cometer fraude fiscal, será declarado inidôneo e ficará impedido de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo de 05 (cinco) anos enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, garantida a prévia defesa, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato, e das demais cominações legais.

**CLÁUSULA SÉTIMA - DA CESSÃO**

**7.1.** A **CONTRATADA** somente poderá ceder parcialmente este contrato, mediante prévia e expressa autorização do Município.

**CLÁUSULA OITAVA - DO FORO**

**8.1.** Para dirimir quaisquer questões decorrentes do presente contrato, elegem as partes o Foro da Comarca de Guaporé-RS, com renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento, em 5 (cinco) vias de igual teor e forma, juntamente com as testemunhas abaixo firmadas.

Município de Guaporé/RS, 21 de outubro de 2019.

**IDOC TECNOLOGIA S.A**  
**CONTRATADA**

**VALDIR CARLOS FABRIS**  
**CONTRATANTE**

**TESTEMUNHAS:**

\_\_\_\_\_

**DANIEL ZORZI**  
**ASSESSOR JURÍDICO**  
**OAB/RS 60.518**



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE GUAPORÉ  
GABINETE DO PREFEITO

8

ANEXO I

PREGÃO PRESENCIAL Nº 261/2019

PROJETO BÁSICO

**1 – OBJETO:**

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM INFORMÁTICA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PARA LICENCIAMENTO DE USO DE SOFTWARE DE GESTÃO ELETRÔNICA DE COMUNICAÇÃO, ATENDIMENTO E GERENCIAMENTO DE ATIVIDADES, ENGLOBANDO OS SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA QUE GARANTAM A FUNCIONALIDADE DO SISTEMA, PARA OS ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO MUNICÍPIO DE GUAPORÉ/RS.**

**2 – JUSTIFICATIVA:**

Em tempos de instabilidades econômicas, bem como procurando atender os princípios da economicidade, sempre inovando e procurando investir recursos públicos com responsabilidade, a administração pública vê nesta ferramenta uma forma de economia e desburocratização no ente público.

**3 – OBJETIVO:**

Otimizar o resultado dos serviços de informação como um todo, gerando instantaneidade, praticidade e rapidez no órgão público, bem como o executar o dever da prestação de contas e demonstrativos, baseando-se no princípio da transparência, legalidade e economicidade.

**4 – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:**

A empresa contratada deverá fornecer uma plataforma WEB para gestão da comunicação, documentação, atendimento e gerenciamento de atividades, através de tecnologia para dar mais agilidade aos processos públicos, utilizando apenas um layout e sequência de numeração de documentos em todos os setores do órgão público.

Tal contratação deverá realizar a padronização de documentos de acordo com a identidade visual, com um Organograma Oficial e lista de contatos atualizada, criando 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, aumentando a eficiência ao utilizar uma plataforma padronizada para fazer a gerência das atividades e processos, mantendo



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**MUNICÍPIO DE GUAPORÉ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

9

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 inacessível.

Reduzir a informalidade, oferecendo uma ferramenta rápida e prática para registro das atividades oficiais, internas e externas à organização, agrupando respostas dos documentos em um único local, facilitando o entendimento e a tomada de decisão baseada na cronologia dos fatos, garantindo também, a confidencialidade dos documentos, adotando práticas que aumentam a segurança na autenticação dos usuários.

Por fim, fornecer um sistema de notificação multicanal, de modo a dar transparência no atendimento e receber retorno se os envolvidos já receberam ou viram certas informações.

#### **4.1 – Característica técnicas**

O sistema deverá ser 100% WEB, para uso em computador, tablet e smartphone, com interface responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade.

O Servidor WEB deverá ter certificado de segurança SSL, garantindo assim a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema, tendo também aplicação e banco de dados: Arquitetura distribuída e Data center certificado e localizado no território nacional.

Tal ferramenta deverá contar com cópia de segurança automatizadas (backups) sem necessidade de ação por parte da Entidade e de responsabilidade da Contratada, sendo 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;

Por se tratar de um serviço de internet, é necessária a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs para inserção de informações na plataforma, tal serviço usa ferramentas que provem que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens.

#### **4.2 – O Sistema**

Toda a solução deverá funcionar em um ambiente de nuvem.

