



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

PROCESSO N.º 10.377/2024

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 091/2025

Torna-se público que a Prefeitura Municipal de Americana, realizará licitação, conforme modalidade, forma, critério de julgamento e modo de disputa indicados no quadro abaixo, nos termos da Lei nº 14.133/2021, do Decreto Municipal nº 13.826/2025 https://www.americana.sp.gov.br/legislacao/decreto_13826_2025.html e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

Modalidade e Forma	Pregão Eletrônico
Apresentação de Proposta	Até 30/07/2026 às 07:30hs (horário de Brasília)
Abertura da licitação	30/07/2026 às 08:30hs (horário de Brasília)
Critério de Julgamento	Menor Preço Global
Modo de Disputa	Aberto
Intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances	R\$ 1.000,00
Benefícios ME/EPP	Sim. Vide condições do Edital
Permitida a participação de consórcio	Não, conforme justificativa constante do Termo de Referência
Garantia de proposta (art. 58 da Lei 14.133/2021)	Não
Valor Estimado da Contratação para 05 anos	R\$ 4.330.766,67 (quatro milhões, trezentos e trinta mil, setecentos e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos). A planilha orçamentária com o valor unitário do item encontra-se disponível para consulta no processo.
Sistema Eletrônico	<i>Plataforma BBMNET - novobbmnet.com.br</i>
Locais em que serão divulgadas informações sobre o certame	<i>Diário Oficial do Município</i> <i>Jornal de Grande Circulação (Folha de São Paulo)</i> www.americana.sp.gov.br www.novobbmnet.com.br <i>PNCP – Portal Nacional de Contratações Públicas</i>
Pedidos de esclarecimentos e impugnações	Sistema Eletrônico da BBMNET, através do e-mail da pregoeira raissa.suprimentos@americana.sp.gov.br ou na Prefeitura Municipal de Americana, Protocolo Geral, à Av. Brasil, n.º 85 – Térreo – Centro – Americana (SP).



1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE LOCAÇÃO DE SISTEMA WEB, COM FORNECIMENTO DE LICENÇA DE USO EM FORMATO “SOFTWARE AS A SERVICE” (SAAS), PARA GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS E PROCESSOS DIGITAIS, COM OS RESPECTIVOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO (CONTEMPLANDO: MIGRAÇÃO DE DADOS, PARAMETRIZAÇÃO, TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS), HOSPEDAGEM EM NUVEM (CLOUD), MANUTENÇÃO (PREVENTIVA, CORRETIVA E DE ORDEM LEGAL) E SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL E REMOTO**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência, Anexo III deste edital.

1.2. O critério de julgamento será o indicado no quadro acima e quando da licitação dividida em lotes, o licitante poderá participar em quantos lotes forem de seu interesse, devendo oferecer proposta para todos os itens que compõem o lote escolhido.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados do ramo de atividade pertinente ao objeto da contratação, que preencham as condições estabelecidas neste edital e que estiverem previamente credenciados perante o provedor do sistema eletrônico da BBMNET, www.novobbmnet.com.br.

2.2. A participação do licitante no pregão eletrônico se dará exclusivamente por meio do sistema eletrônico da BBMNET, www.novobbmnet.com.br, através de manifestação de operador formalmente designado.

2.3. O acesso do operador ao pregão, para efeito de encaminhamento de proposta de preço e lances sucessivos de preços, em nome do licitante, somente se dará mediante prévia definição de senha privativa.

2.4. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo a BBMNET ou ao órgão promotor da licitação a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

2.5. O licitante se compromete a:

2.5.1. responsabilizar-se, formalmente, pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive, os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros;

2.5.2. acompanhar as operações do sistema eletrônico durante o processo licitatório, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo órgão promotor da licitação ou de sua desconexão;

2.5.3. comunicar ao provedor do sistema, qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso;

2.6. No caso de dúvida quanto à utilização da ferramenta da “BBMNET”, utilizar o suporte técnico através do telefone (11) 3181-8214 ou através do e-mail licitante@bbmnet.com.br.

2.7. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sistema relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

2.8. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.9. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no art. 16 da Lei nº 14.133/2021 e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123/2006 e conforme disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º da Lei nº 14.133/2021.

2.10. Além das vedações estabelecidas pelo art. 14 da Lei nº 14.133/2021, não será permitida a participação do licitante:

2.10.1. que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.10.2. agente público do órgão licitante nos termos do §1º do art. 9º da Lei 14.133/2021;

2.10.3. entidades do terceiro setor assim classificadas como Organização da Sociedade Civil - OSC, atuando nessa condição;

2.10.4. reunido em consórcio, salvo se autorizado no quadro constante do preâmbulo deste edital.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

3.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

3.2. No cadastramento da proposta inicial o licitante declarará, em campo próprio do sistema, caso a funcionalidade esteja disponível, que:

3.2.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

3.2.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal;

3.2.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

3.2.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

Obs.: As declarações que o sistema não facultar em campo próprio devem ser apresentadas pelo licitante detentor da melhor proposta juntamente com seus documentos de habilitação.

3.3. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 16 da Lei nº 14.133/2021.

3.4. O fornecedor enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º da Lei nº 14.133/2021.

3.4.1. No caso de item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

3.4.2. Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006, mesmo que microempresa ou empresa de pequeno porte.

3.4.3. Caso o valor estimado da presente licitação seja superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, conforme informação constante no preâmbulo do edital, não será aplicado as disposições constantes dos arts. 42 a 49 da LC 123/2006, nos termos do quanto disposto no §1º do art. 4º da Lei nº 14.133/2021.

3.5. A falsidade da declaração de que trata os itens 3.2 a 0 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e neste Edital.

3.6. Os licitantes poderão retirar ou substituir a(s) proposta(s) inserida(s) no sistema, até a abertura da sessão pública.

3.7. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

3.8. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

3.9. Se o sistema assim permitir, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

3.9.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

3.9.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

3.10. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço e percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

3.10.1. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 03.9 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão promotor da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

4.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos, conforme o caso:

4.1.1. valor unitário e total do lote;

4.1.2. quantidade;

4.1.3. marca, fabricante.

4.1.4. *Poderá ser juntado ainda pelo licitante catálogos, prospectos, manuais, etc, que comprovem que o produto ofertado atende as especificações do edital, sendo vedado, contudo a apresentação de documentos que identifique o licitante, sob pena de desclassificação da proposta.*

4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

4.2.1. Não será admitida a cotação de quantitativo inferior ao previsto para a contratação, salvo se devidamente expresso no Termo de Referência.

4.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto, de acordo com a Súmula 10¹ do TCE/SP, sendo que o proponente será responsável por quaisquer ônus decorrente: marcas, registros e patentes ao objeto cotado.

4.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

4.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

4.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

4.7. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional, desde que observado o disposto na legislação vigente (art. 17 e art. 18 da Lei Complementar nº 123/2006).

4.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

4.9. O prazo de validade da proposta será de 90 (noventa) dias, contar da data de sua apresentação.

5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente ou por permissão do pregoeiro em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados no preâmbulo deste edital.

5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta, até o horário estabelecido no campo apresentação de proposta do quadro constante no preâmbulo do Edital.

5.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o pregoeiro e os licitantes.

5.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

5.5. O lance deverá ser ofertado conforme critério de julgamento indicado no quadro constante no preâmbulo deste edital.

5.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no edital.

¹ Súmula nº 10: O preço final do produto ofertado pelos proponentes deve incluir os tributos e demais encargos a serem suportados pelo ofertante



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

5.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior, conforme o caso, ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

5.8. O licitante poderá solicitar ao pregoeiro, via chat, a exclusão de seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.

5.9. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado e indicado no quadro do preâmbulo deste edital.

5.10. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa **“aberto”**, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

5.10.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 02 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

5.10.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

5.10.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

5.11. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa **“aberto e fechado”**, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

5.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de 15 (quinze) minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

5.11.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até 05 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.11.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

5.11.4. Não havendo pelo menos 03 (três) ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até 05 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.11.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

5.12. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa **“fechado e aberto”**, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço ou maior desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

5.12.1. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item 5.12, poderão os licitantes que apresentaram as 3 (três) melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

5.12.2. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 02 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

5.12.3. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

5.12.4. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

5.12.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores ou decrescente de desconto, conforme o caso.

5.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor ou desconto, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

5.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance ou maior desconto registrado, vedada a identificação do licitante.

5.15. No caso de desconexão com o pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

5.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas 24 (vinte e quatro) horas da comunicação do fato pelo pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico do órgão promotor da licitação e do sistema do pregão.

5.17. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

5.18. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será identificado pelo sistema as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006.

5.18.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

5.18.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

5.18.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

5.18.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

5.18.5. Os procedimentos indicados nos itens 5.18 a 5.18.4 não serão levados em consideração quando o valor estimado da licitação superar o limite de enquadramento para empresa de pequeno porte, nos termos do §1º do art. 4º da Lei nº 14.133/2021 e item 3.4.3 deste Edital.

5.19. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

5.19.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133/2021.

5.19.2. Persistindo o empate, será aplicado o disposto no §1º do art. 60 da Lei nº 14.133/2021.

5.20. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

5.20.1. No caso de licitação por lote, a contratação posterior de item específico que compõe o lote, serão observados os preços unitários máximos como critério de aceitabilidade.

5.20.2. Não será admitida a previsão de preços diferentes em razão de local de entrega ou de acondicionamento, tamanho de lote ou qualquer outro motivo, salvo no caso de situação excepcional a ser indicada no Termo de Referência.

5.20.3. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

5.20.4. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

5.20.5. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

5.21. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste edital e já apresentados, prazo esse que é o mesmo para apresentação dos documentos de habilitação conforme disposto no item 7.5.

5.21.1. Poderá ser exigida ainda a decomposição dos custos unitários com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

5.21.2. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

5.22. Após o envio da proposta readequada, amostras (quando for o caso) e dos documentos de habilitação, o pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Após o envio da proposta readequada e dos documentos de habilitação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no item 0 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1. Sistema Apenados mantido pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://www4.tce.sp.gov.br/apenados/publico/#/>);



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

6.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, e Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP, disponíveis em <https://certidoes.cgu.gov.br/>.

6.2. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

6.3. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com o disposto neste edital.

6.4. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste edital e em seus anexos.

6.5. Será desclassificada a proposta vencedora que:

6.5.1. contiver vícios insanáveis;

6.5.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

6.5.3. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

6.5.4. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste edital ou seus anexos, desde que insanável.

6.6. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração. A inexequibilidade, neste caso, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta e que inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

6.7. No caso de serviços de engenharia, poderão ser consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução, devendo, contudo, a exequibilidade ser comprovada pela licitante quando da apresentação de sua proposta readequada.

6.8. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

6.9. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

6.9.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.

6.10. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

6.11. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

6.11.1. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

6.11.2. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

6.11.3. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.1. Para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei 14.133/2021, serão exigidos os documentos previstos no Anexo I deste edital.

7.2. Na hipótese de não constar prazo de validade nas certidões apresentadas, serão aceitas como válidas as expedidas até 180 (cento e oitenta) dias imediatamente anteriores à data de apresentação das propostas.

7.3. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz;

7.3.1. Caso o licitante pretenda que um de seus estabelecimentos, que não o participante desta licitação, execute o futuro contrato, deverá apresentar toda documentação de habilitação de ambos os estabelecimentos.

7.4. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

7.5. Os documentos exigidos para habilitação deverão ser enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de **2 (duas) horas**, prorrogável por igual período, juntamente com a proposta readequada conforme disposto no item 5.21.

7.6. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, nos termos do art. 64 da Lei 14.133/2021 para:

7.6.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

7.6.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

7.7. Na análise dos documentos de habilitação, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

7.7.1. Verificada falha por parte do licitante acerca da juntada **de documento de qualificação fiscal, social e trabalhista** que ateste condição preexistente, fica autorizado o agente de contratação, pregoeiro ou comissão de contratação, conforme o caso, diligências necessárias a fim de complementar tais documentos, não sendo tal providência considerada inclusão posterior de documentos.

7.8. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, ele será inabilitado e o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 7.5.



7.9. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura do contrato, porém, será obrigatória durante a fase de habilitação a apresentação dos documentos indicados no Anexo I, ainda que veiculem restrições impeditivas à referida comprovação.

7.9.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e empresas de pequeno porte, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da adjudicação e homologação do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação com emissão de certidões negativas ou positivas com efeito de negativas.

7.9.2. A não regularização da documentação no prazo previsto no item anterior implicará na decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções legais, procedendo-se à convocação dos licitantes para, em sessão pública, retomar os atos referentes ao procedimento licitatório.

7.9.3. O benefício de que trata este item não serão aplicados quando o valor estimado da licitação superar o limite de enquadramento para empresa de pequeno porte, nos termos do §1º do art. 4º da Lei nº 14.133/2021 e item 3.4.3 deste Edital.

7.10. Os documentos assinados digitalmente a partir de sistema informatizado prevendo acesso por meio de chave de identificação e senha do interessado ou com assinatura digital no padrão da infraestrutura de chaves públicas brasileira - ICP-Brasil possuem presunção legal de veracidade com os mesmos efeitos da assinatura manuscrita reconhecida em cartório, podendo a qualquer tempo ser solicitado ao licitante os respectivos arquivos para validação, se for o caso.

7.11. Constatado o cumprimento dos requisitos e condições estabelecidos no edital, o licitante será habilitado e declarado vencedor do certame.

7.12. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

8. DA ADJUDICAÇÃO, DA HOMOLOGAÇÃO E FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO

8.1. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente homologará e adjudicará o objeto ao vencedor, podendo revogar a licitação nos termos do artigo 71, IV da Lei nº 14.133/2021 e suas alterações posteriores.

8.1.1. O certame apenas será homologado/adjudicado para as pessoas jurídicas que atuarem no ramo de atividade compatível com o objeto da licitação.

8.2. Antes de formalizar ou prorrogar o prazo de vigência do contrato, a Administração deverá verificar a regularidade fiscal do contratado, consultar o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), emitir as certidões negativas de inidoneidade, de impedimento e de débitos trabalhistas e juntá-las ao respectivo processo.

8.3. Quando o proponente vencedor, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar o Contrato no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação, será convocado outro licitante, observada a ordem de classificação, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

8.4. Juntamente com o instrumento contratual, a empresa deverá assinar o Termo de Ciência e de Notificação, Declaração de Documentos à Disposição do TCE-SP e apresentar o comprovante de cadastro no CadTCESP.



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

8.5. A recusa injustificada em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades legalmente estabelecidas, sendo que este disposto se aplica inclusive aos licitantes remanescentes, que não aceitarem a convocação, sem justificativa ou com justificativa recusada pela administração pública.

9. DOS RECURSOS

9.1. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis contados da data de intimação do pregoeiro ou de lavratura da ata e observará o disposto no art. 165 da Lei 14.133/2021.

9.2. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

9.2.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, no prazo de 10 (dez) minutos, sob pena de preclusão;

9.2.2. o prazo de 3 (três) dias úteis para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação que ocorrerá exclusivamente pelo sistema;

9.2.3. o prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da divulgação da interposição do recurso a ser realizada pelo sistema, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

9.3. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema, através do e-mail da pregoeira raissa.suprimentos@americana.sp.gov.br ou na Prefeitura Municipal de Americana, Protocolo Geral, à Av. Brasil, n.º 85 – Térreo – Centro – Americana (SP).

9.4. O recurso será dirigido ao pregoeiro ou à autoridade que proferiu a decisão recorrida, que poderão reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.5. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

9.6. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

9.7. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

10. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

10.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

10.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

10.1.2. salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

10.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

10.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

10.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

10.1.2.4. deixar de apresentar amostra, se for o caso;

10.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

10.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, inclusive quanto a documentação visando a comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das micro e pequenas empresas;

10.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

10.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

10.1.5. fraudar a licitação;

10.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

10.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

10.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

10.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

10.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

10.1.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013;

10.1.9. dar causa à inexecução parcial do contrato/ata;

10.1.10. dar causa à inexecução parcial do contrato/ata que cause grave dano à administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

10.1.11. dar causa à inexecução total do contrato/ata.

10.2. Com fulcro na Lei nº 14.133/2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

10.2.1. advertência;

10.2.2. multa;

10.2.3. impedimento de licitar e contratar e

10.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

10.3. A multa será recolhida nos percentuais abaixo indicados, incidentes sobre o valor da proposta inicial do licitante que deu causa a infração, recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

10.3.1. para as infrações previstas nos itens 10.1.10 e 10.1.2, a multa será de 10%;

10.3.2. para as infrações previstas nos itens 10.1.3, 10.1.9, 10.1.10 e 10.1.11 a multa será de 20%;

10.3.3. para as infrações previstas nos itens 10.1.4, 10.1.5, 10.1.6, 10.1.7 e 10.1.8 a multa será de 30%.

10.4. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

10.5. Na aplicação da sanção de multa e advertência será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

10.6. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 10.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão promotor da licitação, se for o caso.

10.7. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização nos termos do art. 158 da Lei nº 14.133/2021.

10.8. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

10.9. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

10.10. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

10.11. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados ao município.

11. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

11.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133/2021, devendo apresentar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

11.2. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica através do próprio sistema eletrônico do pregão, pelo e-mail indicado no quadro constante no preâmbulo deste edital ou na Prefeitura Municipal de Americana, Protocolo Geral, à Av. Brasil, n.º 85 – Térreo – Centro – Americana (SP).

11.3. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado no sítio eletrônico oficial do órgão promotor da licitação e no sistema eletrônico do pregão, no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

11.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

11.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

12. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

12.1. As despesas decorrentes desta licitação onerarão a seguinte dotação orçamentária do corrente exercício: **02.05.01.33.90.40 - Ficha 155 – Secretaria de Administração.**

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

13.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo pregoeiro.

13.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

13.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

13.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

13.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

13.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

13.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

13.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

13.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), no sítio oficial www.americana.sp.gov.br e na plataforma eletrônico do pregão.

13.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO I – Documentos de Habilitação

ANEXO I A - Declarações

ANEXO II - Minuta do Contrato

ANEXO III - Termo de Referência

ANEXI III – A – Prova de Conceito

ANEXO IV – Modelo de Proposta

Americana, 13 de julho de 2026.

José Eduardo da Cruz Rodrigues Flores
Secretário Adjunto de Administração



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

PROCESSO N.º 10.377/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 091/2025
ANEXO I – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

1. HABILITAÇÃO JURÍDICA (art. 66 da Lei 14.133/2021)

- a) Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual (ou cédula de identidade em se tratando de pessoa física não empresária);
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial, tratando-se de sociedade empresária;
- c) Documentos de eleição ou designação dos atuais administradores, tratando-se de sociedade empresária;
- d) Ato constitutivo devidamente registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas tratando-se de sociedade não empresária, acompanhado de prova da diretoria em exercício;
- e) Decreto de autorização, tratando-se de sociedade estrangeira no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento, expedidos por órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- f) Comprovante de Inscrição do Microempreendedor Individual – MEI

1.1. Os documentos acima deverão ser apresentados com todas as suas alterações, excluindo-se os casos de documentos expressamente consolidados.

2. HABILITAÇÃO FISCAL E TRABALHISTA (art. 68 da Lei 14.133/2021)

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);
- b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual e/ou Municipal, relativa à sede ou ao domicílio do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;
- c) Certidão Conjunta Negativa de Débitos ou Positiva com efeito de Negativa, relativa a Tributos Federais (inclusive às contribuições sociais) e à Dívida Ativa da União;
- d) Certidão de regularidade de débito com a Fazenda Estadual, referente ao ICMS, se incidente sobre o objeto desta licitação;
- e) Certidão de regularidade de débito com a Fazenda Municipal, da sede ou do domicílio do licitante, relativa aos tributos mobiliários e incidentes sobre o objeto desta licitação;
- f) Certidão de regularidade de débito para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e
- g) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT ou Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeito de Negativa.

3. HABILITAÇÃO TÉCNICA (art. 67 da Lei 14.133/2021)

- a) Comprovação de aptidão de desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto desta licitação, por meio de apresentação de atestado(s) fornecido(s), em nome da empresa licitante, no(s) qual(is) conste(m) que a licitante já executou serviços similares ou equivalentes ao do presente certame, na quantidade de 50% do número de usuários, permitindo a soma de atestados diversos desde que atinja o número estimados de usuários informados nesse Termo de Referência conforme o quadro abaixo:



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

Quantidade de usuários estimada	Quantidade mínima exigida (50%)
1300	650

b) Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto desta licitação, conforme artigo 67, inciso VI da Lei 14.133/2021.

b.1) A visita ao local da prestação dos serviços não é obrigatória. O licitante que optar por realizar vistoria prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes, até o dia útil anterior à data da sessão. O agendamento deverá ser realizado junto a Unidade de Serviços Gerais, através do telefone (19) 3475-9000, ramal 3143 ou do e-mail: luciana.protocolo@americana.sp.gov.br

b.2) O representante da Licitante que participará da visita técnica deverá estar devidamente credenciado para realizar a vistoria, devendo constar de sua credencial, nome, RG, CPF. A credencial deverá estar assinada pelo representante legal da empresa interessada.

b.3) A não realização da visita técnica, não servirá de justificativa para a exclusão de responsabilidade em relação aos prazos de execução dos serviços contratados neste Termo de Referência, e não admitirá à licitante qualquer futura alegação de óbice, dificuldade ou custo não previsto para a execução do objeto ou obrigação decorrente desta licitação.

4. HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA (art. 69 da Lei 14.133/2021)

a) Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

b) Comprovação de capital social ou patrimônio líquido registrado e integralizado igual ou superior a 10% do valor correspondente ao período de 01 ano da contratação, até a data designada para abertura das propostas, admitida a atualização até essa data, através de índices oficiais, podendo ser comprovado sob a forma de qualquer das modalidades, a saber:

b.1) Último Instrumento de Alteração Contratual, devidamente registrado;

b.2) Balanço apresentado na forma da lei;

b.3) Certidão de Breve relato expedida pela Junta Comercial;

5. OUTRAS COMPROVAÇÕES

Declaração subscrita pelo representante legal do licitante, conforme modelo Anexo I – A, elaborada em papel timbrado, atestando que:

a) atende aos requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório, e que responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I da Lei nº 14.133/2021);

b) cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas (art. 63, IV da Lei nº 14.133/2021);

c) suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas (art. 63, §1º da Lei nº 14.133/2021);



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

- d) não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal (art. 68, VI da Lei nº 14.133/2021);
- e) não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
- f) está ciente da obrigação de manter o endereço da empresa atualizado junto ao órgão promotor da licitação, e de que as notificações e comunicações formais decorrentes da execução do contrato serão efetuadas no endereço que constar em seu preâmbulo. Caso a empresa não seja encontrada, será notificada pelo Diário Oficial do Município acessível em www.americana.sp.gov.br
- g) no caso de microempresas ou empresas de pequeno porte: a empresa não possui qualquer dos impedimentos previstos nos §§ 4º e seguintes todos do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, e alterações, assim como §§ 1º a 4º do art. 4º da Lei 14.133/2021, cujos termos declara conhecer na íntegra;
- h) não se enquadra em nenhuma das restrições de participação, conforme art. 14 da Lei nº 14.133/2021 e item 2.10 do edital;
- i) está ciente sobre a observação das disposições da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), e alterações, quando do tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis a que tenha acesso, para o propósito de execução e acompanhamento do Contrato, não podendo divulgar, revelar, produzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, a não ser por força de obrigação legal ou regulatória.



ANEXO I – A

MODELO DE DECLARAÇÃO

Ref.: **PROCESSO N.º 10.377/2024**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 091/2025

, inscrita no CNPJ sob o nº , sediada na , por meio de seu representante legal abaixo identificado, DECLARA, sob as penas da Lei, que atende aos requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório, e que responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I da Lei nº 14.133/2021) e declara ainda que:

- a) atende aos requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório, e que responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I da Lei nº 14.133/2021);
- b) cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas (art. 63, IV da Lei nº 14.133/2021);
- c) suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas (art. 63, §1º da Lei nº 14.133/2021);
- d) não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal (art. 68, VI da Lei nº 14.133/2021);
- e) não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
- f) está ciente da obrigação de manter o endereço da empresa atualizado junto ao órgão promotor da licitação, e de que as notificações e comunicações formais decorrentes da execução do contrato serão efetuadas no endereço que constar em seu preâmbulo. Caso a empresa não seja encontrada, será notificada pelo Diário Oficial do Município acessível em www.americana.sp.gov.br
- g) no caso de microempresas ou empresas de pequeno porte: a empresa não possui qualquer dos impedimentos previstos nos §§ 4º e seguintes todos do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, e alterações, assim como §§ 1º a 4º do art. 4º da Lei 14.133/2021, cujos termos declara conhecer na íntegra;
- h) não se enquadra em nenhuma das restrições de participação, conforme art. 14 da Lei nº 14.133/2021 e item 2.10 do edital;
- i) está ciente sobre a observação das disposições da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), e alterações, quando do tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis a que tenha acesso, para o propósito de execução e acompanhamento do Contrato, não podendo divulgar, revelar, produzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, a não ser por força de obrigação legal ou regulatória.

, de de .

(Identificação e assinatura do representante legal da proponente)



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

PROCESSO N.º 10.377/2024
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 091/2025

ANEXO II - MINUTA DO CONTRATO

O **MUNICÍPIO DE AMERICANA**, com sede na Av. Brasil, 85, Centro, Americana/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 45.781.176/0001-66, doravante denominado CONTRATANTE, neste ato representada pelo Sr. Xxxxx, Secretário Municipal de xxxxxx, conforme poderes delegados no Decreto Municipal nº 12.918/2022, e a _____ inscrita no CNPJ sob o nº _____, com sede _____, município de _____, doravante designada CONTRATADA, neste ato representada por **(nome e função no contratado)**, conforme atos constitutivos da empresa **OU** procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo nº **10.377/2024** e em observância às disposições da Lei nº 14.133/2021, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº **091/2025**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (art. 92, I e II)

1.1. O objeto do presente instrumento é a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE LOCAÇÃO DE SISTEMA WEB, COM FORNECIMENTO DE LICENÇA DE USO EM FORMATO “SOFTWARE AS A SERVICE” (SAAS), PARA GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS E PROCESSOS DIGITAIS, COM OS RESPECTIVOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO (CONTEMPLANDO: MIGRAÇÃO DE DADOS, PARAMETRIZAÇÃO, TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS), HOSPEDAGEM EM NUVEM (CLOUD), MANUTENÇÃO (PREVENTIVA, CORRETIVA E DE ORDEM LEGAL) E SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL E REMOTO**, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

Item	Unidade	Descrição do Objeto	Quantidade (meses)	Valor Unitário R\$	Valor Total do Contrato para 05 anos R\$
1	Serviço	Serviços de implantação, migração de dados, parametrização, treinamento e capacitação de usuários.	Valor único		
2	Serviço	Fornecimento de licença de software e serviços de manutenção (preventiva, corretiva e de ordem legal) e suporte técnico presencial e remoto, envio de notificações por SMS (estimativa de 17.000 SMS/mês), conforme descrição de módulos, especificações e funcionalidades técnicas descritas no Termo de Referência.	59		
3	Serviço	Hospedagem em nuvem (cloud)	60		
VALOR GLOBAL DA PROPOSTA R\$					



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

1.3. São anexos a este instrumento e vinculam esta contratação, independentemente de transcrição: O Termo de Referência que embasou a contratação, a Proposta do Contratado; e Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO.

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 05 anos contados do(a) assinatura, prorrogável nos termos do artigo 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

2.1.1. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (art. 92, IV, VII e XVIII)

3.1. O regime de execução contratual, o modelo de gestão, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento definitivo constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato e Decreto Municipal nº 13.826/2025.

CLÁUSULA QUARTA - SUBCONTRATAÇÃO

4.1 É permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor total do contrato e depende de autorização prévia da Contratante, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto a ser subcontratado nos termos do art. 122 da Lei Federal no 14.133/2021. A não observância do referido limite percentual ou a subcontratação sem a prévia autorização do ordenador de despesa do contrato constitui motivo para penalização da contratada, não obstante a extinção do contrato, se for o caso.

4.1.1. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal da obrigação.

4.2. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO (art. 92, V e VI)

5.1. PREÇO

5.1.1. Face ao disposto na cláusula primeira, e de acordo com a proposta apresentada, a "**CONTRATANTE**" ajusta com a "**CONTRATADA**" os serviços objeto da licitação pelo valor unitário mensal descrito na tabela acima, perfazendo o valor total pelo prazo de 05 (cinco) anos de R\$ ().

5.1.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.



5.2. FORMA DE PAGAMENTO

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

5.3. PRAZO DE PAGAMENTO

5.3.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

5.3.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura quando o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

5.3.3. 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.

5.4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.4.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do objeto da contratação, conforme disposto neste instrumento e/ou no Termo de Referência. Quando houver glosa parcial do objeto, o contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

5.4.2. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que o contratado providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o contratante;

5.4.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

5.4.3.1. Previamente a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas na contratação;

5.4.3.2. 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.

5.4.3.3. 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.

5.4.3.4. 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.

5.4.3.5. 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.

5.4.3.6. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

5.4.3.7. 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.

CLÁUSULA SEXTA - REAJUSTE (art. 92, V)

6.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em **01/06/2026**.

6.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do índice IPCA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade

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

6.4. 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).

6.5. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

6.6. O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA SÉTIMA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (art. 92, X, XI e XIV)

7.1. São obrigações do Contratante:

7.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

7.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência e Decreto Municipal nº 13.826/2025;

7.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

7.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

7.1.5. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto ou prestação dos serviços, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato;

7.1.6. Aplicar ao Contratado sanções motivadas pela inexecução total ou parcial do Contrato;

7.1.7. Cientificar a procuradoria do município para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

7.1.8. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

7.1.9. Concluída a instrução do requerimento, a Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias para decidir, admitida a prorrogação motivada por igual período.

7.1.10. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais, se for o caso.



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

7.1.11. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133/21, se for o caso.

7.1.11. Comunicar o contratado da hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, §2º, da lei nº 14.133/2021, se for o caso.

7.1.12. Em atendimento ao disposto no art. 92, inciso XI, da Lei Federal nº 14.133/2021, fica estabelecido que os pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro formulados pela CONTRATADA serão decididos pela CONTRATANTE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados da data do protocolo do requerimento devidamente instruído com toda a documentação comprobatória necessária.

7.1.13. O prazo previsto no item anterior poderá ser prorrogado, por uma única vez e por igual período, mediante ato motivado da autoridade competente, nos termos do art. 49 da Lei Federal nº 9.784/1999, aplicável subsidiariamente aos processos administrativos contratuais.

7.1.14. O pedido de reequilíbrio somente será considerado devidamente instruído quando acompanhado de todos os documentos exigidos pela CONTRATANTE, incluindo planilhas demonstrativas do desequilíbrio alegado, notas fiscais, cotações de mercado ou demais elementos probatórios pertinentes, sendo o prazo de decisão contado apenas a partir do protocolo do pedido completo.

7.1.15. Caso a documentação apresentada seja insuficiente ou necessite de complementação, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar do protocolo, ficando o prazo decisório suspenso até o saneamento das pendências, nos termos do art. 44, §2.º, da Lei nº 9.784/1999.

7.1.16. O transcurso do prazo previsto nesta cláusula sem manifestação expressa da CONTRATANTE não implica deferimento tácito do pedido, devendo a CONTRATADA aguardar decisão administrativa formal para fins de eventual revisão dos valores contratuais.”

7.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (art. 92, XIV, XVI e XVII)

8.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato, em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

8.1.1. Manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

8.1.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (art. 137, II);

8.1.3. Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

8.1.4. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

8.1.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

8.1.6. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do Fiscal ou Gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.7. Quando não for possível a verificação da regularidade fiscal, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

a) prova de regularidade perante a Fazenda Municipal (mobiliários), especialmente quando o proponente possuir domicílio ou sede no município;

b) prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

c) prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho.

8.1.8. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

8.1.9. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;

8.1.10. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento;

8.1.11. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

8.1.12. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;

8.1.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

8.1.14. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere;

8.1.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

8.1.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação, ou para qualificação, na contratação direta;

8.1.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116);



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

8.1.18. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único);

8.1.19. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

8.1.20. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.21. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante.

CLÁUSULA NONA- OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD –

As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

9.1 As diretrizes e condições aplicáveis à execução do objeto da licitação, no que se refere ao cumprimento da lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), encontram-se previstas nos Anexos A, B, e C, que integram o presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO (art. 92, XII e XIII)

10.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (art. 92, XIV)

11.1. Comete infração administrativa, o Contratado que praticar qualquer uma das condutas elencadas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021.

11.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas acima descritas as seguintes sanções:

11.2.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei);

11.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do artigo 155 da Lei 14.133/21, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §4º, da Lei);

11.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do artigo 155 da Lei 14.133/21, bem como incisos II, III, IV, V, VI e VII do artigo 155 da Lei 14.133/21, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei)

11.2.4. Multa:

a) moratória de 1 % (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias. O atraso superior a 15 dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133/2021.



b) compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

11.2.5. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante (art. 156, §9º).

11.2.6. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º).

11.2.7. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157)

11.2.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º).

11.2.9. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

11.3. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

11.4. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159)

11.5. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (art. 92, XIX)

12.1. O contrato se extingue quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

12.2. Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá a Administração providenciar a readequação do cronograma físico-financeiro.

12.2.1. Quando a não conclusão do contrato referida no item anterior decorrer de culpa do contratado:

12.2.1.1 ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e

12.2.1.2. poderá a Administração optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotar as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.

12.2. O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da NLLC, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

12.2.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

12.2.2. A alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

12.2.3. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

12.3. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos; relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos e indenizações e multas.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (art. 92, VIII)

13.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados na dotação orçamentária **02.05.01.33.90.40 - Ficha 155 – Secretaria de Administração.**

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS (art. 92, III)

14.1. Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – ALTERAÇÕES

15.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

15.2. O CONTRATADO é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do termo de contrato.

15.3. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PUBLICAÇÃO

16.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento nos termos e condições previstas na Lei nº 14.133/21.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – FORO (art. 92, §1º)

17.1. É eleito o Foro da Comarca de Americana para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

Americana, de de 2026.

Identificação e assinaturas:

Representante legal do CONTRATANTE

Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1-

2-



ANEXO II – A – DIRETRIZES E CONDIÇÕES APLICÁVEIS À EXECUÇÃO DO OBJETO, NO QUE SE REFERE AO CUMPRIMENTO DA LEI Nº 13.709/2018 (LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – LGPD)

O presente documento estabelece as diretrizes, requisitos técnicos e condições mínimas que deverão ser observadas pelas empresas interessadas em participar de processos licitatórios destinados à contratação de sistemas de informação no âmbito da Administração Pública Municipal.

As disposições aqui previstas têm por finalidade garantir a padronização tecnológica, a segurança da informação, a interoperabilidade entre sistemas e a adequada prestação dos serviços contratados, devendo ser integralmente observadas pelas empresas participantes durante as fases de proposta, implantação e operação das soluções ofertadas.

Estas disposições integram o Contrato Administrativo e vinculam, para todos os fins, o Operador, seus empregados, prepostos e eventuais suboperadores, aplicando-se a todo tratamento de dados pessoais decorrente do objeto, inclusive metadados, logs, trilhas de auditoria, backups, arquivos anexos

CLÁUSULA 1 — OBJETO E ABRANGÊNCIA

1.1. As cláusulas seguintes tem objeto regulamentar, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), da Resolução CD/ANPD nº 18/2024, e da Lei nº 14.133/2021, bem como das normas e regulamentações aplicáveis editadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), quando pertinentes ao objeto, as condições para o tratamento de dados pessoais realizado pelo Operador em nome do Controlador, no âmbito do Contrato acima identificado, incluindo prestação de serviços, licenciamento de software, SaaS, suporte, manutenção, hospedagem e/ou processamento.

1.2. Para fins deste documento, consideram-se abrangidos: (i) tratamento em ambientes de produção, homologação e contingência; (ii) cópias de segurança, réplicas, espelhamentos e snapshots; (iii) logs e trilhas de auditoria; (iv) integrações via API, conectores, mensageria e automações; (v) acesso remoto, suporte técnico e administração de infraestrutura; e (vi) quaisquer operações necessárias à prestação do serviço contratado.

1.3. Em caso de conflito entre este documento e o contrato principal, prevalecerão as disposições mais protetivas ao Controlador e aos titulares, observado o interesse público e a Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA 2 — DEFINIÇÕES

Para fins deste documento: Controlador, Operador, Titular, Tratamento, Dados Pessoais, Dados Pessoais Sensíveis, Incidente de segurança, Suboperador seguem as definições da LGPD (art. 5º).

2.1. “Instruções documentadas” são ordens, diretrizes e limitações formalizadas pelo Controlador por meio do Processo Administrativo, Termo de Referência/ETP, contrato, ordens de serviço, chamados/tickets, comunicações oficiais e anexos, com registro e versionamento.

2.2. “Trilha de auditoria” é o registro íntegro e verificável de eventos relevantes (acesso, consulta, alteração, exclusão, exportação, compartilhamento, mudança de permissões, integrações, falhas de autenticação e ações administrativas) associados ao usuário, data/hora, origem e sistema.

CLÁUSULA 3 — ESCOPO DO TRATAMENTO E INSTRUÇÕES

3.1. O Operador somente tratará dados pessoais nos limites das instruções documentadas do Controlador, constantes no respectivo Processo Administrativo, sendo expressamente vedado o



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

tratamento fora dos limites pactuados, diversos da finalidade das funcionalidades dos respectivos sistemas.

3.1.1. O Operador deverá manter mecanismo de registro, rastreabilidade e versionamento das instruções do Controlador relacionadas ao tratamento (ex.: ordens de serviço, tickets, e-mails institucionais), preservando evidências pelo prazo de retenção previsto neste documento.

3.2. É vedado ao Operador usar dados para finalidades próprias, marketing, perfilhamento ou quaisquer usos incompatíveis.

3.3. Qualquer alteração de escopo exige anuência prévia e escrita do Controlador, com atualização do **Anexo B** e do Registro das Operações (RoPA).

3.4. Caso o Operador identifique que uma instrução do Controlador possa resultar em violação à LGPD, segurança da informação, sigilo processual ou outra norma aplicável, deverá comunicar formalmente o Controlador com justificativa técnica, propondo alternativa de conformidade. O cumprimento da instrução ficará condicionado à deliberação expressa do Controlador.

3.5. É vedado ao Operador utilizar dados pessoais reais em ambientes de teste/homologação, salvo autorização expressa e escrita do Controlador, mediante avaliação de risco e controles compensatórios.

CLÁUSULA 4 — SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (BASELINE)

4.1. O Operador manterá medidas técnicas e administrativas proporcionais ao risco (arts. 46–49 LGPD), alinhadas, no mínimo, a ISO/IEC 27001/27002 (ou controles equivalentes), e, quando aplicável, ISO/IEC 27701, 27005 (riscos) e 27035 (incidentes), devendo informar ao Controlador tais medidas ou quando solicitado, especialmente consideradas medidas técnicas e administrativas relevantes para a proteção dos dados pessoais que trata em seus sistemas.

4.1.1. O Operador deverá manter evidências auditáveis do cumprimento das medidas (políticas, procedimentos, relatórios, configurações, registros e resultados de testes), fornecendo-as ao Controlador nos termos da Cláusula 10.

4.2. Controles mínimos obrigatórios:

a) Gestão de acessos (RBAC) e MFA para acessos administrativos e a sistemas com dados pessoais;

b) Criptografia em trânsito (TLS 1.2+) e em repouso para bancos/volumes que contenham dados pessoais;

b.1) Gestão de chaves criptográficas com segregação de funções, controle de acesso, rotação periódica e registro de eventos relevantes;

c) Backup cifrado com teste de restauração mensal (regra 3–2–1 ou equivalente);

c.1) Os testes de restauração deverão gerar evidência (relatório com data, ambiente, resultado e responsável), mantida e disponibilizada ao Controlador.

d) Gestão de vulnerabilidades e correções (patching) com prazos máximos por severidade:

(i) Crítica explorada: 24–72h;

(ii) Crítica sem exploração: 7 dias;

(iii) Alta: 15 dias;

(iv) Média: 30 dias;

(v) Baixa: 90 dias; com controles compensatórios quando necessário e aceitos pelo Controlador;

Na impossibilidade técnica de aplicação do patch, o Operador deverá implementar controles compensatórios documentados (ex.: isolamento, WAF, desativação de função, regra de detecção/bloqueio), submeter justificativa e obter concordância formal do Controlador, mantendo evidências.



e) Logs e trilhas de auditoria com retenções mínimas: (i) logs de segurança/administração: 12 meses; (ii) trilhas de auditoria de operações relevantes: 5 anos (ou mais, se necessário por auditorias/determinação do Controlador);

f) Segregação de ambientes (produção ≠ homologação; vedada PII real em testes) com uso de dados anonimizados irreversivelmente ou sintéticos;

g) Antimalware/EDR, filtro anti-phishing e varredura de vulnerabilidades no mínimo trimestral, com relatório e plano de tratamento;

h) Plano de Continuidade/DR para serviços críticos (RPO/RTO definidos);

i) Treinamento anual e Termo de Confidencialidade para toda a equipe alocada, inclusive suporte, infra, dev e terceiros com acesso.