#### **4.3 – O Acesso**

O acesso à plataforma deverá se dar por meio de 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. Contatos externos podem se cadastrar e também recuperar senhas, caso já estejam cadastrados. Contatos também podem utilizar cadastros em Redes sociais certificadas para acessar a ferramenta.

O acesso interno, por meio de usuários autorizados pelo órgão público, mediante indicação do administrador da plataforma mediante cadastro seguro, com informações:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**MUNICÍPIO DE GUAPORÉ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

10

nome, cargo, função, matrícula, CPF, sexo, data de nascimento, senha (de uso pessoal) e foto; o usuário pode editar seus dados a qualquer momento, inclusive senha, disponibilidade do usuário configurar no sistema que está afastado do trabalho por motivos de (a) férias, (b) licença maternidade, (c) licença paternidade, (d) licença (outros) ou (e) afastado por outro motivo, disponibilidade do usuário configurar o fuso horário em página de preferências da sua conta, disponibilidade do usuário escolher entre o editor de texto básico e avançado em página de preferências da conta, disponibilidade do usuário configurar modo de visualização de anexos preferencial na plataforma em página de preferências da conta, disponibilidade do usuário configurar e-mail secundário em página de preferências da conta, que servirá para e-mails de notificação, disponibilidade do usuário escolher se deseja exibir o número de celular na página de Telefones da Organização, disponibilidade do usuário definir uma assinatura em tela que será utilizada nos documentos assinados pelo usuário, disponibilidade do usuário definir configurações de quando deve receber notificações por e-mail e/ou SMS;

Usuário escolhe 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, disponibilidade do usuário consultar os administradores do sistema em página de preferências da conta, 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;

Não deverá ser 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.

Os níveis de acesso deverão ser:

- Master: Pode acessar e interagir em todos os documentos/setores da Organização.
- Administrador: Acessar somente documentos do seu setor, porém pode gerenciar usuários, setores e estatísticas de toda a Organização.
- 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.
- Nível 2: Somente movimenta documentos do setor atual.
- Nível 3: Somente visualiza documentos do setor atual.

A parte externa da plataforma pode ser acessada por contatos externos, com a possibilidade de login no Workplace por e-mail e senha, certificado digital ou via integração com rede social, tendo cadastro de contatos/pessoas externos que também



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE GUAPORÉ  
GABINETE DO PREFEITO**

11

poderão interagir na ferramenta via acesso ao Workplace (parte externa) ou por meio de integração de e-mail.

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.

As pessoas externas podem se cadastrar no sistema de atendimento preenchendo um formulário com seus dados pessoais, sendo que 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 de boletos recebidos;
- Consulta, acompanhamento e atualização de documentos;
- Anexo de novos arquivos;
- Possibilidade de criação de cadastro ao receber um e-mail de uma pessoa que até então não fazia parte do banco de cadastros.
- Sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um contato externo responder uma notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho, facilitando assim a interação com contatos externos;
- Disponibilidade dos usuários externos visualizarem anexos em modo de lista ou em modo de grade, com visualização em miniatura do anexo quando em modo grade;
- Disponibilidade de abertura de Atendimentos e outras demandas com suporte a inclusão de anexos 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;
- Requerente pode incluir informações e anexos de maneira facilitada respondendo o e-mail de notificação enviado pela plataforma a cada nova interação;
- 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.

#### **4.4 – A Estrutura**

A Plataforma deverá ser organizada hierarquicamente por setores e subsetores de acordo com a estrutura setorial do órgão público. 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).



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**MUNICÍPIO DE GUAPORÉ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

12

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.

#### **4.5 – Módulos**

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

##### **4.5.1 Memorando**

##### **4.5.2 Circular**

##### **4.5.3 Ouvidoria Digital**

##### **4.5.4 Protocolo Eletrônico**

##### **4.5.6 Lei de Acesso a Informação**

##### **4.5.7 Ofício Eletrônico**

##### **4.5.8 Modo de Funcionamento**

Deverá ser um organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários presentes no sistema, não tendo limite de setores filhos, ou seja, pode-se cadastrar setores na raiz e setores filhos tanto quanto o necessário, tendo:

- Informações sobre os usuários dentro de cada setor. Nome, Cargo, Data de cadastro no sistema e última vez online.
- Lista de Ramais dinâmicos de acordo com os dados dos usuários.
- 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 em dispositivos móveis, com suporte aos sistemas operacionais Android e iOS.
- 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.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**MUNICÍPIO DE GUAPORÉ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

13

- Prazos: Verde (prazo confortável), Amarelo (prazo se aproximando), vermelho (prazo vencido - ação necessária).
- Situação de leitura: Identificação visual de não lido pelo setor (É um documento ainda não acessado por ninguém do setor). Identificação visual de não lido "por mim" (É quando alguém do setor já acessou o documento, mas o usuário atual ainda não o leu). Identificação visual de lido (Significa que o usuário atual já leu o documento). Privado: somente o remetente e o destinatário tem acesso ao documento.
- Ao administrador, disponibilidade de acompanhar as seguintes informações em uma página de "Plano" da organização: data do início do contrato, data da implantação, data da vigência do contrato, gestores do contrato, CNPJ, Razão Social e Endereço da Organização;
- Ao administrador, disponibilidade de verificar o nome, e-mail e setor de todos os administradores da plataforma em uma página específica de "Plano" da Organização;
- Ao administrador, 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;
- Ao administrador, 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;
- Ao administrador, disponibilidade de verificar todos os módulos, serviços e funcionalidades contratadas em uma página específica de "Plano" da Organização;
- Ao administrador, disponibilidade de listar todas as faturas em aberto em uma página específica;
- Ao administrador, disponibilidade de listar todas as faturas já pagas em uma página específica;
- Ao administrador, disponibilidade de consultar histórico de todas as faturas já pagas, com Disponibilidade de consulta às notas fiscais relativas a essas faturas;
- Ao administrador, disponibilidade de visualizar notas fiscais relativas às faturas em aberto;
- Ao administrador, disponibilidade de visualizar relatório detalhado de consumo na plataforma a partir de página específica de "Plano" da Organização.
- Possibilidade de listar todas as faturas em aberto em uma página específica;
- Possibilidade de listar todas as faturas já pagas em uma página específica;
- Possibilidade de consultar histórico de todas as faturas já pagas, com possibilidade de consulta às notas fiscais relativas a essas faturas;
- Possibilidade de visualizar notas fiscais relativas às faturas em aberto;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE GUAPORÉ  
GABINETE DO PREFEITO

14

- Possibilidade de gerenciar contatos internamente na ferramenta;
- Os contatos podem ser do tipo: Contato/pessoa física, setor de organização (para contatos como: Financeiro, Suporte) e do tipo Organização/pessoa jurídica.
- Ferramenta para importação e exportação de contatos em CSV;
- Ferramenta para importação de contatos em vCARD;
- Higienização de contatos da base, com a funcionalidade de verificação de contatos duplicados e posterior unificação;
- Disponibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização;
- Possibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização.
- Documentos emitidos são direcionados a um setor em questão, podendo estar um usuário atribuído ou não.
- Possibilidade de um usuário participar ou deixar de participar de um documento individualmente, deste modo tal demanda não mais aparecerá no Inbox
- Os registros de acesso a cada documento ou demanda são registrados, para se ter o histórico de quem acessou tal documento e quando;
- Diferenciação do acesso interno (usuário identificado da Organização) e externo (contato que fez login na área externa da plataforma).
- Área externa do sistema, onde estão disponíveis documentos para acesso por meio de código (chave pública) ou via leitura de QR-Code.
- Contatos externos têm acesso a Central de Atendimento da Organização para manterem seus dados atualizados, registrar novas demandas e acompanhar o progresso e resolução de demandas previamente abertas.
- Após estar identificado na Central de Atendimento, o contato têm a Disponibilidade de acessar o seu Inbox, uma tela que reúne todos os documentos nos quais ele é o requerente ou destinatário.
- Possibilidade de fazer pesquisa por número de identificação do documento + documento pessoal (CPF/CNPJ);
- Os documentos gerados na plataforma possuem a funcionalidade de ter um QR-code vinculado de modo a facilitar a rastreabilidade.
- Documentos emitidos e assinados digitalmente também têm 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.
- Para cada módulo presente nesta proposta, é possível escolher quais ações geram notificações para os envolvidos e em quais canais;
- Os canais disponíveis são: e-mail, SMS (caso disponível no plano).
- As ações por e-mail são: abertura de novo documento, atualização no documento (nova postagem de conteúdo) por parte da Organização, atualização no



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**MUNICÍPIO DE GUAPORÉ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

15

documento por parte do Atendido/externo, marcação como resolvido por todos os envolvidos pelo atendimento, reabertura de documento já resolvido.