4.3. Controles adicionais obrigatórios para ambiente SaaS e dados de alto risco:

a) Isolamento lógico multi-tenant e prevenção de vazamento entre clientes;

b) SDLC seguro com revisão de código e varreduras quando aplicável;

c) Controles anti-exfiltração e exportação;

d) Monitoramento e detecção de anomalias com resposta registrada.

CLÁUSULA 5 — QUALIDADE, MINIMIZAÇÃO E ATUALIZAÇÃO

5.1. O Operador tratará apenas dados pertinentes, proporcionais e não excessivos (art. 6º, III e V), mantendo mecanismos de correção/retificação sob demanda do Controlador e prevenindo duplicidades.

5.1.1. O Operador deverá oferecer mecanismos de validação de consistência, deduplicação, trilhas de correção e bloqueio/limitação de tratamento quando determinado pelo Controlador.

CLÁUSULA 6 — DIREITOS DOS TITULARES E SUPORTE AO CONTROLADOR

6.1. O Operador não atenderá diretamente titulares, salvo instrução expressa do Controlador, que deve ser comunicado em até 24 horas do pedido do titular.

6.2. Recebida solicitação do Controlador (art. 18 LGPD), o Operador fornecerá apoio e informações necessárias em até 3 dias úteis.

6.2.1. O apoio inclui localização de dados, extração/exportação controlada, bloqueio, retificação, eliminação/anonimização quando determinada e informações sobre compartilhamentos/integrações/suboperadores.

6.3. O Operador apoiará o Controlador na elaboração/atualização de RIPD ou documento equivalente, quando solicitado.

CLÁUSULA 7 — INCIDENTES DE SEGURANÇA

7.1. O Operador comunicará ao Controlador, em até 24 horas, qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, contendo, no mínimo:

(i) descrição do evento e data/hora;

(ii) dados e sistemas afetados;

(iii) estimativa de titulares impactados;

(iv) medidas de contenção/mitigação;

(v) plano de correção;

(vi) ponto focal técnico.



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

7.1.1. O Operador fornecerá atualizações pelo menos a cada 24 horas enquanto perdurar o incidente.

7.2. O Operador cooperará integralmente nas análises, preservará evidências e adotará medidas corretivas imediatas.

7.2.1. Preservará cadeia de custódia.

7.3. A comunicação a ANPD e a titulares será coordenada pelo Controlador, ouvido o DPO.

CLÁUSULA 8 — SUBOPERADORES

8.1. O uso de Suboperadores depende de anuência prévia e escrita do Controlador, impondo-lhes as mesmas obrigações contratuais e legais. O Operador permanece responsável pelos atos dos Suboperadores, de quem deverá exigir as garantias e responsabilidades deste instrumento, mantendo documentação e evidências de que elas estão sendo cumpridas.

8.1.1. Antes de solicitar anuência, o Operador deverá realizar diligência técnica e documental do suboperador (segurança, privacidade, controles, localidade de armazenamento/acesso, histórico de incidentes relevantes), mantendo evidências e colocando-as à disposição do Controlador quando solicitado.

8.2. O Operador manterá lista atualizada de suboperadores e a disponibilizará no Relatório Trimestral (Cláusula 10).

8.2.1. A lista deverá conter, no mínimo: nome/razão social, CNPJ (quando aplicável), função prestada (ex.: hospedagem, monitoramento, atendimento, backup), dados tratados, localidade (país/cidade/ambiente), e justificativa técnica da necessidade.

8.3. A substituição ou inclusão de suboperador deverá ser comunicada com antecedência mínima de 30 dias, salvo urgência técnica devidamente justificada, sujeita à anuência prévia do Controlador.

CLÁUSULA 9 — TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS

9.1. Vedadas salvo:

(i) instrução do Controlador;

(ii) observância dos arts. 33–36 da LGPD;

(iii) garantias adequadas (cláusulas-padrão, normas corporativas globais) e avaliação de risco específica.

9.1.1. Para fins deste documento, considera-se transferência internacional de dados pessoais, inclusive: (a) armazenamento, replicação, backup, processamento ou suporte técnico fora do território nacional; (b) acesso remoto a partir do exterior, ainda que sem movimentação física de dados; e (c) uso de suboperadores com infraestrutura, operação ou suporte fora do Brasil.

9.1.2. Quando adotadas cláusulas-padrão contratuais aprovadas pela ANPD, estas deverão ser incorporadas ao instrumento aplicável, observadas as condições de uso, sem prejuízo de avaliação de risco e demais requisitos legais e regulatórios.

CLÁUSULA 10 — PRESTAÇÃO DE CONTAS, RELATÓRIOS E AUDITORIA

10.1. Trimestralmente, o Operador enviará Relatório de Conformidade LGPD, contendo, ao menos:

(i) escopo efetivo do tratamento;

(ii) métricas de segurança (MFA, backup testado, patching, EDR, logs);

(iii) indicadores de qualidade (completude/duplicidade/atualização);

(iv) direitos dos titulares atendidos via Controlador;

(v) incidentes e medidas;

(vi) treinamentos/termos de confidencialidade;



(vii) suboperadores.

(viii) evidências de testes de restauração, relatórios de varredura de vulnerabilidades e plano de tratamento;

(ix) informações sobre exportações relevantes de dados (quando aplicável) e eventos anômalos detectados;

(x) alterações relevantes de arquitetura/infraestrutura que impactem o tratamento e a segurança.

10.1.1. O relatório deverá ser acompanhado, quando solicitado pelo Controlador, de evidências técnicas suficientes (prints, relatórios, registros e trilhas) que permitam verificação independente.

10.2. O Controlador poderá realizar auditoria documental/técnica com aviso prévio, devendo o Operador franquear acesso razoável às evidências.

10.2.1. Em caso de incidente, risco relevante, determinação judicial, requisição do Ministério Público, controle interno, Tribunal de Contas ou outro órgão de fiscalização competente, o Controlador poderá realizar auditoria emergencial com prazo reduzido de aviso, inclusive remoto, devendo o Operador cooperar e fornecer acesso às evidências necessárias.

10.3. A recusa injustificada em prestar informações ou permitir auditoria caracteriza inadimplemento, e sua reincidência poderá ensejar penalidades previstas no instrumento contratual e na legislação em vigor, em especial Lei 14.133/2021.

CLÁUSULA 11 — RETENÇÃO, REVERSIBILIDADE E ELIMINAÇÃO

11.1. O Operador observará os prazos de retenção (TTL) definidos no **Anexo B** e eliminará/anonimizará os dados ao término do contrato ou quando determinado pelo Controlador, ressalvadas hipóteses legais.

11.2. Ao término, deverá:

(i) devolver e disponibilizar ao Controlador todos os dados em formato interoperável e documentação necessária;

(ii) eliminar/anonimizar cópias remanescentes;

(iii) entregar Termo de Eliminação (**Modelo Anexo C**) com evidências técnicas.

11.2.1. A eliminação em backups e mídias imutáveis poderá ocorrer por expurgo por ciclo de retenção e/ou destruição criptográfica (crypto-shredding), desde que preservada a efetividade da eliminação, comprovada por evidências e aceita formalmente pelo Controlador.

11.3. É vedada a eliminação de dados quando houver obrigação legal de guarda, auditoria, investigação administrativa, processo judicial, requisição de órgão de controle, ou determinação expressa do Controlador, devendo o Operador aplicar bloqueio/limitação de tratamento quando aplicável.

CLÁUSULA 12 — CONFIDENCIALIDADE

12.1. O Operador assegurará sigilo sobre quaisquer dados/informações obtidas, comprometendo-se a exigir Termos de Confidencialidade de toda a equipe e suboperadores.

12.1.1. Incluem-se informações sujeitas a sigilo legal, sigilo funcional e/ou segredo de justiça, quando aplicável, devendo o Operador adotar controles específicos de acesso e divulgação

CLÁUSULA 13 — RESPONSABILIDADE E SANÇÕES

13.1. O Operador responderá por danos decorrentes de descumprimento deste documento, da LGPD ou de instruções do Controlador, sem prejuízo das sanções administrativas e contratuais aplicáveis (Lei 14.133/2021 e contrato principal).



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

13.1.1. Quando houver incidente de segurança decorrente de falha, negligência, imperícia, imprudência ou descumprimento contratual imputável ao Operador e/ou seus suboperadores, o Operador arcará com os custos razoáveis de resposta e mitigação necessários (incluindo contenção, investigação técnica, restauração, reforço de controles e suporte informacional ao Controlador), sem prejuízo de outras responsabilidades legais e contratuais.

13.2. Recomenda-se a manutenção de seguro de responsabilidade cibernética compatível com o risco das operações (quando aplicável ao objeto).

CLÁUSULA 14 — GESTÃO E FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

14.1. Ficam designados [Nome do Gestor/Fiscal do Contrato] (gestão/fiscalização) e [Nome do(a) Encarregado(a) – DPO] (assessoria técnica em proteção de dados), contatos: [e-mail/telefone], para acompanhar a execução e exigir evidências.

14.2. O Operador compromete-se a responder às solicitações do Gestor/DPO nos prazos estabelecidos.

CLAUSULA 15 – DEMAIS OBRIGAÇÕES

15.1 O Operador deverá garantir continuidade do serviço público, inclusive em caso de falência, recuperação judicial ou encerramento das atividades.

15.2 O Operador deverá manter programa estruturado de governança em proteção de dados, incluindo política de segurança da informação, gestão de riscos e treinamento periódico de colaboradores.

15.2.1. O Operador deverá manter evidências do programa (políticas vigentes, registros de treinamento, matriz de riscos e plano de tratamento), disponibilizando-as ao Controlador quando solicitado.

15.3. Os dados pessoais tratados no âmbito deste contrato deverão ser armazenados e processados em território nacional (Brasil). Excepcionalmente, poderá haver armazenamento/processamento/acesso a partir do exterior mediante autorização expressa, escrita e motivada do Controlador, em conformidade com os arts. 33–36 da LGPD, avaliação de risco específica e garantias adequadas, inclusive quanto a suboperadores

15.4 O Operador não poderá responder diretamente a autoridades públicas ou judiciais sobre dados pessoais tratados no âmbito deste contrato sem comunicação prévia ao Controlador.

15.4.1. Ressalvam-se hipóteses de vedação legal de comunicação prévia ou ordem judicial sigilosa; nesses casos, o Operador deverá comunicar o Controlador tão logo esteja legalmente autorizado.

15.5 O descumprimento das obrigações de proteção de dados poderá ensejar aplicação de penalidades administrativas contratuais, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 13.709/2018 e na Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA 16 — VIGÊNCIA

16.1. Estas cláusulas vigorarão enquanto houver tratamento de dados pessoais decorrente do Contrato em epígrafe, e se encerra com a comprovação da reversibilidade e eliminação previstas na Cláusula 11.



ANEXO II – B – MATRIZ DE TRATAMENTO, RETENÇÃO, REVERSIBILIDADE E ELIMINAÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1. IDENTIFICAÇÃO

Contrato:

Controlador:

Operador:

Objeto contratual:

2. ESCOPO DO TRATAMENTO

O Operador tratará dados pessoais exclusivamente para viabilizar:

- Gestão de processos judiciais e administrativos;
- Controle de prazos processuais;
- Gestão documental jurídica;
- Armazenamento e processamento em ambiente SaaS;
- Geração de relatórios e estatísticas institucionais;
- Integração com sistemas judiciais e administrativos.

É vedado qualquer tratamento para finalidade diversa.

3. CATEGORIAS DE DADOS TRATADOS

3.1 Dados Pessoais Comuns

- Nome, CPF, RG, Endereço, Telefone, E-mail, Número de processo, Cargo/função, Matrícula funcional, Dados bancários (quando vinculados a execuções)

Base legal predominante:

Art. 7º, II e III da LGPD (cumprimento de obrigação legal e execução de políticas públicas).

3.2 Dados Pessoais Sensíveis

- Dados de saúde eventualmente constantes em ações judiciais, dados biométricos eventualmente anexados, dados sobre origem racial/étnica quando constantes em demandas judiciais

Base legal predominante:

Art. 11, II, “a” e “b” da LGPD (cumprimento de obrigação legal e exercício regular de direitos).

3.3 Dados de Crianças e Adolescentes

Tratamento realizado exclusivamente quando necessário ao exercício de competência institucional do Município.

Base legal:

Art. 14 c/c art. 23 da LGPD.

4. PRAZOS DE RETENÇÃO (TTL)

Os prazos abaixo devem ser observados pelo Operador, sem prejuízo de determinação expressa do Controlador.



4.1 Processos Judiciais e Administrativos

Prazo:

Durante a tramitação + 5 anos após o trânsito em julgado ou encerramento administrativo.

4.2 Dados Contratuais e Licitatórios

Prazo:

5 anos após o término da vigência contratual, podendo ser ampliado se houver processo de responsabilização.

4.3 Dados Financeiros e Contábeis

Prazo:

10 anos.

4.4 Dados Tributários

Prazo:

5 anos contados do fato gerador + eventual suspensão/interrupção.

4.5 Dados Funcionais de Servidores

Prazo:

Conforme Tabela de Temporalidade Documental Municipal e legislação arquivística.

4.6 Logs Técnicos

Prazo mínimo: **12 meses (logs de segurança/administração)**, podendo ser ampliado por determinação do Controlador.

4.6.1. Trilhas de auditoria de operações relevantes envolvendo dados pessoais: 5 anos, ou por prazo superior quando necessário para auditorias e prestações de contas.

5. BLOQUEIO E CONSERVAÇÃO OBRIGATÓRIA

Não poderão ser eliminados dados que estejam:

- Sob auditoria do TCE/SP;
- Sob investigação administrativa;
- Envolvidos em processo judicial;
- Sob requisição do Ministério Público;
- Necessários à prestação de contas;
- Vinculados a obrigação legal de guarda.

6. REVERSIBILIDADE AO TÉRMINO CONTRATUAL

Ao término do contrato, o Operador deverá:

1. Disponibilizar todos os dados em formato interoperável (CSV, XML, SQL estruturado ou outro definido pelo Controlador);
2. Fornecer dicionário de dados;
3. Entregar estrutura lógica do banco;
4. Disponibilizar documentação técnica necessária à migração;
5. Preservar integridade e autenticidade;



6. Garantir transferência segura (criptografia em trânsito).
7. **Entregar relação de usuários/perfis e permissões vigentes, bem como trilhas de auditoria associadas ao período retido;**
8. **Entregar descrição de integrações ativas (APIs, conectores) e chaves/tokens, com instrução de revogação/rotação;**
9. **Entregar evidências de consistência (contagens, hashes quando aplicável) para validação pelo Controlador.**

Prazo máximo: 30 dias após solicitação formal do Controlador.

7. ELIMINAÇÃO E ANONIMIZAÇÃO

Após confirmação formal de reversibilidade:

O Operador deverá:

- Eliminar dados em produção, homologação e backup;
- Emitir Termo de Eliminação (conforme Anexo II);
- Informar método técnico utilizado;
- Gerar evidência auditável (logs de exclusão);
- Declarar inexistência de cópias remanescentes.

8. SUBOPERADORES

Os mesmos prazos e obrigações de retenção e eliminação se aplicam integralmente aos suboperadores eventualmente contratados.



ANEXO II – C - TERMO DE ELIMINAÇÃO E/OU ANONIMIZAÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1. IDENTIFICAÇÃO

Contrato Administrativo:

Controlador:

CNPJ:

Operador:

CNPJ:

2. FUNDAMENTO

O presente Termo é firmado em cumprimento à:

- Cláusula 11.2 do Termo de Diretrizes e Condições;
- Arts. 15 e 16 da Lei Geral de Proteção de Dados;
- Art. 46 e seguintes da LGPD (segurança da informação);
- Disposições contratuais relativas à reversibilidade e eliminação.

3. CONTEXTO DA ELIMINAÇÃO

() Encerramento definitivo do contrato

() Determinação expressa do Controlador

() Substituição de sistema

() Migração de ambiente

() Outro: _____

Data da solicitação formal pelo Controlador: ____

Data da conclusão da eliminação: ____

4. DESCRIÇÃO DOS DADOS ELIMINADOS OU ANONIMIZADOS

O Operador declara que procedeu à eliminação e/ou anonimização das seguintes categorias:

Sistema	Ambiente	Categoria de Dados	Tipo de Ação
Produção	Banco principal	Dados cadastrais	Exclusão lógica segura
Backup	Armazenamento criptografado	Dados processuais	Expurgo definitivo
Homologação	Ambiente de testes	Dados fictícios	Confirmação de inexistência

(Adaptável conforme cenário real)

5. METODOLOGIA TÉCNICA UTILIZADA

O Operador declara que adotou as seguintes medidas técnicas:

- Sobrescrita lógica segura conforme padrão internacional;
- Eliminação definitiva de índices e registros;
- Expurgo de backups com invalidação de chaves criptográficas;
- Verificação de integridade pós-exclusão;
- Registro de logs técnicos auditáveis;



- Confirmação de inexistência de cópias remanescentes.

Quando aplicável:

- () Destruição criptográfica (crypto-shredding)
- () Anonimização irreversível
- () Expurgo físico de mídia

Evidência técnica mínima: identificador do ambiente, data/hora, responsável técnico, método e resultado (sucesso/falha), além de logs/relatórios anexos.

6. REVERSIBILIDADE PRÉVIA CONFIRMADA

Declara-se que antes da eliminação:

- () Todos os dados foram integralmente devolvidos/disponibilizados ao Controlador;
- () Foi fornecido banco estruturado em formato interoperável;
- () Foi entregue dicionário de dados;
- () Foi fornecida documentação técnica necessária à migração;
- () Houve validação formal do Controlador.

Data da confirmação de recebimento pelo Controlador: ____

7. DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE CÓPIAS

O Operador declara, sob responsabilidade civil e contratual, que:

- Não mantém cópias ativas, backups ou réplicas dos dados eliminados;
- Não compartilhou dados com terceiros sem autorização;
- Eventuais suboperadores também realizaram eliminação equivalente;
- Preservou apenas registros técnicos mínimos necessários para comprovação de cumprimento contratual, quando exigido por obrigação legal.

8. RESPONSABILIDADE

O Operador reconhece que eventual retenção indevida poderá caracterizar:

- Descumprimento contratual;
- Infração administrativa;
- Violação à LGPD;
- Responsabilidade civil por danos.

9. EVIDÊNCIAS TÉCNICAS ANEXAS

Este Termo é acompanhado, quando aplicável, dos seguintes documentos:

- () Logs de exclusão
- () Relatório técnico de expurgo
- () Certificado de destruição
- () Relatório de validação de banco
- () Declaração de suboperadores



ANEXO III – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de locação de sistema web, com fornecimento de licença de uso em formato “Software as a Service” (SaaS), para gestão eletrônica de documentos e processos digitais, com os respectivos serviços de implantação (contemplando: migração de dados, parametrização, treinamento e capacitação de usuários), hospedagem em nuvem (cloud), manutenção (preventiva, corretiva e de ordem legal) e suporte técnico presencial e remoto, observando-se todas as especificações constantes neste Termo de Referência.

1.1. Classificação do Bem ou Serviço

Considerando as definições constantes nos incisos XIII e XV do art. 6º da Lei 14.133/2021, o objeto pretendido enquadra-se como SERVIÇO COMUM DE NATUREZA CONTÍNUA.

2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

O Decreto Municipal 12.873/2021 instituiu e regulamentou no âmbito da estrutura administrativa da Prefeitura de Americana, o Programa Americana Inteligente – Protocolo Digital, que define normas, rotinas e procedimentos para a tramitação de processos eletrônicos e de documentos digitais no município de Americana.

Desde o primeiro semestre de 2020, a Administração está utilizando um software que atende ao disposto no Decreto acima citado, e essa ferramenta transformou o dia a dia de trabalho dos colaboradores, tornando os processos mais eficientes, transparentes e confiáveis, motivo pelo qual a presente contratação objetiva dar continuidade aos serviços digitais oferecidos pela Prefeitura de Americana, que já oferece mais de 1.000 (um mil) serviços digitais a população, bem como continuar tramitando internamente os processos de forma digital. O contrato que está em vigência com a empresa que fornece as licenças de uso do sistema atual está próximo de seu fim, e não é possível legalmente, renová-lo. Sendo assim, entendemos que é imprescindível a abertura de processo licitatório, para que haja continuidade no uso desse modelo de ferramenta.

O presente processo destina-se a contratar uma empresa especializada em solução tecnológica, visando dar continuidade na utilização de uma plataforma padronizada de comunicação interna e externa e do gerenciamento de atividades de gestão documental do Poder Executivo, dando maior agilidade aos processos, reduzindo o tempo de tramitação, resposta e resolução dos processos, uma vez que a tramitação é feita de maneira totalmente digital.

Objetiva reduzir a quantidade de impressões em papel, tendo em vista que alguns processos internos ainda são feitos fisicamente, diminuindo o uso de materiais utilizados no processo físico, como: capa, colchete, etiqueta, folha de despacho, carimbo, dentre outros, além disso, gerar economia direta e indireta. A economia direta diz respeito a redução do uso de papel, e a indireta diz respeito ao transporte de processos: uso de veículos, combustível e hora trabalhada, uma vez que são acessados via web, dentre outros aspectos.

Gerar economia de espaço de arquivamento, uma vez que não há necessidade da utilização de espaço físico para acomodar prateleiras e caixas de papel.



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

Gerar maior confiabilidade, transparência e segurança nos processos que não correm o risco de serem perdidos, uma vez que seu armazenamento é feito em nuvem (cloud), fato que não acontece com o processo físico, que corre o risco de se perder ao longo das tramitações.

Disponibilizar uma Central de Atendimento Digital para o cidadão, onde o mesmo pode solicitar seus serviços eletronicamente, sem ter que se deslocar ao órgão público, proporcionando o acompanhamento do processo em todas as suas fases, tornando o processo totalmente transparente.

Proporcionar acesso à uma plataforma padronizada de comunicação, documentação e gerenciamento de atividades, melhorar a gestão interna dos fluxos processuais, melhorar a eficiência administrativa, controlar prazos, bem como gerenciar os índices de engajamento e eficiência dos setores da administração.

Ter todo o histórico de trabalho registrado, organizado, agrupando as respostas dos documentos em um único local, facilitando o entendimento e a tomada de decisão baseada na cronologia dos fatos, aderente ao Art. 37 da CF e Art. 3º, incisos I, VIII, X e XXVI, da Lei nº 14.129/2021.

Manter sempre acessível aos setores os arquivos anexados aos documentos, evitando assim o uso de pen-drives e e-mails pessoais ou outros meios físicos para armazenamento dos mesmos.

Reduzir a informalidade, oferecendo uma ferramenta rápida e prática para registro das atividades oficiais.

No atual cenário tecnológico, a aquisição de softwares especializados tem se tornado cada vez mais essencial para otimizar os processos e impulsionar a eficiência operacional dos municípios. A presente contratação vem de encontro com a realização de projetos que priorizam a Modernização Administrativa em todas as áreas.

Sendo assim, conforme demonstrado, o objeto da demanda tem por finalidade dar continuidade ao processo de otimização do serviço público, além de primar pelo princípio da economicidade e eficiência, em conformidade com a Lei Federal do Governo Digital nº 14.129, de 29 de março de 2021, a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018) e práticas ESG (Environmental, Social and Governance - Ambiental, Social e Governança), que visam implementar um conjunto de boas práticas, reduzindo o impacto ambiental e social do órgão público, e a manutenção de processos de administração de qualidade.

3. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

Item	Unidade	Descrição do Objeto
1	Serviço	Serviços de implantação, migração de dados, parametrização, treinamento e capacitação de usuários.
2	Serviço	Fornecimento de licença de software e serviços de manutenção (preventiva, corretiva e de ordem legal) e suporte técnico presencial e remoto, envio de notificações por SMS (estimativa de 17.000 SMS/mês), conforme descrição de módulos, especificações e funcionalidades técnicas descritas no Termo de Referência.
3	Serviço	Hospedagem em nuvem (cloud)

O serviço a ser contratado envolve o fornecimento de licença de uso em formato "Software as a Service" (SaaS), para gestão eletrônica de documentos e processos digitais, com os respectivos



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

serviços de implantação (contemplando migração de dados, parametrização, treinamento e capacitação de usuários), fornecimento de hospedagem em nuvem (cloud), manutenção (preventiva, corretiva e de ordem legal) e suporte técnico presencial e remoto.

O valor a ser cobrado pela licença de uso do software independe da quantidade de dados gerados pela CONTRATADA, ou seja, a quantidade de informações armazenadas em nuvem (cloud) pela CONTRATANTE, não altera o valor da licença.

A licença de uso deverá permitir o acesso a plataforma informatizada no ambiente tecnológico da empresa a ser CONTRATADA, e sua validade será limitada ao período de vigência contratual, sendo que, ao seu término a empresa deverá proceder à entrega de todos os dados produzidos durante a vigência do contrato até o seu encerramento, em formato digital para a municipalidade, contribuindo, caso seja necessário, para a migração da solução para outro fornecedor. Os dados produzidos serão entregues em formato CSV e os seus anexos por meio de um link de direcionamento para download no formato original, com as possíveis extensões: .PDF, .DOC, .DOCX, .TXT, .XLS, .PPT, .JPG, .PNG, .MP3, .MP4, .CSV, .ZIP, entre outros.

No caso de novos módulos, funcionalidades e implementações de melhorias que forem desenvolvidas ao longo do contrato, que não gerem custos adicionais, poderão ser agregadas à solução contratada, mediante concordância prévia da CONTRATANTE. No caso de melhorias que eventualmente gerem custos adicionais, a CONTRATANTE poderá implementar por meio de aditamentos contratuais, mediante análise e aprovação prévia.

A estimativa de uso para a presente contratação é para cerca de 1.300 usuários, podendo esse número ser maior dependendo da necessidade da CONTRATANTE. O acréscimo de usuários não altera o valor da licença pago mensalmente, uma vez que o valor será fixo mensal, e não atrelado ao número de usuários.

O acesso ao sistema deverá ser permitido a todos os servidores da Administração Pública, incluindo as suas Autarquias (DAE, GAMA, FUSAME e AMERIPREV), bem como colaboradores de empresas terceirizadas ou órgãos que estiverem prestando serviços à municipalidade e que eventualmente necessitarem tramitar processos da Administração Pública.

O sistema deverá permitir a criação dos módulos descritos neste Termo de Referência de forma individual para as autarquias, caso seja solicitado pela Administração.

A propriedade intelectual e comercial da plataforma Informatizada deverá ser exclusiva da empresa a ser CONTRATADA, sendo que o Município observará as previsões constantes na Lei de Software e na Lei de Direitos Autorais, respectivamente Leis nº 9.609/98 e 9.610/98.

3.1. Especificações Técnicas

Definições:

- **Arquivo Nacional** - Órgão máximo no Brasil, responsável pela normatização dos arquivos públicos brasileiros;
- **CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos** - Órgão regulamentador dos Arquivos brasileiros, vinculado ao Arquivo Nacional;
- **e-ARQ Brasil** - Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos, elaborado pelo CONARQ;
- **ICP-Brasil** - A Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil) é uma cadeia hierárquica de confiança que viabiliza a emissão de certificados digitais para identificação virtual do cidadão. É gerenciada pelo ITI-Instituto Nacional de Tecnologia e Informação, vinculado ao MGI-Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos do Governo Federal.



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

	Características técnicas da plataforma
01	O sistema deverá ser desenvolvido e disponibilizado tanto em plataforma web, acessível no mínimo nos navegadores Microsoft Edge, Mozilla Firefox ou Google Chrome, para uso em computadores, notebooks, tablets e smartphones, bem como em aplicativo mobile (app) para os sistemas operacionais Android e IOS, e deverá estar disponível 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana). A interface deverá ser responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade, compreensível a qualquer cidadão, conforme Art. 3º, VII e X, da Lei nº 14.129/2021;
02	A Interface deverá ser intuitiva, organizada e centralizada, com funcionalidades que viabilizam ao usuário uma experiência de usabilidade simples e amigável (user friendly);
03	O acesso deverá ser seguro, hospedado em servidor WEB com certificado de segurança SSL, garantindo assim troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema aderente ao Art. 3º, V, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet);
04	Os servidores deverão possuir arquitetura distribuída em data center localizado no território nacional, visando uma latência igual ou inferior a 50 milissegundos, com certificados ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e ISO/IEC 9001:2015, aderente ao Art. 24, VII, da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Item nº 5.3 da Norma Complementar n. 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR;
05	Possuir plataforma com tempo médio de carregamento completo para o usuário final igual ou inferior a 5 (cinco) segundos, que poderá ser aferido por ferramenta específica de monitoramento, aderente ao Art. 3º, IV, da Lei nº 14.129/2021;
06	Deverá possuir cópia de segurança automatizada (backups) sem necessidade de ação por parte da PMA e de responsabilidade da CONTRATADA;
07	Deverá possuir garantia de SLA (Acordo de Nível de Serviço) para atendimento e no mínimo 99% de disponibilidade e uptime do sistema a serem publicamente disponibilizado em uma página de status;
08	Deverão ser realizados por conta da CONTRATADA e sem ônus para a prefeitura, testes de segurança Pentest Whitebox (penetration test), através de consultoria especializada que possua certificação em segurança, no intervalo máximo de 3 (três) meses, visando a garantir a segurança da aplicação, através de metodologia baseada em padrão de mercado e geração de relatórios detalhados contendo métodos, técnicas, ferramentas, apontamento de eventuais vulnerabilidades encontradas e recomendações de correções, aderente ao Art. 3º, V, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
09	Deverá possuir 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 e controle de reputação, aderente ao Art. 21, VII; Art. 42 e Art. 43 da Lei nº 14.129/2021; Os e-mails de saída deverão ser enviados com encriptação TLS e possibilidade de descadastramento para quem recebe;
10	Por se tratar de um serviço de internet, deverá ser utilizado mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs para inserção de informações na plataforma, dessa forma garantindo que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de letras ou padrão a ser definido pela CONTRATADA;
11	Possibilidade da interoperabilidade entre sistemas de terceiros via APIs específicas;
12	Possibilidade de visualização de informações georreferenciadas em modo mapa;
13	Possibilidade de integração com o AD (Active Directory)



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

	da Prefeitura Municipal de Americana.
14	Possibilidade de download de todos os anexos compactados em formato ZIP ou RAR;
	Infraestrutura Tecnológica e Segurança
15	Toda a solução deverá funcionar em ambiente virtual, ou seja, não sendo necessário nenhum investimento por parte da Prefeitura Municipal de Americana em infraestrutura, servidores, certificados, cabeamento e conectividade, etc. Bastando somente dispor de conexão com a internet e computadores ou dispositivos móveis com capacidades de acesso, aderente ao Art. 37 da CF;
16	A CONTRATADA deverá hospedar a solução em ambiente em nuvem (cloud). Os custos do armazenamento são de total responsabilidade da CONTRATADA. Deverá dispor de dispositivos de alta performance que forneçam toda infraestrutura necessária para a execução dos serviços, bem como fornecer garantias de segurança para as transações via WEB, durante a vigência contratual, atendendo, no mínimo, os requisitos descritos neste Termo de Referência;
17	Possuir no mínimo as certificações ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e 9001:2015 , ou equivalente, reconhecida pelos órgãos competentes para todos os critérios de Segurança Física (fogo, falta de energia, antifurto) e Segurança Tecnológica (anti-hackers);
18	Os servidores (aplicativos, Internet e Banco de Dados) deverão trabalhar com componentes que ofereçam redundância no ambiente acessado pelos usuários e também quanto às questões relativas às Seguranças Físicas, tecnológicas e backups;
19	Possuir firewall clusterizado com balanceamento de carga em 3 camadas com topologia de RACK, Load Balance no banco de dados distribuído e na camada WEB;
20	Possuir links de comunicação de alto desempenho com banda compatível com a demanda e com garantia de disponibilidade, capazes de disponibilizar acesso via WEB aos usuários do sistema;
21	Possuir conexões SSL, com certificação segura emitida por autoridade certificadora credenciada junto à ICP-Brasil e criptografada do transporte das informações - HTTPS;
22	Possuir sistemas de antivírus/spywares, para proteção contra eventuais vírus, evitando paradas e perdas para os contribuintes e para a Administração;
23	Possuir dispositivos para bloquear exploração de vulnerabilidades de segurança como SQL Injection e Cross Site Scripting (XSS);
24	Os dados sigilosos utilizados para autenticação de usuários deverão ser armazenados em banco de dados de forma protegida, utilizando algoritmos criptográficos, impossibilitando a visualização em texto plano desses dados;
25	Possuir softwares para segurança da informação que garantam o sigilo e a proteção contra roubo de informações que possam ocorrer através de ataques realizados por pessoas de fora do ambiente e também de dentro do próprio ambiente disponibilizado;
26	Possuir sistemas para gerenciamento de cópias de segurança, de modo em que haja duas ou mais cópias em servidores instalados em locais físicos distintos e autônomos, com RPO (Recovery Point Objective) entre 4 a 12 horas e RTO (Recovery Time Objective) entre 8 a 24 horas, assegurando a integridade, disponibilidade, continuidade e segurança das informações.
27	A CONTRATADA deverá possuir softwares de gerenciamento para acompanhamento, medição e monitoramento do desempenho dos equipamentos de infraestrutura e sistemas, operando de forma proativa para situações eventuais de instabilidade, proporcionando qualidade e segurança para a infraestrutura fornecida.



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

	Deverá possuir equipe capaz de identificar eventuais situações que possam prejudicar o desempenho do sistema e tomar as devidas ações corretivas;
28	Possuir ambiente de homologação: disponibilizar um ambiente nas mesmas condições do ambiente de produção, atendendo os mesmos requisitos, com os sistemas integrados para customizações, implementações e testes, que se façam necessários para atender às peculiaridades da aplicação da legislação ao sistema;
29	O banco de dados e hospedagem será de inteira responsabilidade da CONTRATADA e deverá realizar backups diários, podendo ser reestabelecidas versões de dias anteriores e enviados para prefeitura quando solicitado.
	Backups
30	A CONTRATADA deverá disponibilizar para a Prefeitura Municipal de Americana cópia dos backups ou extração dos dados sempre que solicitado ou no final do contrato. Os dados produzidos serão entregues em formato CSV, e os seus anexos por meio de um link de direcionamento para download no formato original, com as possíveis extensões: .PDF, .DOC, .DOCX, .TXT, .XLS, .PPT, .JPG, .PNG, .MP3, .MP4, .CSV, .ZIP, entre outras.
	Monitoramento
31	A CONTRATADA deverá disponibilizar para a Prefeitura Municipal de Americana relatórios de desempenho dos equipamentos de infraestrutura e sistemas sempre que solicitado.
	Logs e Auditoria
32	O sistema deverá registrar (log) de alterações, inclusões e exclusões realizadas nos módulos, telas e recursos do sistema, onde seja gravado o nome do usuário, registrar o IP da máquina, identificação do registro afetado pela operação do usuário (exceto quando operações em massa), data, hora, minuto e segundo. Esta função também deverá suportar o registro de dados do sistema de autenticação de usuários (login).
	Segurança - Métodos de Acesso
33	O acesso à plataforma deverá ser por meio de login, através de e-mail ou CPF e de senha pessoal e intransferível cadastrada pelo próprio usuário ou pelo administrador do sistema;
34	Possibilitar que os usuários recuperem sua senha por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e-mail cadastrado e confirmado;
	Acesso Interno à Plataforma – Login para Funcionários
35	O acesso interno à plataforma deverá ser através de e-mail individual cadastrado/habilitado pelo administrador do sistema, ou usuário por ele autorizado, e senha pessoal e intransferível, aderente aos Requisitos nº 7.2.1 e 7.2.5 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza, respectivamente, que o sistema “tem que manter pelo menos os seguintes atributos dos usuários, de acordo com a política de segurança: identificador do usuário; autorizações de acesso; credenciais de autenticação” e “tem que permitir acesso às funções do sistema somente a usuários autorizados e sob controle rigoroso da administração do sistema, a fim de proteger a autenticidade dos documentos arquivísticos digitais”;
36	Possibilidade de recuperação de senha por meio de formulário intitulado "esqueci a senha", remetido ao e-mail previamente cadastrado e confirmado, aderente ao Art. 6º, VII, e Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
37	Possibilidade de acesso à plataforma através de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF), aderente ao Art. 4º, III, da Lei nº 14.063/2020 c/c Medida Provisória nº 2.200-2/2001;
38	Possibilidade de utilização de ferramenta externa de validação de acesso, por meio de token (código) associado à conta do servidor habilitado, gerado automaticamente a cada 30 (trinta) segundos e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais. Na hipótese de adoção



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

	da ferramenta externa de validação, o usuário necessitará estar em posse do dispositivo gerador do token (código) para ter acesso à conta, aderente ao Art. 4º, II, da Lei nº 14.063/2020;
39	O acesso ao sistema deverá ser permitido para os servidores da Prefeitura de Americana, compreendendo todos os órgãos da Administração Pública, incluindo as autarquias municipais (DAE, GAMA, FUSAME, AMERIPREV), bem como colaboradores de empresas terceirizadas ou órgãos que estiverem prestando serviços à municipalidade e que eventualmente necessitem tramitar processos da Administração Pública.
40	O usuário Administrador deverá possuir acesso a todas as funcionalidades da plataforma, bem como autorização para cadastrar setores e usuários internos de toda a Administração Pública;
41	Possuir cadastro único de servidor habilitado para acesso a todos os módulos que lhe sejam autorizados, através de plataforma integrada;
42	Possibilidade de parametrização da concessão de acesso a determinados módulos, bem como de restrição de procedimentos de abertura e tramitação de documentos, aderente ao Requisito nº 7.2.12 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que “o acesso a documentos, a dossiês/processos ou classes, tem que ser concedido se a permissão requerida para a operação estiver associada a pelo menos um dos grupos aos quais pertença o usuário”;
43	A funcionalidade de cadastro de servidor habilitado na plataforma deverá ser disponibilizada apenas aos usuários Administradores, responsáveis diretos do setor que o novo usuário integrará e seus superiores hierárquicos, aderente ao Requisito nº 7.2.7 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, senão vejamos: “7.2.7. Somente administradores autorizados têm que ser capazes de criar, alterar, remover ou revogar permissões associadas a papéis de usuários, grupos de usuários ou usuários individuais”;
44	A efetivação do cadastro deverá reunir dados de data, hora, identificação do responsável, IP e navegador de acesso, instituindo uma cadeia de responsabilidades, aderente ao Requisito nº 2.6.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ;
45	O cadastro de servidor habilitado deverá ocorrer através de inserção de informações de nome completo, cargo/função, CPF, sexo, data de nascimento, foto do servidor, senha e demais informações necessárias; Caso o cadastro possua foto, a mesma deverá ser visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão tramitando os processos;
46	Possibilidade de ocultação de parte do CPF de pessoas físicas e do CNPJ de pessoas jurídicas, bem como inviabilização da identificação dos referidos dados através de buscas e pesquisas, em aderência aos Arts. 2º; 3º; 5º, I; 6º, VII; e 7º, III, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
47	Possibilidade de o servidor habilitado e do usuário externo, editar seus dados de acesso, através de formulário específico;
48	Possibilidade do usuário definir uma assinatura em tela que será utilizada nos documentos assinados pelo usuário;
49	Como forma de preservar o histórico de todos os usuários que já utilizaram a plataforma, não deverá ser possível a exclusão de cadastro de usuário, restando permitida apenas a suspensão de seu acesso;
50	Possibilidade do servidor habilitado configurar na plataforma o período em que estiver em férias ou afastado do trabalho por motivos de licença maternidade, licença paternidade, dentre outros;
51	Possibilidade de consulta, pelo servidor habilitado, da identificação dos servidores cadastrados como administradores, através de menu de preferências da conta;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