- As ações por SMS são: abertura de novo documento do requerente/externo, marcação como resolvido por todos os envolvidos pelo atendimento, reabertura de documento já resolvido.
- As mensagens de notificação para cada módulo, bem como para cada ação são personalizáveis, ou seja, a entidade pode definir o tom de comunicação das mensagens para com seus usuários;
- As notificações aparecem em forma de linha do tempo (timeline), juntamente às atualizações no atendimentos/documentos, de forma a ficar claro a todos os envolvidos: quem leu, por onde passou a demanda, se foi encaminhada, resolvida ou reaberta, bem como a cronologia dos fatos.
- As notificações externas por e-mail são rastreáveis, ou seja, o sistema informa aos usuários internos se o e-mail de notificação foi entregue, aberto e se o link externo de acompanhamento da demanda foi acessado a partir do aviso enviado.
- O sistema também informa se a demanda acessada externamente foi via computador ou dispositivo móvel, bem como qual é o Sistema Operacional utilizado para tal.
- Em cada documento ou atualização, podem ser enviados anexos de diferentes formatos;
- Os anexos enviados aos documentos ficam hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente, somente por meio de link seguro gerado dinamicamente pela ferramenta.
- Registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado (número de downloads).
- Exposição do tamanho do anexo na ferramenta.
- Exibição na plataforma de miniatura (pré-visualização) dos anexos (PDF, formatos de vídeo e imagem);
- Para os anexos em formatos de imagem, ao clicar na imagem, exibir a imagem otimizada visando o carregamento rápido e disponibilidade de navegar entre as imagens em formato de galeria;
- Possibilidade de desativação automática de cadastro de usuário que seja considerado inativo, ou seja, não acessou a plataforma por um longo intervalo.
- 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;
- Possibilidade de exposição externa, em modo mapa, de demandas presentes em tal módulo.
- Cor do tema predominante.
- Fotos para background.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**MUNICÍPIO DE GUAPORÉ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

16

- Brasão/logo.
- Fonte dos documentos impressos.
- Informações de rodapé para documentos impressos.
- Custo da impressão/cópia no local para cálculo de potencial de economia em impressões.
- Customização do e-mail de boas-vindas para cadastros externos/Central de Atendimento;
- Possibilidade de visualização de demandas em modo mapa, quando disponíveis.
- Quando abertura realizada pela Central de Atendimento, navegador solicita acesso a localização do usuário para sugerir uma localização aproximada.
- Usuários administradores podem consultar o log de acessos e eventos, de modo a poder auditar as ações e informações inseridas na plataforma.
- Em cada postagem por um usuário do sistema, existe 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).
- A partir das notas recebidas, são gerados os índices de qualidade por setor.
- 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'.
- Possibilidade de cadastrar, editar ou desativar Assuntos, que são categorizações que certos tipos de documentos podem ter.
- Disponibilidade de organizar assuntos hierarquicamente.
- 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.
- Visualização de relatórios de documentos abertos por assunto.
- 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;
- 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 da Organização;
- Disponibilidade de especificar tipos de anexos opcionais associados a um determinado assunto;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**MUNICÍPIO DE GUAPORÉ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

17

- Disponibilidade de especificar tipos de anexos obrigatórios associados a um determinado assunto.
- Disponibilidade de cadastrar, editar ou desativar Sub assuntos, que são categorizações que certos tipos de documentos podem ter.
- Disponibilidade de organizar assuntos hierarquicamente.
- Possibilidade de configurar, para cada sub assunto, redirecionamento automático para um setor, que permite que todas as demandas abertas com aquele sub assunto sejam encaminhadas automaticamente para o setor em questão.
- Possibilidade de associar sub assuntos com assuntos específicos, de forma que ao selecionar esse assunto no momento da abertura de demandas, mostre apenas os sub assuntos associados.
- Visualização de relatórios de documentos abertos por sub assunto.
- Disponibilidade de utilizar campos adicionais de tipo: texto, múltipla escolha, seleção em lista; de acordo com o sub assunto selecionado no momento da criação do documento;
- Disponibilidade de associação de tipos de anexos obrigatórios e opcionais com um determinado sub 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 da Organização;
- Disponibilidade de especificar tipos de anexos opcionais associados a um determinado sub assunto;
- Disponibilidade de especificar tipos de anexos obrigatórios associados a um determinado sub assunto.
- Possibilidade de busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma. Busca por termo, intervalo de datas de emissão, tipo de documento, remetente, destinatário e situação geral (em aberto ou arquivado).
- Paginação dos resultados da busca, apresentando os registros paginados e mostrando o número total de ocorrências;
- Possibilidade de busca no setor atual ou em todos os setores que o usuário faz parte.
- Possibilidade de expor um resumo do documento no resultado da busca, que contém os primeiros caracteres referente à última movimentação (emissão ou despacho);
- Possibilidade de busca por relevância, dando maior prioridade a buscas exatas e com termos contidos em campos principais, como: assunto digitado, assunto escolhido, conteúdo do documento pai, conteúdo dos despachos;
- Disponibilidade para localizar documentos somente com postagem do usuário atual, ou seja, filtrar os resultados por documentos onde houve participação do usuário (geração de despacho);



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**MUNICÍPIO DE GUAPORÉ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

18

- Possibilidade de expor o conteúdo do documento de origem no resultado da busca, em substituição ao padrão: resumo.
- Possibilidade de apresentação de um "score" ou nota de relevância, segundo critérios apresentados no item anterior;
- Possibilidade de abrir vários registros da busca em várias abas diferentes, clicando com o botão inverso ou Ctrl+Cmd e clique no número do documento;
- Possibilidade de ordenação da busca avançada por data de última movimentação ou número, ascendente ou descendente;
- Disponibilidade de identificar, no retorno da busca, em quais campos os conteúdos buscados foram encontrados, facilitando assim o entendimento do termo apresentado;
- Possibilidade de dar destaque (grifado) nos termos buscados e encontrados;
- Possibilidade de busca textual dentro de arquivos anexados aos documentos, tanto no documento principal quanto em despachos. Esta busca por OCR estará disponível após o arquivo anexo ter sido processado. O tempo poderá variar dependendo do peso do arquivo, método de geração (digital, escaneado, foto), como do horário e carga dos servidores, o tempo máximo tende a ser de 4 a 6 horas;
- Disponibilidade de realizar busca avançada de documentos por assunto oriundo de lista de assuntos;
- Possibilidade de busca de documentos por geolocalização: endereço, bairro, cidade, CEP. Estas informações devem obrigatoriamente estar vinculadas no momento da criação do documento.
- Disponibilidade de realizar busca avançada de documentos por assunto textual;
- Disponibilidade de realizar busca avançada por termos exatos com o uso de aspas
- Disponibilidade de uso de contrassenha internamente. Onde quem redige um documento não é quem assina. Neste caso, o emissor do documento fornece uma senha alfanumérica, automaticamente gerada para seus colaboradores gerarem documentos e os mesmos saírem em seu nome. Os documentos gerados com esta funcionalidade estão visualmente identificados para fácil compreensão. A contrassenha tem seu uso limitado pelo emissor e pode ser cancelada antes do final do uso.
- Camada adicional de segurança para entrar no sistema, caso cadastrado pelo usuário. 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. 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.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**MUNICÍPIO DE GUAPORÉ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