52	Possibilitar a integração automática entre as respostas enviadas por e-mails e a plataforma, de modo que aquelas incorporem imediatamente o documento em formato de despacho;
53	Possibilidade de o Administrador promover a alteração do setor ao qual o servidor habilitado está vinculado, oportunidade na qual está passa a ter acesso somente aos documentos do novo e atual setor. Ainda assim, o histórico do servidor habilitado deverá permanecer, também, no setor anterior;
54	Possibilidade de segmentação das permissões dos servidores habilitados por níveis de acesso, aderente ao Requisito nº 7.2.14 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “pode permitir que alguns usuários estipulem que outros usuários, papéis ou grupos de usuários podem ter acesso aos documentos sob sua responsabilidade. Essa permissão deve ser atribuída pelo administrador, de acordo com a política de segurança do órgão ou entidade. ”;
55	Possibilitar a utilização de perfil Administrador Geral, com possibilidade de acesso somente a documentos do setor ao qual está vinculado, bem como viabilidade de gerenciamento de servidores habilitados, setores e estatísticas da Administração Pública;
56	Possibilitar a utilização de perfil Nível 1, com possibilidade de movimentação de documentos do setor, bem como de cadastramento de novos servidores públicos e de subsetores subordinados hierarquicamente ao setor ao qual está vinculado. Possibilidade de acesso e interação a todos os documentos de todos os subsetores subordinados ao setor atual;
57	Possibilitar a utilização de perfil Nível 2, com possibilidade de movimentação exclusiva dos documentos do setor ao qual está vinculado atualmente;
58	Possibilitar a utilização de perfil Nível 3, com possibilidade de visualização de documentos do setor ao qual está vinculado;
59	Possibilidade de o servidor habilitado ser definido como Auditor ou usuário Master, circunstância que lhe permitirá acesso irrestrito a todas as funções e configurações do sistema, bem como a consulta e interação em todos os documentos e setores da Administração Pública;
60	Possibilidade de ao servidor habilitado ser outorgado o acesso a relatórios gerenciais de toda Administração Pública;
61	Possibilidade de o servidor habilitado consultar o último acesso dos usuários na plataforma;
62	Possibilitar o acesso de todos os usuários internos cadastrados se conectarem simultaneamente à plataforma.
	Acesso externo à plataforma Login para munícipes/cidadãos, órgãos, empresas, etc. (usuário externo)
63	Possibilidade de cadastro ilimitado de usuários externos, com recuperação de senha pelos mesmos;
64	Possibilidade de o usuário externo utilizar-se de sua conta Google para acessar a plataforma. Na hipótese de o endereço de e-mail não estar associado a um cadastro existente, deverá ser encaminhado para complementação cadastral com informações adicionais, ficando a critério da administração habilitar ou não esse acesso;
65	Possibilidade de o usuário externo utilizar-se de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) para acessar a plataforma;
66	Na hipótese do CPF ou CNPJ vinculado ao ICP-Brasil não estar associado a um cadastro existente, possibilitar a criação automática e encaminhar para complementação cadastral, com informações adicionais;
67	Possibilidade do usuário externo utilizar-se do login GOV.BR, do Governo Federal, para



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

	acessar a plataforma;
68	Na hipótese do CPF ou CNPJ vinculado ao login GOV.BR, do Governo Federal, não estar associado a um cadastro existente, possibilitar a criação automática e encaminhar e para complementação cadastral, com informações adicionais;
69	Possibilidade de configuração de campos para informação dos nomes civis anteriores do usuário externo, pertinente ao preenchimento por pessoa natural que já alterou o nome em razão de mudança de estado civil, decisão judicial ou conclusão dos procedimentos previstos no Provimento nº 73 do CNJ e na Lei nº 14.382/2022, viabilizando à Administração Pública o acesso aos nomes civis anteriores dos cidadãos;
70	Possibilidade de complementação automática de dados de endereço do usuário externo a partir da inclusão do número do Código de Endereçamento Postal (CEP), propiciando maior integridade, celeridade e efetividade à realização de cadastros na plataforma;
71	Possibilidade de abertura de documentos externos por servidores habilitados na plataforma, através dos mesmos login e senha do acesso interno. Na oportunidade, a visualização e a tramitação do documento ficarão atribuídas ao cadastro da pessoa, sem vinculá-las ao seu respectivo setor na Administração Pública;
72	Possibilitar a captura automática de mensagens provenientes de e-mails respondidos, de modo que, na hipótese de um usuário externo responder notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta deverá ser incluída no documento em formato de despacho, facilitando a interação entre usuários externos e servidores habilitados;
73	Possibilidade de inclusão, pelo usuário externo, de informações de maneira facilitada no documento, através de resposta a e-mail de notificação enviado pela plataforma, prestigiando o princípio da eficiência e aderente ao Art. 37 da CF;
74	Possibilidade de acesso, pelo usuário externo, às informações vinculadas a um documento, bem como aos seus anexos, em modelos configurados pela administração pública, prestigiando os princípios da publicidade e transparência, aderente ao Art. 37 da CF;
75	Possibilidade de acesso a documentos por meio de chave pública e leitura de QR-Code;
76	Possibilidade de ocultação de parte do CPF de pessoas físicas e do CNPJ de pessoas jurídicas, bem como inviabilização da identificação dos referidos dados através de buscas e pesquisas, em aderência aos Arts. 2º; 3º; 5º, I; 6º, VII; e 7º, III, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
77	Possibilidade do usuário externo atualizar seus dados, registrar novas demandas, bem como acompanhar o progresso e a resolução de demandas precedentes;
78	Possibilidade do usuário externo acessar sua caixa de entrada pessoal, onde estarão reunidos todos os documentos dos quais é requerente ou destinatário;
	Estruturação das informações
79	A plataforma deverá possibilitar a organização hierárquica em setores e subsetores, com possibilidade de ilimitados níveis, de acordo com a estrutura interna da Administração Pública, incluindo as autarquias municipais (DAE, GAMA, FUSAME E AMERIPREV), bem como empresas terceirizadas ou órgãos que estiverem prestando serviços à municipalidade, que necessitem tramitar processos da Administração Pública.
80	Possibilidade de vinculação dos servidores habilitados na plataforma a um setor principal e possibilidade de serem associados a setores secundários, em aderência ao Requisito nº 7.2.13 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema “tem que permitir que um usuário pertença a mais de um grupo”;
81	Os usuários Administrador e Nível 1, vinculados a setores integrados por subsetores, deverão ter a opção de trocar de setor e ter acesso às demandas próprias de sua hierarquia;
82	Possibilitar a utilização multissetorial das demandas geradas na plataforma, de modo que



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

	cada setor envolvido deverá ter a possibilidade de tramitar, encaminhar, definir estágio de andamento, bem como marcar como resolvida unitariamente naquele setor, não causando alteração da situação geral do documento;
83	Possibilidade de considerar integralmente resolvida a demanda apenas quando todos os setores nela envolvidos a marcam como resolvida e arquivam a solicitação, em aderência ao Requisito nº 6.1.2 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema “tem que ter capacidade, sem limitações, de estabelecer o número necessário de trâmites nos fluxos de trabalho.”;
84	O acesso aos documentos deverá ser restrito aos usuários devidamente autorizados para tanto, através do seu envio ou encaminhamento, bem como de entrega de chave pública para consulta;
85	Possibilitar o registro de todos os acessos aos documentos e seus despachos, restando disponível a listagem de quem, quando e a qual setor está vinculado o usuário que visualizou, proporcionando aos envolvidos transparência no trabalho realizado, em aderência aos Requisitos nº 6.1.7 e 6.1.20 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconizam, respectivamente, que o recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que registrar na trilha de auditoria todas as alterações ocorridas neste fluxo” e “tem que registrar a tramitação de um documento em seus metadados. Os metadados referentes à tramitação devem registrar data e hora de envio e recebimento, e a identificação do usuário”;
86	Possibilitar a existência de caixa de entrada de documentos para cada setor da Administração Pública, na qual todos os documentos recebidos estarão disponíveis para os servidores habilitados vinculados;
87	Possibilitar a organização da caixa de entrada setor por abas ou equivalentes, de modo a refletir o status de cada documento no setor separadamente;
88	Os documentos da Administração Pública deverão estar presentes na caixa de entrada dos setores envolvidos no momento de sua criação ou encaminhamento;
89	Possibilidade de disponibilização de documentos na caixa de entrada pessoal dos usuários diretamente associados àqueles, além da caixa de entrada do setor, onde devem constar todos os documentos, independentemente de estarem associados a alguém ou sem atribuição individual, em aderência ao Requisito nº 6.1.16 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que reconhecer indivíduos e grupos de trabalho como participantes”;
90	Possibilidade de vinculação dos documentos ao setor, de modo que, na hipótese de um servidor público ser desativado ou transferido para outro setor, todo o histórico por ele produzido continua a integrar o setor, viabilizando a continuidade das demandas sem perda de informações;
91	Possibilidade de organização dos documentos e anexos do processo por ordem cronológica de inclusão, na vertical, em um modo de visualização denominado “árvore de documentos do processo”, em formato de arquivo PDF.
	Divisão por módulos
92	A estruturação e o funcionamento da plataforma deverá ser dividida em módulos, de modo a retratar a realidade documental da Administração Pública, os quais poderão ser acessados por servidores habilitados e usuários externos devidamente autorizados, em aderência ao Requisito nº 6.1.5, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que permitir que fluxos de trabalho pré-programados sejam definidos, alterados e mantidos exclusivamente por usuário autorizado”;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

93	Possibilidade de restrição dos módulos a usuários específicos, conforme definição da Administração Pública;
94	Possibilidade de acesso à criação e à consulta de documentos/processos de todos os módulos, quando disponíveis ao servidor habilitado, na mesma interface, através de um menu único de opções;
95	Cada módulo deverá possibilitar uma contagem própria dos documentos/processos não lidos por servidores habilitados do setor.
96	Possibilidade de configuração para que os documentos gerados em cada módulo do sistema possam ter visibilidade total, parcial, ou ainda que não sejam visíveis para o usuário externo.
Sistema de notificação multicanais	
97	O sistema deverá possuir funcionalidade para envio de notificações por, pelo menos, e-mail e SMS (média de 17.000 SMS/mês);
98	As notificações emitidas deverão ser exibidas juntamente às atualizações no processo, de forma a exibir os envolvidos com o registro de data e hora;
99	As notificações externas por e-mail deverão ser rastreáveis, informando aos usuários internos se a notificação foi entregue, aberta e se o link externo de acompanhamento foi acessado a partir da notificação;
100	Possibilidade de notificar o usuário quando houver falha na entrega notificações, informando o motivo detalhado da falha;
101	Possibilidade de exibir notificações/atualizações em cada atendimento/documento, na forma de linha do tempo, à medida em que forem efetuadas atualizações, de forma a evidenciar a todos os envolvidos as informações a respeito de quem leu, por onde tramitou, se foi encaminhado, resolvido ou reaberto, em aderência ao Requisito nº 6.1.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que registrar a tramitação de um documento a fim de que os usuários possam conhecer a situação de cada documento no fluxo”;
102	Possibilidade de registro e exibição, das características do acesso externo da demanda, informando se foi visualizada em computador ou dispositivo móvel, bem como os dados técnicos sobre o dispositivo utilizado;
103	Possibilidade de configuração pelo usuário interno e externo para o não recebimento de notificações.
Organograma de setores	
104	Possibilidade de criar automaticamente organogramas dinâmicos a partir dos setores e usuários configurados na plataforma pela Administração Pública;
105	Não possuir limites de criação de setores na estrutura, de modo que poderão ser cadastrados tantos setores na raiz e setores filhos quantos forem necessários, de acordo com a estrutura hierárquica da Administração Pública;
106	Possibilidade de exibir informações sobre os usuários integrantes de cada setor, tais como nome, cargo e data que esteve on-line pela última vez;
107	Possibilidade de efetivação de busca pelo nome dos servidores habilitados;
108	Possibilidade de visualização dos servidores habilitados que integram cada setor da estrutura da Administração Pública, através de botão de expansão;
109	Possibilidade de exibição de lista de telefones dos usuários pertencentes a cada setor;
110	Possibilidade de incorporação do organograma no site da Administração Pública.
Controle de prazos	
111	Possibilidade de criação de múltiplos prazos e atividades nos documentos em trâmite, disponíveis no setor;
112	Possibilidade de definição de prazo para todos os envolvidos, para somente um setor ou



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

	apenas para o próprio servidor habilitado;
113	Possibilidade de exibição dos documentos disponíveis na caixa de entrada do setor em formato de calendário mensal, através do qual serão apresentados todos os prazos associados ao servidor habilitado atual ou ao setor ao qual está vinculado;
114	Possibilidade de identificação visual (status) em que se encontram os prazos e atividades, por meio de informação sobre o seu vencimento;
115	Possibilidade de exibição do prazo restante em coluna específica na consulta da listagem dos documentos;
116	Possibilidade de marcação de prazo e/ou atividade como realizados;
117	Possibilidade de edição de um prazo e/ou atividade, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável;
118	Possibilidade de exclusão de um prazo e/ou atividade, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável.
	Status de leitura e rastreabilidade dos documentos
119	Possibilidade de identificação visual do status de leitura na caixa de entrada do setor, evidenciando se cada documento já foi ou não lido pelo servidor habilitado, bem como informando se houve leitura por qualquer outro servidor habilitado do setor;
120	Os registros de acesso a cada documento ou demanda deverão ser consignados automaticamente e exibidos no próprio documento, viabilizando um histórico cronológico do acesso, aderente ao Requisito nº 7.4.1 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema tem que ser capaz de registrar, na trilha de auditoria, informações acerca do usuário, data e hora de acesso ou tentativa de acesso a documentos e ao sistema;
121	Possibilidade do usuário externo, ao consultar documento ao qual esteja vinculado, acessar as informações de seu login na plataforma, proporcionando transparência aos envolvidos na tramitação de um documento eletrônico;
122	Possibilidade de consulta de quem efetuou leitura de documentos e despachos na plataforma, sejam servidores habilitados ou usuários externos, garantindo transparência para todos os envolvidos;
123	Possibilidade de consulta da quantidade total de downloads realizados por anexos do processo, garantindo transparência para todos os envolvidos;
124	Possibilidade de vinculação de QR-code a cada documento gerado, facilitando a rastreabilidade;
125	Possibilidade de vinculação de QR-code aos documentos emitidos e assinados digitalmente, de modo viabilizar a verificação da validade das assinaturas digitais, bem como o conteúdo do documento original.
	Busca avançada
126	Possibilidade de utilização de ferramenta para busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma, em aderência ao Requisito nº 4.2.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que o conteúdo dos documentos em forma de texto possa ser pesquisado”;
127	Possibilidade de busca por termos, período de emissão do documento, tipo de documento, assunto em texto escrito e envolvidos, bem como setores participantes, todos indexados e disponíveis para pesquisa, em aderência ao Requisito nº 4.2.6 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que permitir que um documento ou dossiê/processo possa ser recuperado por meio de todas as formas de identificação implementadas”, incluindo identificador, título, assunto, datas, interessado,



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

	autor/redator/originador;
128	Possibilidade de busca pela situação geral na qual se encontra o documento, viabilizando a filtragem dos documentos pelas circunstâncias nas quais se encontrem, em aderência ao Requisito nº 4.2.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que os termos utilizados na pesquisa possam ser qualificados, especificando-se um metadado ou o conteúdo do documento como fonte de busca”;
129	Possibilidade de realização de busca em todos os setores aos quais o servidor habilitado tiver acesso ou exclusivamente no qual estiver logado durante a pesquisa;
130	Possibilidade de realização de busca avançada, por palavras e termos presentes nos anexos enviados à plataforma, uma vez processados e identificados pela tecnologia de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres);
131	Possibilidade de localização dos documentos por tipologia documental, número e ano, em aderência ao Requisito nº 4.2.5 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que permitir que um documento ou dossiê/processo possa ser recuperado por meio de um número identificador”;
132	Possibilidade de busca dos documentos através de seleção de um ou mais marcadores (tags) atribuídos ao documento, em aderência ao Requisito nº 4.2.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que os termos utilizados na pesquisa possam ser qualificados, especificando-se um metadado ou o conteúdo do documento como fonte de busca”;
	Editor de texto
133	Possibilidade de utilizar editor de texto para redação de documentos e interações diretamente no navegador;
134	Possibilidade de formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor e alinhamento do texto;
135	Possibilidade de utilizar corretor ortográfico em todos os módulos da plataforma, o qual destaca visualmente as palavras digitadas incorretamente;
136	Possibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, bem como inclusão de imagens e hyperlinks no corpo do texto;
137	Possibilidade de exibição do editor de texto em tela cheia;
138	Possibilidade de salvamento automático do rascunho do documento em criação, viabilizando a continuação em momento futuro ou por outro servidor habilitado. Todas as informações constantes no documento são salvas, inclusive os campos adicionais e anexos;
139	Possibilidade de editar um rascunho por um único servidor habilitado do setor por vez, sendo automaticamente liberado para um novo editor quando desconectado pelo anterior;
140	Possibilidade de disponibilização dos rascunhos salvos em aba específica da caixa do setor;
141	Possibilidade de inclusão de variáveis de conteúdo possibilitando o preenchimento automático de dados sem necessitar "copiar e colar";
142	Possibilidade de inclusão, diretamente no editor de texto, de modelos de resposta para o setor ou para toda a Administração Pública, onde é possível carregar respostas já prontas para assuntos recorrentes com as mesmas funcionalidades disponíveis no editor;
143	Possibilidade de pré-visualização, durante a edição do documento, da aparência que este terá em formato PDF, na hipótese de ser efetivamente protocolizado;
144	Possibilidade de referência a documentos/processos existentes, criando um hiperlink automático entre os documentos mencionados;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

145	Possibilidade de referência a documento eletrônico, por meio da digitação de caractere específico, o que viabiliza a criação de um link para que os envolvidos tenham acesso à leitura ao documento mencionado;
146	Possibilidade de referência a um documento que deverá implicar em sua atualização automática, informando o documento no qual fora citado;
147	Possibilidade de referência a outro usuário no sistema, por meio de digitação do caractere específico, oportunidade na qual este deverá ser notificado da citação e passa a ter acesso ao documento;
148	Possibilidade de referência a um usuário externo em um documento, através da digitação de caractere específico;
149	Possibilidade de solicitação da assinatura de um servidor habilitado ou usuário externo, referenciando-o através digitação de caractere específico.
	Assinatura Eletrônica Avançada e Qualificada (padrão ICP-Brasil)
150	Possibilidade de utilização de Assinatura Eletrônica Avançada em interações com a Administração Pública, fundamentada na Lei nº 14.063/2020, mormente pelo inciso II de seu Art. 4º, cumulada com regulamentação própria, e é admitida como forma de comprovação de autoria, bem como de ratificação da personalidade e intransferibilidade dos usuários da plataforma;
151	Possibilidade de geração automática de certificados no padrão X509 para cada servidor habilitado ou usuário externo, detentor de documento de identificação válido (CPF ou CNPJ), que for cadastrado na plataforma. Tais certificados deverão ser vinculados a uma cadeia certificadora emitida pela própria plataforma;
152	Deverão estar em conformidade do certificado X509 com os padrões utilizados na assinatura eletrônica no formato PAdES;
153	Possibilidade de vinculação dos certificados X509 à própria conta dos servidores habilitados ou usuários externos, os quais só são ativados em caso de digitação e validação da senha e só poderão ser utilizados dentro da plataforma;
154	Possibilidade de integração com a Plataforma de Autenticação Digital do Cidadão - Login Único do Governo Federal, condicionada à liberação de credenciais de produção após a homologação final pela Secretaria de Governança Digital - SGD do Ministério da Economia - ME, viabilizando a realização de Assinatura Eletrônica Avançada através do assinador Gov.br, o que assegura segurança técnica e jurídica aos processos eletrônicos, em aderência ao Art. 4º da Lei nº 14.063/2020, c/c Art. 4º do Decreto nº 10.543/2020, c/c Portaria SEDGGME nº 2.154/2021;
155	Possibilidade de validação da integridade e autoria das assinaturas eletrônicas apostas em documentos da plataforma por meio da infraestrutura oficial do portal Gov.br, através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, aderente à MP 2.200-2 e à Lei nº 14.063/20;
156	Possibilidade de autenticação da tramitação dos documentos da plataforma por meio de inclusão automática de assinatura eletrônica qualificada com o certificado digital e-CNPJ ICP-Brasil da Administração Pública, viabilizando a validação da sua competência jurídico-administrativa através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital, mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI;
157	A utilização da Assinatura Eletrônica Avançada não deverá exigir instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário;
158	Possibilidade de aposição de Assinatura Eletrônica Qualificada nos documentos da plataforma, através do certificado ICP-Brasil, a qual evidencia-se como o tipo de assinatura eletrônica “que possui nível mais elevado de confiabilidade a partir de suas normas, de seus



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

	padrões e de seus procedimentos específicos”, nos termos do Art. 4º, inciso III e §1º, da Lei nº 14.063/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, cumulada com a Medida Provisória nº 2.200-2/2001;
159	Possibilidade de validação das assinaturas eletrônicas qualificadas quanto à integridade e autoria, em documentos assinados por certificado ICP-Brasil na plataforma, através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, aderente à MP 2.200-2 e à Lei nº 14.063/20;
160	Deverá estar em conformidade com as normas da ICP-Brasil para assinatura de documentos, mais especificamente a DOC-ICP-15;
161	Possuir suporte a certificados do tipo A1 da ICP-Brasil, bem como a dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3, emitidos por Autoridades Certificadoras vinculadas à cadeia da ICP-Brasil;
162	Possibilidade de execução de assinaturas eletrônicas com Certificado ICP-Brasil, no mínimo, nas versões mais recentes dos navegadores Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome, bem como nos sistemas operacionais Windows, Linux e MacOS;
163	Possibilidade de verificação da validade e revogação do certificado digital do signatário no momento da realização da assinatura digital;
164	Possibilidade de realização de co-assinatura eletrônica de documentos utilizando certificado digital ICP-Brasil na Central de Atendimento, sem necessitar da criação de login e senha, aderente ao Art. 5º, §1º, III, da Lei nº 14.063/2020;
165	A efetivação da assinatura eletrônica deverá estar condicionada à inserção da senha pelo usuário, como método de confirmação de segurança.
	Características gerais da assinatura eletrônica
166	Após a inclusão da assinatura eletrônica, a plataforma deverá gerar automaticamente, documento PDF em formato PAdES (original, com assinaturas eletrônicas incluídas), compreendendo página de verificação das assinaturas (cópia para impressão, com estampa em todas as páginas do arquivo e inclusão de manifesto de assinantes ao final), aderente ao Requisito nº 7.5.6 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza como altamente desejável que um sistema “seja capaz de receber atualizações tecnológicas quanto à plataforma criptográfica de assinatura digital”;
167	Possibilidade de acesso aos arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES) através de endereço eletrônico público específico, por meio do qual deverão ser exibidas informações técnicas e validação da integridade dos certificados digitais utilizados. A assinatura eletrônica PAdES é uma marca d'água digital assimétrica, aderente aos Requisitos nºs 7.7.1, 7.7.2 e 7.7.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza, respectivamente, que um sistema “tem que ser capaz de recuperar informação contida em marcas d'água digitais” e “de armazenar documentos arquivísticos digitais que contenham marcas d'água digitais”, bem como é altamente desejável que “possua arquitetura capaz de receber atualizações tecnológicas no que se refere à plataforma de geração e detecção de marca d'água digital”;
168	Possibilidade de solicitação da assinatura de documentos ou de interações por outros servidores habilitados e/ou por usuários externos, os quais serão notificados no ambiente interno da plataforma e através das notificações multicanais;
169	Possibilidade de cancelamento e rejeição de solicitação de assinatura, o que implicará no respectivo registro cronológico do andamento no documento;
170	Possibilidade de listagem das assinaturas pendentes em documentos, através da exibição do status de “pendente” ou “assinado” nas notificações, viabilizando ao usuário o



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

	acompanhamento dos documentos que dependem da sua assinatura eletrônica;
171	Possibilidade de solicitação de assinatura eletrônica de maneira sequencial, viabilizando a definição da ordem através da qual as assinaturas poderão ser apostas no documento;
172	Possibilitar mais de uma assinatura em um único documento, podendo ser assinado de forma simultânea ou sequencial, contemplando a aposição da assinatura de todos sequencialmente;
173	A cada nova assinatura no documento, deverá ser enviado um e-mail informando o estágio em que se encontra o fluxo de subscrição definido, apontando que das “x” assinaturas esperadas, “y” já foram efetuadas;
174	Possibilidade de indicação das atribuições dos signatários, tais como aprovador, CONTRATANTE, CONTRATADA, dentre outros;
175	Possibilidade de definição, em um único fluxo, de exigência de aposição de assinatura eletrônica avançada e de assinatura eletrônica qualificada (ICP-Brasil);
176	Possibilidade de registro da ocorrência de leitura do (s) despachos (s) constante (s) no documento;
177	Possibilidade de criação de lista de signatários para envio recorrente de documentos para assinatura;
178	Possibilidade de utilização de fatores adicionais de autenticação dos signatários durante a Assinatura Eletrônica Avançada;
179	Possibilidade da assinatura dos documentos ser realizada em dispositivos móveis;
180	Possibilidade de mecanismos que visam à segurança e à prevenção de fraudes nos processos de assinatura dos documentos via plataforma, possuindo, no mínimo: - Certificação digital dos documentos, a fim de evitar falsificações; - Trilha de auditoria dos documentos, de modo que todas as atividades realizadas, inclusive as visualizações, sejam registradas com data, hora e IP; - Criptografia dos documentos armazenados no sistema.
181	Possibilidade de validação de assinaturas com certificado digital padrão ICP-Brasil, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”;
182	Possibilidade de escolha da atribuição do assinante no documento, através de lista pré-determinada, tais como “parte”, “testemunha”, “aprovador”, dentre outros;
183	Possibilidade de exibição, na lista de documentos, de informação indicativa do estágio em que se encontra o documento;
184	Possibilidade de assinatura de documentos ou despachos emitidos e/ou anexados em formato PDF, utilizando certificados digitais e criando arquivos assinados no formato PAdES;
185	Possibilidade de geração de uma página com extrato técnico das assinaturas em endereço eletrônico público específico, contendo nome do assinante e políticas de assinatura;
186	Possibilidade de co-assinatura de documentos previamente assinados no formato PAdES, com certificado ICP-Brasil ou através de outras assinaturas eletrônicas qualificadas com certificados da sub-autoridade da plataforma, mantendo todas as subscrições existentes do documento no mesmo padrão e local para conferência, aderente ao Requisito nº 7.5.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que ser capaz de verificar a validade da assinatura digital no momento da captura do documento”;
187	Possibilidade de aposição de assinatura eletrônica no conteúdo dos documentos, apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos anexos (PDF);



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

188	Possibilidade de verificação da autenticidade da assinatura aposta no documento através de código alfanumérico em endereço eletrônico público específico, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”;
189	Possibilidade de solicitação de assinatura por meio de busca, utilizando caractere específico no momento da criação ou do despacho de documentos;
190	Possibilidade de listagem das assinaturas pendentes em painel específico, viabilizando ao assinante, de forma facilitada, o acompanhamento dos documentos que dependem da sua assinatura;
191	Possibilidade de registro de ações relacionadas à assinatura no documento (solicitação, assinatura, cancelamento e recusa), exibindo, em ordem cronológica, quando cada ação ocorreu;
192	Possibilidade de exibição de lista de assinaturas em cada despacho ou documento principal.
Contrassenha	
193	Possibilidade de uso de contrassenha internamente, permitindo que servidor habilitado autorizado redija e envie documento em nome de outro servidor habilitado;
194	Para utilização da funcionalidade da contrassenha, através da geração de uma senha automática, o servidor habilitado autorizador deverá permitir que outros servidores habilitados formalizem documentos em seu nome;
195	Os documentos gerados através da funcionalidade da contrassenha deverão ser visualmente identificáveis, através de caracterização dos servidores habilitados em autorizador e digitador;
196	A contrassenha gerada deverá possuir número limitado de uso definido pelo servidor habilitado autorizador e pode ser cancelada antes de sua utilização total.
Sistema de classificação e busca por etiqueta digital	
197	Possibilidade de cada setor adotar uma categorização própria para os documentos, por meio da criação de etiqueta digital;
198	Possibilidade de utilização de “etiquetas digitais”, por meio das quais os usuários do setor poderão categorizar e encontrar facilmente documentos;
199	Possibilidade de configuração das etiquetas, através da definição da cores, propiciando visualmente a localização de documentos;
200	Possibilidade de classificação de um documento com mais de uma etiqueta, simultaneamente;
201	As etiquetas do setor devem estar disponíveis somente para os servidores habilitados a ele vinculados;
202	A categorização dos documentos pelas etiquetas do setor deverá ficar visível para os servidores habilitados a ele vinculados;
203	Possibilidade de busca e filtragem de todos os tipos de documento disponíveis através da etiqueta;
204	Ao clicar/buscar uma etiqueta, deverá ser mostrado automaticamente a busca e deverão ser retornados todos os documentos a ela vinculados;
205	Possibilidade de organização das etiquetas de maneira estruturada, exibindo a hierarquia completa da etiqueta ao atribuí-la a um documento.
Hospedagem de anexos	
206	Possibilidade de enviar anexos de diferentes formatos, inclusive fotos e vídeos, possibilitando



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

	o envio de até 100 anexos por vez, com tamanho de até 64MB (ou mais) por anexo;
207	Os arquivos anexados aos documentos deverão ficar hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente, posto que disponíveis somente por meio de link seguro, com tempo de expiração gerado dinamicamente pela ferramenta;
208	Possibilidade de registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado;
209	Possibilidade de exibição do tamanho do anexo na plataforma;
210	Quando o anexo estiver em formato de imagem, ao clicá-lo, este deverá ser exibido de forma otimizada, visando ao carregamento rápido e a possibilidade de navegar entre as imagens em formato de galeria.
	Gerenciamento de contatos e organizações
211	Possibilidade de gerenciamento de contatos internamente na plataforma;
212	Contatos poderão ser associados, de modo a permitir que outorgados tenham poderes de criar ou interagir em documentos que estejam em nome de outorgantes (procuração eletrônica).
213	Quando um contato possuir outros a ele associados (procuração eletrônica), possibilitar listagem dos contatos dos quais é o procurador outorgado;
214	Possibilidade de inclusão, substituição ou exclusão de acesso à outros usuários (atores), em todos os módulos utilizados pelos usuários externos do sistema, por motivo de substituição de responsabilidade técnica, por solicitação do requerente ou através de procuração outorgada ou procuração eletrônica, para que possam ou não ter acesso às demandas registradas em nome do solicitante.
	Personalização da interface do sistema
215	Deverá possuir área para a personalização da interface do sistema
216	Deverá permitir a Inclusão de brasão do município de Americana nos documentos gerados em PDF (árvore do processo);
217	Deverá permitir a definição das cores predominantes;
218	Deverá permitir a inclusão de imagens (ex. brasão da prefeitura) na interface de acesso interno da plataforma.
	Central de Atendimento
219	Possibilitar à Administração Pública a disponibilização, em página da web, de portal de informações acerca dos serviços públicos de interesse dos usuários, sejam externos ou servidores públicos, bem como a centralização de consulta de autenticidade de documentos, de assinatura eletrônica, de protocolização eletrônica e de informações acerca do recebimento e tratamento dos pedidos de acesso à informação recebidos;
220	Possibilidade de acesso à Central de Atendimento pelo usuário externo através de cadastro na plataforma, bem como através da conta Google, de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) e do login Gov.br do Governo Federal (https://www.gov.br/governodigital/pt-br/conta-gov-br/conta-gov-br/). Na hipótese de determinado CPF não estar associado a um cadastro existente, um novo usuário externo deverá ser criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral com informações adicionais;
221	Possibilidade de exibição para o usuário externo da sigla do setor vinculado a cada servidor habilitado que tenha interagido no documento e seus despachos, viabilizando o acesso à informação transparente quanto aos setores nos quais tramitaram suas solicitações, em aderência ao Art. 3º, III, IV e V, da Lei nº 12.527/2011;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

222	Possibilidade de disponibilização da carta de serviços na Central de Atendimento, com índice dos serviços públicos prestados, os quais podem ser descritos, hierarquizados, vinculados a setores e buscados pelo título, nos termos do Art. 7º, §§2º e 4º, da Lei nº 13.460/2017;
223	Possibilidade de integração total e automática da Central de Atendimento com o Aplicativo Móvel para Atendimento, de modo que a administração dos dados cadastrais, dos serviços disponíveis em cada módulo e dos documentos vinculados aos usuários respeita as mesmas parametrizações em ambos os canais de atendimento;
224	Possibilidade de configuração de inclusão de texto explicativo e link que viabilizam o acesso à Política de Privacidade da Administração Pública na Central de Atendimento, aderente ao Art. 50 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
225	Possibilidade de subscrever um documento em conjunto, através da assinatura eletrônica qualificada, utilizando certificado digital ICP-Brasil na Central de Atendimento, aderente ao Art. 5º, §1º, III, da Lei nº 14.063/2020;
226	Possibilidade de configuração de verificação da autenticidade da assinatura aposta no documento, através da informação de respectivo código alfanumérico na Central de Atendimento, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”;
227	Possibilidade de configuração de verificação da autenticidade de certidões disponibilizadas pela plataforma, através da informação do respectivo código alfanumérico na Central de Atendimento;
228	Possibilidade de acesso aos documentos protocolizados autonomamente pelo usuário externo ou através de servidor habilitado, seja por meio de QR-Code, código externo ou pela lista de protocolos, disponibilizada após login;
229	Na Central de Atendimento, possibilidade de envio de respostas aos ofícios eletrônicos remetidos pela Administração Pública através da plataforma;
230	Possibilidade do usuário externo (requerente) registrar protocolo eletrônico autonomamente, por meio do acesso externo da Central de Atendimento, aderente ao Art. 3º, Inciso X, Art. 4º, Inciso II, Art. 14º, parágrafo único da Lei Federal 14.129/2021 – Lei do Governo Digital;
231	No caso de assuntos que tenham mais de uma pessoa envolvida (atores), permitir que todas acompanhem e interajam nos documentos;
232	Possibilidade de registro de manifestação na Ouvidoria digital e demais módulos do sistema, autonomamente pelo usuário externo (cidadão) através da Central de Atendimento;
233	Após a resolução da manifestação na Ouvidoria digital e demais módulos do sistema, por todos os setores envolvidos, possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (cidadão) através da Central de Atendimento.
Funcionalidades Gerais	
234	Possibilidade de cancelamento de despachos realizados em todos os módulos do sistema, ocultando a informação para o usuário interno, sem excluí-la, porém excluindo para o usuário externo;
235	Possibilidade de conclusão de um documento para interação externa, não permitindo que o usuário externo possa interagir no documento, porém sem interferir na tramitação interna. A interação externa poderá ser reaberta a qualquer momento pelo usuário interno;
236	Possibilidade de utilização de base única de contatos para todos os módulos da plataforma;
237	Possibilidade da geração de arquivo em formato PDF dos pedidos gerados na plataforma



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

	(árvore do documento), no qual constará a condensação de todos os documentos, despachos e anexos em ordem cronológica;
	Plano de Classificação de Documentos
238	Funcionalidade que viabiliza a implementação do Plano de Classificação de Documentos, permitindo à Administração Pública a organização e categorização sistemática de documentos, de acordo com suas funções, atividades ou temas, por meio de um sistema hierárquico que facilita a gestão documental;
239	Possibilidade de criação do Plano de Classificação de Documentos funcional com quatro níveis hierárquicos, viabilizando a atribuição da classificação aos documentos, em aderência às boas práticas adotadas na gestão de documentos públicos nato-digitais;
240	Possibilidade de configuração e edição do plano de classificação, através da inserção de código numérico único e descrição para cada classificação cadastrada, em qualquer nível hierárquico;
241	Possibilidade de suspensão de um código de classificação de documentos, o qual será mantido nos documentos aos quais tiver sido previamente vinculado;
242	Possibilidade de importação do plano de classificação completo à plataforma, contendo o código completo e a descrição da classificação, com controle de consistência de dados, evitando erros de importação;
243	Possibilidade de configuração de classificação pré-definida para assuntos e ou módulos, viabilizando que documentos deles gerados recebam uma classificação automática, a qual poderá ser oportunamente alterada, viabilizando a padronização no registro de documentos; Possibilidade de priorização da classificação automática do assunto, em detrimento da do módulo, quando o documento tiver ambos configurados;
244	Possibilidade de reclassificação do documento, através da seleção da outra classificação em tela, bem como, da inclusão de referência ao usuário responsável e às classificações objeto da alteração na linha do tempo;
245	Possibilidade de busca avançada de documentos pelas classificações a eles atribuídas, viabilizando a recuperação de informações e melhorando a eficiência operacional;
246	Possibilidade de realização de rotina de classificação automática e retroativa dos documentos protocolizados antes da implementação do plano de classificação na Administração Pública e que ainda não foram classificados, através da configuração de classificações para assuntos e módulos.
	Integração com o Tramita GOV.BR
247	Possibilidade de integração com o Tramita GOV.BR viabilizada pela prévia realização de cadastro, submissão de termo de adesão e trâmites técnicos junto a demais entes federativos vinculados ao processo de liberação de acesso à plataforma do Tramita GOV.BR, aderente à Portaria SEGES/ME nº 9.412/2022;
248	Possibilidade de comunicação externa entre a Administração Pública e outras entidades do poder público integradas com ao Tramita GOV.BR, independentemente do Sistemas de Processo Administrativo Eletrônico (SPE) que estiverem utilizando;
249	Capacidade de cumprimento dos requisitos do processo de homologação (envio, recebimento e recusa de recebimento), viabilizando celeridade na observância das etapas necessárias à condução da integração ao ambiente de produção;
250	Possibilidade de realização de assinatura e envio, pela Administração Pública, de ofícios para outras entidades públicas integradas ao Tramita GOV.BR com recebimento de comunicação de confirmação de envio de ofício enviados, compreendendo data, hora, Número de Registro Eletrônico (NRE) e Índice de Trâmite (IDT);



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

251	Possibilidade de recebimento, pela Administração Pública, de ofícios ou Processos Administrativos enviados por outras entidades públicas integradas ao Tramita GOV.BR.
	Formulários
252	Possibilidade de configuração de formulários em tela para cada assunto configurado nos módulos da plataforma, viabilizando à Administração Pública o aumento da retenção de informações vinculadas aos seus procedimentos;
253	Possibilidade de atribuição de nome para cada campo de formulário adicionado ao assunto;
254	Possibilidade de inclusão de informações de ajuda a respeito do preenchimento dos campos de formulários na plataforma, nos formatos de texto e imagem, viabilizando maior usabilidade à navegação pelos usuários;
255	Possibilidade de definição da existência de obrigatoriedade de preenchimento de cada campo de formulário adicionado ao assunto;
256	Possibilidade de disponibilização de cada campo de formulário com bloqueio para edição;
257	Possibilidade de disponibilização de cada campo de formulário para edição, mesmo após a protocolização do documento;
258	Possibilidade de configuração do campo de formulário para que seja exibido para os usuários interno e/ou externo da Administração Pública;
259	Possibilidade de configuração do tamanho do campo de formulário, viabilizando a definição espaço que ocupará em tela;
260	Possibilidade de configuração de título, viabilizando a sua formatação em negrito, itálico e/ou sublinhado, bem como a definição de tamanhos para a estruturação e hierarquização dos formulários, viabilizando também a montagem do texto em negrito, itálico e/ou sublinhado, bem como a escolha do seu alinhamento, listagem e tamanho em tela, permitindo a inserção de orientações de preenchimento pela Administração Pública;
261	Possibilidade de configuração do formato de texto em linha única e de caixa de texto para a inserção das informações a serem obtidas através dos campos de formulários cadastrados, viabilizando a escolha do mínimo e do máximo de caracteres para o preenchimento, bem como a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
262	Possibilidade de configuração do formato em seleção única para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado;
263	Possibilidade de configuração do formato de botão de opção (radio button) para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado;
264	Possibilidade de configuração do formato de caixa de seleção (checkbox) para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado;
265	Possibilidade de configuração do formato de número inteiro para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado, viabilizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
266	Possibilidade de configuração do formato de número decimal para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado, viabilizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
267	Possibilidade de configuração de campo condicional para cada campo de formulário cadastrado nos formatos de seleção única, botão único e caixa de seleção, viabilizando o preenchimento de campo de formulário secundário após seleção de determinado campo;
268	Possibilidade de configuração de campos condicionais, definindo quais serão exibidos, obrigatórios ou ocultados de acordo com a vinculação dos operadores lógicos “igual a”, “maior que” e “menor que” a determinado campo previamente preenchido;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

269	Possibilidade de visualização dos formulários cadastrados em determinado assunto, viabilizando que todos os campos previamente configurados sejam visualizados da forma como seria exibida durante o preenchimento do documento;
270	Possibilidade de configuração de campo de formulário com funcionalidade de preenchimento automático de dados de localização por meio da inserção do número do Código de Endereçamento Postal (CEP), desde que vinculado a outros campos personalizados de localização cadastrados na plataforma, bem como oportunizando inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
271	Possibilidade de configuração de campo de formulário com funcionalidade de validação automática da existência de Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), viabilizando a verificação da integridade aos dados inseridos, bem como oportunizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
272	Possibilidade de configuração de campo de formulário com funcionalidade de validação automática da existência de Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), viabilizando a verificação da integridade aos dados inseridos, bem como oportunizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
273	Possibilidade de configuração de formulário no formato de data (dd/mm/aaaa), viabilizando a funcionalidade de preenchimento automático da data atual, bem como a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder) e exibição de calendário para navegação e escolha de data específica.
274	Funcionalidade que possibilita a criação, edição e visualização de formulários personalizados, viabilizando à Administração Pública a autonomia da construção de campos configuráveis, intuitivos e adaptáveis às suas necessidades específicas;
Total de itens: 274	

3.2. Descritivo Técnico do Sistema

O descritivo abaixo foi agrupado por área (módulos), de forma abrangente para melhor organização das informações. As nomenclaturas podem sofrer alterações entre os sistemas ofertados, onde as empresas deverão apresentar as funcionalidades no formato da arquitetura do software de sua propriedade, porém deverão atender aos requisitos solicitados.