19

- Possibilidade de todos os setores da organização adotarem uma organização própria 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;
- Os marcadores do setor ficam disponíveis somente para usuários daquela pasta;
- A categorização dos documentos por meio de marcadores também só aparecem para usuários do setor onde a marcação foi feita;
- 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;
- Ao clicar sob um marcador, automaticamente é mostrada a busca e retornado todos os marcadores;
- Disponibilidade de organizar os marcadores de maneira hierárquica, exibindo a hierarquia completa do marcador ao atribuir em um documento;
- É possível mencionar facilmente outro usuário no sistema por meio da digitação do caracter '@' e escolher quem quer marcar;
- É possível mencionar um contato externo no sistema por meio da digitação do caracter '\$';
- É possível mencionar um documento no sistema por meio da digitação do caracter '#';
- 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;
- Cada documento mencionado será referenciado no documento de origem;
- Disponibilidade de organização das demandas em colunas para melhor filtro de informações: Recebido, A fazer, Fazendo, Feito.
- Disponibilidade de arrastar a demanda para a coluna desejada;
- Disponibilidade de visualizar as demandas em modo Kanban (metodologia Kanban) bem como criar novos documentos em qualquer etapa do Kanban;
- Disponibilidade de exibição de demandas com georeferenciamento em modo Mapa, com uma visualização em mapa contendo pinos que indicam as demandas em aberto;
- Disponibilidade de identificar demandas com prazo em aberto (pino verde), próximo do vencimento (pino amarelo), vencida (pino vermelho).
- Disponibilidade de filtros por palavras-chave, assunto pré-definido, período e marcador.
- Está em conformidade com as normas da ICP-Brasil para documentos assinados, mais especificamente: DOC-ICP-15; DOC-ICP-15-01; DOC-ICP-15-02; DOCICP-15-03;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**MUNICÍPIO DE GUAPORÉ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

20

- Possui suporte os seguintes formatos de documentos assinados: CADES, incluindo CMS (.P7S); PAdES (.PDF);
- Possui suporte a representação visual em assinaturas no formato PAdES;
- Possui componente para execução de assinaturas digitais no browser (extensão do navegador) sem a necessidade de instalar Java;
- Possui suporte a assinaturas em lote, onde é possível selecionar vários documentos que estão na caixa de entrada e prosseguir com a assinatura;
- 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;
- Possui 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;
- 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 documento.
- Disponibilidade de geração de assinaturas simples, co-assinaturas e contra-assinaturas no padrão CMS Advanced Electronic Signature - CADES de acordo com o DOC-ICP 15.03 da ICP Brasil, permitindo as representações attached e detached por meio da codificação DER.
- Realização da assinatura digital sem requerer a exportação da chave privada do signatário do repositório seguro onde ela estiver armazenada.
- Disponibilidade de geração de assinaturas simples, múltiplas assinaturas e assinatura de certificação no formato PDF Signature de acordo com o padrão ISSO 32000-1.
- Verificação da validade do certificado digital do signatário e sua correspondente cadeia de certificação no momento da geração da assinatura digital.
- 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.
- 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).



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**MUNICÍPIO DE GUAPORÉ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

21

- Opção para gerar carimbo do tempo baseado no resumo criptográfico (hash) de um conteúdo (caso contratado servidor seguro de carimbo do tempo).
- Possui suporte a dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3 da ICP-Brasil e repositórios (Keystore) para certificados do tipo A1 ICP-Brasil (caso contratado servidor seguro de carimbo do tempo);
- Disponibilização da funcionalidade de verificação de documentos assinados, de forma a permitir a implantação de suporte a documentos eletrônicos seguros.
- Fornece 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.
- Possui componente para execução de assinaturas digitais nos seguintes navegadores de internet: Internet Explorer; Firefox; Chrome;
- Possui componente para execução de assinaturas digitais no browser nos seguintes Sistemas Operacionais: Windows; Linux; MacOS;
- Disponibilidade do usuário acessar a plataforma através de certificado digital ICP-Brasil em dispositivos móveis, por meio de aplicativo específico para autorização, com suporte para os sistemas operacionais Android e iOS;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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.
- Possibilidade de solicitar assinatura de outros usuários em documentos. Esta solicitação é exibida para o assinante em formato de notificação na plataforma.
- Possibilidade de listar as assinaturas pendentes em documentos através das notificações, exibindo o status de pendente ou assinado em cada notificação,



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**MUNICÍPIO DE GUAPORÉ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

22

permitindo ao assinante acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura eletrônica.