1	Central de Atendimento/ Carta de Serviços
1.1	Possibilidade de disponibilização da Carta de Serviços na Central de Atendimento, vinculada a cada assunto/serviço cadastrado, possibilitando a busca através do título ou texto de descrição do serviço, nos termos do Art. 7º, §2º, I, da Lei nº 13.460/2017
1.2	Possibilidade de criação, edição e suspensão de serviços Central de Atendimento/ Carta de Serviços, inclusive com opção de configuração em massa, nos termos do Art. 7º, §§ 1º, 2º e 4º, da Lei nº 13.460/2017
1.3	Possibilidade de definição de hierarquia para os serviços presentes na Central de Atendimento/ Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017
1.4	Possibilidade de descrição dos serviços presentes na Central de Atendimento/ Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §2º, I, da Lei nº 13.460/2017
1.5	Possibilidade de definição do setor responsável por um serviço da Central de Atendimento/ Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §§1º e 2º, III e V, da Lei nº 13.460/2017
1.6	Possibilidade de transparência na disponibilização da Central de Atendimento/ Carta de Serviços, contendo descrição dos serviços da Administração Pública, bem como dos setores responsáveis pela sua prestação, nos termos do Art. 7º, §§2º e 4º, da Lei nº 13.460/2017



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

1.7	Possibilidade de associação de um assunto/serviço na Central de Atendimento/ Carta de Serviços dentro dos módulos existentes na plataforma, de forma que sejam viabilizadas a abertura e a tramitação da solicitação externa, nos termos do Art. 7º, §2º, VI, da Lei nº 13.460/2017
1.8	Possibilidade de inclusão de informações a respeito das prioridades de atendimento do usuário externo, por serviço incluído na Central de Atendimento/ Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §3º, I, da Lei nº 13.460/2017
1.9	Possibilidade de inclusão de informações a respeito da previsão de tempo de espera para atendimento do usuário externo, por serviço constante na Central de Atendimento/ Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §3º, II, da Lei nº 13.460/2017
1.10	Possibilidade de inclusão de informações quanto aos mecanismos de comunicação com os usuários externos, por assunto/serviço constante na Central de Atendimento/ Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §3º, III, da Lei nº 13.460/2017
1.11	Possibilidade de inclusão de informações quanto aos procedimentos para consultar, receber e responder as manifestações dos usuários externos, por serviço constante na Central de Atendimento/ Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §3º, IV, da Lei nº 13.460/2017
1.12	Possibilidade de associação de um assunto/serviço na Central de Atendimento/ Carta de Serviços, permitindo a busca e navegação por Categorias, Perfis ou Órgãos responsáveis
1.13	Possibilidade de na configuração de um assunto/serviço na Central de Atendimento/ Carta de Serviços, permitir a edição de fonte do texto, tabelas e inserção de hiperlinks
1.14	A Central de Atendimento/ Carta de Serviços deverá ser intuitiva, organizada e centralizada, com funcionalidades que viabilizam ao usuário externo uma experiência de usabilidade simples e amigável (user friendly);
1.15	Possibilidade de disponibilização na Central de Atendimento/ Carta de Serviços dos seguintes itens no menu: - Transparência dos módulos de Atendimento Sac, Ouvidoria e e-Sic; - organograma do órgão; - verificação de assinatura digital; - mapa de viabilidade (consulta prévia on-line); -orientações/informações de como utilizar a Central de Atendimento/ Carta de Serviços para os usuários.
Total de itens deste módulo: 15	
2	Comunicação Interna – CI / Memorando
2.1	Possibilidade de controle com numeração automática e sequencial;
2.2	Possibilidade de geração automática de QR Code, para facilitar a localização de documentos;
2.3	Possibilidade de elaborar documentos em tela, utilizando campo específico com capacidade de formatação de texto;
2.4	Possibilidade de elaboração do documento em tela cheia;
2.5	Possibilidade de movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações com numeração automática e sequencial, viabilizando a distinção entre respostas e encaminhamentos;
2.6	Possibilidade de envio de comunicação privada, através da qual apenas remetente e destinatário têm acesso ao documento, seus despachos e anexos, inexistindo alteração da privacidade;
2.7	Possibilidade de seleção do setor destinatário conforme organograma cadastrado e possibilidade de busca por nome ou sigla do setor;
2.8	Possibilidade de anexar múltiplos arquivos ao memorando ou às suas movimentações;
2.9	Possibilidade de utilização de modelos de documentos disponíveis em repositório da



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

	Administração Pública ou de setor a ela vinculado;
2.10	Possibilidade de geração do documento em formato PDF para assinatura eletrônica;
2.11	Possibilidade de vinculação de múltiplos prazos ao documento para controle em calendário;
2.12	Possibilidade de listagem dos setores envolvidos no documento, atualizando automaticamente a relação a cada movimentação que abarque novo setor;
2.13	Possibilidade de exibição do status de resolução do documento nos setores envolvidos;
2.14	Possibilidade de exibição das ações realizadas no documento, em formato de linha do tempo.
Total de itens deste módulo: 14	
3	Comunicação Interna - Circular
3.1	Possibilidade de redação da circular em tela, através de formatador de texto próprio;
3.2	Possibilidade de seleção da integralidade dos setores da Administração Pública, de determinados setores e subsetores ou de um setor em específico do organograma;
3.3	Possibilidade dos servidores habilitados responderem à circular através de resposta aberta, visualizável por todos os envolvidos, ou restrita;
3.4	Possibilidade de anexar múltiplos arquivos à circular ou às suas movimentações;
3.5	Possibilidade de inclusão de atividade ou prazo na circular com vistas ao controle de datas;
3.6	Possibilidade de arquivamento e interrupção das notificações decorrentes das novas movimentações na circular recebida;
3.7	Possibilidade de encaminhamento de circular para setor não envolvido previamente na sua tramitação;
3.8	Possibilidade de leitura das respostas abertas por todos os setores envolvidos;
3.9	Possibilidade de marcação da circular como meramente informativa, oportunidade na qual não serão admitidas respostas ou encaminhamento;
3.10	Possibilidade de rastreabilidade automática da circular, informando data e hora em que cada servidor habilitado efetuou a leitura;
3.11	Possibilidade de identificação da quantidade de usuários que visualizaram a circular.
Total de itens deste módulo: 11	
4	Protocolo Eletrônico
4.1	Possibilidade de abertura de protocolo por usuários internos ou externos;
4.2	Possibilidade de escolha pelo usuário entre a visualização dos protocolos nos formatos de lista ou calendário, este último baseado nos prazos;
4.3	Possibilidade de identificação, na lista, da existência de anexos ou prazos no protocolo, sem necessitar abrir o documento;
4.4	Possibilidade de escolha pelo usuário entre a ordenação por número do protocolo ou pela data da última movimentação nele realizada;
4.5	Possibilidade de identificação pelo usuário da forma de abertura do protocolo. Tendo sido realizada por servidor habilitado (atendente), sua identificação será automática;
4.6	Possibilidade de registro no próprio documento de todas as movimentações relacionadas ao protocolo, viabilizando a visualização cronológica das interações realizadas;
4.7	Possibilidade de acesso ao documento gerado no protocolo por meio de QR-Code, código externo ou por lista de protocolos, disponibilizada após login do usuário externo (requerente) na Central de Atendimento;
4.8	Possibilidade de configuração de assuntos, de modo a permitir a hierarquização dos serviços disponíveis e facilitar a escolha do tipo de demanda através de listagem;
4.9	Possibilidade de configuração de direcionamento automático de assuntos para o setor da Administração Pública respectivamente responsável pelo seu atendimento e resolução;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

4.10	Possibilidade de configuração de setor da Administração Pública como central de distribuição de demandas, quanto aos assuntos sem direcionamento automático cadastrado;
4.11	Possibilidade de inclusão de campos personalizados (formulário) na abertura do processo, viabilizando a captura de informações de maneira organizada, podendo os mesmos serem obrigatórios ou opcionais;
4.12	Possibilidade de exibição de comprovante de protocolização, através de numeração automática e sequencial gerada pelo próprio sistema e de código externo para o requerente (usuário externo), imediatamente após a inclusão da demanda, no qual constará o setor destinatário do protocolo;
4.13	Possibilidade do responsável pela análise do protocolo ter acesso integral ao conteúdo da demanda e suas movimentações, podendo encaminhá-lo para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário externo (requerente);
4.14	Possibilidade de um servidor habilitado vinculado ao setor responsável definir que um protocolo foi concluído definitivamente. Neste status, o protocolo não aceita mais interações externas e apenas um servidor habilitado pode reverter a conclusão, permitindo que o usuário externo (requerente) novamente se manifeste;
4.15	Possibilidade da configuração de exigência de anexos obrigatórios ou opcionais identificados no assunto de protocolo, bem como a opção de configuração de extensões de arquivos específicos;
4.16	Possibilidade de configuração de prazo automático, em dias, para cada assunto de protocolo, que será exibido em destaque no documento;
4.17	Possibilidade de inclusão, alteração ou conclusão de prazos, que será registrado e exibido no próprio documento;
4.18	Possibilidade de configuração individual de alertas de vencimento dos prazos do documento, possibilitando ao usuário a indicação da forma do lembrete, podendo ser via notificação no sistema e/ou via e-mail, e da quantidade de dias antes do vencimento;
4.19	Possibilidade de definição de obrigatoriedade de realização de login verificado pelo usuário externo (requerente), através de certificado ICP-Brasil, para protocolos vinculados a determinados assuntos;
4.20	Possibilidade de definição de obrigatoriedade de realização de login verificado pelo usuário externo (requerente), através de login Gov.br, para protocolos vinculados a determinados assuntos;
4.21	Possibilidade de configuração de assuntos para atendimento exclusivo pelo balcão interno, os quais não serão exibidos na Central de Atendimento;
4.22	Possibilidade de inclusão de mapa interativo de localização em determinados assuntos, para coleta do georreferenciamento da demanda, viabilizando a busca de informações e o apontamento exato da demanda através de pino ou marcador equivalente;
4.23	Possibilidade de configuração de campos de identificação de pessoas envolvidas em determinados assuntos de protocolo, viabilizando que estes acompanhem e interajam no documento através da Central de Atendimento;
4.24	Possibilidade de registro de interações, viabilizando a inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos;
4.25	Após a resolução do protocolo por todos os setores envolvidos, possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (requerente), diretamente por e-mail ou através da visualização do protocolo na Central de Atendimento, em formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala;
4.26	Possibilidade do servidor habilitado receber documentos ou itens na forma física e gerar comprovante com as informações do protocolo, para confirmação de recebimento pelas



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

	partes envolvidas;
4.27	Possibilidade da inclusão de novos participantes (atores) no processo, que passarão ter acesso para visualizar e interagir no documento;
4.28	Possibilidade da exclusão ou substituição de participantes (atores) no processo, sendo que uma vez excluídos ou substituídos, deixam de ter acesso ao documento.
Total de itens deste módulo: 28	
5	Ouvidoria
5.1	Possibilidade de registro de manifestação diretamente pelo usuário externo (cidadão) através da Central de Atendimento da Administração Pública;
5.2	Possibilidade de registro de manifestação por servidor habilitado, oportunizando o atendimento presencial, bem como através de canais adicionais como telefone e redes sociais, o que será vinculado ao nome do usuário externo (cidadão) atendido;
5.3	Possibilidade de identificação da manifestação do usuário externo (cidadão) por finalidade, conforme a seguir: Denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio;
5.4	Possibilidade de indicação do método de entrada do atendimento pelo servidor habilitado (atendente), quais sejam telefone, correspondência, e-mail, rede social, atendimento social ou site;
5.5	Possibilidade de inclusão de geolocalização da demanda na tela da manifestação, com vistas a exibir ferramenta de mapa interativo, viabilizando busca por endereço, digitação de coordenada geográfica, bem como apontamento e/ou ajuste desta através de pino;
5.6	Possibilidade de exibição das manifestações recebidas pelo setor nos formatos de: - Listagem, com ordenação por número; - Última atividade e prazo; de calendário, no qual deverão ser exibidas as manifestações com seu prazo final de resposta; - em formato de pinos em mapa geográfico interativo;
5.7	Possibilidade de filtragem das manifestações recebidas pelo setor por assunto, período de data de abertura, nome do requerente e/ou marcadores aplicados;
5.8	Possibilidade de realização de movimentações pelos setores envolvidos, bem como pelo usuário externo (cidadão), através da inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos;
5.9	Possibilidade de configuração de assuntos de modo a facilitar a escolha do tipo de manifestação por meio de lista, permitindo a ordenação hierárquica das atividades disponíveis;
5.10	Possibilidade de configuração de direcionamento automático do assunto para um setor da Administração Pública, responsável pelo atendimento, direcionando também automaticamente para a Ouvidoria;
5.11	Possibilidade de exibição de comprovante de protocolização, através de numeração automática e sequencial gerada pelo próprio sistema e de código externo para o requerente (usuário externo), imediatamente após a inclusão da demanda, no qual constará o setor destinatário da demanda;
5.12	Possibilidade de acesso integral à manifestação pelo setor destinatário ao seu conteúdo e movimentações, podendo encaminhá-la para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário externo (cidadão);
5.13	Possibilidade de resolução unilateral da demanda por determinado setor da Administração Pública, de modo que continue com status em aberto e tramitando em setores nos quais haja alguma tarefa pendente ou que ainda estejam atendendo o usuário externo (cidadão);



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

5.14	Na oportunidade da resolução unilateral da demanda, possibilidade de o setor escolher entre acompanhar cada uma das próximas movimentações, quando este será devolvido à caixa de entrada do setor, ou somente ser notificado quando a demanda for novamente despachada para o setor;
5.15	Possibilidade da Ouvidoria responder ao usuário externo (cidadão) e marcar a manifestação automaticamente como resolvida em todos os setores que eventualmente estejam envolvidos na demanda;
5.16	Possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (cidadão) após a resolução da manifestação por todos os setores envolvidos, através da visualização do documento na Central de Atendimento;
5.17	Para garantir a proteção à identidade do usuário externo (cidadão), em cumprimento à Lei nº 12.527/11 e Lei 13.460/2017, possibilidade de escolha do tipo de identificação da manifestação que está sendo registrada, quais sejam: - “Sem sigilo”, quando o cidadão optar pelo cadastramento da demanda sem sigilo, todos os setores internos envolvidos no atendimento terão acesso aos dados cadastrais do mesmo; - “Sigilosa”, quando o cidadão optar pelo cadastramento da demanda com sigilo, somente a Ouvidoria terá acesso aos dados cadastrais do solicitante, ao passo que os setores envolvidos apenas visualizarão o conteúdo da manifestação, sem ter acesso aos dados cadastrais do mesmo, que deverão ser substituídos pela palavra “Sigilosa”;
5.18	Possibilidade de o usuário externo ter acesso integral ou parcial (quando configurado pela Administração) ao conteúdo das movimentações feitas na manifestação. Quando configurado para visualização parcial, o usuário externo terá acesso apenas aos despachos feitos diretamente a ele;
Total de itens deste módulo: 18	
6	Pedido de e-SIC
6.1	Possibilidade de realizar solicitações de informações diretamente pelo cidadão, através da internet, ou cadastradas por servidor habilitado (atendente), a partir de visita presencial, telefone ou correspondência com base na Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação);
6.2	Possibilidade de resposta e/ou encaminhamento da demanda, internamente, para qualquer setor cadastrado que tiver ao menos um usuário ativo;
6.3	Possibilidade de inclusão de anexos tanto durante a formalização inicial da solicitação quanto em qualquer uma das movimentações posteriores;
6.4	Possibilidade de categorização das demandas por assunto;
6.5	Possibilidade de divulgação, em canal web da Administração Pública, de gráfico contendo informações de quantidade total de demandas da LAI recebidas, bem como a divisão desta por assunto, setor, situação ou prioridade;
6.6	Possibilidade de que a resposta ao solicitante seja feita exclusivamente pelo setor gestor do serviço e-Sic;
6.7	Possibilidade de o usuário externo ter acesso integral ou parcial (quando configurado pela Administração) ao conteúdo das movimentações feitas na manifestação. Quando configurado para visualização parcial, o usuário externo terá acesso apenas aos despachos feitos diretamente a ele.
Total de itens deste módulo: 7	
7	Ofício Eletrônico
7.1	Possibilidade de envio de documentos do tipo Ofício entre pela PMA para entidades externas, com numeração automática e sequencial;
7.2	Possibilidade de envio de documentos oficiais para usuários externos, com e-mails rastreados;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

7.3	Possibilidade de geração de ofício pela Administração Pública e envio de forma oficial e segura ao seu destinatário, via e-mail, com possibilidade de notificação por SMS (caso disponível);
7.4	Possibilidade de recepção de respostas a ofícios na plataforma através da Central de Atendimento ou de resposta do destinatário ao e-mail de notificação;
7.5	Possibilidade de transparência nas movimentações de todo o histórico do ofício enviado pela PMA;
7.6	Possibilidade de compartilhar a mesma numeração atribuída aos ofícios internos e externos;
7.7	Possibilidade de geração de QR Code para cada ofício enviado.
Total de itens deste módulo: 7	
8	Processo Administrativo
8.1	Possibilidade de criação de Processo Administrativo, direcionados à execução de determinados fins previstos em Lei, através de lista com assuntos pré-definidos;
8.2	Possibilidade de configuração do setor destinatário inicial do processo a partir do assunto selecionado;
8.3	Possibilidade de inclusão de campos personalizados (formulário) na abertura do processo, viabilizando a captura de informações de maneira organizada, podendo os mesmos serem obrigatórios ou opcionais;
8.4	Possibilidade de utilização de modelos de texto para padronização da abertura e trâmite dos processos;
8.5	Possibilidade de geração de documentos complementares dentro do processo administrativo, incluindo referência na linha do tempo, podendo aproveitar de forma automática os dados envolvidos;
8.6	Possibilidade de aproveitamento de dados dos usuários inseridos no processo;
8.7	Possibilidade de inclusão de anexos nos atos do processo;
8.8	Possibilidade de funcionalidade que permita a marcação de processos como “Deferido” ou “Indeferido”;
8.9	Possibilidade de geração automática do número do processo, por assunto ou em sequência à numeração geral, além da viabilidade de utilização de padrão customizado da Administração Pública;
8.10	Possibilidade da inserção de múltiplos prazos dentro dos processos administrativos;
8.11	Possibilidade de restrição de abertura e tramitação de Processos Administrativos;
8.12	Possibilidade de configuração de anexos obrigatórios por assunto e de definição dos seus requisitos mínimos no momento da abertura.
Total de itens deste módulo: 12	
9	Aplicativo para dispositivos móveis para atendimento
9.1	Possuir e disponibilizar aplicativo móvel nativo de atendimento, disponível para aparelhos que utilizam os sistemas operacionais Android e iOS, instalável através das lojas de aplicativos oficiais Google Play e Apple Store, respectivamente;
9.2	Possibilitar a solicitação de acesso à localização do dispositivo na tela inicial, viabilizando a listagem das Administrações Públicas mais próximas que estão utilizando o aplicativo no atendimento;
9.3	Possibilidade de escolha da Administração Pública da qual busca-se atendimento, dentre as habilitadas e ordenadas por proximidade no aplicativo, para realizar a solicitação;
9.4	Possibilidade de configuração e inclusão de identidade visual (símbolo oficial, cores e fundo de tela), viabilizando a personalização do aplicativo de acordo com a Administração Pública selecionada;
9.5	O aplicativo deverá ser totalmente integrado à plataforma web, de modo que a administração



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

	dos serviços disponíveis em cada módulo deverá ser a mesma utilizada na Central de Atendimento;
9.6	Possibilidade de utilização, pelo usuário externo, do login “Gov.br” (Governo Federal) para acesso ao aplicativo. Caso o CPF não esteja associado a um cadastro existente, um novo contato externo deverá ser criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral;
9.7	Possibilidade de utilização, pela pessoa física ou jurídica, dos dados de acesso já cadastrados na Central de Atendimento ou de realização de cadastro pelo próprio aplicativo;
9.8	Após efetivada a conexão no aplicativo, deverão ser exibidos os documentos vinculados ao usuário externo em sua caixa de entrada pessoal (Inbox);
9.9	Deverá ser exibido no aplicativo, a sigla do setor vinculado a cada servidor habilitado que tenha interagido no documento e seus despachos, viabilizando ao usuário externo o acesso à informação transparente quanto aos setores nos quais tramitaram suas solicitações, em aderência ao Art. 3º, III, IV e V, da Lei nº 12.527/2011;
9.10	Possibilidade do usuário externo editar os seus dados;
9.11	Possibilidade de ao consultar um documento vinculado ao usuário, exibir o conteúdo das tramitações e dos anexos, quando disponibilizado pela Administração, respeitando as mesmas parametrizações existentes na Central de Atendimento;
9.12	Possibilidade de interação em um documento existente vinculado ao usuário, adicionando novas informações e anexos;
9.13	Possibilidade de abertura de documentos de diferentes módulos da plataforma no aplicativo, respeitando as mesmas parametrizações existentes na Central de Atendimento;
9.14	Possibilidade de escolha e configuração dos módulos da plataforma que ficarão disponíveis para consulta no aplicativo;
9.15	Possibilidade de configurar os módulos para ficarem disponíveis no aplicativo acessíveis no botão “Novo” ou ícone equivalente;
9.16	Possibilidade do usuário externo navegar em menu com os serviços disponibilizados, possibilitando a pesquisa por nome do assunto/serviço e a navegação por categoria, perfil ou órgão responsável;
9.17	Possibilidade de selecionar o assunto para a criação do documento no aplicativo, viabilizando a exibição da descrição relacionada ao assunto, bem como a aplicação das regras de identificação e obrigatoriedade de anexos e campos adicionais, quando estes estiverem disponíveis, da mesma forma realizada na Central de Atendimento;
9.18	Possibilidade de finalizar o preenchimento do documento, sendo salvo imediatamente na plataforma, informando ao usuário o número do documento e qual setor recebeu a demanda;
9.19	Possibilidade de notificações com a confirmação de abertura, interações e finalização da demanda, podendo ser feito via e-mail e/ou SMS.
Total de itens deste módulo: 19	
10	Ato Oficial
10.1	Possibilitar de criar e realizar a tramitação e coleta de assinaturas digitais de atos oficiais da Administração Pública, tais como empenhos, portarias, decretos, leis, contratos, dentre outros;
10.2	Possibilidade de adicionar respostas e encaminhar o documento para outros setores da Administração Pública;
10.3	Possibilidade de cadastro de assuntos específicos para a classificação dos documentos e configuração do roteamento automático, viabilizando a distribuição do documento para setores pré-definidos;
10.4	Possibilidade de numeração automática do documento, com configuração de numeração



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

	única dentro da plataforma;
10.5	Possibilidade de configuração que permita que usuários externos consultem e co-assinem documentos;
10.6	Possibilidade de geração de QR-Code para cada documento criado;
10.7	Possibilidade de utilização de certificado digital ICP-Brasil, para que os servidores habilitados assinem arquivos em formato PDF anexados;
10.8	Possibilidade de co-assinatura, pelos demais usuários com acesso ao documento, dos anexos em formato PDF, utilizando certificado digital ICP-Brasil.
Total de itens deste módulo: 8	
11	Parecer
11.1	Possibilitar a criação e o controle de emissão de pareceres;
11.2	Possibilidade da utilização do parecer nos documentos gerados dentro dos módulos disponíveis na plataforma;
11.3	Possibilidade de controle automático da numeração dos pareceres;
11.4	Possibilidade de anexar arquivos ao parecer.
Total de itens deste módulo: 4	
12	Proposição Legislativa
12.1	Permitir o registro eletrônico de Requerimentos e Indicações, Moções, Projetos e demais assuntos de vereadores e do Poder Legislativo Municipal através de dados recebidos via integração por API do sistema da Câmara Municipal de Americana;
12.2	Possibilidade de controle de prazos de resposta;
12.3	Possibilidade de consulta das proposições legislativas por tipo, vereador, situação dos prazos (vencidos e a vencer), assuntos, palavra-chave (inclusive dentro dos anexos) intervalo de data e proposições recebidas e respondidas;
12.4	Possibilidade de geração de relatórios gerenciais das proposições legislativas por tipo, por vereador, situação dos prazos (vencidos e a vencer), por assuntos, por intervalo de data, e proposições recebidas e respondidas;
12.5	Possibilidade de enviar a resposta de Requerimentos, Indicações, Moções, Projetos e demais assuntos de vereadores e do Poder Legislativo Municipal através de ofício eletrônico gerado na plataforma, que deverá ser recebido de forma digital, através da integração via API com o sistema de Processos e Documentos Digitais da Câmara Municipal de Americana;
12.6	Possibilidade da integração das informações geradas no módulo de Proposições Legislativas, com o sistema legado de Protocolo da Prefeitura de Americana, para controle e geração de relatórios complementares que se fizerem necessários.
Total de itens deste módulo: 6	
13	Chamado técnico
13.1	Possibilidade de abertura de chamados técnicos (tickets), a serem encaminhados a setores específicos da Administração Pública;
13.2	Possibilidade de utilização em rotinas de solicitação de consertos e manutenções de equipamentos em geral, bem como de aplicação em outros fins de interesse da Administração Pública;
13.3	Possibilidade de configuração de abertura de chamados técnicos por usuários externos e encaminhamento destes aos setores responsáveis;
13.4	Possibilidade de um servidor habilitado vinculado à setor destinatário de demandas, realizar a abertura de chamado técnico em nome de outro usuário;
13.5	Possibilidade de inclusão de resposta e encaminhamento do chamado técnico para outros



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

	setores da Administração Pública;
13.6	Possibilidade de cadastro de assuntos específicos para os chamados técnicos e configuração de direcionamento automático, viabilizando a distribuição de demandas para setores pré-definidos;
13.7	Possibilidade de vinculação do número de patrimônio, caso aplicável, no momento da abertura do chamado técnico;
13.8	Possibilidade de anexar arquivos no chamado técnico e em suas respectivas movimentações.
Total de itens deste módulo: 8	
14	Credenciais
14.1	Possibilidade de geração de credenciais para vagas especiais de estacionamento de veículos destinadas exclusivamente às pessoas idosas, conforme o modelo previsto na Resolução Contran nº 303/2008;
14.2	Possibilidade de geração de credenciais para vagas especiais de estacionamento destinadas exclusivamente a veículos que transportem pessoas com deficiência e com dificuldade de locomoção, conforme modelo previsto na Resolução CONTRAN nº 304/2008;
14.3	Possibilidade de geração automática de numeração por tipo de credencial ou numeração única para o módulo;
14.4	Possibilidade de rastreio das credenciais por meio de número gerado, código externo ou QR Code;
14.5	Possibilidade de verificar a autenticidade da credencial e sua validade na Central de Atendimento através do código (chave pública), ou via leitura do QR Code do documento;
14.6	Possibilidade de verificar a validade e autenticidade das assinaturas digitais contidas na credencial;
14.7	Possibilidade para cadastrar, editar e organizar assuntos que possibilitam a inclusão de outros modelos de credenciais emitidos pela autoridade local de trânsito; previstas em legislação específica.
Total de itens deste módulo: 7	
15	Processo Seletivo Simplificado
15.1	Possibilidade de cadastro de Processo Seletivo Simplificado, bem como para recebimento de inscrições, aplicações em vagas e/ou outras oportunidades fornecidas pela Administração Pública;
15.2	Possibilidade de discriminação dos requisitos da inscrição por meio de exibição do texto associado a cada do assunto;
15.3	Na Central de Atendimento, possibilidade de realização de cadastro ou login através da conta Gov.br do usuário externo (candidato), viabilizando a este dar continuidade ao processo e efetivar a inscrição;
15.4	Possibilidade de configuração de modelo de documento (template de ficha de inscrição) para cada assunto do Processo Seletivo Simplificado, a ser disponibilizado, automaticamente, para preenchimento pelo usuário externo (candidato);
15.5	Possibilidade de configuração de campos personalizados para cada assunto, a serem preenchidos pelo usuário externo (candidato) no momento da efetivação da inscrição, viabilizando a adaptação da funcionalidade às necessidades específicas de cada tipo de Processo Seletivo Simplificado;
15.6	Possibilidade de envio de resposta por servidores habilitados aos usuários externos (candidatos) que realizaram inscrições;
15.7	Possibilidade de exportação de informações das inscrições realizadas em formato CSV.
Total de itens deste módulo: 7	



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

16	Requerimento de Trânsito
16.1	Possibilitar a elaboração e tramitação de Requerimentos de Trânsito em geral no âmbito da Administração Pública;
16.2	Possibilidade de requerimento de Defesa de Autuação;
16.3	Possibilidade de requerimento e indicação de condutor infrator;
16.4	Possibilidade de solicitação de cópia de processos de infração;
16.5	Possibilidade de solicitação de declaração de prescrição de Auto de Infração;
16.6	Possibilidade de solicitação de ressarcimento de multas;
16.7	Possibilidade de apresentação de Recurso à JARI - Junta Administrativa de Recursos de Infrações;
16.8	Possibilidade de apresentação de Recurso ao CETRAN - Conselho Estadual de Trânsito;
16.9	Possibilidade de customização de solicitações para pessoas física e jurídica;
16.10	Possibilidade de descrição detalhada dos assuntos.
Total de itens deste módulo: 10	
17	Mapa para Consulta Prévia de Viabilidade
17.1	Possibilitar no sistema área de livre acesso à população com mapa interativo com as informações, compatíveis para acessos via computadores e dispositivos móveis;
17.2	Possibilitar exibir os lotes cadastrados, e ao clicar no lote, deverá exibir os índices urbanísticos e os usos admitidos para a zona em que está localizado;
17.3	Possibilitar a utilização de link para o módulo de Análise de Projetos, possibilitando ao usuário com dúvidas a abertura de uma solicitação, onde deverá permitir selecionar o assunto de Consulta de Viabilidade, anexar os documentos obrigatórios e protocolar seu pedido;
17.4	O mapa deverá possibilitar visualização híbrida (com informações de terreno, vias e etc);
17.5	Possibilidade de expor visualmente as zonas do município por meio de cores e legendas, onde cada zona tende a ter parâmetros urbanísticos específicos;
17.6	Possibilidade de realizar consultas por parâmetros urbanísticos e usos permitidos e permissíveis (caso aplicável) em cada lote do município, contendo no mínimo as informações: qual lote é, em que zona está, quais são os usos permitidos (residencial, comercial, industrial);
17.7	Possibilidade de expor a separação em terrenos e lotes na área geográfica do município, ao selecionar um lote, deverá exibir informações relativas, como: inscrição imobiliária, zonas e sublotes (em caso de edifícios e lotes subdivididos);
17.8	O mapa deverá possibilitar a criação de camadas personalizadas, com no mínimo as seguintes camadas pré-configuradas: sistema viário, bairros, dados ambientais e equipamentos públicos, de acordo disponibilização dos arquivos extraídos do sistema de georreferenciamento utilizado pela Prefeitura de Americana;
17.9	Possibilidade de criação de camadas personalizadas, viabilizando a exposição do sistema viário, de bairros, de dados ambientais (rios, APP's, etc.), de equipamentos públicos e de áreas de interesse da sociedade para simples conferência.
17.10	Para a elaboração do Mapa, a CONTRATANTE deverá fornecer à CONTRATADA os arquivos em formato DWG ou Shape File, contendo zoneamento e lotes das edificações (preferencialmente em polígonos), estes dois principais, e, se julgar necessário, fornecer também o sistema viário, bairros, dados ambientais (rios, APP's), equipamentos públicos, etc.
Total de itens deste módulo: 10	
18	Análise e Aprovação de Projetos
18.1	Possibilitar a Análise de Projetos de construções unifamiliares, multifamiliares, institucionais, comércio, serviços e indústrias e demais projetos aprovados pela Prefeitura;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

18.2	Possibilitar a Análise de Projetos de desmembramento, remembramento, retificação de áreas, loteamentos e condomínios, etc;
18.3	Possibilidade de criação e edição de fluxos de trabalho e de processos (workflow);
18.4	Possibilidade de Análise e revisão de documentos e plantas técnicas em formato PDF, dentro da plataforma, com anotações diretamente nos documentos;
18.5	Possibilidade de aplicação de setas, formas geográficas, preenchimento de células, caixas de texto, hachuras, etc, bem como a inserção de imagens e carimbo eletrônico em documentos e plantas técnicas;
18.6	Possibilidade de marcação do processo como deferido (aprovado) ou indeferido (reprovado);
18.7	Possibilidade de aposição de assinatura em documentos e plantas técnicas com certificado digital, diretamente na plataforma, sem custos adicionais e sem limite de quantidade de documentos ou assinaturas;
18.8	Possibilidade de gerar e anexar o Selo de Aprovação com dados e layout definidos pela Administração Pública, diretamente na Análise de Projetos, de forma 100% digital;
18.9	Possibilidade de abertura de pedido de Análise de Projetos, diretamente na plataforma, de forma totalmente on-line, através de acesso externo efetivado mediante link na página oficial da Administração Pública ou na Central de Atendimento;
18.10	Possibilidade do cadastramento através de atendimento presencial pelos servidores habilitados da Administração Pública;
18.11	Possibilidade dos usuários externos realizarem o envio de documentos e plantas técnicas de forma eletrônica, em formato PDF ou DWG;
18.12	Possibilidade de configuração de todos os documentos definidos previamente como obrigatórios pela Administração Pública nos pedidos de Análise de Projetos;
18.13	Possibilidade de consulta do andamento da Análise de Projetos pelos usuários externos e servidor habilitado, possibilitando a visualização de todo o histórico do andamento do processo de forma cronológica, de modo que, na tela do protocolo, deverá ser exibida uma linha do tempo, exibindo as movimentações mais antigas acima e as novas abaixo;
18.14	Possibilidade de inclusão de requerimentos e formulários (itens obrigatórios a critério da Administração Pública), previamente fornecidos, tanto para preenchimento na própria plataforma quanto para download;
18.15	Possibilidade de identificação dos participantes no projeto, dentre os quais arquiteto, engenheiro, responsável técnico pelo projeto, responsável técnico para execução da obra e proprietário do terreno onde a obra será feita;
18.16	Possibilidade de realização de cadastro pelo próprio usuário externo (requerente), através da informação de dados como nome, função, número do documento (CPF ou CNPJ), e-mail, empresa ou entidade na qual trabalha, e demais dados necessários;
18.17	Possibilidade de edição dos assuntos disponíveis no módulo de Análise de Projetos, conforme a necessidade da Administração Pública, a exemplo de alterações em leis, decretos, normas municipais, estaduais e federais;
18.18	Possibilidade de envio de notificação ao e-mail do usuário externo informando a efetivação do pedido de Análise de Projetos;
18.19	Possibilidade de os servidores habilitados terem acesso à caixa de entrada setor;
18.20	Possibilidade de acessar os documentos anexados no pedido;
18.21	Possibilidade de análise individualizada dos anexos na plataforma, através de funcionalidade de revisão/análise, que permite ao analista aceitar ou recusar;
18.22	Possibilidade de na análise dos anexos, inserir anotações e comentários;
18.23	Possibilidade de a cada nova análise, o arquivo original seja mantido inalterado;
18.24	Possibilidade de disponibilização de todos os anexos para download, caso seja necessário;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

18.25	Possibilidade de assinatura eletrônica de documentos e plantas técnicas anexadas, com a geração de código verificador e QR Code, para viabilizar a consulta das informações protocolizadas e a integridade dos arquivos e dados do processo, este procedimento deverá ocorrer ao final da aprovação dos projetos;
18.26	Quando necessário, possibilidade de geração e impressão de PDF de toda a Análise de Projetos, na qual constarão todas as informações e tramitações ocorridas no processo;
18.27	Possibilidade de integração da plataforma com o Sisobra, por meio da qual o servidor habilitado poderá realizar a transmissão automatizada dos dados de Alvarás para construção civil e de documentos de “Habite-se”, viabilizando à Administração Pública o cumprimento da obrigação de fornecimento de informações à Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB), aderente ao Art. 50 da Lei nº 8.212/91 e à Instrução Normativa RFB nº 1998/2020;
18.28	Possibilidade de transmissão individualizada e integrada dos alvarás para construção civil e dos documentos de “Habite-se” ao Sisobra, trazendo mais celeridade e automatização aos processos da Administração Pública, a qual não terá que gerar arquivo e cadastrá-lo manualmente no sistema Sisobra;
18.29	Possibilidade de envio e armazenamento seguro do certificado digital ICP-Brasil, vinculado ao CNPJ da Administração Pública, que deverá ser utilizado para assinatura dos dados transmitidos pela plataforma para o Sisobra através de integração;
18.30	Possibilidade de visualização da situação dos dados, bem como a data e hora da criação e do envio do documento a cada alvará para construção civil e documento de “Habite-se” gerado e transmitido pela plataforma para o Sisobra através de integração;
18.31	Possibilidade de retificação de alvará para construção civil transmitido ao Sisobra e pendente de assinatura, por meio de recategorização e informação do número de protocolo da transmissão anterior, desde que respeitadas as regras estabelecidas pela Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB);
18.32	Possibilidade de cancelamento de alvará para construção civil previamente transmitido ao Sisobra através da plataforma;
18.33	Possibilidade de reativação de alvará para construção civil previamente transmitido e cancelado no Sisobra através da plataforma;
18.34	Possibilidade de realização de transmissão da versão retificada de alvará para construção civil, na hipótese de existir cadastramento prévio do documento no Sisobra;
18.35	Possibilidade de cancelamento de documento de “Habite-se” previamente transmitido ao Sisobra através da plataforma;
18.36	Possibilidade de reativação de documento de “Habite-se” previamente transmitido e cancelado no Sisobra através da plataforma;
18.37	Possibilidade de exibição de retorno de erro enviado pelo Sisobra nos documentos transmitidos através da plataforma;
18.38	Possibilidade de exibição de histórico de cada alteração, recategorização, reativação ou cancelamento efetuados nos documentos transmitidos ao Sisobra através da plataforma;
18.39	Possibilidade da configuração de exigência de anexos obrigatórios ou opcionais identificados no assunto de protocolo, bem como a opção de configuração de extensões de arquivos específicos, além de permitir a configuração de quais são os usos permitidos (residencial, comercial e/ou industrial), e demais configurações necessárias.
Total de itens deste módulo: 39	
19	Licenciamento Ambiental Digital
19.1	Possibilitar o recebimento de demandas para aprovações de projetos/licenciamentos ambientais;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

19.2	Possibilidade de configuração de rotas iniciais para que haja direcionamento automático do pedido para o setor da Administração Pública responsável;
19.3	Possibilidade de configuração de etapas subsequentes, para viabilizar a tramitação do processo para a próxima etapa somente após a conclusão da anterior;
19.4	Possibilidade de análise e revisão de documentos e plantas técnicas em formato PDF, dentro da plataforma, com anotações diretamente nos documentos;
19.5	Possibilidade de aplicação de setas, formas geográficas, preenchimento de células, caixas de texto, hachuras, etc, bem como a inserção de imagens e carimbo eletrônico em documentos e plantas técnicas;
19.6	Possibilidade de aceitar ou recusar arquivos e projetos técnicos, bem como inserir anotações no próprio arquivo em formato PDF e enviar ao usuário externo (requerente), na hipótese de recusa;
19.7	Possibilidade de acesso à Central de Atendimento por meio de e-mail e senha ou login com certificado digital ICP-Brasil, após o qual o usuário externo (requerente) poderá acessar todos os pedidos de licenciamento e interagir naqueles que estiverem em aberto;
19.8	Possibilitar a análise de Licença Ambiental Prévia - LAP, Licença Ambiental de Instalação - LAI, Licença Ambiental de Operação - LAO, Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos - PGRS e Estudo de Impacto Ambiental - Relatório de Impacto Ambiental - EIA-RIMA e demais assuntos, configurados dentro da plataforma no módulo de Licenciamento Ambiental;
19.9	Possibilidade de acompanhamento on-line da análise, tanto pelo usuário interno quanto pelo usuário externo;
19.10	Possibilidade de abertura de pedido de Licenciamento Ambiental, diretamente na plataforma, de forma totalmente on-line, através de acesso externo efetivado mediante link na página oficial da Administração Pública ou na Central de Atendimento;
19.11	Possibilidade do cadastramento através de atendimento presencial pelos servidores habilitados da Administração Pública;
19.12	Possibilidade dos usuários externos realizarem o envio de documentos e plantas técnicas de forma eletrônica, em formato PDF ou DWG;
19.13	Possibilidade de configuração de todos os documentos definidos previamente como obrigatórios pela Administração Pública nos pedidos de Licenciamento Ambiental;
19.14	Possibilidade de consulta do andamento dos pedidos de Licenciamento Ambiental pelos usuários externos e servidor habilitado, possibilitando a visualização de todo o histórico do andamento do processo de forma cronológica, de modo que, na tela do protocolo, deverá ser exibida uma linha do tempo, exibindo as movimentações mais antigas acima e as novas abaixo;
19.15	Possibilidade de inclusão de requerimentos e formulários (itens obrigatórios a critério da Administração Pública), previamente fornecidos, tanto para preenchimento na própria plataforma quanto para download;
19.16	Possibilidade de identificação dos participantes no pedido de licença, dentre os quais arquiteto, engenheiro, responsável técnico pelo Licenciamento, e proprietário do imóvel onde será emitida a licença;
19.17	Possibilidade de realização de cadastro pelo próprio usuário externo (requerente), através da informação de dados como nome, função, número do documento (CPF ou CNPJ), e-mail, empresa ou entidade na qual trabalha, e demais dados necessários;
19.18	Possibilidade de edição dos assuntos disponíveis no módulo de Licenciamento Ambiental, conforme a necessidade da Administração Pública, a exemplo de alterações em leis, decretos, normas municipais, estaduais e federais;
19.19	Possibilidade de envio de notificação ao e-mail do usuário externo informando a efetivação do



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

	pedido de Licenciamento Ambiental;
19.20	Possibilidade dos servidores habilitados terem acesso à caixa de entrada setor;
19.21	Possibilidade de acessar os documentos anexados no pedido;
19.22	Possibilidade de análise individualizada dos anexos na plataforma, através de funcionalidade de revisão/análise, que permite ao analista aceitar ou recusar;
19.23	Possibilidade de na análise dos anexos, inserir anotações e comentários;
19.24	Possibilidade de a cada nova análise, o arquivo original seja mantido inalterado;
19.25	Possibilidade de disponibilização de todos os anexos para download, caso seja necessário;
19.26	Possibilidade de assinatura eletrônica de documentos e plantas técnicas anexadas, com a geração de código verificador e QR Code, para viabilizar a consulta das informações protocolizadas e a integridade dos arquivos e dados do processo, este procedimento deverá ocorrer ao final da emissão Licença Ambiental;
19.27	Quando necessário, possibilidade de geração e impressão de PDF de todo Licenciamento Ambiental, na qual constarão todas as informações e tramitações ocorridas no processo;
19.28	Possibilidade da configuração de exigência de anexos obrigatórios ou opcionais identificados no assunto de protocolo, bem como a opção de configuração de extensões de arquivos específicos, além de permitir demais configurações necessárias.
Total de itens deste módulo: 28	
20	Fiscalização de Obras e Posturas
20.1	Possibilitar a fiscalização para viabilizar o recebimento e atendimento de demandas através de fluxo de trabalho (workflow) pré-estabelecido pela Administração Pública;
20.2	Possibilidade de inserção dos documentos editados na plataforma, quais sejam plantas técnicas e fotografias, bem como de responder o protocolo e deferir ou indeferir o processo após diligências de fiscalizações;
20.3	Possibilidade de encaminhamento interno para os setores responsáveis;
20.4	Possibilidade de geração de arquivo em formato PDF, no qual constará a condensação das informações e dos documentos tramitados na denúncia;
20.5	Possibilidade de configuração do setor destinatário inicial do processo a partir do assunto selecionado;
20.6	Possibilidade de inclusão de campos personalizados (formulário) na abertura do processo, viabilizando a captura de informações de maneira organizada, podendo os mesmos serem obrigatórios ou opcionais;
20.7	Possibilidade de utilização de modelos de texto para padronização da abertura e trâmite dos processos;
20.8	Possibilidade de geração de documentos complementares dentro do processo administrativo, incluindo referência na linha do tempo, podendo aproveitar de forma automática os dados envolvidos;
20.9	Possibilidade de aproveitamento de dados dos usuários inseridos no processo;
20.10	Possibilidade de inclusão de anexos nos atos do processo;
20.11	Possibilidade de geração automática do número do processo, por assunto ou em sequência à numeração geral, além da viabilidade de utilização de padrão customizado da Administração Pública;
20.12	Possibilidade da inserção de múltiplos prazos dentro dos Processos de Fiscalização;
20.13	Possibilidade de restrição de abertura e tramitação dos Processos de Fiscalização;
20.14	Possibilidade de configuração de anexos obrigatórios por assunto e de definição dos seus requisitos mínimos no momento da abertura.