- Possibilidade do usuário requerer a assinatura digital de outro usuário, gerando assim uma notificação.
- A Assinatura Eletrônica é amparada pela Medida Provisória 2.200-2/2001, especificamente no Artigo 10, § 2º, em conjunto a instrumento a ser publicado pela Organização, ratificando que os usuários da plataforma são pessoais e intransferíveis, admitindo como forma de comprovação da autoria.
- Não exige instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário para sua utilização;
- Geração automática de certificados no padrão X509 para cada usuário interno ou contato externo cadastrado na plataforma que tenha um documento de identificação válido (CPF ou CNPJ). Tais certificados são vinculados a uma cadeia certificadora emitida pela própria plataforma, em conformidade com a Medida Provisória 2.2000-2/2001 e compostas de uma autoridade certificadora pai e uma sub-autoridade certificadora;
- O certificado X509 está em conformidade com os padrões utilizados na assinatura digital no formato PAdES e é gerado pela sub-autoridade certificadora, pertencente à raiz certificadora da plataforma;
- O certificado X509 dos usuários e contatos são mantidos vinculados à própria conta do usuário e só são ativados em caso de digitação e validação da senha e só tem validade para utilização no contexto de uso da plataforma pela organização.
- Disponibilidade de assinar documentos ou despachos emitidos e/ou anexos em formato PDF, utilizando certificados digitais individuais, por meio de cadeia própria, criando arquivos assinados no formato PAdES;
- Possibilidade de salvamento automático das preferências de assinatura do usuário, em determinado fluxo. Se o usuário for requerido para sempre assinar digitalmente tal documento, na próxima vez que a tela for carregada, a opção já irá vir selecionada.
- 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.
- Possibilidade de geração de uma página com extrato técnico das assinaturas na central de verificação, contendo nome do assinante, políticas de assinatura.
- 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.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**MUNICÍPIO DE GUAPORÉ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

23

- Possibilidade do usuário assinar documentos eletronicamente através da Assinatura Eletrônica no conteúdo dos documentos, apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos anexos (PDF).
- Possibilidade de escolher, no momento da assinatura, se será utilizada Assinatura Eletrônica ou Assinatura Digital ICP-Brasil (requer certificado digital A1 ou A3 emitido ICP-Brasil).
- Possibilidade de pré-visualizar documentos e/ou anexos que serão assinados digitalmente com a Assinatura Eletrônica antes de efetuar a operação.
- Possibilidade de visualizar os dados de assinatura do usuário no momento que documentos e/ou anexos serão assinados digitalmente com a Assinatura Eletrônica.
- Para assinar digitalmente com a Assinatura Eletrônica é necessário que o usuário insira sua senha, como método de confirmação de segurança.
- Possibilidade de verificar a autenticidade de assinatura e de documentos ao utilizar Assinatura Eletrônica.
- Inserção de assinatura em tela nos documentos que foram assinados com a Assinatura Eletrônica.
- Disponibilidade de acessar os arquivos originais, versão para impressão, ou arquivo com resultado da assinatura (PDF em formato PAdES) através da Central de Verificação.
- Possibilidade de solicitar assinatura de outros usuários em documentos. Esta solicitação é exibida para o assinante em formato de notificação na plataforma.
- Possibilidade de solicitar assinatura por meio de busca utilizando a tecla @ no momento da criação ou despacho de documentos.
- 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.
- Disponibilização de todo o histórico de solicitação de assinaturas, assinaturas e co-assinaturas na linha do tempo, dentro de cada documento.
- Possibilidade de exibir a lista de assinaturas em cada despacho ou documento principal, clicando em Listar assinaturas. Neste atalho são exibidas as mesmas informações da central de verificação;
- Possibilidade de formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor do texto e alinhamento do texto.
- Em todos os módulos do sistema está disponível um corretor ortográfico, que destaca visualmente palavras que não fazem parte do acordo ortográfico brasileiro.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE GUAPORÉ  
GABINETE DO PREFEITO

24

- Disponibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, inclusão de imagens e vídeos no corpo do texto, e hiperlinks;
- Disponibilidade de exibir o editor de texto em tela cheia;
- Disponibilidade de exibir a assinatura textual do usuário no editor, para ser adicionada aos documentos;
- Possibilidade de inclusão de modelos de documentos previamente cadastrados via editor de texto;
- Uso e integração do editor com a funcionalidade de menção de usuários, contatos e documentos;
- Disponibilizar material de treinamento em formato de vídeo, organizado em módulos, apresentando como utilizar a plataforma e suas funcionalidades;
- Possibilidade de assistir as aulas em formato padrão ou em tela cheia;
- Possibilidade de controle de execução, em modo normal, lento ou acelerado; Possibilidade de pausar aulas e retomar a execução a partir do momento em que foram pausadas.
- A plataforma disponibilizada de ensino a distância (EAD) para apresentação do material em vídeo controla quais aulas foram assistidas, de maneira a identificar que o conteúdo programático foi integralmente acessado pelo usuário;
- É integrada com a aplicação, exibindo o progresso em formato percentual e absoluto do usuário no(s) curso(s) em que estiver matriculado;
- Controla a ordem em que as aulas são assistidas, visando assim garantir que o conteúdo seja repassado conforme planejamento do instrutor;
- Possibilitar que o usuário assista novamente as aulas;
- Aplicar avaliação ao final do curso, com questões objetivas, sendo que a nota deve ser exibida ao término, baseado em gabarito previamente informado pelo instrutor;
- Caso o usuário obtenha nota igual ou superior a 7(sete), é 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).

### **5 - Suporte e Atualização**

Suporte 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.

O suporte funcionará de segunda à sexta (exceto feriados nacionais) das 8h às 19h (horário de Brasília).

### **6 - Período de desenvolvimento:**

Os períodos máximos de desenvolvimento são os seguintes:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE GUAPORÉ  
GABINETE DO PREFEITO

25

- Desenvolvimento do layout: **até 30 dias**;
- Criação da estrutura de funcionamento: **até 60 dias**;
- Prazo final para criação e desenvolvimento do portal informativo: **até 31 de dezembro de 2019**;
- Prazo para o portal informativo entrar em funcionamento: deverá, **obrigatoriamente**, entrar em funcionamento, na **data de 1º de janeiro de 2020**.

7 - Caso haja necessidade de atualizações na estrutura do portal, as mesmas deverão ser efetuadas pela empresa contratada sem custos adicionais.

#### **8 – OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA:**

A contratada, além do fornecimento da mão de obra, ferramentas e utensílios necessários para a perfeita execução dos serviços e demais atividades correlatas, obriga-se a:

1. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
2. Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências objeto dos serviços;
3. Responsabilizar-se pelo cumprimento das normas disciplinares determinadas pelo Município;
4. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito, por meio de seus encarregados, enviando um substituto em caso de impossibilidade dos mesmos;
5. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Secretaria Municipal solicitante;
6. Fornecer todo e qualquer material/serviço necessário para a execução do projeto.

#### **9 – OBRIGAÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO:**

A Administração obriga-se a:

1. Atestar nas notas fiscais/faturas a efetiva execução do objeto deste Contrato.
2. Aplicar à **CONTRATADA** penalidades, quando for o caso.
3. Prestar à **CONTRATADA** toda e qualquer informação, por esta solicitada, necessária à perfeita execução do Contrato.
4. Efetuar o pagamento à **CONTRATADA** no prazo avençado, após a entrega da Nota Fiscal no setor competente.
5. Notificar, por escrito, à **CONTRATADA** da aplicação de qualquer sanção.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE GUAPORÉ  
GABINETE DO PREFEITO

26

**10 – FISCALIZAÇÃO E CONTROLE:**

Não obstante a contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a Administração reserva-se o direito de, sem restringir a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por designados.

A fiscalização da qualidade dos serviços prestados fica sob a responsabilidade do Secretário Municipal (Titular da pasta) ou quem ele designar.

**11 – PAGAMENTO DOS SERVIÇOS:**

O pagamento dos serviços será efetivado à vista, após a conclusão dos serviços, mediante apresentação de Notas Fiscais e documentação necessária para liquidação da despesa.

**12 – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

**A empresa interessada em participar deverá apresentar os seguintes documentos técnicos:**

- a) Atestado de capacidade técnica de no mínimo 02 (dois) portais executados a órgãos públicos ou entidade privada;

*Evandro Ghizzi*  
*Secretário Municipal da Administração*