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

Total de itens deste módulo: 14	
21	Aplicativo de Fiscalização
21.1	Possuir aplicativo para fiscalização, em formato de lista de checagem, integrado diretamente à plataforma, onde o servidor habilitado poderá viabilizar a análise de conformidade de itens fiscalizados em campo, independentemente de conexão com a internet;
21.2	Possibilidade de configuração de formulários de fiscalização, possibilitando à Administração Pública a fiscalização de qualquer objeto, local ou serviço, tais como obras, serviços de saúde, empresas, contribuintes, água, requisitos de segurança, dentre outros;
21.3	Possibilidade de acesso do servidor habilitado (fiscal) no aplicativo através de usuário e senha cadastrados;
21.4	Possibilidade de configuração de diferentes campos dentro de formulários para preenchimento pelo servidor habilitado (fiscal) durante a fiscalização;
21.5	Possibilidade de utilização off-line do aplicativo, viabilizando a realização de fiscalizações em locais sem acesso à internet;
21.6	Possibilidade de captura automática da localização geográfica da fiscalização, através de funcionalidade integrada ao GPS do aparelho, bem como de descrição textual da localização da fiscalização;
21.7	Possibilidade de identificação do objeto ou serviço vinculado à fiscalização, através de seleção em lista pré-cadastrada ou por meio de preenchimento de campo textual;
21.8	Possibilidade de resposta binária para a análise de conformidade em cada um dos itens fiscalizados, através da seleção dos campos “S” para “sim”, “N” para “não” e “N/A” para “não se aplica”;
21.9	Enquanto não sincronizada, possibilidade de salvamento da fiscalização em andamento como rascunho, viabilizando a continuação do preenchimento em momento futuro;
21.10	Possibilidade de inclusão de observação final e anexação de arquivos, tais como imagens e PDF;
21.11	Possibilidade de inserção de legendas e marcações nos arquivos de imagem anexados, que poderão ser capturadas através da câmera do aparelho ou selecionada na galeria do aparelho;
21.12	Possibilidade de integração da fiscalização à plataforma através de sincronização, desde que o aparelho esteja conectado à internet;
21.13	Possibilidade de sincronização imediata da fiscalização na plataforma, caso o dispositivo esteja com acesso à internet, ou de sincronização posterior;
21.14	Possibilidade de exibição de todas as fiscalizações sincronizadas e pendentes de sincronização;
21.15	Possibilidade de vinculação de fiscalização concluída e sincronizada a algum documento já em trâmite na Administração Pública, através de inserção de caractere em campo específico da interface web da plataforma.
Total de itens deste módulo: 15	
22	Atendimento SAC (Serviço de Atendimento ao Cidadão)
22.1	Possibilidade de registro de solicitação/reclamação diretamente pelo usuário externo (cidadão) através da Central de Atendimento da Administração Pública;
22.2	Possibilidade de registro de solicitação/reclamação por servidor habilitado, oportunizando o atendimento presencial, bem como através de canais adicionais como telefone e redes sociais, o que será vinculado ao nome do usuário externo (cidadão) atendido;
22.3	Possibilidade de indicação do método de entrada do atendimento pelo servidor habilitado (atendente), quais sejam telefone, correspondência, e-mail, rede social, atendimento social ou site;
22.4	Possibilidade de inclusão de geolocalização da demanda na tela da solicitação/reclamação, com vistas a exibir ferramenta de mapa interativo, viabilizando busca por endereço, digitação



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

	de coordenada geográfica, bem como apontamento e/ou ajuste desta através de pino;
22.5	Possibilidade de exibição das solicitações/reclamações recebidas pelo setor nos formatos de: - Listagem, com ordenação por número; - Última atividade e prazo; de calendário, no qual deverão ser exibidas as solicitações/reclamações com seu prazo final de resposta; - em formato de pinos em mapa geográfico interativo;
22.6	Possibilidade de filtragem das solicitações/reclamações recebidas pelo setor por assunto, período de data de abertura, nome do requerente e/ou marcadores aplicados;
22.7	Possibilidade de realização de movimentações pelos setores envolvidos, bem como pelo usuário externo (cidadão), através da inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos;
22.8	Possibilidade de configuração de assuntos de modo a facilitar a escolha do tipo de solicitação/reclamação por meio de lista, permitindo a ordenação hierárquica das atividades disponíveis;
22.9	Possibilidade de configuração de direcionamento automático do assunto para um setor da Administração Pública, responsável pelo atendimento, direcionando também automaticamente para o Atendimento SAC;
22.10	Possibilidade de exibição de comprovante de protocolização, através de numeração automática e sequencial gerada pelo próprio sistema e de código externo para o requerente (cidadão), imediatamente após a inclusão da demanda, no qual constará o setor destinatário da demanda;
22.11	Possibilidade de acesso integral à solicitação/reclamação pelo setor destinatário ao seu conteúdo e movimentações, podendo encaminhá-la para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário externo (cidadão);
22.12	Possibilidade de resolução unilateral da demanda por determinado setor da Administração Pública, de modo que continue com status em aberto e tramitando em setores nos quais haja alguma tarefa pendente ou que ainda estejam atendendo o usuário externo (cidadão);
22.13	Na oportunidade da resolução unilateral da demanda, possibilidade de o setor escolher entre acompanhar cada uma das próximas movimentações, quando este será devolvido à caixa de entrada do setor, ou somente ser notificado quando a demanda for novamente despachada para o setor;
22.14	Possibilidade do setor de Atendimento SAC, responder ao usuário externo (cidadão) e marcar a manifestação automaticamente como resolvida em todos os setores que eventualmente estejam envolvidos na demanda;
22.15	Possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (cidadão) após a resolução da solicitação/reclamação por todos os setores envolvidos, através da visualização do documento na Central de Atendimento;
22.16	Para garantir a proteção à identidade do usuário externo (cidadão), em cumprimento à Lei nº 12.527/11 e Lei 13.460/2017, possibilidade de escolha do tipo de identificação da solicitação/reclamação que está sendo registrada, quais sejam: - “Sem sigilo”, quando o cidadão optar pelo cadastramento da demanda sem sigilo, todos os setores internos envolvidos no atendimento terão acesso aos dados cadastrais do mesmo; - “Sigilosa”, quando o cidadão optar pelo cadastramento da demanda com sigilo, somente o setor de Atendimento SAC, terá acesso aos dados cadastrais do solicitante, ao passo que os setores envolvidos apenas visualizarão o conteúdo da manifestação, sem ter acesso aos dados cadastrais do mesmo, que deverão ser substituídos pela palavra “Sigilosa”;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

22.17	Possibilidade de o usuário externo ter acesso integral ou parcial (quando configurado pela Administração) ao conteúdo das movimentações feitas na solicitação/reclamação. Quando configurado para visualização parcial, o usuário externo terá acesso apenas aos despachos feitos diretamente a ele.
Total de itens deste módulo: 17	

23	Defesa Civil
23.1	Possibilidade de registro de ocorrências para análise, articulação e coordenação pelos setores responsáveis, tais como Defesa Civil e similares;
23.2	Possibilidade de vinculação do usuário externo (requerente) responsável pela protocolização da ocorrência, viabilizando o acompanhamento do andamento, resolução e comunicação;
23.3	Possibilidade de vinculação do proprietário do terreno no qual transcorreu-se a ocorrência, caso este seja pessoa diferente do usuário externo (requerente);
23.4	Possibilidade de identificação da origem da demanda como “interno”, “externo”, “outras entidades”, “reavaliações”, dentre outros;
23.5	Possibilidade de inclusão de geolocalização da demanda na tela da demanda, com vistas a exibir ferramenta de mapa interativo, viabilizando busca por endereço, digitação de coordenada geográfica, bem como apontamento e/ou ajuste desta através de pino;
23.6	Possibilidade de posição de coordenadas no formato UTM, colhidas de equipamento GPS específico ou por outro meio, oportunidade na qual a plataforma deverá traduzir as coordenadas do padrão UTM para o padrão de latitude e longitude, com vistas à sua correta exposição no mapa da ocorrência. A coordenada UTM deverá permanecer salva no registro da ocorrência;
23.7	Possibilidade de inserção de outros campos e informações à ocorrência, tais como tipo de imóvel, imóvel próprio, condições de uso, fornecedor de água e energia elétrica, número de ocupantes, área construída, número de cômodos, número de vítimas (lesão leve, lesão grave e óbitos, etc), viabilizando a posterior geração e retirada de relatórios;
23.8	Possibilidade de anexar arquivos à ocorrência ou em suas movimentações;
23.9	Possibilidade de configuração para envio de notificação por e-mail, contendo alertas, avisos e demais informações sobre a tramitação do documento protocolizado;
23.10	Possibilidade de configuração de envio de notificação por SMS (caso disponível), no momento da abertura e encerramento da ocorrência;
23.11	Possibilidade de configuração de níveis de acesso de servidores habilitados com permissão a formalizar ocorrências;
23.12	Possibilidade de gerar a numeração automática do documento, com configuração de numeração única no módulo ou compartilhando a numeração com outro módulo dentro da plataforma;
23.13	Possibilidade de notificação por e-mail, para os requerentes que optarem em receber, a cada tramitação e no fechamento da ocorrência;
23.14	Possibilidade de recebimento da demanda via Protocolo, na hipótese deste módulo estar disponível;
23.15	Possibilidade de geração de documentos auxiliares vinculados à ocorrência, com modelos de conteúdo padronizados, tais como Auto de Constatação, Autos de Fiscalização, Certidão de Ponto de Captação de Água, dentre outros;
23.16	Possibilidade de identificação com referência à Classificação Brasileira de Desastres (COBRADE), separando por tipo, grupo e subgrupo;
23.17	Possibilidade de direcionamento automático da demanda conforme o tipo da ocorrência;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

23.18	Possibilidade da geração de gráficos por assunto de ocorrência, sub-assunto (COBRADE), setores envolvidos, por origem, por tipo de imóvel, por imóvel próprio, dentre outros campos personalizáveis;
23.19	Possibilidade de geração de soma total e média de dados das ocorrências, tais como número de ocupantes afetados em ocorrências registradas, área construída, número de cômodos, número de vítimas (lesão leve, lesão grave e óbitos).
Total de itens deste módulo: 19	
24	Fluxo de processos - Gestão avançada de processos (workflow)
24.1	Possibilidade de configuração de etapas subsequentes no processo administrativo, de modo que a demanda só possa ser encaminhada na ordem pré-estabelecida, sem pular etapas;
24.2	Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por receber o processo em cada etapa;
24.3	Possibilidade de configuração de setores responsáveis pela tramitação do processo;
24.4	Possibilidade de inclusão de modelo de texto padrão em cada etapa, permitindo a padronização dos atos processuais;
24.5	Possibilidade de definição de SLA ideal para cada etapa;
24.6	Possibilidade de download de todos os anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP ou RAR;
24.7	Possibilidade de análise dos anexos do processo e marcar como aprovados/reprovados e ou inválido/reprovado.
Total de itens deste módulo: 7	
25	Assinatura digital em lote
25.1	Possibilidade de efetivação de assinatura eletrônica em lote, de modo que o usuário poderá subscrever, em tela específica, todos os documentos nos quais tenha sido solicitada a sua assinatura;
25.2	Possibilidade de listagem de todas as assinaturas pendentes a serem executadas pelo usuário;
25.3	Possibilidade de utilizar assinatura eletrônica em lote nos formatos de assinatura eletrônica avançada nativa ou assinatura eletrônica qualificada ICP-Brasil;
25.4	Possibilidade de utilizar assinatura em lote com os mesmos padrões da assinatura eletrônica individual, diferindo apenas na possibilidade de realização de várias assinaturas simultaneamente;
25.5	Possibilidade de filtragem da fila de assinaturas, viabilizando a escolha dos documentos que estarão pendentes de assinatura ou a exibição dos documentos que já foram assinados.
Total de itens deste módulo: 5	
26	Estrutura organizacional
26.1	Possibilidade de criar a estrutura organizacional do órgão, com suas Secretarias, Unidades, Setores e Subsetores, através de organograma dinâmico vinculando os usuários cadastrados no sistema a um ou mais setores;
26.2	Possibilidade de cadastrar setores na raiz e setores filhos tanto quanto o necessário, sem limitações;
26.3	Possibilidade de obter Informações sobre os usuários dentro de cada setor: Nome, Cargo e última vez on-line;
26.4	Possibilidade de Lista de Ramais dinâmicos de acordo com os dados dos usuários;
26.5	Possibilidade de incorporação do organograma no site oficial da Prefeitura Municipal de Americana;
26.6	Possibilidade de usuários e contatos externos realizarem consulta ao organograma em



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

	dispositivos móveis, com suporte aos sistemas operacionais Android e iOS.
Total de itens deste módulo: 6	
27	Gerenciamento de contatos e organizações
27.1	Possibilidade de gerenciar contatos internamente na ferramenta;
27.2	Possibilidade de gerenciar/visualizar contatos por tipo: pessoa física e pessoa jurídica;
27.3	Possibilidade de mesclar contatos repetidos que eventualmente estiverem cadastrados na plataforma;
27.4	Possibilidade de criar listas de contatos por perfil de usuário.
Total de itens deste módulo: 4	
28	API – Interface de Programação de Aplicativos
28.1	Deverá ser disponibilizada API aberta padrão Rest;
28.2	Possibilidade de abertura e consulta do status e tramitações dos documentos por meio de requisições POST no formato JSON;
28.3	Possibilidade de acesso à API por meio de token e código secreto específico;
28.4	Possibilidade de restrição de funcionamento da API somente para endereços de IP autorizados.
Total de itens deste módulo: 4	
29	Relatórios, Indicadores e Gráficos
29.1	Possibilidade de relatório de indicador de eficiência de cada setor da Administração Pública, consubstanciado nas informações da porcentagem de resolução de documentos, na quantidade de documentos recebidos, bem como na quantidade de resolvidos, desde o início até a data definida pelo interessado, limitada à atual;
29.2	Possibilidade de relatório de indicador de engajamento dos servidores habilitados de cada setor da Administração Pública, consubstanciado na porcentagem de leitura dos documentos recebidos, desde o início até a data definida pelo interessado, limitada à atual;
29.3	Para o indicador de assiduidade, possibilidade de acesso à informação da quantidade de acessos realizados pelo servidor habilitado, da data e hora da última ação realizada naquele setor, bem como da data e hora do cadastro;
29.4	Possibilidade de exportação dos relatórios de indicadores para formato CSV, bem como de geração de arquivo em formato PDF;
29.5	Possibilidade de escolha de quais tipos de documento deverão ser considerados os indicadores;
29.6	Possibilidade de acesso a página específica com gráfico evolutivo;
29.7	Possibilidade de visualização de demandas em aberto em determinado tipo de documento/processo, viabilizando a identificação de gargalos em processos da Administração Pública;
29.8	Relatório quantitativo de documentos da Administração Pública, através de escolha do tipo de documento, do período a ser considerado (diário, semanal, mensal e anual), do tipo de contagem, bem como se deverão ser exibidos os setores inativos ou não;
29.9	Possibilidade de geração, por servidores habilitados delegados, de relatórios de eventos ocorridos dentro da plataforma, para viabilizar a auditoria das ações realizadas, aderente ao Requisito nº 7.4.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “tem que assegurar que as informações da trilha de auditoria estejam disponíveis para inspeção, a fim de que uma ocorrência específica possa ser identificada e todas as informações correspondentes sejam claras e compreensíveis”;
29.10	Possibilidade de personalização do relatório de eventos através de escolha do período a ser abarcado;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

29.11	Possibilidade de geração de relatório consolidado com a identificação de cada evento ocorrido na plataforma, através da informação de seu código específico, do número do acesso, do nome do usuário, da data, da hora;
29.12	Possibilidade de geração de relatório de gráficos de manuseio da plataforma, consubstanciado na disponibilização de um painel de informações (dashboard) a respeito da utilização dos módulos da plataforma, por meio de gráficos e tabelas demonstrativos de dados por assunto, por usuário e por situação;
29.13	Possibilidade de geração de relatório georreferenciado nas modalidades de calor ou com pinos, consubstanciado na geolocalização dos documentos tramitados na plataforma, integralmente ou configuráveis por tipo e situação;
29.14	Possibilidade de interação direta no mapa, viabilizando melhor identificação da geolocalização das demandas da Administração Pública, vinculadas aos documentos/processos na plataforma;
29.15	No relatório de mapa de pinos, possibilidade de exibição da geolocalização;
29.16	Possibilidade de geração de relatórios analíticos e gerenciais com o quantitativo de documentos gerados no total ou por módulo, mostrando o quantitativo total da organização ou por setor, com exibição de gráfico do quantitativo em linha do tempo;
29.17	Possibilidade de geração de relatórios analíticos e gerenciais com a produtividade dos setores e usuários, mostrando a produtividade total da organização ou por setor;
29.18	Possibilidade de geração de relatórios analíticos e gerenciais contendo o tempo médio de resolução de documentos mostrando as informações por setor ou o total da organização.
29.19	Possibilidade de visualização das informações necessárias à interpretação dos relatórios e gráficos disponibilizados, viabilizando o cruzamento e a análise de dados gerenciais coletados de diferentes segmentos e através de perspectivas diversas;
29.20	Possibilidade de realização de filtragem dos setores envolvidos em cada painel de indicadores para tomada de decisão, viabilizando a visualização de detalhes quanto aos documentos tramitados, sua produtividade, bem como a quantidade de tempo;
29.21	Possibilidade de realização de download de gráficos de dados disponibilizados nos painéis de cada relatório disponibilizado, no formato de imagem, viabilizando a utilização das informações já estruturadas pela plataforma em outros documentos de interesse da Administração Pública;
29.22	Possibilidade de exportação de dados de gráficos de dados disponibilizados nos painéis de cada de relatório disponibilizado, nos formatos CSV e XLSX, viabilizando a análise e utilização de metadados em outras ferramentas e documentos de interesse da Administração Pública;
29.23	Possibilidade de acesso à descrição de cada gráfico de dados disponibilizado nos relatórios de cada painel de indicadores para tomada de decisão, viabilizando a utilização das informações já estruturadas pela plataforma em outros documentos de interesse da Administração Pública;
29.24	Possibilidade de visualização em tela cheia dos gráficos de dados disponibilizados em cada relatório disponibilizado à Administração Pública, oportunizando a análise detida de determinada informação estruturada pela plataforma;
29.25	Possibilidade de disponibilização de painel de indicadores para tomada de decisão de dados visuais sobre o andamento dos processos da Administração pública, através da exibição de relatórios detalhados quanto à utilização da plataforma pelos servidores habilitados, quanto à quantidade de documentos, bem como quanto aos atendimentos externos;
29.26	Possibilidade de visualização do quantitativo de servidores da Administração Pública, total ou filtrado por um ou mais setores, que estão habilitados na plataforma;
29.27	Possibilidade de visualização do quantitativo de usuários externos cadastrados na base de



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

	dados da Administração Pública na plataforma, total ou filtrado por um ou mais setores;
29.28	Possibilidade visualização do quantitativo de setores vinculados à Administração Pública cadastrados na plataforma, total ou filtrado por um ou mais setores;
29.29	Possibilidade de visualização do percentual de eficiência, total ou filtrado por um ou mais setores, evidenciando a quantidade de processos que estão sendo cumpridos de acordo com os padrões estabelecidos;
29.30	Possibilidade de visualização do percentual de engajamento dos servidores habilitados, total ou filtrado por um ou mais setores, evidenciando a participação ativa dos destes nos processos da Administração Pública;
29.31	Possibilidade de visualização da qualidade da prestação dos serviços públicos, total ou filtrado por um ou mais setores, refletindo o nível de conformidade e precisão das atividades realizadas;
29.32	Possibilidade de verificação da quantidade de servidores habilitados frequentes na utilização da plataforma, por setor, em comparação com o total de servidores habilitados na plataforma;
29.33	Possibilidade de identificação porcentual da quantidade de servidores habilitados que acessaram a plataforma na data atual, nos últimos sete dias, nos últimos trinta dias e daqueles que não o fazem há mais de trinta dias;
29.34	Possibilidade de identificação da quantidade de dias de inatividade de servidores habilitados na plataforma, por setor, possibilitando tomadas de decisão gerencias, estratégicas e embasadas;
29.35	Possibilidade de realização de busca nominal da quantidade de dias de inatividade de servidores habilitados na plataforma, por setor, viabilizando a verificação dos dados de engajamento da Administração Pública;
29.36	Possibilidade de visualização do quantitativo de processos criados e recebidos, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
29.37	Possibilidade de visualização do quantitativo de processos criados e recebidos por meio da plataforma, que foram resolvidos durante um período total ou específico, em todos os setores ou setores determinados, contabilizado através da data de criação de cada documento;
29.38	Possibilidade de visualização do quantitativo de anexos vinculados aos processos criados através da plataforma, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
29.39	Possibilidade de visualização do quantitativo de assinaturas realizadas pelos servidores habilitados, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de realização de cada assinatura;
29.40	Possibilidade de visualização do quantitativo do total de páginas decorrentes de documentos anexados aos processos, bem como da contagem de documentos e despachos nato digitais criados através da plataforma, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
29.41	Possibilidade de disponibilização de gráfico do quantitativo de processos tramitados na plataforma pela Administração Pública, viabilizando a visualização panorâmica dos referidos dados ao longo de meses e anos;
29.42	Possibilidade de disponibilização de gráfico do quantitativo de processos tramitados na plataforma por cada assunto cadastrado na plataforma pela Administração Pública, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
29.43	Possibilidade de disponibilização de gráfico do quantitativo acumulado de páginas decorrentes de documentos anexados aos processos, filtrável por determinados setores e/ou período ou considerando o total dos dados, bem como da contagem de documentos e despachos nato



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

	digitais criados através da plataforma;
29.44	Possibilidade de disponibilização de gráfico de distribuição percentual do status dos processos tramitados na plataforma, contabilizados pela quantidade de processos que foram arquivados por todos os setores envolvidos, por uma parte dos setores envolvidos ou por nenhum dos setores envolvidos, em período total ou determinado;
29.45	Possibilidade de disponibilização de gráfico do quantitativo de processos tramitados na plataforma, filtrável por determinados setores e/ou período ou considerando o total dos dados, viabilizando a visualização destes por módulo e assunto cadastrado na plataforma pela Administração Pública, bem como sua data de criação e status de arquivamento;
29.46	Possibilidade de visualização do quantitativo de processos recebidos, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, usuários e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
29.47	Possibilidade de visualização do quantitativo de processos criados e recebidos, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, usuários e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
29.48	Possibilidade de visualização do quantitativo do tempo médio de resolução de processos criados e recebidos, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, usuários e/ou período, contabilizado através da diferença entre a data de arquivamento e a data de recebimento no setor;
29.49	Possibilidade de visualização do quantitativo de assinaturas solicitadas a qualquer servidor habilitado, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, usuários e/ou período;
29.50	Possibilidade de visualização do quantitativo do tempo médio decorrido entre as solicitações de assinatura e suas efetivações, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, servidor habilitado e/ou período;
29.51	Possibilidade de disponibilização de gráfico com o percentual de processos criados e recebidos por meio da plataforma, que foram resolvidos por determinados usuários, filtrável por setores, módulos, assuntos e/ou período;
29.52	Possibilidade de disponibilização de gráfico com quantitativo de tempo de resolução de processos criados e recebidos por meio da plataforma, que foram resolvidos por determinados servidores habilitados, filtrável por setores, módulos, assuntos e/ou período;
29.53	Possibilidade de disponibilização de gráfico com quantitativo de tempo total que cada servidor habilitado levou para assinar documentos criados e recebidos por meio da plataforma, filtrável por setores, módulos, assuntos e/ou período;
29.54	Possibilidade de disponibilização de gráfico com quantitativo de tempo médio de resolução de processos criados e recebidos por meio da plataforma, por assunto, filtrável por setores, módulos, servidores habilitados e/ou período;
29.55	Possibilidade de disponibilização de gráfico do quantitativo de tempo para a primeira leitura do processo, primeira ação e para a sua resolução por todos os setores envolvidos, filtrável por determinados setores e/ou período ou considerando o total dos dados, viabilizando a visualização destes por módulo e assunto cadastrado na plataforma pela Administração Pública, bem como sua data de criação e status de arquivamento.
Total de itens deste módulo: 55	
30	REUNIÃO E ATA
30.1	Possibilidade de criar reuniões contendo o título, objetivo e a pauta da reunião, bem como a relação dos participantes, a data e horário em que a reunião irá acontecer;
30.2	Possibilidade do envolvimento de participantes cadastrados como usuário interno;
30.3	Possibilidade de após a criação da reunião, envolver participantes cadastrados como usuário externo;
30.4	Possibilidade de inclusão de anexos nos atos da reunião;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

30.5	Possibilidade da tramitação entre setores e entre usuários externos, permitindo a interação dos mesmos em todas as fases da reunião;
30.6	Possibilidade de anexar a Ata da Reunião em PDF e solicitar assinatura dos participantes em ordem aleatória ou sequencial.
30.7	Possuir as demais funcionalidades comuns aos demais módulos.
Total de itens deste módulo: 7	
Total de itens de todos os módulos: 411	
Total Geral de Itens (Especificações Técnicas+Módulos): 685	

4. PRAZO DO CONTRATO

O contrato decorrente desta licitação terá vigência de 05 (cinco) anos, podendo ser prorrogado conforme artigo 107, tendo em vista tratar-se de serviços de natureza contínua e essenciais ao funcionamento da rede pública e ao atendimento à população, sendo por isso considerado de alta prioridade por esta administração.

Justifica-se o prazo de vigência contratual de 05 (cinco) anos em razão da necessidade de assegurar a continuidade da gestão eletrônica dos processos administrativos e da prestação de serviços digitais à população, evitando descontinuidade dos serviços, prejuízos operacionais e perda de eficiência administrativa. O prazo adotado também se mostra compatível com a natureza da solução contratada e com o planejamento estabelecido pela Administração, conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar.

O prazo para início da execução dos serviços será imediatamente após o recebimento da ordem de serviço.

Após o interregno de 01 (um) ano, o índice adotado para o reajuste contratual será o IPCA.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Certificações

A detentora da melhor proposta, deverá apresentar no prazo de 05 dias úteis contados do ato que for declarada vencedora, Certificação referente a Hospedagem do Sistema em Nuvem, conforme descrito na especificação técnica do objeto, item 3.1, subitens 4 e 17:

“4 - Os servidores deverão possuir arquitetura distribuída em data center localizado no território nacional, visando uma latência igual ou inferior a 50 milissegundos, com certificados ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e ISO/IEC 9001:2015, aderente ao Art. 24, VII, da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Item nº 5.3 da Norma Complementar n. 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR.”

“17 - Possuir no mínimo as certificações ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e 9001:2015, ou equivalente, reconhecida pelos órgãos competentes para todos os critérios de Segurança Física (fogo, falta de energia, antifurto) e Segurança Tecnológica (anti-hackers).”

A justificativa para exigência das certificações, no contexto da contratação de serviços em nuvem, é fundamental garantia da segurança da informação e a conformidade com a legislação vigente, especialmente quando se trata da hospedagem de dados sensíveis de órgãos governamentais. No documento em questão, há a exigência de que o sistema esteja hospedado em ambiente (datacenter) que possua as certificações específicas. Esta justificativa visa esclarecer a importância dessas certificações e sua relevância para a segurança e a legalidade da contratação, sendo fundamental para proteger informações críticas e sensíveis, evitando riscos relacionados a vazamentos, acessos não autorizados e outros incidentes que possam comprometer a integridade dos dados.



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

Em resumo, as certificações exigidas, são essenciais para garantir a segurança da informação e a conformidade com a legislação. Elas asseguram que os datacenters onde os serviços em nuvem serão hospedados atendam a padrões rigorosos de segurança e disponibilidade, proporcionando um ambiente confiável para o armazenamento e processamento de dados críticos da Prefeitura Municipal de Americana.

5.2. Prestação de serviço de suporte e manutenção durante o período de garantia do sistema

A empresa contratada deverá oferecer a garantia dos serviços propostos durante todo o período de vigência do Contrato, ou até seu encerramento, caso o mesmo venha a ser prorrogado, conforme item 6.1 da execução do objeto, descrito neste Termo de Referência.

A empresa contratada deverá responsabilizar-se por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços por seus empregados, tais como: salários, seguros de acidentes, taxas, impostos, contribuições, indenizações, vales-refeições, vales-transportes e outras que eventualmente sejam criadas ou exigidas legalmente;

5.3. Subcontratação

É permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor total do contrato e depende de autorização prévia da Contratante, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto a ser subcontratado nos termos do art. 122 da Lei Federal no 14.133/2021. A não observância do referido limite percentual ou a subcontratação sem a prévia autorização do ordenador de despesa do contrato constitui motivo para penalização da contratada, não obstante a extinção do contrato, se for o caso.

Será permitida a subcontratação, com relação à hospedagem em host, data center ou nuvem, conforme o caso. Outras subcontratações deverão ser solicitadas pela empresa contratada e autorizadas pela Prefeitura de Americana, caso sejam necessárias.

Na hipótese de subcontratação dos serviços de hospedagem em nuvem (cloud), a CONTRATADA permanecerá integralmente responsável perante a CONTRATANTE pela execução do objeto, pela disponibilidade dos serviços, pela integridade, confidencialidade e segurança das informações armazenadas e processadas.

A subcontratação da infraestrutura de hospedagem não transfere à subcontratada qualquer vínculo contratual com a CONTRATANTE, permanecendo a CONTRATADA como única responsável pelo cumprimento das obrigações contratuais, legais e regulatórias.

A CONTRATADA deverá assegurar que a empresa subcontratada observe integralmente as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), bem como as normas de segurança da informação, confidencialidade, sigilo e proteção de dados aplicáveis ao objeto contratado.

A CONTRATADA deverá manter instrumentos formais celebrados com a subcontratada que contemplem obrigações de confidencialidade, proteção de dados pessoais, controles de segurança da informação, gestão de incidentes e responsabilidade sobre os dados tratados, disponibilizando-os à CONTRATANTE sempre que solicitado para fins de auditoria ou fiscalização.

Eventuais incidentes de segurança, vazamentos de dados, indisponibilidade dos serviços ou descumprimentos relacionados à hospedagem deverão ser comunicados imediatamente à CONTRATANTE, permanecendo a CONTRATADA responsável pelo acompanhamento das medidas corretivas e mitigatórias cabíveis.



5.4. Garantia Contratual

Não será exigida garantia contratual, conforme descrito nos artigos 96 a 102 da lei 14.133/2021.

6. EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. Cronograma de Execução

- **Liberação técnica da licença de uso do sistema web em formato SaaS para fins de implantação, parametrização, migração de dados, treinamento e homologação:** após o recebimento da ordem de serviço, com início do prazo de execução de 01 (um) dia. A disponibilização da licença durante a fase de implantação possui caráter exclusivamente operacional e não autoriza seu faturamento. O início do faturamento dos serviços continuados somente ocorrerá após a emissão do aceite da implantação pela CONTRATANTE, caracterizando a plena operacionalização do sistema, nos termos do item 6.2.2 deste Termo de Referência.
- **Liberação da hospedagem em nuvem (cloud):** após o recebimento da ordem de serviço, com prazo de execução de 01 (um) dia.
- **Implantação (migração de dados e parametrização do sistema), treinamento e capacitação de usuários:** após o recebimento da ordem de serviço, com prazo de execução de até 30 (trinta) dias.
- **Manutenção preventiva, corretiva e de ordem legal:** durante todo o período contratual, pelo período de 05 (cinco) anos, após implantação, conforme descrito no item 6.5.
- **Suporte técnico presencial e remoto:** após a abertura de chamado técnico, conforme descrito nos itens 6.2 e 6.4.

6.2. Implantação

O prazo de implantação que corresponde a conversão e migração de dados, parametrização do software, treinamento de usuários e habilitação do software, será de até 30 (trinta) dias, de acordo com o Cronograma descrito no Item 6.1, podendo ser prorrogado por uma única vez, por igual período, desde que a Justificativa seja aceita pela Administração.

A implantação do sistema consiste na execução de todas as configurações, compreendendo o cadastramento dos usuários, assuntos, organograma, perfis de acesso, migração de dados e demais configurações necessárias, visando sua entrada em produção, ou seja, a disponibilização on-line do sistema para utilização plena dos usuários internos e externos.

Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá analisar juntamente com a equipe técnica ou com o gestor designado pela CONTRATANTE, os requisitos, os processos internos, as adequações, parametrizações e configurações necessárias, para que a plataforma possa atender as necessidades do órgão, de suas secretarias e setores, bem como capacitar os usuários para a operação do sistema.

A implantação do sistema se iniciará imediatamente após a ordem de serviço.

O cronograma de implantação está descrito no item 6.1, e os detalhes deverão ser discutidos e definidos em reunião entre a CONTRATADA e a equipe gestora da Prefeitura Municipal de Americana, mediante levantamento de fluxo efetuado pela CONTRATADA.

As reuniões serão registradas em ata e assinados por ambas as partes participantes.

Esse prazo poderá ser revisado mediante prévia justificativa e aceite de ambas as partes.

A CONTRATADA se compromete a efetuar os devidos acompanhamentos durante a execução dos cronogramas, reportando o andamento para a CONTRATANTE.



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

A CONTRATADA deverá oferecer o suporte técnico presencial, disponibilizando no mínimo 02 (dois) consultores de implantação para acompanharem a implantação presencialmente pelo prazo mínimo de 15 (quinze) dias, sendo que, nas demais fases da implantação poderão ser feitas de forma remota.

A CONTRATADA deverá disponibilizar no mínimo 01 (um) consultor de implantação, que será responsável pela implantação continuada, pelo prazo que se fizer necessário, até a finalização da implantação, devendo sanar dúvidas, realizar novos treinamentos, prestar suporte ao sistema em nível técnico para correções e melhorias, prestar contas à comissão gestora do contrato, conduzir a implantação do sistema para produção, e a evolução dos indicadores desejados.

Caso seja necessário, a CONTRATANTE poderá requisitar em qualquer momento que a CONTRATADA disponibilize um consultor de implantação de maneira presencial.

Todos os custos decorrentes do fornecimento desse profissional, tais como salários, benefícios, alimentação, celular, veículo, combustível, notebook e impressora, são de responsabilidade da CONTRATADA.

Ao término da implantação e da migração dos dados, caso o software não corresponda ao exigido no instrumento convocatório, a CONTRATADA deverá providenciar no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, contados da data de notificação expedida pela CONTRATANTE, a sua adequação, visando o atendimento das especificações.

Concomitante com o processo implantação, a CONTRATADA deverá iniciar a capacitação dos servidores conforme condições estabelecidas em conjunto com a Administração, no prazo estabelecido no cronograma dos itens 6.1 e 6.3.

6.2.1. Migração de Dados

A migração de dados compreende na conversão dos dados disponibilizados pela CONTRATANTE para ser utilizado no sistema oferecido pela CONTRATADA, objeto deste Termo de Referência.

Caso seja necessário realizar a conversão dos dados entregues pela Administração, para fins de migração dos dados e implantação do software, esta ocorrerá por conta da CONTRATADA, que deverá utilizar seu próprio know-how para realizar esta operação.

A migração dos dados, se necessária, será realizada com os dados e anexos gerados e extraídos pela plataforma digital que o Prefeitura de Americana utiliza atualmente, que serão entregues à CONTRATADA, e deverão ser adaptados e ajustados ao formato exigido pelo sistema objeto deste Termo de Referência, garantindo o uso e a integridade das informações e dos dados fornecidos pela CONTRATANTE.

Os dados produzidos serão entregues em formato CSV e os seus anexos por meio de um link de direcionamento para download no formato original, com as possíveis extensões: .PDF, .DOC, .DOCX, .TXT, .XLS, .PPT, .JPG, .PNG, .MP3, .MP4, .CSV, .ZIP, entre outros.

A migração dos dados deverá possibilitar o acesso, leitura, tramitação e demais funções, dos arquivos natos digitais já existentes, gerados pela Prefeitura de Americana.

A empresa CONTRATADA deverá disponibilizar em sua plataforma os dados extraídos, de forma que seja possível identificar: número, ano, tipo do processo, nome do requerente, assunto, complemento, georreferenciamento, visualização de anexos e despachos, permitindo que a



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

municipalidade possa continuar consultando e tramitando os processos gerados digitalmente, mantendo a eficiência administrativa e a segurança dos dados.

A migração deverá ser realizada no prazo máximo de 30 dias a contar da data do recebimento da ordem de serviço.

A empresa CONTRATADA deverá disponibilizar a quantidade de técnicos necessária, para que possa auxiliar na migração dos dados dentro do prazo estabelecido.

A volumetria estimada de dados a serem migrados é a seguinte:

- Aproximadamente 1.300 usuários;
- Aproximadamente 1.400.000 processos divididos em todos os módulos da plataforma;
- Aproximadamente 5 TB de dados.

6.2.2. Aceite da Implantação

Considera-se plenamente operacional o sistema que tenha concluído:

- A migração dos dados;
- A parametrização;
- A disponibilização do ambiente produtivo;
- A realização dos treinamentos previstos;
- A homologação pela equipe gestora do contrato.

Concluídas as etapas acima, a CONTRATANTE emitirá o respectivo aceite da implantação, que caracterizará a plena operacionalização do sistema.

A partir da emissão do aceite da implantação, ficará autorizado o início do faturamento dos serviços continuados previstos no Item 2 do Modelo de Proposta, observadas as demais condições contratuais.

6.3. Treinamento

Os funcionários da Prefeitura deverão ser capacitados para que possam utilizar e administrar o sistema e seus respectivos módulos integrantes da solução de forma adequada no cumprimento de suas atividades.

O treinamento dos servidores designados pela Prefeitura Municipal de Americana deverá iniciar-se imediatamente após a liberação de uso do sistema, devendo estar concluído no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a contar da data de seu início.

Todo o conteúdo do treinamento, como o ambiente de treinamento, material didático como apostilas, apresentações devem ser fornecidos pela CONTRATADA, sendo os computadores e o Datashow disponibilizados pela CONTRATANTE na sala de treinamentos.

O treinamento deverá ser realizado em local definido pela CONTRATANTE, em turmas com quantidade de participantes conforme descrito no cronograma abaixo.

Os treinamentos deverão ser realizados em dias úteis, das 09h00 às 16h00.

Após o treinamento, os usuários deverão ser capazes de operar completamente o sistema, incluindo o cadastramento de dados, emissão de relatórios, realização de consultas complexas e gerenciamento dos sistemas (com tarefas como gerenciamento de usuários, correções de entradas de dados incorretas, verificação de inconsistências).



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

Os grupos serão divididos considerando os módulos gerais do sistema e do módulo de Aprovação de Projetos e Licenciamento Ambiental, levando em consideração o número de usuários e complexidade de operação de cada módulo, sendo que, deverão ser contemplados pelo treinamento um mínimo de 50% (cinquenta por cento) da quantidade de usuários estimada.

GRUPO	MÓDULO	NÚMERO DE USUÁRIOS POR GRUPO	CARGA HORÁRIA MÍNIMA	CARGA HORÁRIA MÍNIMA PARA ACOMPANHAMENTO DO USUÁRIO NO LOCAL DE TRABALHO
01	Módulos constantes no item 3.1	50	3 horas	01 dia
02	Módulos constantes no item 3.1	50	3 horas	01 dia
03	Módulos constantes no item 3.1	50	3 horas	01 dia
04	Módulos constantes no item 3.1	50	3 horas	01 dia
05	Módulos constantes no item 3.1	50	3 horas	01 dia
06	Módulos constantes no item 3.1	50	3 horas	01 dia
07	Módulos constantes no item 3.1	50	3 horas	01 dia
08	Módulos constantes no item 3.1	50	3 horas	01 dia
09	Módulos constantes no item 3.1	50	3 horas	01 dia
10	Módulos constantes no item 3.1	50	3 horas	01 dia
11	Módulos constantes no item 3.1	50	3 horas	01 dia
12	Módulos constantes no item 3.1	50	3 horas	01 dia
13	Módulos constantes no item 3.1	50	3 horas	01 dia
14	Módulos constantes no item 3.1	50	3 horas	01 dia
15	Módulos constantes no item 3.1	50	3 horas	01 dia
16	Módulos constantes no item 3.1	50	3 horas	01 dia
17	Módulo de Aprovação de Projetos Digital – item 3.1, subitens 17 e 18	30	3 horas	02 dias
18	Módulo de Aprovação de Projetos Digital – item 3.1, subitens 17 e 18	30	3 horas	02 dias
19	Módulo de Licenciamento Ambiental Digital – item 3.1, subitem 19	30	3 horas	02 dias

6.4. Suporte técnico remoto

Deverá estar disponibilizado em formato de vídeo (EAD), tutorial didático de como utilizar a plataforma para que os usuários possam realizar treinamentos e consultas, esse material deverá ser



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

atualizado sempre quando houver alterações no sistema, e deverá estar disponível para todos os usuários visualizarem quantas vezes forem necessárias.

A CONTRATADA deverá disponibilizar ainda SUPORTE TÉCNICO REMOTO sem custos e ilimitado, por meio de um sistema de chamado on-line (chat), disponível a todos os usuários internos da plataforma, e para o gestor do contrato, além do atendimento via chat, também deverá ser disponibilizado o atendimento via e-mail, WhatsApp ou atendimento pessoal diretamente com o analista de relacionamento ou de suporte da CONTRATADA.

O Suporte Técnico via Chat, deverá ser capaz de realizar correções, configurações e parametrizações de nível 01 (um), bem como a correção de eventuais erros considerados mais simples.

No atendimento via chat, caso o problema relatado não possa ser resolvido, o atendente deverá realizar os procedimentos necessários para dar prosseguimento interno da solicitação junto à CONTRATADA.

Para o atendimento via chat, deverá ser disponibilizado aos usuários internos, o histórico das solicitações, bem como o status de cada atendimento.

Caso a resolução do pedido dependa de outras ações internas da CONTRATADA, a resposta deverá ser enviada posteriormente via e-mail.

O Suporte técnico remoto deverá ser prestado de segunda a sexta-feira em horário comercial, sendo das 08h00 às 18h00.

A solução dos problemas e respostas dos chamados deverão ser atendidas em até 48 horas conforme a classificação da severidade.

As inconformidades encontradas no sistema serão classificadas segundo os seguintes critérios:

IMPACTO	SEVERIDADE	INÍCIO DO ATENDIMENTO	CONCLUSÃO DO ATENDIMENTO
O incidente impossibilita o trabalho dos usuários	CRÍTICA	Até 1 hora	Até 4 horas
O usuário informa que está impossibilitado de trabalhar	IMPORTANTE	Até 2 horas	Até 8 horas
O usuário pode desempenhar seu trabalho, porém uma atividade importante de seu dia a dia está com problemas	NORMAL	Até 8 horas	Até 24 horas
O usuário pode continuar a trabalhar normalmente	BAIXA	Até 24 horas	Até 48 horas

Para problemas de alto impacto na operação do sistema, cujo não atendimento em curto espaço de tempo causará graves prejuízos de ordem financeira, operacional ou legal, o atendimento deverá ser classificado como severidade CRÍTICA.

Para situações de intervenções no código fonte e banco de dados do sistema o prazo de ajuste deverá ser acordado entre as partes.

6.5. Manutenção do sistema

A manutenção do sistema será executada durante toda vigência do contrato e deverá ocorrer da seguinte forma:



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

Manutenção Corretiva: Havendo necessidade, será realizada a comunicação formal pelo gestor do contrato, com discriminação de “erro” apresentado no sistema e deverá ser enviado retorno indicando o prazo para solução.

Manutenção Evolutiva de Ordem Legal: alterações na legislação Federal, e que sejam de caráter obrigatório, a CONTRATADA deverá realizá-lo sem custo adicional a CONTRATANTE.

Manutenção Exclusiva: Havendo solicitação oficial que importe em acréscimos e/ou alterações nas funcionalidades originalmente exigidas para o sistema, será fornecida proposta adicional para avaliação por parte da CONTRATANTE, que se manifestará acerca da mesma.

7. GESTÃO DO CONTRATO

A Gestão do Contrato será feita pela Unidade de Serviços Gerais, que indicará o gestor responsável pelo acompanhamento e execução do contrato.

O Gestor deverá:

7.1 - Exercer a fiscalização dos serviços por meio de servidores especialmente designados, verificando se no desenvolvimento dos trabalhos, está sendo cumprido os serviços e especificações previstos no termo de referência, na proposta e no contrato de forma satisfatória e documentando as ocorrências.

7.2 - Comunicar a falta de cumprimento das obrigações à empresa CONTRATADA, para que as falhas possam ser corrigidas, garantindo o fiel cumprimento das obrigações contratuais, bem como o pleno funcionamento do sistema.

7.3 - Prestar à CONTRATADA todas as informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados.

7.4 - Convocar a CONTRATADA para reuniões, sempre que necessário.

7.5 – Intermediar junto a CONTRATADA, solicitação de correções, novas implementações e adaptações necessárias, visando a melhoria contínua do sistema.

7.6 - Encaminhar a liberação de pagamento das Notas Fiscais de prestação de serviços aprovadas, correspondentes aos serviços efetivamente prestados pela CONTRATADA, no prazo pactuado, devidamente atestadas.

7.7 - Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do Contrato, fazendo solicitações formais de configuração, parametrização, liberação e outras ações necessárias, inclusive quanto a notificação e aplicação de sanções, caso ocorra o descumprimento das cláusulas contratuais.

7.8 - Acompanhar e fiscalizar todas as atividades da CONTRATADA pertinentes ao objeto a ser contratado.

O Fiscal deverá:

7.9 - Acompanhar o contrato com o objetivo de avaliar a execução nos moldes contratados e, aferindo a qualidade dos serviços prestados, verificando se os mesmos estão compatíveis com os indicadores estabelecidos no edital, para fins de pagamento.



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

7.10 - Registrar as eventuais faltas verificadas na execução do contrato, as providências exigidas e as recomendações efetuadas, bem como as soluções adotadas pela contratada;

7.11 - Esclarecer as dúvidas do preposto da contratada que estiverem sob sua alçada, encaminhando, às áreas competentes, os fatos que extrapolem sua competência

7.12 - Apresentar, em tempo hábil, as situações que requeiram decisões e providências que extrapolem sua competência ao gestor para a adoção das medidas convenientes;

7.13 - Verificar se estão sendo atendidas as especificações técnicas elencadas no termo de referência, assim como os prazos de execução e de conclusão, devendo solicitar ao preposto da contratada a correção dos problemas detectados;

7.14 - Recusar serviço ou fornecimento irregular ou em desacordo com as condições previstas no Edital de licitação, na proposta da contratada e no instrumento de contrato e seus Anexos;

7.15 - Receber reclamações relacionadas à qualidade dos serviços prestados;

7.16 - Comunicar por escrito ao gestor qualquer falta cometida pela contratada que poderão levar à aplicação de sanção ou à rescisão contratual, a ser juntado no processo administrativo;

7.16 - Comunicar ao gestor do contrato a necessidade de se realizar acréscimos ou supressões no objeto contratado, com vistas à economicidade e à eficiência na execução contratual;

7.17 - Comunicar ao gestor do contrato, formalmente e com antecedência, o seu afastamento das atividades de fiscalização para que, caso julgado necessário, seja designado um substituto;

8. MEDIÇÃO E PAGAMENTO

O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias após o aceite da Nota Fiscal, de acordo com o cronograma apresentado no item 8.1.

Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

A Nota Fiscal deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal exigida por este Município, que são: CND da Receita Federal e CRF – FGTS.

Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou alguma circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

Constatando-se a situação de irregularidade da CONTRATADA, 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 da CONTRATANTE.

O primeiro mês contratual será destinado à implantação, migração de dados, parametrização, capacitação, treinamento e homologação do sistema. Durante esse período não haverá faturamento dos serviços continuados de licenciamento de software, manutenção, suporte técnico e envio de notificações por SMS. O pagamento desses serviços fica condicionado à plena operacionalização do sistema e à emissão do respectivo aceite da implantação pela CONTRATANTE, nos termos do item 6.2.2 deste Termo de Referência.



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

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

8.1 Cronograma de Pagamento

ITEM	SERVIÇOS	MÊS													
		1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12°	60°	
1	Implantação, migração de dados, parametrização, treinamento e capacitação de usuários.														
2	Licença de software, manutenção (preventiva, corretiva e de ordem legal), suporte técnico presencial e remoto e envio de notificações por SMS.														
3	Hospedagem em nuvem (cloud)														

9. SELEÇÃO DO FORNECEDOR

A seleção do fornecedor será feita mediante processo licitatório, na modalidade Pregão Eletrônico, com critério de julgamento de menor preço global, conforme disposto no Art.6º, inciso XLI, da Lei 14.133/2021, uma vez que se trata de serviços comuns.

O parcelamento não é tecnicamente viável.

Será realizada a Prova de Conceito, que terá como objetivo garantir que a licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar deste certame atenda aos itens do sistema relacionados no Anexo III-A deste Termo de Referência.

Dessa forma a solução será submetida à verificação técnica para avaliação de seu atendimento dos requisitos exigidos neste Termo de Referência.

9.1. Qualificação Técnica

9.1.1 Habilitação:

- a) Comprovação de aptidão de desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto desta licitação, por meio de apresentação de atestado(s) fornecido(s), em nome da empresa licitante, no(s) qual(is) conste(m) que a licitante já executou serviços similares ou equivalentes ao do presente certame, na quantidade de 50% do número de usuários, permitindo a soma de atestados diversos desde que atinja o número estimados de usuários informados nesse Termo de Referência conforme o quadro abaixo:

Quantidade de usuários estimada	Quantidade mínima exigida (50%)
1300	650

- b) Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto desta licitação, conforme artigo 67, inciso VI da Lei 14.133/2021.



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

c) Será permitida a realização de visita técnica.

9.1.2 Para fins de contratação:

a) A detentora da melhor proposta deverá apresentar no prazo de 05 dias úteis contados do ato que for declarada vencedora, Certificação referente a Hospedagem do Sistema em Nuvem, conforme descrito na especificação técnica do objeto, item 3.1, subitens 4 e 17, deste Termo de Referência:

“4 - Os servidores deverão possuir arquitetura distribuída em data center localizado no território nacional, visando uma latência igual ou inferior a 50 milissegundos, com certificados ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e ISO/IEC 9001:2015, aderente ao Art. 24, VII, da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Item nº 5.3 da Norma Complementar n. 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR.”

“17 - Possuir no mínimo as certificações ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e 9001:2015, ou equivalente, reconhecida pelos órgãos competentes para todos os critérios de Segurança Física (fogo, falta de energia, antifurto) e Segurança Tecnológica (anti-hackers)”.

9.2. Qualificação Econômico-financeira

Serão exigidas as comprovações mínimas da Lei 14.133/2021, requeridas habitualmente por esta municipalidade.

9.3. Participação de Consórcio

Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio para este certame, visto que o objeto é classificado como um serviço comum de natureza contínua. A Administração reforça que existem no mercado diversas empresas com expertise técnica, econômica e jurídica suficiente para realizar o serviço de forma individualizada, sendo o objeto plenamente passível de atendimento por uma única empresa do ramo. Essa vedação visa garantir que o núcleo do objeto — que compreende o licenciamento, a implantação e o suporte — seja executado diretamente pela empresa vencedora, sem a fragmentação de responsabilidades que um consórcio poderia gerar. Diferentemente da proibição de consórcios, a Administração admite a subcontratação apenas para a parcela de hospedagem em nuvem, por ser considerada uma atividade meramente acessória e complementar, permitindo que a contratada utilize infraestrutura especializada de terceiros sem abdicar da gestão e do controle direto sobre a solução tecnológica ofertada.

9.4. Garantia de Proposta

Não será exigida a garantia de proposta.

10. ESTIMATIVA DO PREÇO

Mediante pesquisa de mercado conforme o disposto no artigo 23, § 1º, da Lei 14.133/2021 e artigo 29, do Decreto Municipal 13.826/2025.



ANEXO III – A PROVA DE CONCEITO

Antes da finalização da licitação, a empresa detentora da melhor proposta deverá efetuar a demonstração de forma satisfatória, a qual será submetida a testes para comprovar o pleno atendimento dos itens elencados nessa prova de conceito das características técnicas da plataforma e descritivo técnico do sistema.

A comissão técnica designada pela municipalidade terá competência para analisar, e avaliar de forma objetiva, via relatório circunstanciado, o resultado da apresentação.

A Prefeitura disponibilizará ambiente adequado para a realização dos testes, que serão acompanhados pelos servidores municipais designados para integrar a Comissão Técnica. O computador a ser utilizado deve ser providenciado pela própria licitante, enquanto o local da realização da Prova de Conceito, projetor multimídia e a conexão com a internet poderá ser providenciada pelo Município.

O acesso ao Sistema deverá ser operacionalizado somente através de navegador browser de internet já preparado pela licitante vencedora, em seu computador, não sendo aceito o acesso ao Sistema através de executáveis, serviços de terminal – Terminal Services – e/ou através de emuladores de terminal – Virtual Machine. Toda a operacionalização prática do Sistema deverá ser apresentada unicamente via internet em ambiente externo, ou seja, ser demonstrada diretamente pelo link de acesso.

Após 02 (dois) dias úteis da realização da sessão desse processo licitatório, a empresa vencedora será convocada para a realização da Prova de Conceito. Após 05 (cinco) dias úteis da convocação, a empresa será submetida à Prova de Conceito para a real comprovação da efetividade do sistema adquirido, onde a empresa deverá atender no mínimo 70% dos itens solicitados nas especificações técnicas descritas no item 3.1 do Termo de Referência, os quais são considerados essenciais às necessidades dessa municipalidade, que já deverão estar em pleno funcionamento no sistema, conforme itens listados.

Os itens exigidos neste ANEXO III-A, considerados como obrigatórios, correspondem ao mínimo de 70% do total de itens descritos no item 3.1 do Termo de Referência. O não atendimento dos itens deste ANEXO em sua totalidade, automaticamente ocasionará a desclassificação da licitante.

Conforme podemos observar, os quesitos descritos no Item 3.1 do Termo de Referência, totalizam 685. A quantidade exigida neste ANEXO III - A totaliza 510 quesitos, que corresponde 74,3% do total de itens da licitação.

A demonstração prática do Sistema será realizada nas dependências da CONTRATANTE e as demais licitantes poderão acompanhar a realização, e só poderão se manifestar após a finalização da apresentação/demonstração, através da ata que será lavrada ao término da sessão.

A avaliação da Prova de Conceito se dará da seguinte forma: A equipe designada pela CONTRATANTE solicitará que a empresa detentora da melhor proposta demonstre que atende aos requisitos solicitados para cada item constante deste ANEXO. Se o sistema atender ao que for solicitado na descrição do item, será considerado apto.

A demonstração a ser desempenhada pela licitante, destinada à validação técnica das funcionalidades deverá ser concluída em até 02 (dois) dias úteis, das 09 às 17:00hs com pausa de 1 (uma) hora para almoço.

Após a finalização da prova de conceito será emitido parecer final pela Comissão Técnica, informando se o sistema atende às exigências do Edital, o qual servirá de subsídio para a adjudicação do objeto pela autoridade competente à empresa vencedora do certame.



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

A Comissão que irá realizar a avaliação da demonstração dos itens elencados do software oferecido será assim constituída:

Eduardo César Samogim Spilla – Ouvidor Municipal
Luciana Aparecida Fontaneti – Encarregada de Serviços
Amanda Marcondes Rosa – Escriturária
Mirella Pacini Boschiero – Assessora Institucional
Luciana Andrea Cardoso – Secretária Adjunta de TI
Fabrício Rodrigues – Diretor da Unidade de Sistemas
Iara Comandini – Diretora da Unidade de Aprovação de Projetos

DEMONSTRAÇÃO TÉCNICA - PROVA DE CONCEITO

Serão considerados como obrigatórios os itens elencados abaixo:

Quesitos	Número do quesito descrito nas Especificações Técnicas (item 3.1.)	Características técnicas da plataforma
01	01	O sistema deverá ser desenvolvido e disponibilizado tanto em plataforma web, acessível no mínimo nos navegadores Microsoft Edge, Mozilla Firefox ou Google Chrome, para uso em computadores, notebooks, tablets e smartphones, bem como em aplicativo mobile (app) para os sistemas operacionais Android e IOS, e deverá estar disponível 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana). A interface deverá ser responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade, compreensível a qualquer cidadão, conforme Art. 3º, VII e X, da Lei nº 14.129/2021;
02	02	A Interface deverá ser intuitiva, organizada e centralizada, com funcionalidades que viabilizam ao usuário uma experiência de usabilidade simples e amigável (user friendly);
03	03	O acesso deverá ser seguro, hospedado em servidor WEB com certificado de segurança SSL, garantindo assim troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema aderente ao Art. 3º, V, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet);
04	04	Os servidores deverão possuir arquitetura distribuída em data center localizado no território nacional, visando uma latência igual ou inferior a 50 milissegundos, com certificados ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e ISO/IEC 9001:2015, aderente ao Art. 24, VII, da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Item nº 5.3 da Norma Complementar n. 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR;
05	05	Possuir plataforma com tempo médio de carregamento completo para o usuário final igual ou inferior a 5 (cinco) segundos, que poderá ser aferido por ferramenta específica de monitoramento, aderente ao Art. 3º, IV, da Lei nº 14.129/2021;
06	06	Deverá possuir cópia de segurança automatizada (backups) sem necessidade de ação por parte da PMA e de responsabilidade da



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

		CONTRATADA;
07	07	Deverá possuir garantia de SLA (Acordo de nível de serviço) para atendimento e no mínimo 99% de disponibilidade e uptime do sistema a serem publicamente disponibilizado em uma página de status;
08	08	Deverão ser realizados por conta da CONTRATADA e sem ônus para a prefeitura, testes de segurança Pentest Whitebox (penetration test), através de consultoria especializada que possua certificação em segurança, no intervalo máximo de 3 (três) meses, visando a garantir a segurança da aplicação, através de metodologia baseada em padrão de mercado e geração de relatórios detalhados contendo métodos, técnicas, ferramentas, apontamento de eventuais vulnerabilidades encontradas e recomendações de correções, aderente ao Art. 3º, V, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
09	09	Deverá possuir 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 e controle de reputação, aderente ao Art. 21, VII; Art. 42 e Art. 43 da Lei nº 14.129/2021; Os e-mails de saída deverão ser enviados com encriptação TLS e possibilidade de descadastramento para quem recebe;
10	10	Por se tratar de um serviço de internet, deverá ser utilizado mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs para inserção de informações na plataforma, dessa forma garantindo que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de letras ou padrão a ser definido pela CONTRATADA;
11	11	Possibilidade da interoperabilidade entre sistemas de terceiros via APIs específicas;
12	14	Possibilidade de download de todos os anexos compactados em formato ZIP ou RAR;
		Infraestrutura Tecnológica e Segurança
13	15	Toda a solução deverá funcionar em ambiente virtual, ou seja, não sendo necessário nenhum investimento por parte da Prefeitura Municipal de Americana em infraestrutura, servidores, certificados, cabeamento e conectividade, etc. Bastando somente dispor de conexão com a internet e computadores ou dispositivos móveis com capacidades de acesso, aderente ao Art. 37 da CF;
14	16	A CONTRATADA deverá hospedar a solução em ambiente em nuvem (cloud). Os custos do armazenamento são de total responsabilidade da CONTRATADA. Deverá dispor de dispositivos de alta performance que forneçam toda infraestrutura necessária para a execução dos serviços, bem como fornecer garantias de segurança para as transações via WEB, durante a vigência contratual, atendendo, no mínimo, os requisitos descritos neste Termo de Referência;
15	17	Possuir no mínimo as certificações ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e 9001:2015, ou equivalente, reconhecida pelos órgãos competentes para todos os critérios de Segurança Física (fogo, falta de energia, antifurto) e Segurança Tecnológica (anti-hackers);
16	18	Os servidores (aplicativos, Internet e Banco de Dados) deverão trabalhar com componentes que ofereçam redundância no ambiente acessado pelos



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

		usuários e também quanto às questões relativas às Seguranças Físicas, tecnológicas e backups;
17	19	Possuir firewall clusterizado com balanceamento de carga em 3 camadas com topologia de RACK, Load Balance no banco de dados distribuído e na camada WEB;
18	20	Possuir links de comunicação de alto desempenho com banda compatível com a demanda e com garantia de disponibilidade, capazes de disponibilizar acesso via WEB aos usuários do sistema;
19	21	Possuir conexões SSL, com certificação segura emitida por autoridade certificadora credenciada junto à ICP-Brasil e criptografada do transporte das informações - HTTPS;
20	22	Possuir sistemas de antivírus/spywares, para proteção contra eventuais vírus, evitando paradas e perdas para os contribuintes e para a Administração;
21	23	Possuir dispositivos para bloquear exploração de vulnerabilidades de segurança como SQL Injection e Cross Site Scripting (XSS);
22	24	Os dados sigilosos utilizados para autenticação de usuários deverão ser armazenados em banco de dados de forma protegida, utilizando algoritmos criptográficos, impossibilitando a visualização em texto plano desses dados;
23	25	Possuir softwares para segurança da informação que garantam o sigilo e a proteção contra roubo de informações que possam ocorrer através de ataques realizados por pessoas de fora do ambiente e também de dentro do próprio ambiente disponibilizado;
24	26	Possuir sistemas para gerenciamento de cópias de segurança, de modo em que haja duas ou mais cópias em servidores instalados em locais físicos distintos e autônomos assegurando a integridade, disponibilidade, continuidade e segurança das informações;
25	27	A CONTRATADA deverá possuir softwares de gerenciamento para acompanhamento, medição e monitoramento do desempenho dos equipamentos de infraestrutura e sistemas, operando de forma proativa para situações eventuais de instabilidade, proporcionando qualidade e segurança para a infraestrutura fornecida. Deverá possuir equipe capaz de identificar eventuais situações que possam prejudicar o desempenho do sistema e tomar as devidas ações corretivas;
26	28	Possuir ambiente de homologação: disponibilizar um ambiente nas mesmas condições do ambiente de produção, atendendo os mesmos requisitos, com os sistemas integrados para customizações, implementações e testes, que se façam necessários para atender às peculiaridades da aplicação da legislação ao sistema;
27	29	O banco de dados e hospedagem será de inteira responsabilidade da CONTRATADA e deverá realizar backups diários, podendo ser reestabelecidas versões de dias anteriores e enviados para prefeitura quando solicitado.
		Backups
28	30	A CONTRATADA deverá disponibilizar para a Prefeitura Municipal de Americana cópia dos backups ou extração dos dados sempre que solicitado ou no final do contrato. Os dados produzidos serão entregues em formato CSV, e os seus anexos por meio de um link



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

		de direcionamento para download no formato original, com as possíveis extensões: .PDF, .DOC, .DOCX, .TXT, .XLS, .PPT, .JPG, .PNG, .MP3, .MP4, .CSV, .ZIP, entre outras.
		Logs e Auditoria
29	32	O sistema deverá registrar (log) de alterações, inclusões e exclusões realizadas nos módulos, telas e recursos do sistema, onde seja gravado o nome do usuário, registrar o IP da máquina, identificação do registro afetado pela operação do usuário (exceto quando operações em massa), data, hora, minuto e segundo. Esta função também deverá suportar o registro de dados do sistema de autenticação de usuários (login).
		Segurança - Métodos de Acesso
30	33	O acesso à plataforma deverá ser por meio de login, através de e-mail ou CPF e de senha pessoal e intransferível cadastrada pelo próprio usuário ou pelo administrador do sistema;
31	34	Possibilitar que os usuários recuperem sua senha por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e-mail cadastrado e confirmado;
		Acesso Interno à Plataforma – Login para Funcionários
33	35	O acesso interno à plataforma deverá ser através de e-mail individual cadastrado/habilitado pelo administrador do sistema, ou usuário por ele autorizado, e senha pessoal e intransferível, aderente aos Requisitos nº 7.2.1 e 7.2.5 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza, respectivamente, que o sistema “tem que manter pelo menos os seguintes atributos dos usuários, de acordo com a política de segurança: identificador do usuário; autorizações de acesso; credenciais de autenticação” e “tem que permitir acesso à funções do sistema somente a usuários autorizados e sob controle rigoroso da administração do sistema, a fim de proteger a autenticidade dos documentos arquivísticos digitais”;
34	36	Possibilidade de recuperação de senha por meio de formulário intitulado "esqueci a senha", remetido ao e-mail previamente cadastrado e confirmado, aderente ao Art. 6º, VII, e Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
35	37	Possibilidade de acesso à plataforma através de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF), aderente ao Art. 4º, III, da Lei nº 14.063/2020 c/c Medida Provisória nº 2.200-2/2001;
36	38	Possibilidade de utilização de ferramenta externa de validação de acesso, por meio de token (código) associado à conta do servidor habilitado, gerado automaticamente a cada 30 (trinta) segundos e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais. Na hipótese de adoção da ferramenta externa de validação, o usuário necessitará estar em posse do dispositivo gerador do token (código) para ter acesso à conta, aderente ao Art. 4º, II, da Lei nº 14.063/2020;
37	40	O usuário Administrador deverá possuir acesso a todas as funcionalidades da plataforma, bem como autorização para cadastrar setores e usuários internos de toda a Administração Pública;
38	41	Possuir cadastro único de servidor habilitado para acesso a todos os módulos que lhe sejam autorizados, através de plataforma integrada;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

39	42	Possibilidade de parametrização da concessão de acesso a determinados módulos, bem como de restrição de procedimentos de abertura e tramitação de documentos, aderente ao Requisito nº 7.2.12 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que “o acesso a documentos, a dossiês/processos ou classes, tem que ser concedido se a permissão requerida para a operação estiver associada a pelo menos um dos grupos aos quais pertença o usuário”;
40	43	A funcionalidade de cadastro de servidor habilitado na plataforma deverá ser disponibilizada apenas aos usuários Administradores, responsáveis diretos do setor que o novo usuário integrará e seus superiores hierárquicos, aderente ao Requisito nº 7.2.7 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, senão vejamos: “7.2.7. Somente administradores autorizados têm que ser capazes de criar, alterar, remover ou revogar permissões associadas a papéis de usuários, grupos de usuários ou usuários individuais”;
41	44	A efetivação do cadastro deverá reunir dados de data, hora, identificação do responsável, IP e navegador de acesso, instituindo uma cadeia de responsabilidades, aderente ao Requisito nº 2.6.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ;
42	45	O cadastro de servidor habilitado deverá ocorrer através de inserção de informações de nome completo, cargo/função, CPF, sexo, data de nascimento, foto do servidor, senha e demais informações necessárias; Caso o cadastro possua foto, a mesma deverá ser visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão tramitando os processos;
43	46	Possibilidade de ocultação de parte do CPF de pessoas físicas e do CNPJ de pessoas jurídicas, bem como inviabilização da identificação dos referidos dados através de buscas e pesquisas, em aderência aos Arts. 2º; 3º; 5º, I; 6º, VII; e 7º, III, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
44	47	Possibilidade de o servidor habilitado e do usuário externo, editar seus dados de acesso, através de formulário específico;
45	48	Possibilidade do usuário definir uma assinatura em tela que será utilizada nos documentos assinados pelo usuário;
46	49	Como forma de preservar o histórico de todos os usuários que já utilizaram a plataforma, não deverá ser possível a exclusão de cadastro de usuário, restando permitida apenas a suspensão de seu acesso;
47	50	Possibilidade do servidor habilitado configurar na plataforma o período em que estiver em férias ou afastado do trabalho por motivos de licença maternidade, licença paternidade, dentre outros;
48	52	Possibilitar a integração automática entre as respostas enviadas por e-mails e a plataforma, de modo que aquelas incorporem imediatamente o documento em formato de despacho;
49	53	Possibilidade de o Administrador promover a alteração do setor ao qual o servidor habilitado está vinculado, oportunidade na qual está passa a ter acesso somente aos documentos do novo e atual setor. Ainda assim, o histórico do servidor habilitado deverá permanecer, também, no setor anterior;
50	54	Possibilidade de segmentação das permissões dos servidores habilitados por níveis de acesso, aderente ao Requisito nº 7.2.14 do e-ARQ Brasil,



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

		instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “pode permitir que alguns usuários estipulem que outros usuários, papéis ou grupos de usuários podem ter acesso aos documentos sob sua responsabilidade. Essa permissão deve ser atribuída pelo administrador, de acordo com a política de segurança do órgão ou entidade. ”;
51	56	Possibilitar a utilização de perfil Nível 1, com possibilidade de movimentação de documentos do setor, bem como de cadastramento de novos servidores públicos e de subsetores subordinados hierarquicamente ao setor ao qual está vinculado. Possibilidade de acesso e interação a todos os documentos de todos os subsetores subordinados ao setor atual;
52	57	Possibilitar a utilização de perfil Nível 2, com possibilidade de movimentação exclusiva dos documentos do setor ao qual está vinculado atualmente;
53	58	Possibilitar a utilização de perfil Nível 3, com possibilidade de visualização de documentos do setor ao qual está vinculado;
54	59	Possibilidade de o servidor habilitado ser definido como Auditor ou usuário Master, circunstância que lhe permitirá acesso irrestrito a todas as funções e configurações do sistema, bem como a consulta e interação em todos os documentos e setores da Administração Pública;
55	60	Possibilidade de ao servidor habilitado ser outorgado o acesso a relatórios gerenciais de toda Administração Pública;
56	62	Possibilitar o acesso de todos os usuários internos cadastrados se conectarem simultaneamente à plataforma.
		Acesso externo à plataforma Login para munícipes/cidadãos, órgãos, empresas, etc. (usuário externo)
57	63	Possibilidade de cadastro ilimitado de usuários externos, com recuperação de senha pelos mesmos;
58	64	Possibilidade de o usuário externo utilizar-se de sua conta Google para acessar a plataforma. Na hipótese de o endereço de e-mail não estar associado a um cadastro existente, deverá ser encaminhado para complementação cadastral com informações adicionais, ficando a critério da administração habilitar ou não esse acesso;
59	65	Possibilidade do usuário externo utilizar-se de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) para acessar a plataforma;
60	66	Na hipótese do CPF ou CNPJ vinculado ao ICP-Brasil não estar associado a um cadastro existente, possibilitar a criação automática e encaminhar para complementação cadastral, com informações adicionais;
61	67	Possibilidade do usuário externo utilizar-se do login GOV.BR, do Governo Federal, para acessar a plataforma;
62	68	Na hipótese do CPF ou CNPJ vinculado ao login GOV.BR, do Governo Federal, não estar associado a um cadastro existente, possibilitar a criação automática e encaminhar e para complementação cadastral, com informações adicionais;
63	71	Possibilidade de abertura de documentos externos por servidores habilitados na plataforma, através dos mesmos login e senha do acesso interno. Na oportunidade, a visualização e a tramitação do documento ficarão atribuídas ao cadastro da pessoa, sem vinculá-las ao seu respectivo setor na Administração Pública;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

64	72	Possibilitar a captura automática de mensagens provenientes de e-mails respondidos, de modo que, na hipótese de um usuário externo responder notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta deverá ser incluída no documento em formato de despacho, facilitando a interação entre usuários externos e servidores habilitados;
65	73	Possibilidade de inclusão, pelo usuário externo, de informações de maneira facilitada no documento, através de resposta a e-mail de notificação enviado pela plataforma, prestigiando o princípio da eficiência e aderente ao Art. 37 da CF;
66	74	Possibilidade de acesso, pelo usuário externo, às informações vinculadas a um documento, bem como aos seus anexos, em modelos configurados pela administração pública, prestigiando os princípios da publicidade e transparência, aderente ao Art. 37 da CF;
67	75	Possibilidade de acesso a documentos por meio de chave pública e leitura de QR-Code;
68	76	Possibilidade de ocultação de parte do CPF de pessoas físicas e do CNPJ de pessoas jurídicas, bem como inviabilização da identificação dos referidos dados através de buscas e pesquisas, em aderência aos Arts. 2º; 3º; 5º, I; 6º, VII; e 7º, III, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
69	77	Possibilidade do usuário externo atualizar seus dados, registrar novas demandas, bem como acompanhar o progresso e a resolução de demandas precedentes;
70	78	Possibilidade do usuário externo acessar sua caixa de entrada pessoal, onde estarão reunidos todos os documentos dos quais é requerente ou destinatário;
		Estruturação das informações
71	79	A plataforma deverá possibilitar a organização hierárquica em setores e subsetores, com possibilidade de ilimitados níveis, de acordo com a estrutura interna da Administração Pública, incluindo as autarquias municipais (DAE, GAMA, FUSAME E AMERIPREV), bem como empresas terceirizadas ou órgãos que estiverem prestando serviços à municipalidade, que necessitem tramitar processos da Administração Pública.
72	80	Possibilidade de vinculação dos servidores habilitados na plataforma a um setor principal e possibilidade de serem associados a setores secundários, em aderência ao Requisito nº 7.2.13 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema “tem que permitir que um usuário pertença a mais de um grupo”;
73	82	Possibilitar a utilização multissetorial das demandas geradas na plataforma, de modo que cada setor envolvido deverá ter a possibilidade de tramitar, encaminhar, definir estágio de andamento, bem como marcar como resolvida unitariamente naquele setor, não causando alteração da situação geral do documento;
74	84	O acesso aos documentos deverá ser restrito aos usuários devidamente autorizados para tanto, através do seu envio ou encaminhamento, bem como de entrega de chave pública para consulta;
75	85	Possibilitar o registro de todos os acessos aos documentos e seus despachos, restando disponível a listagem de quem, quando e a qual setor está vinculado o usuário que visualizou, proporcionando aos envolvidos transparência no trabalho realizado, em aderência aos Requisitos nº 6.1.7 e



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

		6.1.20 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconizam, respectivamente, que o recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que registrar na trilha de auditoria todas as alterações ocorridas neste fluxo” e “tem que registrar a tramitação de um documento em seus metadados. Os metadados referentes à tramitação devem registrar data e hora de envio e recebimento, e a identificação do usuário”;
76	86	Possibilitar a existência de caixa de entrada de documentos para cada setor da Administração Pública, na qual todos os documentos recebidos estarão disponíveis para os servidores habilitados vinculados;
77	87	Possibilitar a organização da caixa de entrada setor por abas ou equivalentes, de modo a refletir o status de cada documento no setor separadamente;
78	89	Possibilidade de disponibilização de documentos na caixa de entrada pessoal dos usuários diretamente associados àqueles, além da caixa de entrada do setor, onde devem constar todos os documentos, independentemente de estarem associados a alguém ou sem atribuição individual, em aderência ao Requisito nº 6.1.16 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que reconhecer indivíduos e grupos de trabalho como participantes”;
79	90	Possibilidade de vinculação dos documentos ao setor, de modo que, na hipótese de um servidor público ser desativado ou transferido para outro setor, todo o histórico por ele produzido continua a integrar o setor, viabilizando a continuidade das demandas sem perda de informações;
80	91	Possibilidade de organização dos documentos e anexos do processo por ordem cronológica de inclusão, na vertical, em um modo de visualização denominado “árvore de documentos do processo”, em formato de arquivo PDF.
		Divisão por módulos
81	92	A estruturação e o funcionamento da plataforma deverá ser dividida em módulos, de modo a retratar a realidade documental da Administração Pública, os quais poderão ser acessados por servidores habilitados e usuários externos devidamente autorizados, em aderência ao Requisito nº 6.1.5, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que permitir que fluxos de trabalho pré-programados sejam definidos, alterados e mantidos exclusivamente por usuário autorizado”;
82	93	Possibilidade de restrição dos módulos a usuários específicos, conforme definição da Administração Pública;
83	94	Possibilidade de acesso à criação e à consulta de documentos/processos de todos os módulos, quando disponíveis ao servidor habilitado, na mesma interface, através de um menu único de opções;
84	95	Cada módulo deverá possibilitar uma contagem própria dos documentos/processos não lidos por servidores habilitados do setor.
85	96	Possibilidade de configuração para que os documentos gerados em cada módulo do sistema possam ter visibilidade total, parcial, ou ainda que não sejam visíveis para o usuário externo.



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

		Sistema de notificação multicanais
86	97	O sistema deverá possuir funcionalidade para envio de notificações por, pelo menos, e-mail e SMS;
		Organograma de setores
87	104	Possibilidade de criar automaticamente organogramas dinâmicos a partir dos setores e usuários configurados na plataforma pela Administração Pública;
88	105	Não possuir limites de criação de setores na estrutura, de modo que poderão ser cadastrados tantos setores na raiz e setores filhos quantos forem necessários, de acordo com a estrutura hierárquica da Administração Pública;
89	106	Possibilidade de exibir informações sobre os usuários integrantes de cada setor, tais como nome, cargo e data que esteve on-line pela última vez;
90	107	Possibilidade de efetivação de busca pelo nome dos servidores habilitados;
91	108	Possibilidade de visualização dos servidores habilitados que integram cada setor da estrutura da Administração Pública, através de botão de expansão;
92	109	Possibilidade de exibição de lista de telefones dos usuários pertencentes a cada setor;
93	110	Possibilidade de incorporação do organograma no site da Administração Pública.
		Controle de prazos
94	111	Possibilidade de criação de múltiplos prazos e atividades nos documentos em trâmite, disponíveis no setor;
95	117	Possibilidade de edição de um prazo e/ou atividade, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável;
96	118	Possibilidade de exclusão de um prazo e/ou atividade, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável.
		Status de leitura e rastreabilidade dos documentos
97	119	Possibilidade de identificação visual do status de leitura na caixa de entrada do setor, evidenciando se cada documento já foi ou não lido pelo servidor habilitado, bem como informando se houve leitura por qualquer outro servidor habilitado do setor;
98	120	Os registros de acesso a cada documento ou demanda deverão ser consignados automaticamente e exibidos no próprio documento, viabilizando um histórico cronológico do acesso, aderente ao Requisito nº 7.4.1 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema tem que ser capaz de registrar, na trilha de auditoria, informações acerca do usuário, data e hora de acesso ou tentativa de acesso a documentos e ao sistema;
99	121	Possibilidade do usuário externo, ao consultar documento ao qual esteja vinculado, acessar as informações de seu login na plataforma, proporcionando transparência aos envolvidos na tramitação de um documento eletrônico;
		Busca avançada
100	126	Possibilidade de utilização de ferramenta para busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma, em aderência ao Requisito nº 4.2.4 do



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

		e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que o conteúdo dos documentos em forma de texto possa ser pesquisado”;
101	127	Possibilidade de busca por termos, período de emissão do documento, tipo de documento, assunto em texto escrito e envolvidos, bem como setores participantes, todos indexados e disponíveis para pesquisa, em aderência ao Requisito nº 4.2.6 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que permitir que um documento ou dossiê/processo possa ser recuperado por meio de todas as formas de identificação implementadas”, incluindo identificador, título, assunto, datas, interessado, autor/redator/originador;
102	129	Possibilidade de realização de busca em todos os setores aos quais o servidor habilitado tiver acesso ou exclusivamente no qual estiver logado durante a pesquisa;
103	130	Possibilidade de realização de busca avançada, por palavras e termos presentes nos anexos enviados à plataforma, uma vez processados e identificados pela tecnologia de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres);
104	131	Possibilidade de localização dos documentos por tipologia documental, número e ano, em aderência ao Requisito nº 4.2.5 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que permitir que um documento ou dossiê/processo possa ser recuperado por meio de um número identificador”;
105	132	Possibilidade de busca dos documentos através de seleção de um ou mais marcadores (tags) atribuídos ao documento, em aderência ao Requisito nº 4.2.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que os termos utilizados na pesquisa possam ser qualificados, especificando-se um metadado ou o conteúdo do documento como fonte de busca”;
		Editor de texto
106	133	Possibilidade de utilizar editor de texto para redação de documentos e interações diretamente no navegador;
107	134	Possibilidade de formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor e alinhamento do texto;
108	135	Possibilidade de utilizar corretor ortográfico em todos os módulos da plataforma, o qual destaca visualmente as palavras digitadas incorretamente;
109	142	Possibilidade de inclusão, diretamente no editor de texto, de modelos de resposta para o setor ou para toda a Administração Pública, onde é possível carregar respostas já prontas para assuntos recorrentes com as mesmas funcionalidades disponíveis no editor;
		Assinatura Eletrônica Avançada e Qualificada (padrão ICP-Brasil)
110	150	Possibilidade de utilização de Assinatura Eletrônica Avançada em interações com a Administração Pública, fundamentada na Lei nº 14.063/2020, mormente pelo inciso II de seu Art. 4º, cumulada com regulamentação própria, e é admitida como forma de comprovação de autoria, bem como de ratificação da personalidade e intransferibilidade dos usuários da plataforma;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

111	151	Possibilidade de geração automática de certificados no padrão X509 para cada servidor habilitado ou usuário externo, detentor de documento de identificação válido (CPF ou CNPJ), que for cadastrado na plataforma. Tais certificados deverão ser vinculados a uma cadeia certificadora emitida pela própria plataforma;
112	152	Deverão estar em conformidade do certificado X509 com os padrões utilizados na assinatura eletrônica no formato PAdES;
113	153	Possibilidade de vinculação dos certificados X509 à própria conta dos servidores habilitados ou usuários externos, os quais só são ativados em caso de digitação e validação da senha e só poderão ser utilizados dentro da plataforma;
114	154	Possibilidade de integração com a Plataforma de Autenticação Digital do Cidadão - Login Único do Governo Federal, condicionada à liberação de credenciais de produção após a homologação final pela Secretaria de Governança Digital - SGD do Ministério da Economia - ME, viabilizando a realização de Assinatura Eletrônica Avançada através do assinador Gov.br, o que assegura segurança técnica e jurídica aos processos eletrônicos, em aderência ao Art. 4º da Lei nº 14.063/2020, c/c Art. 4º do Decreto nº 10.543/2020, c/c Portaria SEDGGME nº 2.154/2021;
115	155	Possibilidade de validação da integridade e autoria das assinaturas eletrônicas apostas em documentos da plataforma por meio da infraestrutura oficial do portal Gov.br, através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, aderente à MP 2.200-2 e à Lei nº 14.063/20;
116	156	Possibilidade de autenticação da tramitação dos documentos da plataforma por meio de inclusão automática de assinatura eletrônica qualificada com o certificado digital e-CNPJ ICP-Brasil da Administração Pública, viabilizando a validação da sua competência jurídico-administrativa através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital, mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI;
117	157	A utilização da Assinatura Eletrônica Avançada não deverá exigir instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário;
118	158	Possibilidade de aposição de Assinatura Eletrônica Qualificada nos documentos da plataforma, através do certificado ICP-Brasil, a qual evidencia-se como o tipo de assinatura eletrônica “que possui nível mais elevado de confiabilidade a partir de suas normas, de seus padrões e de seus procedimentos específicos”, nos termos do Art. 4º, inciso III e §1º, da Lei nº 14.063/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, cumulada com a Medida Provisória nº 2.200-2/2001;
119	159	Possibilidade de validação das assinaturas eletrônicas qualificadas quanto à integridade e autoria, em documentos assinados por certificado ICP-Brasil na plataforma, através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, aderente à MP 2.200-2 e à Lei nº 14.063/20;
120	160	Deverá estar em conformidade com as normas da ICP-Brasil para assinatura de documentos, mais especificamente a DOC-ICP-15;
121	161	Possuir suporte a certificados do tipo A1 da ICP-Brasil, bem como a



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

		dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3, emitidos por Autoridades Certificadoras vinculadas à cadeia da ICP-Brasil;
122	162	Possibilidade de execução de assinaturas eletrônicas com Certificado ICP-Brasil, no mínimo, nas versões mais recentes dos navegadores Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome, bem como nos sistemas operacionais Windows, Linux e MacOS;
123	163	Possibilidade de verificação da validade e revogação do certificado digital do signatário no momento da realização da assinatura digital;
124	164	Possibilidade de realização de co-assinatura eletrônica de documentos utilizando certificado digital ICP-Brasil na Central de Atendimento, sem necessitar da criação de login e senha, aderente ao Art. 5º, §1º, III, da Lei nº 14.063/2020;
125	165	A efetivação da assinatura eletrônica deverá estar condicionada à inserção da senha pelo usuário, como método de confirmação de segurança.
		Características gerais da assinatura eletrônica
126	166	Após a inclusão da assinatura eletrônica, a plataforma deverá gerar automaticamente, documento PDF em formato PAdES (original, com assinaturas eletrônicas incluídas), compreendendo página de verificação das assinaturas (cópia para impressão, com estampa em todas as páginas do arquivo e inclusão de manifesto de assinantes ao final), aderente ao Requisito nº 7.5.6 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza como altamente desejável que um sistema “seja capaz de receber atualizações tecnológicas quanto à plataforma criptográfica de assinatura digital”;
127	167	Possibilidade de acesso aos arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES) através de endereço eletrônico público específico, por meio do qual deverão ser exibidas informações técnicas e validação da integridade dos certificados digitais utilizados. A assinatura eletrônica PAdES é uma marca d'água digital assimétrica, aderente aos Requisitos nºs 7.7.1, 7.7.2 e 7.7.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza, respectivamente, que um sistema “tem que ser capaz de recuperar informação contida em marcas d'água digitais” e “de armazenar documentos arquivísticos digitais que contenham marcas d'água digitais”, bem como é altamente desejável que “possua arquitetura capaz de receber atualizações tecnológicas no que se refere à plataforma de geração e detecção de marca d'água digital”;
128	168	Possibilidade de solicitação da assinatura de documentos ou de interações por outros servidores habilitados e/ou por usuários externos, os quais serão notificados no ambiente interno da plataforma e através das notificações multicanais;
129	169	Possibilidade de cancelamento e rejeição de solicitação de assinatura, o que implicará no respectivo registro cronológico do andamento no documento;
130	170	Possibilidade de listagem das assinaturas pendentes em documentos, através da exibição do status de “pendente” ou “assinado” nas notificações, viabilizando ao usuário o acompanhamento dos documentos que dependem da sua assinatura eletrônica;
131	171	Possibilidade de solicitação de assinatura eletrônica de maneira sequencial,



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

		viabilizando a definição da ordem através da qual as assinaturas poderão ser apostas no documento;
132	172	Possibilitar mais de uma assinatura em um único documento, podendo ser assinado de forma simultânea ou sequencial, contemplando a aposição da assinatura de todos sequencialmente;
133	173	A cada nova assinatura no documento, deverá ser enviado um e-mail informando o estágio em que se encontra o fluxo de subscrição definido, apontando que das “X” assinaturas esperadas, “Y” já foram efetuadas;
134	175	Possibilidade de definição, em um único fluxo, de exigência de aposição de assinatura eletrônica avançada e de assinatura eletrônica qualificada (ICP-Brasil);
135	179	Possibilidade da assinatura dos documentos ser realizada em dispositivos móveis;
136	180	Possibilidade de mecanismos que visam à segurança e à prevenção de fraudes nos processos de assinatura dos documentos via plataforma, possuindo, no mínimo: - Certificação digital dos documentos, a fim de evitar falsificações; - Trilha de auditoria dos documentos, de modo que todas as atividades realizadas, inclusive as visualizações, sejam registradas com data, hora e IP; - Criptografia dos documentos armazenados no sistema.
137	181	Possibilidade de validação de assinaturas com certificado digital padrão ICP-Brasil, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”;
138	184	Possibilidade de assinatura de documentos ou despachos emitidos e/ou anexados em formato PDF, utilizando certificados digitais e criando arquivos assinados no formato PAdES;
139	185	Possibilidade de geração de uma página com extrato técnico das assinaturas em endereço eletrônico público específico, contendo nome do assinante e políticas de assinatura;
140	186	Possibilidade de co-assinatura de documentos previamente assinados no formato PAdES, com certificado ICP-Brasil ou através de outras assinaturas eletrônicas qualificadas com certificados da sub-autoridade da plataforma, mantendo todas as subscrições existentes do documento no mesmo padrão e local para conferência, aderente ao Requisito nº 7.5.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que ser capaz de verificar a validade da assinatura digital no momento da captura do documento”;
141	187	Possibilidade de aposição de assinatura eletrônica no conteúdo dos documentos, apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos anexos (PDF);
142	188	Possibilidade de verificação da autenticidade da assinatura aposta no documento através de código alfanumérico em endereço eletrônico público específico, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

		verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”;
143	189	Possibilidade de solicitação de assinatura por meio de busca, utilizando caractere específico no momento da criação ou do despacho de documentos;
144	190	Possibilidade de listagem das assinaturas pendentes em painel específico, viabilizando ao assinante, de forma facilitada, o acompanhamento dos documentos que dependem da sua assinatura;
145	191	Possibilidade de registro de ações relacionadas à assinatura no documento (solicitação, assinatura, cancelamento e recusa), exibindo, em ordem cronológica, quando cada ação ocorreu;
146	197	Possibilidade de cada setor adotar uma categorização própria para os documentos, por meio da criação de etiqueta digital;
147	198	Possibilidade de utilização de “etiquetas digitais”, por meio das quais os usuários do setor poderão categorizar e encontrar facilmente documentos;
148	199	Possibilidade de configuração das etiquetas, através da definição da cores, propiciando visualmente a localização de documentos;
		Hospedagem de anexos
149	206	Possibilidade de enviar anexos de diferentes formatos, inclusive fotos e vídeos, possibilitando o envio de até 100 anexos por vez, com tamanho de até 64MB (ou mais) por anexo;
150	207	Os arquivos anexados aos documentos deverão ficar hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente, posto que disponíveis somente por meio de link seguro, com tempo de expiração gerado dinamicamente pela ferramenta;
		Gerenciamento de contatos e organizações
151	217	Possibilidade de gerenciamento de contatos internamente na plataforma;
152	214	Possibilidade de inclusão, substituição ou exclusão de acesso à outros usuários (atores), em todos os módulos utilizados pelos usuários externos do sistema, por motivo de substituição de responsabilidade técnica, por solicitação do requerente ou através de procuração outorgada ou procuração eletrônica, para que possam ou não ter acesso às demandas registradas em nome do solicitante.
		Personalização da interface do sistema
153	215	Deverá possuir área para a personalização da interface do sistema
154	216	Deverá permitir a Inclusão de brasão do município de Americana nos documentos gerados em PDF (árvore do processo);
155	217	Deverá permitir a definição das cores predominantes;
156	218	Deverá permitir a inclusão de imagens (ex. brasão da prefeitura) na interface de acesso interno da plataforma.
		Central de Atendimento
157	219	Possibilitar à Administração Pública a disponibilização, em página da web, de portal de informações acerca dos serviços públicos de interesse dos usuários, sejam externos ou servidores públicos, bem como a centralização de consulta de autenticidade de documentos, de assinatura eletrônica, de protocolização eletrônica e de informações acerca do recebimento e tratamento dos pedidos de acesso à informação recebidos;
158	220	Possibilidade de acesso à Central de Atendimento pelo usuário externo



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

		através de cadastro na plataforma, bem como através da conta Google, de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) e do login Gov.br do Governo Federal (https://www.gov.br/governodigital/pt-br/conta-gov-br/conta-gov-br/). Na hipótese de determinado CPF não estar associado a um cadastro existente, um novo usuário externo deverá ser criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral com informações adicionais;
159	221	Possibilidade de exibição para o usuário externo da sigla do setor vinculado a cada servidor habilitado que tenha interagido no documento e seus despachos, viabilizando o acesso à informação transparente quanto aos setores nos quais tramitaram suas solicitações, em aderência ao Art. 3º, III, IV e V, da Lei nº 12.527/2011;
160	222	Possibilidade de disponibilização da carta de serviços na Central de Atendimento, com índice dos serviços públicos prestados, os quais podem ser descritos, hierarquizados, vinculados a setores e buscados pelo título, nos termos do Art. 7º, §§2º e 4º, da Lei nº 13.460/2017;
161	223	Possibilidade de integração total e automática da Central de Atendimento com o Aplicativo Móvel para Atendimento, de modo que a administração dos dados cadastrais, dos serviços disponíveis em cada módulo e dos documentos vinculados aos usuários respeita as mesmas parametrizações em ambos os canais de atendimento;
162	224	Possibilidade de configuração de inclusão de texto explicativo e link que viabilizam o acesso à Política de Privacidade da Administração Pública na Central de Atendimento, aderente ao Art. 50 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
163	225	Possibilidade de subscrever um documento em conjunto, através da assinatura eletrônica qualificada, utilizando certificado digital ICP-Brasil na Central de Atendimento, aderente ao Art. 5º, §1º, III, da Lei nº 14.063/2020;
164	226	Possibilidade de configuração de verificação da autenticidade da assinatura aposta no documento, através da informação de respectivo código alfanumérico na Central de Atendimento, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”;
165	227	Possibilidade de configuração de verificação da autenticidade de certidões disponibilizadas pela plataforma, através da informação do respectivo código alfanumérico na Central de Atendimento;
166	228	Possibilidade de acesso aos documentos protocolizados autonomamente pelo usuário externo ou através de servidor habilitado, seja por meio de QR-Code, código externo ou pela lista de protocolos, disponibilizada após login;
167	230	Possibilidade do usuário externo (requerente) registrar protocolo eletrônico autonomamente, por meio do acesso externo da Central de Atendimento, aderente ao Art. 3º, Inciso X, Art. 4º, Inciso II, Art. 14º, parágrafo único da Lei Federal 14.129/2021 – Lei do Governo Digital;
168	231	No caso de assuntos que tenham mais de uma pessoa envolvida (atores), permitir que todas acompanhem e interajam nos documentos;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

169	232	Possibilidade de registro de manifestação na Ouvidoria digital e demais módulos do sistema, autonomamente pelo usuário externo (cidadão) através da Central de Atendimento;
		Funcionalidades Gerais
170	234	Possibilidade de cancelamento de despachos realizados em todos os módulos do sistema, ocultando a informação para o usuário interno, sem excluí-la, porém excluindo para o usuário externo;
		Plano de Classificação Documental
171	238	Funcionalidade que viabiliza a implementação do Plano de Classificação de Documentos, permitindo à Administração Pública a organização e categorização sistemática de documentos, de acordo com suas funções, atividades ou temas, por meio de um sistema hierárquico que facilita a gestão documental;
172	240	Possibilidade de configuração e edição do plano de classificação, através da inserção de código numérico único e descrição para cada classificação cadastrada, em qualquer nível hierárquico;
173	241	Possibilidade de configuração de classificação pré-definida para assuntos e ou módulos, viabilizando que documentos deles gerados recebam uma classificação automática, a qual poderá ser oportunamente alterada, viabilizando a padronização no registro de documentos;
174	244	Possibilidade de reclassificação do documento, através da seleção da outra classificação em tela, bem como, da inclusão de referência ao usuário responsável e às classificações objeto da alteração na linha do tempo;
175	245	Possibilidade de busca avançada de documentos pelas classificações a eles atribuídas, viabilizando a recuperação de informações e melhorando a eficiência operacional;
		Formulários
176	252	Possibilidade de configuração de formulários em tela para cada assunto configurado nos módulos da plataforma, viabilizando à Administração Pública o aumento da retenção de informações vinculadas aos seus procedimentos;
177	254	Possibilidade de inclusão de informações de ajuda a respeito do preenchimento dos campos de formulários na plataforma, nos formatos de texto e imagem, viabilizando maior usabilidade à navegação pelos usuários;
178	255	Possibilidade de definição da existência de obrigatoriedade de preenchimento de cada campo de formulário adicionado ao assunto;
179	257	Possibilidade de disponibilização de cada campo de formulário para edição, mesmo após a protocolização do documento;
180	258	Possibilidade de configuração do campo de formulário para que seja exibido para os usuários interno e/ou externo da Administração Pública;
181	259	Possibilidade de configuração do tamanho do campo de formulário, viabilizando a definição espaço que ocupará em tela;
182	261	Possibilidade de configuração do formato de texto em linha única e de caixa de texto para a inserção das informações a serem obtidas através dos campos de formulários cadastrados, viabilizando a escolha do mínimo e do



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

		máximo de caracteres para o preenchimento, bem como a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
183	263	Possibilidade de configuração do formato de botão de opção (radio button) para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado;
184	264	Possibilidade de configuração do formato de caixa de seleção (checkbox) para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado;
185	267	Possibilidade de configuração de campo condicional para cada campo de formulário cadastrado nos formatos de seleção única, botão único e caixa de seleção, viabilizando o preenchimento de campo de formulário secundário após seleção de determinado campo;
186	268	Possibilidade de configuração de campos condicionais, definindo quais serão exibidos, obrigatórios ou ocultados de acordo com a vinculação dos operadores lógicos “igual a”, “maior que” e “menor que” a determinado campo previamente preenchido;
187	269	Possibilidade de visualização dos formulários cadastrados em determinado assunto, viabilizando que todos os campos previamente configurados sejam visualizados da forma como seria exibida durante o preenchimento do documento;
188	270	Possibilidade de configuração de campo de formulário com funcionalidade de preenchimento automático de dados de localização por meio da inserção do número do Código de Endereçamento Postal (CEP), desde que vinculado a outros campos personalizados de localização cadastrados na plataforma, bem como oportunizando inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
189	271	Possibilidade de configuração de campo de formulário com funcionalidade de validação automática da existência de Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), viabilizando a verificação da integridade aos dados inseridos, bem como oportunizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
190	272	Possibilidade de configuração de campo de formulário com funcionalidade de validação automática da existência de Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), viabilizando a verificação da integridade aos dados inseridos, bem como oportunizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
191	273	Possibilidade de configuração de formulário no formato de data (dd/mm/aaaa), viabilizando a funcionalidade de preenchimento automático da data atual, bem como a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder) e exibição de calendário para navegação e escolha de data específica.
192	274	Funcionalidade que possibilita a criação, edição e visualização de formulários personalizados, viabilizando à Administração Pública a autonomia da construção de campos configuráveis, intuitivos e adaptáveis às suas necessidades específicas;
	1	Central de Atendimento/ Carta de Serviços
193	1.1	Possibilidade de disponibilização da Carta de Serviços na Central de Atendimento, vinculada a cada assunto/serviço cadastrado, possibilitando a



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

		busca através do título ou texto de descrição do serviço, nos termos do Art. 7º, §2º, I, da Lei nº 13.460/2017
194	1.2	Possibilidade de criação, edição e suspensão de serviços Central de Atendimento/ Carta de Serviços, inclusive com opção de configuração em massa, nos termos do Art. 7º, §§ 1º, 2º e 4º, da Lei nº 13.460/2017
195	1.3	Possibilidade de definição de hierarquia para os serviços presentes na Central de Atendimento/ Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017
196	1.4	Possibilidade de descrição dos serviços presentes na Central de Atendimento/ Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §2º, I, da Lei nº 13.460/2017
197	1.5	Possibilidade de definição do setor responsável por um serviço da Central de Atendimento/ Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §§1º e 2º, III e V, da Lei nº 13.460/2017
198	1.6	Possibilidade de transparência na disponibilização da Central de Atendimento/ Carta de Serviços, contendo descrição dos serviços da Administração Pública, bem como dos setores responsáveis pela sua prestação, nos termos do Art. 7º, §§2º e 4º, da Lei nº 13.460/2017
199	1.7	Possibilidade de associação de um assunto/serviço na Central de Atendimento/ Carta de Serviços dentro dos módulos existentes na plataforma, de forma que sejam viabilizadas a abertura e a tramitação da solicitação externa, nos termos do Art. 7º, §2º, VI, da Lei nº 13.460/2017
200	1.8	Possibilidade de inclusão de informações a respeito das prioridades de atendimento do usuário externo, por serviço incluído na Central de Atendimento/ Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §3º, I, da Lei nº 13.460/2017
201	1.9	Possibilidade de inclusão de informações a respeito da previsão de tempo de espera para atendimento do usuário externo, por serviço constante na Central de Atendimento/ Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §3º, II, da Lei nº 13.460/2017
202	1.10	Possibilidade de inclusão de informações quanto aos mecanismos de comunicação com os usuários externos, por assunto/serviço constante na Central de Atendimento/ Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §3º, III, da Lei nº 13.460/2017
203	1.11	Possibilidade de inclusão de informações quanto aos procedimentos para consultar, receber e responder as manifestações dos usuários externos, por serviço constante na Central de Atendimento/ Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §3º, IV, da Lei nº 13.460/2017
204	1.12	Possibilidade de associação de um assunto/serviço na Central de Atendimento/ Carta de Serviços, permitindo a busca e navegação por Categorias, Perfis ou Órgãos responsáveis
205	1.13	Possibilidade de na configuração de um assunto/serviço na Central de Atendimento/ Carta de Serviços, permitir a edição de fonte do texto, tabelas e inserção de hiperlinks
206	1.14	A Central de Atendimento/ Carta de Serviços deverá ser intuitiva, organizada e centralizada, com funcionalidades que viabilizam ao usuário externo uma experiência de usabilidade simples e amigável (user friendly);



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

207	1.15	Possibilidade de disponibilização na Central de Atendimento/ Carta de Serviços dos seguintes itens no menu: - Transparência dos módulos de Atendimento Sac, Ouvidoria e e-Sic; - Organograma do órgão; - Verificação de assinatura digital; - Mapa de viabilidade (consulta prévia on-line); - orientações/informações de como utilizar a Central de Atendimento/ Carta de Serviços para os usuários.
	2	Comunicação Interna – CI / Memorando
208	2.1	Possibilidade de controle com numeração automática e sequencial;
209	2.2	Possibilidade de geração automática de QR Code, para facilitar a localização de documentos;
210	2.3	Possibilidade de elaborar documentos em tela, utilizando campo específico com capacidade de formatação de texto;
211	2.4	Possibilidade de elaboração do documento em tela cheia;
212	2.5	Possibilidade de movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações com numeração automática e sequencial, viabilizando a distinção entre respostas e encaminhamentos;
213	2.6	Possibilidade de envio de comunicação privada, através da qual apenas remetente e destinatário têm acesso ao documento, seus despachos e anexos, inexistindo alteração da privacidade;
214	2.7	Possibilidade de seleção do setor destinatário conforme organograma cadastrado e possibilidade de busca por nome ou sigla do setor;
215	2.8	Possibilidade de anexar múltiplos arquivos ao memorando ou às suas movimentações;
216	2.9	Possibilidade de utilização de modelos de documentos disponíveis em repositório da Administração Pública ou de setor a ela vinculado;
217	2.10	Possibilidade de geração do documento em formato PDF para assinatura eletrônica;
218	2.11	Possibilidade de vinculação de múltiplos prazos ao documento para controle em calendário;
219	2.12	Possibilidade de listagem dos setores envolvidos no documento, atualizando automaticamente a relação a cada movimentação que abarque novo setor;
220	2.13	Possibilidade de exibição do status de resolução do documento nos setores envolvidos;
221	2.14	Possibilidade de exibição das ações realizadas no documento, em formato de linha do tempo.
	3	Comunicação Interna - Circular
222	3.1	Possibilidade de redação da circular em tela, através de formatador de texto próprio;
223	3.2	Possibilidade de seleção da integralidade dos setores da Administração Pública, de determinados setores e subsetores ou de um setor em específico do organograma;
224	3.3	Possibilidade dos servidores habilitados responderem à circular através de resposta aberta, visualizável por todos os envolvidos, ou restrita;
225	3.4	Possibilidade de anexar múltiplos arquivos à circular ou às suas movimentações;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

226	3.5	Possibilidade de inclusão de atividade ou prazo na circular com vistas ao controle de datas;
227	3.6	Possibilidade de arquivamento e interrupção das notificações decorrentes das novas movimentações na circular recebida;
228	3.7	Possibilidade de encaminhamento de circular para setor não envolvido previamente na sua tramitação;
229	3.8	Possibilidade de leitura das respostas abertas por todos os setores envolvidos;
230	3.9	Possibilidade de marcação da circular como meramente informativa, oportunidade na qual não serão admitidas respostas ou encaminhamento;
231	3.10	Possibilidade de rastreabilidade automática da circular, informando data e hora em que cada servidor habilitado efetuou a leitura;
232	3.11	Possibilidade de identificação da quantidade de usuários que visualizaram a circular.
	4	Protocolo Eletrônico
233	4.1	Possibilidade de abertura de protocolo por usuários internos ou externos;
234	4.2	Possibilidade de escolha pelo usuário entre a visualização dos protocolos nos formatos de lista ou calendário, este último baseado nos prazos;
235	4.3	Possibilidade de identificação, na lista, da existência de anexos ou prazos no protocolo, sem necessitar abrir o documento;
236	4.4	Possibilidade de escolha pelo usuário entre a ordenação por número do protocolo ou pela data da última movimentação nele realizada;
237	4.5	Possibilidade de identificação pelo usuário da forma de abertura do protocolo. Tendo sido realizada por servidor habilitado (atendente), sua identificação será automática;
238	4.6	Possibilidade de registro no próprio documento de todas as movimentações relacionadas ao protocolo, viabilizando a visualização cronológica das interações realizadas;
239	4.7	Possibilidade de acesso ao documento gerado no protocolo por meio de QR-Code, código externo ou por lista de protocolos, disponibilizada após login do usuário externo (requerente) na Central de Atendimento;
240	4.8	Possibilidade de configuração de assuntos, de modo a permitir a hierarquização dos serviços disponíveis e facilitar a escolha do tipo de demanda através de listagem;
241	4.9	Possibilidade de configuração de direcionamento automático de assuntos para o setor da Administração Pública respectivamente responsável pelo seu atendimento e resolução;
242	4.10	Possibilidade de configuração de setor da Administração Pública como central de distribuição de demandas, quanto aos assuntos sem direcionamento automático cadastrado;
243	4.11	Possibilidade de inclusão de campos personalizados (formulário) na abertura do processo, viabilizando a captura de informações de maneira organizada, podendo os mesmos serem obrigatórios ou opcionais;
244	4.12	Possibilidade de exibição de comprovante de protocolização, através de numeração automática e sequencial gerada pelo próprio sistema e de código externo para o requerente (usuário externo), imediatamente após a inclusão da demanda, no qual constará o setor destinatário do protocolo;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

245	4.13	Possibilidade do responsável pela análise do protocolo ter acesso integral ao conteúdo da demanda e suas movimentações, podendo encaminhá-lo para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário externo (requerente);
246	4.14	Possibilidade de um servidor habilitado vinculado ao setor responsável definir que um protocolo foi concluído definitivamente. Neste status, o protocolo não aceita mais interações externas e apenas um servidor habilitado pode reverter a conclusão, permitindo que o usuário externo (requerente) novamente se manifeste;
247	4.15	Possibilidade da configuração de exigência de anexos obrigatórios ou opcionais identificados no assunto de protocolo, bem como a opção de configuração de extensões de arquivos específicos;
248	4.16	Possibilidade de configuração de prazo automático, em dias, para cada assunto de protocolo, que será exibido em destaque no documento;
249	4.17	Possibilidade de inclusão, alteração ou conclusão de prazos, que será registrado e exibido no próprio documento;
250	4.18	Possibilidade de configuração individual de alertas de vencimento dos prazos do documento, possibilitando ao usuário a indicação da forma do lembrete, podendo ser via notificação no sistema e/ou via e-mail, e da quantidade de dias antes do vencimento;
251	4.19	Possibilidade de definição de obrigatoriedade de realização de login verificado pelo usuário externo (requerente), através de certificado ICP-Brasil, para protocolos vinculados a determinados assuntos;
252	4.20	Possibilidade de definição de obrigatoriedade de realização de login verificado pelo usuário externo (requerente), através de login Gov.br, para protocolos vinculados a determinados assuntos;
253	4.21	Possibilidade de configuração de assuntos para atendimento exclusivo pelo balcão interno, os quais não serão exibidos na Central de Atendimento;
254	4.22	Possibilidade de inclusão de mapa interativo de localização em determinados assuntos, para coleta do georreferenciamento da demanda, viabilizando a busca de informações e o apontamento exato da demanda através de pino ou marcador equivalente;
255	4.23	Possibilidade de configuração de campos de identificação de pessoas envolvidas em determinados assuntos de protocolo, viabilizando que estes acompanhem e interajam no documento através da Central de Atendimento;
256	4.24	Possibilidade de registro de interações, viabilizando a inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos;
257	4.25	Após a resolução do protocolo por todos os setores envolvidos, possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (requerente), diretamente por e-mail ou através da visualização do protocolo na Central de Atendimento, em formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala;
258	4.26	Possibilidade do servidor habilitado receber documentos ou itens na forma física e gerar comprovante com as informações do protocolo, para confirmação de recebimento pelas partes envolvidas;
259	4.27	Possibilidade da inclusão de novos participantes (atores) no processo, que passarão ter acesso para visualizar e interagir no documento;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

260	4.28	Possibilidade da exclusão ou substituição de participantes (atores) no processo, sendo que uma vez excluídos ou substituídos, deixam de ter acesso ao documento.
	5	Ouvidoria
261	5.1	Possibilidade de registro de manifestação diretamente pelo usuário externo (cidadão) através da Central de Atendimento da Administração Pública;
262	5.2	Possibilidade de registro de manifestação por servidor habilitado, oportunizando o atendimento presencial, bem como através de canais adicionais como telefone e redes sociais, o que será vinculado ao nome do usuário externo (cidadão) atendido;
263	5.3	Possibilidade de identificação da manifestação do usuário externo (cidadão) por finalidade, conforme a seguir: Denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio;
264	5.4	Possibilidade de indicação do método de entrada do atendimento pelo servidor habilitado (atendente), quais sejam telefone, correspondência, e-mail, rede social, atendimento social ou site;
265	5.5	Possibilidade de inclusão de geolocalização da demanda na tela da manifestação, com vistas a exibir ferramenta de mapa interativo, viabilizando busca por endereço, digitação de coordenada geográfica, bem como apontamento e/ou ajuste desta através de pino;
266	5.6	Possibilidade de exibição das manifestações recebidas pelo setor nos formatos de: - Listagem, com ordenação por número; - Última atividade e prazo; de calendário, no qual deverão ser exibidas as manifestações com seu prazo final de resposta; - em formato de pinos em mapa geográfico interativo;
267	5.7	Possibilidade de filtragem das manifestações recebidas pelo setor por assunto, período de data de abertura, nome do requerente e/ou marcadores aplicados;
268	5.8	Possibilidade de realização de movimentações pelos setores envolvidos, bem como pelo usuário externo (cidadão), através da inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos;
269	5.9	Possibilidade de configuração de assuntos de modo a facilitar a escolha do tipo de manifestação por meio de lista, permitindo a ordenação hierárquica das atividades disponíveis;
270	5.10	Possibilidade de configuração de direcionamento automático do assunto para um setor da Administração Pública, responsável pelo atendimento, direcionando também automaticamente para a Ouvidoria;
271	5.11	Possibilidade de exibição de comprovante de protocolização, através de numeração automática e sequencial gerada pelo próprio sistema e de código externo para o requerente (usuário externo), imediatamente após a inclusão da demanda, no qual constará o setor destinatário da demanda;
272	5.12	Possibilidade de acesso integral à manifestação pelo setor destinatário ao seu conteúdo e movimentações, podendo encaminhá-la para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário externo (cidadão);



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

273	5.13	Possibilidade de resolução unilateral da demanda por determinado setor da Administração Pública, de modo que continue com status em aberto e tramitando em setores nos quais haja alguma tarefa pendente ou que ainda estejam atendendo o usuário externo (cidadão);
274	5.14	Na oportunidade da resolução unilateral da demanda, possibilidade de o setor escolher entre acompanhar cada uma das próximas movimentações, quando este será devolvido à caixa de entrada do setor, ou somente ser notificado quando a demanda for novamente despachada para o setor;
275	5.15	Possibilidade da Ouvidoria responder ao usuário externo (cidadão) e marcar a manifestação automaticamente como resolvida em todos os setores que eventualmente estejam envolvidos na demanda;
276	5.16	Possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (cidadão) após a resolução da manifestação por todos os setores envolvidos, através da visualização do documento na Central de Atendimento;
277	5.17	Para garantir a proteção à identidade do usuário externo (cidadão), em cumprimento à Lei nº 12.527/11 e Lei 13.460/2017, possibilidade de escolha do tipo de identificação da manifestação que está sendo registrada, quais sejam: - “Sem sigilo”, quando o cidadão optar pelo cadastramento da demanda sem sigilo, todos os setores internos envolvidos no atendimento terão acesso aos dados cadastrais do mesmo; - “Sigilosa”, quando o cidadão optar pelo cadastramento da demanda com sigilo, somente a Ouvidoria terá acesso aos dados cadastrais do solicitante, ao passo que os setores envolvidos apenas visualizarão o conteúdo da manifestação, sem ter acesso aos dados cadastrais do mesmo, que deverão ser substituídos pela palavra “Sigilosa”;
278	5.18	Possibilidade de o usuário externo ter acesso integral ou parcial (quando configurado pela Administração) ao conteúdo das movimentações feitas na manifestação. Quando configurado para visualização parcial, o usuário externo terá acesso apenas aos despachos feitos diretamente a ele;
	6	Pedido de e-SIC
279	6.1	Possibilidade de realizar solicitações de informações diretamente pelo cidadão, através da internet, ou cadastradas por servidor habilitado (atendente), a partir de visita presencial, telefone ou correspondência com base na Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação);
280	6.2	Possibilidade de resposta e/ou encaminhamento da demanda, internamente, para qualquer setor cadastrado que tiver ao menos um usuário ativo;
281	6.3	Possibilidade de inclusão de anexos tanto durante a formalização inicial da solicitação quanto em qualquer uma das movimentações posteriores;
282	6.4	Possibilidade de categorização das demandas por assunto;
283	6.5	Possibilidade de divulgação, em canal web da Administração Pública, de gráfico contendo informações de quantidade total de demandas da LAI recebidas, bem como a divisão desta por assunto, setor, situação ou prioridade;
284	6.6	Possibilidade de que a resposta ao solicitante seja feita exclusivamente pelo setor gestor do serviço e-Sic;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

285	6.7	Possibilidade de o usuário externo ter acesso integral ou parcial (quando configurado pela Administração) ao conteúdo das movimentações feitas na manifestação. Quando configurado para visualização parcial, o usuário externo terá acesso apenas aos despachos feitos diretamente a ele.
	7	Ofício Eletrônico
286	7.1	Possibilidade de envio de documentos do tipo Ofício entre pela PMA para entidades externas, com numeração automática e sequencial;
287	7.2	Possibilidade de envio de documentos oficiais para usuários externos, com e-mails rastreados;
288	7.3	Possibilidade de geração de ofício pela Administração Pública e envio de forma oficial e segura ao seu destinatário, via e-mail, com possibilidade de notificação por SMS (caso disponível);
289	7.4	Possibilidade de recepção de respostas a ofícios na plataforma através da Central de Atendimento ou de resposta do destinatário ao e-mail de notificação;
290	7.5	Possibilidade de transparência nas movimentações de todo o histórico do ofício enviado pela PMA;
291	7.6	Possibilidade de compartilhar a mesma numeração atribuída aos ofícios internos e externos;
292	7.7	Possibilidade de geração de QR Code para cada ofício enviado.
	8	Processo Administrativo
293	8.1	Possibilidade de criação de Processo Administrativo, direcionados à execução de determinados fins previstos em Lei, através de lista com assuntos pré-definidos;
294	8.2	Possibilidade de configuração do setor destinatário inicial do processo a partir do assunto selecionado;
295	8.3	Possibilidade de inclusão de campos personalizados (formulário) na abertura do processo, viabilizando a captura de informações de maneira organizada, podendo os mesmos serem obrigatórios ou opcionais;
296	8.4	Possibilidade de utilização de modelos de texto para padronização da abertura e trâmite dos processos;
297	8.5	Possibilidade de geração de documentos complementares dentro do processo administrativo, incluindo referência na linha do tempo, podendo aproveitar de forma automática os dados envolvidos;
298	8.6	Possibilidade de aproveitamento de dados dos usuários inseridos no processo;
299	8.7	Possibilidade de inclusão de anexos nos atos do processo;
300	8.8	Possibilidade de funcionalidade que permita a marcação de processos como “Deferido” ou “Indeferido”;
301	8.9	Possibilidade de geração automática do número do processo, por assunto ou em sequência à numeração geral, além da viabilidade de utilização de padrão customizado da Administração Pública;
302	8.10	Possibilidade da inserção de múltiplos prazos dentro dos processos administrativos;
303	8.11	Possibilidade de restrição de abertura e tramitação de Processos Administrativos;
304	8.12	Possibilidade de configuração de anexos obrigatórios por assunto e de



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

		definição dos seus requisitos mínimos no momento da abertura.
	9	Aplicativo para dispositivos móveis para atendimento
305	9.1	Possuir e disponibilizar aplicativo móvel nativo de atendimento, disponível para aparelhos que utilizam os sistemas operacionais Android e iOS, instalável através das lojas de aplicativos oficiais Google Play e Apple Store, respectivamente;
306	9.2	Possibilitar a solicitação de acesso à localização do dispositivo na tela inicial, viabilizando a listagem das Administrações Públicas mais próximas que estão utilizando o aplicativo no atendimento;
307	9.3	Possibilidade de escolha da Administração Pública da qual busca-se atendimento, dentre as habilitadas e ordenadas por proximidade no aplicativo, para realizar a solicitação;
308	9.4	Possibilidade de configuração e inclusão de identidade visual (símbolo oficial, cores e fundo de tela), viabilizando a personalização do aplicativo de acordo com a Administração Pública selecionada;
309	9.5	O aplicativo deverá ser totalmente integrado à plataforma web, de modo que a administração dos serviços disponíveis em cada módulo deverá ser a mesma utilizada na Central de Atendimento;
310	9.6	Possibilidade de utilização, pelo usuário externo, do login "Gov.br" (Governo Federal) para acesso ao aplicativo. Caso o CPF não esteja associado a um cadastro existente, um novo contato externo deverá ser criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral;
311	9.7	Possibilidade de utilização, pela pessoa física ou jurídica, dos dados de acesso já cadastrados na Central de Atendimento ou de realização de cadastro pelo próprio aplicativo;
312	9.8	Após efetivada a conexão no aplicativo, deverão ser exibidos os documentos vinculados ao usuário externo em sua caixa de entrada pessoal (Inbox);
313	9.9	Deverá ser exibido no aplicativo, a sigla do setor vinculado a cada servidor habilitado que tenha interagido no documento e seus despachos, viabilizando ao usuário externo o acesso à informação transparente quanto aos setores nos quais tramitaram suas solicitações, em aderência ao Art. 3º, III, IV e V, da Lei nº 12.527/2011;
314	9.10	Possibilidade do usuário externo editar os seus dados;
315	9.11	Possibilidade de ao consultar um documento vinculado ao usuário, exibir o conteúdo das tramitações e dos anexos, quando disponibilizado pela Administração, respeitando as mesmas parametrizações existentes na Central de Atendimento;
316	9.12	Possibilidade de interação em um documento existente vinculado ao usuário, adicionando novas informações e anexos;
317	9.13	Possibilidade de abertura de documentos de diferentes módulos da plataforma no aplicativo, respeitando as mesmas parametrizações existentes na Central de Atendimento;
318	9.16	Possibilidade do usuário externo navegar em menu com os serviços disponibilizados, possibilitando a pesquisa por nome do assunto/serviço e a navegação por categoria, perfil ou órgão responsável;
319	9.17	Possibilidade de selecionar o assunto para a criação do documento no aplicativo, viabilizando a exibição da descrição relacionada ao assunto, bem



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

		como a aplicação das regras de identificação e obrigatoriedade de anexos e campos adicionais, quando estes estiverem disponíveis, da mesma forma realizada na Central de Atendimento;
320	9.18	Possibilidade de finalizar o preenchimento do documento, sendo salvo imediatamente na plataforma, informando ao usuário o número do documento e qual setor recebeu a demanda;
321	9.19	Possibilidade de notificações com a confirmação de abertura, interações e finalização da demanda, podendo ser feito via e-mail e/ou SMS.
	12	Proposição Legislativa
322	12.1	Permitir o registro eletrônico de Requerimentos e Indicações, Moções, Projetos e demais assuntos de vereadores e do Poder Legislativo Municipal através de dados recebidos via integração por API do sistema da Câmara Municipal de Americana;
323	12.5	Possibilidade de enviar a resposta de Requerimentos, Indicações, Moções, Projetos e demais assuntos de vereadores e do Poder Legislativo Municipal através de ofício eletrônico gerado na plataforma, que deverá ser recebido de forma digital, através da integração via API com o sistema de Processos e Documentos Digitais da Câmara Municipal de Americana;
324	12.6	Possibilidade da integração das informações geradas no módulo de Proposições Legislativas, com o sistema legado de Protocolo da Prefeitura de Americana, para controle e geração de relatórios complementares que se fizerem necessários.
	13	Chamado técnico
325	13.1	Possibilidade de abertura de chamados técnicos (tickets), a serem encaminhados a setores específicos da Administração Pública;
326	13.2	Possibilidade de utilização em rotinas de solicitação de consertos e manutenções de equipamentos em geral, bem como de aplicação em outros fins de interesse da Administração Pública;
327	13.5	Possibilidade de inclusão de resposta e encaminhamento do chamado técnico para outros setores da Administração Pública;
328	13.6	Possibilidade de cadastro de assuntos específicos para os chamados técnicos e configuração de direcionamento automático, viabilizando a distribuição de demandas para setores pré-definidos;
329	13.8	Possibilidade de anexar arquivos no chamado técnico e em suas respectivas movimentações.
	14	Credenciais
330	14.1	Possibilidade de geração de credenciais para vagas especiais de estacionamento de veículos destinadas exclusivamente às pessoas idosas, conforme o modelo previsto na Resolução Contran nº 303/2008;
331	14.2	Possibilidade de geração de credenciais para vagas especiais de estacionamento destinadas exclusivamente a veículos que transportem pessoas com deficiência e com dificuldade de locomoção, conforme modelo previsto na Resolução CONTRAN nº 304/2008;
332	14.3	Possibilidade de geração automática de numeração por tipo de credencial ou numeração única para o módulo;
333	14.4	Possibilidade de rastreamento das credenciais por meio de número gerado, código externo ou QR Code;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

334	14.6	Possibilidade de verificar a validade e autenticidade das assinaturas digitais contidas na credencial;
335	14.7	Possibilidade para cadastrar, editar e organizar assuntos que possibilitam a inclusão de outros modelos de credenciais emitidos pela autoridade local de trânsito; previstas em legislação específica.
	17	Mapa para Consulta Prévia de Viabilidade
336	17.1	Possibilitar no sistema área de livre acesso à população com mapa interativo com as informações, compatíveis para acessos via computadores e dispositivos móveis;
337	17.2	Possibilitar exibir os lotes cadastrados, e ao clicar no lote, deverá exibir os índices urbanísticos e os usos admitidos para a zona em que está localizado;
338	17.3	Possibilitar a utilização de link para o módulo de Análise de Projetos, possibilitando ao usuário com dúvidas a abertura de uma solicitação, onde deverá permitir selecionar o assunto de Consulta de Viabilidade, anexar os documentos obrigatórios e protocolar seu pedido;
339	17.4	O mapa deverá possibilitar visualização híbrida (com informações de terreno, vias e etc);
340	17.5	Possibilidade de expor visualmente as zonas do município por meio de cores e legendas, onde cada zona tende a ter parâmetros urbanísticos específicos;
341	17.6	Possibilidade de realizar consultas por parâmetros urbanísticos e usos permitidos e permissíveis (caso aplicável) em cada lote do município, contendo no mínimo as informações: qual lote é, em que zona está, quais são os usos permitidos (residencial, comercial, industrial);
342	17.7	Possibilidade de expor a separação em terrenos e lotes na área geográfica do município, ao selecionar um lote, deverá exibir informações relativas, como: inscrição imobiliária, zonas e sublotes (em caso de edifícios e lotes subdivididos);
343	17.8	O mapa deverá possibilitar a criação de camadas personalizadas, com no mínimo as seguintes camadas pré-configuradas: sistema viário, bairros, dados ambientais e equipamentos públicos, de acordo disponibilização dos arquivos extraídos do sistema de georreferenciamento utilizado pela Prefeitura de Americana;
344	17.9	Possibilidade de criação de camadas personalizadas, viabilizando a exposição do sistema viário, de bairros, de dados ambientais (rios, APP's, etc.), de equipamentos públicos e de áreas de interesse da sociedade para simples conferência.
345	17.10	Para a elaboração do Mapa, a CONTRATANTE deverá fornecer à CONTRATADA os arquivos em formato DWG ou Shape File, contendo zoneamento e lotes das edificações (preferencialmente em polígonos), estes dois principais, e, se julgar necessário, fornecer também o sistema viário, bairros, dados ambientais (rios, APP's), equipamentos públicos, etc.
	18	Análise e Aprovação de Projetos
346	18.1	Possibilitar a Análise de Projetos de construções unifamiliares, multifamiliares, institucionais, comércio, serviços e indústrias e demais projetos aprovados pela Prefeitura;
347	18.2	Possibilitar a Análise de Projetos de desmembramento, remembramento, retificação de áreas, loteamentos e condomínios, etc;
348	18.4	Possibilidade de Análise e revisão de documentos e plantas técnicas em



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

		formato PDF, dentro da plataforma, com anotações diretamente nos documentos;
349	18.5	Possibilidade de aplicação de setas, formas geográficas, preenchimento de células, caixas de texto, hachuras, etc, bem como a inserção de imagens e carimbo eletrônico em documentos e plantas técnicas;
350	18.7	Possibilidade de aposição de assinatura em documentos e plantas técnicas com certificado digital, diretamente na plataforma, sem custos adicionais e sem limite de quantidade de documentos ou assinaturas;
351	18.8	Possibilidade de gerar e anexar o Selo de Aprovação com dados e layout definidos pela Administração Pública, diretamente na Análise de Projetos, de forma 100% digital;
352	18.9	Possibilidade de abertura de pedido de Análise de Projetos, diretamente na plataforma, de forma totalmente on-line, através de acesso externo efetivado mediante link na página oficial da Administração Pública ou na Central de Atendimento;
353	18.11	Possibilidade dos usuários externos realizarem o envio de documentos e plantas técnicas de forma eletrônica, em formato PDF ou DWG;
354	18.13	Possibilidade de consulta do andamento da Análise de Projetos pelos usuários externos e servidor habilitado, possibilitando a visualização de todo o histórico do andamento do processo de forma cronológica, de modo que, na tela do protocolo, deverá ser exibida uma linha do tempo, exibindo as movimentações mais antigas acima e as novas abaixo;
355	18.15	Possibilidade de identificação dos participantes no projeto, dentre os quais arquiteto, engenheiro, responsável técnico pelo projeto, responsável técnico para execução da obra e proprietário do terreno onde a obra será feita;
356	18.16	Possibilidade de realização de cadastro pelo próprio usuário externo (requerente), através da informação de dados como nome, função, número do documento (CPF ou CNPJ), e-mail, empresa ou entidade na qual trabalha, e demais dados necessários;
357	18.17	Possibilidade de edição dos assuntos disponíveis no módulo de Análise de Projetos, conforme a necessidade da Administração Pública, a exemplo de alterações em leis, decretos, normas municipais, estaduais e federais;
358	18.20	Possibilidade de acessar os documentos anexados no pedido;
359	18.21	Possibilidade de análise individualizada dos anexos na plataforma, através de funcionalidade de revisão/análise, que permite ao analista aceitar ou recusar;
360	18.22	Possibilidade de na análise dos anexos, inserir anotações e comentários;
361	18.23	Possibilidade de a cada nova análise, o arquivo original seja mantido inalterado;
362	18.24	Possibilidade de disponibilização de todos os anexos para download, caso seja necessário;
363	18.25	Possibilidade de assinatura eletrônica de documentos e plantas técnicas anexadas, com a geração de código verificador e QR Code, para viabilizar a consulta das informações protocolizadas e a integridade dos arquivos e dados do processo, este procedimento deverá ocorrer ao final da aprovação dos projetos;
364	18.26	Quando necessário, possibilidade de geração e impressão de PDF de toda a



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

		Análise de Projetos, na qual constarão todas as informações e tramitações ocorridas no processo;
365	18.39	Possibilidade da configuração de exigência de anexos obrigatórios ou opcionais identificados no assunto de protocolo, bem como a opção de configuração de extensões de arquivos específicos, além de permitir a configuração de quais são os usos permitidos (residencial, comercial e/ou industrial), e demais configurações necessárias.
	19	Licenciamento Ambiental Digital
366	19.1	Possibilitar o recebimento de demandas para aprovações de projetos/licenciamentos ambientais;
367	19.2	Possibilidade de configuração de rotas iniciais para que haja direcionamento automático do pedido para o setor da Administração Pública responsável;
368	19.4	Possibilidade de análise e revisão de documentos e plantas técnicas em formato PDF, dentro da plataforma, com anotações diretamente nos documentos;
369	19.5	Possibilidade de aplicação de setas, formas geográficas, preenchimento de células, caixas de texto, hachuras, etc, bem como a inserção de imagens e carimbo eletrônico em documentos e plantas técnicas;
370	19.6	Possibilidade de aceitar ou recusar arquivos e projetos técnicos, bem como inserir anotações no próprio arquivo em formato PDF e enviar ao usuário externo (requerente), na hipótese de recusa;
371	19.7	Possibilidade de acesso à Central de Atendimento por meio de e-mail e senha ou login com certificado digital ICP-Brasil, após o qual o usuário externo (requerente) poderá acessar todos os pedidos de licenciamento e interagir naqueles que estiverem em aberto;
372	19.8	Possibilitar a análise de Licença Ambiental Prévia - LAP, Licença Ambiental de Instalação - LAI, Licença Ambiental de Operação - LAO, Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos - PGRS e Estudo de Impacto Ambiental - Relatório de Impacto Ambiental - EIA-RIMA e demais assuntos, configurados dentro da plataforma no módulo de Licenciamento Ambiental;
373	19.9	Possibilidade de acompanhamento on-line da análise, tanto pelo usuário interno quanto pelo usuário externo;
374	19.10	Possibilidade de abertura de pedido de Licenciamento Ambiental, diretamente na plataforma, de forma totalmente on-line, através de acesso externo efetivado mediante link na página oficial da Administração Pública ou na Central de Atendimento;
375	19.12	Possibilidade dos usuários externos realizarem o envio de documentos e plantas técnicas de forma eletrônica, em formato PDF ou DWG;
376	19.14	Possibilidade de consulta do andamento dos pedidos de Licenciamento Ambiental pelos usuários externos e servidor habilitado, possibilitando a visualização de todo o histórico do andamento do processo de forma cronológica, de modo que, na tela do protocolo, deverá ser exibida uma linha do tempo, exibindo as movimentações mais antigas acima e as novas abaixo;
377	19.15	Possibilidade de inclusão de requerimentos e formulários (itens obrigatórios a critério da Administração Pública), previamente fornecidos, tanto para preenchimento na própria plataforma quanto para download;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

378	19.16	Possibilidade de identificação dos participantes no pedido de licença, dentre os quais arquiteto, engenheiro, responsável técnico pelo Licenciamento, e proprietário do imóvel onde será emitida a licença;
379	19.17	Possibilidade de realização de cadastro pelo próprio usuário externo (requerente), através da informação de dados como nome, função, número do documento (CPF ou CNPJ), e-mail, empresa ou entidade na qual trabalha, e demais dados necessários;
380	19.18	Possibilidade de edição dos assuntos disponíveis no módulo de Licenciamento Ambiental, conforme a necessidade da Administração Pública, a exemplo de alterações em leis, decretos, normas municipais, estaduais e federais;
381	19.21	Possibilidade de acessar os documentos anexados no pedido;
382	19.22	Possibilidade de análise individualizada dos anexos na plataforma, através de funcionalidade de revisão/análise, que permite ao analista aceitar ou recusar;
383	19.23	Possibilidade de na análise dos anexos, inserir anotações e comentários;
384	19.24	Possibilidade de a cada nova análise, o arquivo original seja mantido inalterado;
385	19.25	Possibilidade de disponibilização de todos os anexos para download, caso seja necessário;
386	19.26	Possibilidade de assinatura eletrônica de documentos e plantas técnicas anexadas, com a geração de código verificador e QR Code, para viabilizar a consulta das informações protocolizadas e a integridade dos arquivos e dados do processo, este procedimento deverá ocorrer ao final da emissão Licença Ambiental;
387	19.27	Quando necessário, possibilidade de geração e impressão de PDF de todo Licenciamento Ambiental, na qual constarão todas as informações e tramitações ocorridas no processo;
388	19.28	Possibilidade da configuração de exigência de anexos obrigatórios ou opcionais identificados no assunto de protocolo, bem como a opção de configuração de extensões de arquivos específicos, além de permitir demais configurações necessárias.
	20	Fiscalização de Obras e Posturas
389	20.2	Possibilidade de inserção dos documentos editados na plataforma, quais sejam plantas técnicas e fotografias, bem como de responder o protocolo e deferir ou indeferir o processo após diligências de fiscalizações;
390	20.3	Possibilidade de encaminhamento interno para os setores responsáveis;
391	20.4	Possibilidade de geração de arquivo em formato PDF, no qual constará a condensação das informações e dos documentos tramitados na denúncia;
392	20.5	Possibilidade de configuração do setor destinatário inicial do processo a partir do assunto selecionado;
393	20.6	Possibilidade de inclusão de campos personalizados (formulário) na abertura do processo, viabilizando a captura de informações de maneira organizada, podendo os mesmos serem obrigatórios ou opcionais;
394	20.7	Possibilidade de utilização de modelos de texto para padronização da abertura e trâmite dos processos;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

395	20.8	Possibilidade de geração de documentos complementares dentro do processo administrativo, incluindo referência na linha do tempo, podendo aproveitar de forma automática os dados envolvidos;
396	20.9	Possibilidade de aproveitamento de dados dos usuários inseridos no processo;
397	20.10	Possibilidade de inclusão de anexos nos atos do processo;
398	20.11	Possibilidade de geração automática do número do processo, por assunto ou em sequência à numeração geral, além da viabilidade de utilização de padrão customizado da Administração Pública;
399	20.12	Possibilidade da inserção de múltiplos prazos dentro dos Processos de Fiscalização;
400	20.13	Possibilidade de restrição de abertura e tramitação dos Processos de Fiscalização;
401	20.14	Possibilidade de configuração de anexos obrigatórios por assunto e de definição dos seus requisitos mínimos no momento da abertura.
	22	Atendimento SAC (Serviço de Atendimento ao Cidadão)
402	22.1	Possibilidade de registro de solicitação/reclamação diretamente pelo usuário externo (cidadão) através da Central de Atendimento da Administração Pública;
403	22.2	Possibilidade de registro de solicitação/reclamação por servidor habilitado, oportunizando o atendimento presencial, bem como através de canais adicionais como telefone e redes sociais, o que será vinculado ao nome do usuário externo (cidadão) atendido;
404	22.3	Possibilidade de indicação do método de entrada do atendimento pelo servidor habilitado (atendente), quais sejam telefone, correspondência, e-mail, rede social, atendimento social ou site;
405	22.4	Possibilidade de inclusão de geolocalização da demanda na tela da solicitação/reclamação, com vistas a exibir ferramenta de mapa interativo, viabilizando busca por endereço, digitação de coordenada geográfica, bem como apontamento e/ou ajuste desta através de pino;
406	22.5	Possibilidade de exibição das solicitações/reclamações recebidas pelo setor nos formatos de: - Listagem, com ordenação por número; - Última atividade e prazo; de calendário, no qual deverão ser exibidas as solicitações/reclamações com seu prazo final de resposta; - em formato de pinos em mapa geográfico interativo;
407	22.6	Possibilidade de filtragem das solicitações/reclamações recebidas pelo setor por assunto, período de data de abertura, nome do requerente e/ou marcadores aplicados;
405	22.7	Possibilidade de realização de movimentações pelos setores envolvidos, bem como pelo usuário externo (cidadão), através da inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos;
409	22.8	Possibilidade de configuração de assuntos de modo a facilitar a escolha do tipo de solicitação/reclamação por meio de lista, permitindo a ordenação hierárquica das atividades disponíveis;
410	22.9	Possibilidade de configuração de direcionamento automático do assunto para um setor da Administração Pública, responsável pelo atendimento, direcionando também automaticamente para o Atendimento SAC;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

411	22.10	Possibilidade de exibição de comprovante de protocolização, através de numeração automática e sequencial gerada pelo próprio sistema e de código externo para o requerente (cidadão), imediatamente após a inclusão da demanda, no qual constará o setor destinatário da demanda;
412	22.11	Possibilidade de acesso integral à solicitação/reclamação pelo setor destinatário ao seu conteúdo e movimentações, podendo encaminhá-la para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário externo (cidadão);
413	22.12	Possibilidade de resolução unilateral da demanda por determinado setor da Administração Pública, de modo que continue com status em aberto e tramitando em setores nos quais haja alguma tarefa pendente ou que ainda estejam atendendo o usuário externo (cidadão);
414	22.13	Na oportunidade da resolução unilateral da demanda, possibilidade de o setor escolher entre acompanhar cada uma das próximas movimentações, quando este será devolvido à caixa de entrada do setor, ou somente ser notificado quando a demanda for novamente despachada para o setor;
415	22.14	Possibilidade do setor de Atendimento SAC, responder ao usuário externo (cidadão) e marcar a manifestação automaticamente como resolvida em todos os setores que eventualmente estejam envolvidos na demanda;
416	22.15	Possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (cidadão) após a resolução da solicitação/reclamação por todos os setores envolvidos, através da visualização do documento na Central de Atendimento;
417	22.16	Para garantir a proteção à identidade do usuário externo (cidadão), em cumprimento à Lei nº 12.527/11 e Lei 13.460/2017, possibilidade de escolha do tipo de identificação da solicitação/reclamação que está sendo registrada, quais sejam: - “Sem sigilo”, quando o cidadão optar pelo cadastramento da demanda sem sigilo, todos os setores internos envolvidos no atendimento terão acesso aos dados cadastrais do mesmo; - “Sigilosa”, quando o cidadão optar pelo cadastramento da demanda com sigilo, somente o setor de Atendimento SAC, terá acesso aos dados cadastrais do solicitante, ao passo que os setores envolvidos apenas visualizarão o conteúdo da manifestação, sem ter acesso aos dados cadastrais do mesmo, que deverão ser substituídos pela palavra “Sigilosa”;
418	22.17	Possibilidade de o usuário externo ter acesso integral ou parcial (quando configurado pela Administração) ao conteúdo das movimentações feitas na solicitação/reclamação. Quando configurado para visualização parcial, o usuário externo terá acesso apenas aos despachos feitos diretamente a ele.
	26	Estrutura organizacional
419	26.1	Possibilidade de criar a estrutura organizacional do órgão, com suas Secretarias, Unidades, Setores e Subsetores, através de organograma dinâmico vinculando os usuários cadastrados no sistema a um ou mais setores;
420	26.2	Possibilidade de cadastrar setores na raiz e setores filhos tanto quanto o necessário, sem limitações;
	27	Gerenciamento de contatos e organizações
421	27.1	Possibilidade de gerenciar contatos internamente na ferramenta;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

422	27.2	Possibilidade de gerenciar/visualizar contatos por tipo: pessoa física e pessoa jurídica;
423	27.3	Possibilidade de mesclar contatos repetidos que eventualmente estiverem cadastrados na plataforma;
424	27.4	Possibilidade de criar listas de contatos por perfil de usuário.
	28	API – Interface de Programação de Aplicativos
425	28.1	Deverá ser disponibilizada API aberta padrão Rest;
426	28.2	Possibilidade de abertura e consulta do status e tramitações dos documentos por meio de requisições POST no formato JSON;
427	28.3	Possibilidade de acesso à API por meio de token e código secreto específico;
428	28.4	Possibilidade de restrição de funcionamento da API somente para endereços de IP autorizados.
	29	Relatórios, Indicadores e Gráficos
429	29.1	Possibilidade de relatório de indicador de eficiência de cada setor da Administração Pública, consubstanciado nas informações da porcentagem de resolução de documentos, na quantidade de documentos recebidos, bem como na quantidade de resolvidos, desde o início até a data definida pelo interessado, limitada à atual;
430	29.2	Possibilidade de relatório de indicador de engajamento dos servidores habilitados de cada setor da Administração Pública, consubstanciado na porcentagem de leitura dos documentos recebidos, desde o início até a data definida pelo interessado, limitada à atual;
431	29.3	Para o indicador de assiduidade, possibilidade de acesso à informação da quantidade de acessos realizados pelo servidor habilitado, da data e hora da última ação realizada naquele setor, bem como da data e hora do cadastro;
432	29.4	Possibilidade de exportação dos relatórios de indicadores para formato CSV, bem como de geração de arquivo em formato PDF;
433	29.5	Possibilidade de escolha de quais tipos de documento deverão ser considerados os indicadores;
434	29.6	Possibilidade de acesso a página específica com gráfico evolutivo;
435	29.7	Possibilidade de visualização de demandas em aberto em determinado tipo de documento/processo, viabilizando a identificação de gargalos em processos da Administração Pública;
436	29.8	Relatório quantitativo de documentos da Administração Pública, através de escolha do tipo de documento, do período a ser considerado (diário, semanal, mensal e anual), do tipo de contagem, bem como se deverão ser exibidos os setores inativos ou não;
437	29.9	Possibilidade de geração, por servidores habilitados delegados, de relatórios de eventos ocorridos dentro da plataforma, para viabilizar a auditoria das ações realizadas, aderente ao Requisito nº 7.4.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “tem que assegurar que as informações da trilha de auditoria estejam disponíveis para inspeção, a fim de que uma ocorrência específica possa ser identificada e todas as informações correspondentes sejam claras e compreensíveis”;
438	29.10	Possibilidade de personalização do relatório de eventos através de escolha do período a ser abarcado;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

439	29.11	Possibilidade de geração de relatório consolidado com a identificação de cada evento ocorrido na plataforma, através da informação de seu código específico, do número do acesso, do nome do usuário, da data, da hora;
440	29.12	Possibilidade de geração de relatório de gráficos de manuseio da plataforma, consubstanciado na disponibilização de um painel de informações (dashboard) a respeito da utilização dos módulos da plataforma, por meio de gráficos e tabelas demonstrativos de dados por assunto, por usuário e por situação;
441	29.13	Possibilidade de geração de relatório georreferenciado nas modalidades de calor ou com pinos, consubstanciado na geolocalização dos documentos tramitados na plataforma, integralmente ou configuráveis por tipo e situação;
442	29.14	Possibilidade de interação direta no mapa, viabilizando melhor identificação da geolocalização das demandas da Administração Pública, vinculadas aos documentos/processos na plataforma;
443	29.15	No relatório de mapa de pinos, possibilidade de exibição da geolocalização;
444	29.16	Possibilidade de geração de relatórios analíticos e gerenciais com o quantitativo de documentos gerados no total ou por módulo, mostrando o quantitativo total da organização ou por setor, com exibição de gráfico do quantitativo em linha do tempo;
445	29.17	Possibilidade de geração de relatórios analíticos e gerenciais com a produtividade dos setores e usuários, mostrando a produtividade total da organização ou por setor;
446	29.18	Possibilidade de geração de relatórios analíticos e gerenciais contendo o tempo médio de resolução de documentos mostrando as informações por setor ou o total da organização.
447	29.19	Possibilidade de visualização das informações necessárias à interpretação dos relatórios e gráficos disponibilizados, viabilizando o cruzamento e a análise de dados gerenciais coletados de diferentes segmentos e através de perspectivas diversas;
448	29.20	Possibilidade de realização de filtragem dos setores envolvidos em cada painel de indicadores para tomada de decisão, viabilizando a visualização de detalhes quanto aos documentos tramitados, sua produtividade, bem como a quantidade de tempo;
449	29.21	Possibilidade de realização de download de gráficos de dados disponibilizados nos painéis de cada relatório disponibilizado, no formato de imagem, viabilizando a utilização das informações já estruturadas pela plataforma em outros documentos de interesse da Administração Pública;
450	29.24	Possibilidade de visualização em tela cheia dos gráficos de dados disponibilizados em cada relatório disponibilizado à Administração Pública, oportunizando a análise detida de determinada informação estruturada pela plataforma;
451	29.25	Possibilidade de disponibilização de painel de indicadores para tomada de decisão de dados visuais sobre o andamento dos processos da Administração pública, através da exibição de relatórios detalhados quanto à utilização da plataforma pelos servidores habilitados, quanto à quantidade de documentos, bem como quanto aos atendimentos externos;
452	29.26	Possibilidade de visualização do quantitativo de servidores da



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

		Administração Pública, total ou filtrado por um ou mais setores, que estão habilitados na plataforma;
453	29.29	Possibilidade de visualização do percentual de eficiência, total ou filtrado por um ou mais setores, evidenciando a quantidade de processos que estão sendo cumpridos de acordo com os padrões estabelecidos;
454	29.30	Possibilidade de visualização do percentual de engajamento dos servidores habilitados, total ou filtrado por um ou mais setores, evidenciando a participação ativa dos destes nos processos da Administração Pública;
455	29.31	Possibilidade de visualização da qualidade da prestação dos serviços públicos, total ou filtrado por um ou mais setores, refletindo o nível de conformidade e precisão das atividades realizadas;
456	29.32	Possibilidade de verificação da quantidade de servidores habilitados frequentes na utilização da plataforma, por setor, em comparação com o total de servidores habilitados na plataforma;
457	29.36	Possibilidade de visualização do quantitativo de processos criados e recebidos, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
458	29.37	Possibilidade de visualização do quantitativo de processos criados e recebidos por meio da plataforma, que foram resolvidos durante um período total ou específico, em todos os setores ou setores determinados, contabilizado através da data de criação de cada documento;
459	29.38	Possibilidade de visualização do quantitativo de anexos vinculados aos processos criados através da plataforma, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
460	29.39	Possibilidade de visualização do quantitativo de assinaturas realizadas pelos servidores habilitados, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de realização de cada assinatura;
461	29.40	Possibilidade de visualização do quantitativo do total de páginas decorrentes de documentos anexados aos processos, bem como da contagem de documentos e despachos nato digitais criados através da plataforma, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
462	29.41	Possibilidade de disponibilização de gráfico do quantitativo de processos tramitados na plataforma pela Administração Pública, viabilizando a visualização panorâmica dos referidos dados ao longo de meses e anos;
463	29.47	Possibilidade de visualização do quantitativo de processos criados e recebidos, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, usuários e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
464	29.48	Possibilidade de visualização do quantitativo do tempo médio de resolução de processos criados e recebidos, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, usuários e/ou período, contabilizado através da diferença entre a data de arquivamento e a data de recebimento no setor;
465	29.49	Possibilidade de visualização do quantitativo de assinaturas solicitadas a qualquer servidor habilitado, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, usuários e/ou período;
466	29.50	Possibilidade de visualização do quantitativo do tempo médio decorrido entre as solicitações de assinatura e suas efetivações, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, servidor habilitado e/ou período;



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

467	29.51	Possibilidade de disponibilização de gráfico com o percentual de processos criados e recebidos por meio da plataforma, que foram resolvidos por determinados usuários, filtrável por setores, módulos, assuntos e/ou período;
468	29.52	Possibilidade de disponibilização de gráfico com quantitativo de tempo de resolução de processos criados e recebidos por meio da plataforma, que foram resolvidos por determinados servidores habilitados, filtrável por setores, módulos, assuntos e/ou período;
469	29.53	Possibilidade de disponibilização de gráfico com quantitativo de tempo total que cada servidor habilitado levou para assinar documentos criados e recebidos por meio da plataforma, filtrável por setores, módulos, assuntos e/ou período;
470	29.54	Possibilidade de disponibilização de gráfico com quantitativo de tempo médio de resolução de processos criados e recebidos por meio da plataforma, por assunto, filtrável por setores, módulos, servidores habilitados e/ou período;
471	29.55	Possibilidade de disponibilização de gráfico do quantitativo de tempo para a primeira leitura do processo, primeira ação e para a sua resolução por todos os setores envolvidos, filtrável por determinados setores e/ou período ou considerando o total dos dados, viabilizando a visualização destes por módulo e assunto cadastrado na plataforma pela Administração Pública, bem como sua data de criação e status de arquivamento.
	30	REUNIÃO E ATA
472	30.1	Possibilidade de criar reuniões contendo o título, objetivo e a pauta da reunião, bem como a relação dos participantes, a data e horário em que a reunião irá acontecer;
473	30.2	Possibilidade do envolvimento de participantes cadastrados como usuário interno;
474	30.3	Possibilidade de após a criação da reunião, envolver participantes cadastrados como usuário externo;
475	30.4	Possibilidade de inclusão de anexos nos atos da reunião;
476	30.5	Possibilidade da tramitação entre setores e entre usuários externos, permitindo a interação dos mesmos em todas as fases da reunião;
477	30.6	Possibilidade de anexar a Ata da Reunião em PDF e solicitar assinatura dos participantes em ordem aleatória ou sequencial.
478	30.7	Possuir as demais funcionalidades comuns aos demais módulos.
		Plano de Classificação de Documentos
479	239	Funcionalidade que viabiliza a implementação do Plano de Classificação de Documentos, permitindo à Administração Pública a organização e categorização sistemática de documentos, de acordo com suas funções, atividades ou temas, por meio de um sistema hierárquico que facilita a gestão documental;
480	240	Possibilidade de criação do Plano de Classificação de Documentos funcional com quatro níveis hierárquicos, viabilizando a atribuição da classificação aos documentos, em aderência às boas práticas adotadas na gestão de documentos públicos nato-digitais;
481	241	Possibilidade de configuração e edição do plano de classificação, através da



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

		inserção de código numérico único e descrição para cada classificação cadastrada, em qualquer nível hierárquico;
482	242	Possibilidade de suspensão de um código de classificação de documentos, o qual será mantido nos documentos aos quais tiver sido previamente vinculado;
483	243	Possibilidade de importação do plano de classificação completo à plataforma, contendo o código completo e a descrição da classificação, com controle de consistência de dados, evitando erros de importação;
484	244	Possibilidade de configuração de classificação pré-definida para assuntos e ou módulos, viabilizando que documentos deles gerados recebam uma classificação automática, a qual poderá ser oportunamente alterada, viabilizando a padronização no registro de documentos; Possibilidade de priorização da classificação automática do assunto, em detrimento da do módulo, quando o documento tiver ambos configurados;
485	245	Possibilidade de reclassificação do documento, através da seleção da outra classificação em tela, bem como, da inclusão de referência ao usuário responsável e às classificações objeto da alteração na linha do tempo;
486	246	Possibilidade de busca avançada de documentos pelas classificações a eles atribuídas, viabilizando a recuperação de informações e melhorando a eficiência operacional;
487	247	Possibilidade de realização de rotina de classificação automática e retroativa dos documentos protocolizados antes da implementação do plano de classificação na Administração Pública e que ainda não foram classificados, através da configuração de classificações para assuntos e módulos.

		Ato Oficial
488	10.1	Possibilitar de criar e realizar a tramitação e coleta de assinaturas digitais de atos oficiais da Administração Pública, tais como empenhos, portarias, decretos, leis, contratos, dentre outros;
489	10.2	Possibilidade de adicionar respostas e encaminhar o documento para outros setores da Administração Pública;
490	10.3	Possibilidade de cadastro de assuntos específicos para a classificação dos documentos e configuração do roteamento automático, viabilizando a distribuição do documento para setores pré-definidos;
491	10.4	Possibilidade de numeração automática do documento, com configuração de numeração única dentro da plataforma;
492	10.5	Possibilidade de configuração que permita que usuários externos consultem e co-assinem documentos;
493	10.6	Possibilidade de geração de QR-Code para cada documento criado;
494	10.7	Possibilidade de utilização de certificado digital ICP-Brasil, para que os servidores habilitados assinem arquivos em formato PDF anexados;
495	10.8	Possibilidade de co-assinatura, pelos demais usuários com acesso ao documento, dos anexos em formato PDF, utilizando Certificado Digital ICP-Brasil.
		Aplicativo de Fiscalização
496	21.1	Possuir aplicativo para fiscalização, em formato de lista de checagem, integrado diretamente à plataforma, onde o servidor habilitado poderá



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

		viabilizar a análise de conformidade de itens fiscalizados em campo, independentemente de conexão com a internet;
497	21.2	Possibilidade de configuração de formulários de fiscalização, possibilitando à Administração Pública a fiscalização de qualquer objeto, local ou serviço, tais como obras, serviços de saúde, empresas, contribuintes, água, requisitos de segurança, dentre outros;
498	21.3	Possibilidade de acesso do servidor habilitado (fiscal) no aplicativo através de usuário e senha cadastrados;
499	21.4	Possibilidade de configuração de diferentes campos dentro de formulários para preenchimento pelo servidor habilitado (fiscal) durante a fiscalização;
500	21.5	Possibilidade de utilização off-line do aplicativo, viabilizando a realização de fiscalizações em locais sem acesso à internet;
501	21.6	Possibilidade de captura automática da localização geográfica da fiscalização, através de funcionalidade integrada ao GPS do aparelho, bem como de descrição textual da localização da fiscalização;
502	21.7	Possibilidade de identificação do objeto ou serviço vinculado à fiscalização, através de seleção em lista pré-cadastrada ou por meio de preenchimento de campo textual;
503	21.8	Possibilidade de resposta binária para a análise de conformidade em cada um dos itens fiscalizados, através da seleção dos campos “S” para “sim”, “N” para “não” e “N/A” para “não se aplica”;
504	21.9	Enquanto não sincronizada, possibilidade de salvamento da fiscalização em andamento como rascunho, viabilizando a continuação do preenchimento em momento futuro;
505	21.10	Possibilidade de inclusão de observação final e anexação de arquivos, tais como imagens e PDF;
506	21.11	Possibilidade de inserção de legendas e marcações nos arquivos de imagem anexados, que poderão ser capturadas através da câmera do aparelho ou selecionada na galeria do aparelho;
507	21.12	Possibilidade de integração da fiscalização à plataforma através de sincronização, desde que o aparelho esteja conectado à internet;
508	21.13	Possibilidade de sincronização imediata da fiscalização na plataforma, caso o dispositivo esteja com acesso à internet, ou de sincronização posterior;
509	21.14	Possibilidade de exibição de todas as fiscalizações sincronizadas e pendentes de sincronização;
510	21.15	Possibilidade de vinculação de fiscalização concluída e sincronizada a algum documento já em trâmite na Administração Pública, através de inserção de caractere em campo específico da interface web da plataforma.

**Total Geral de Itens descritos no Termo de Referência
(Especificações Técnicas + Módulos):
685 quesitos**

**Total requerido na Prova de Conceito – Mínimo de 70%:
510 quesitos
(Corresponde a 74,3% do total)**



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

ANEXO IV – MODELO DE PROPOSTA FINANCEIRA

PREGÃO ELETRÔNICO: 091/2025
PROCESSO ADMINISTRATIVO: N. ° 10.377/2024

Este formulário poderá ser transformado em Proposta Financeira, desde que seja preenchido e assinado.

Proponente:					
Endereço:					
Bairro:					
CEP:	Cidade:	Estado:			
Telefone:	Fax:	E-mail			

LOTE ÚNICO

Item	Unidade	Descrição do Objeto	Quantidade (meses)	Valor Unitário	Valor Total do Contrato para 05 anos
1	Serviço	Serviços de implantação, migração de dados, parametrização, treinamento e capacitação de usuários.	<u>Valor único</u>		
2	Serviço	Fornecimento de licença de software e serviços de manutenção (preventiva, corretiva e de ordem legal) e suporte técnico presencial e remoto, envio de notificações por SMS (estimativa de 17.000 SMS/mês), conforme descrição de módulos, especificações e funcionalidades técnicas descritas no Termo de Referência.	59		
3	Serviço	Hospedagem em nuvem (cloud)	60		
VALOR GLOBAL DA PROPOSTA R\$					

Serão aceitas até 02 (duas) casas decimais no preço unitário de cada item ofertado.

Observações:

1 - A estimativa de uso para a presente contratação é para cerca de 1.300 usuários, podendo esse número ser maior dependendo da necessidade da CONTRATANTE.

A(s) licitante(s) vencedora(s) deverá(ão) apresentar, por meio do sistema, no prazo de 02 (duas) horas, contadas da solicitação da Pregoeira:

- a) Proposta de preços atualizada;**
- b) A documentação de habilitação.**

CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO: Conforme Termo de Referência do Anexo III.



Prefeitura Municipal de Americana
Secretaria de Administração
Unidade de Suprimentos

PROVA DE CONCEITO: Conforme descrito no Anexo III - A.

Para fins de contratação:

A detentora da melhor proposta deverá apresentar no prazo de 05 dias úteis contados do ato que for declarada vencedora, Certificação referente a Hospedagem do Sistema em Nuvem, conforme descrito na especificação técnica do objeto, item 3.1, subitens 4 e 17, deste Termo de Referência:

“4 - Os servidores deverão possuir arquitetura distribuída em data center localizado no território nacional, visando uma latência igual ou inferior a 50 milissegundos, com certificados ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e ISO/IEC 9001:2015, aderente ao Art. 24, VII, da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Item nº 5.3 da Norma Complementar n. 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR.”

“17 - Possuir no mínimo as certificações ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e 9001:2015, ou equivalente, reconhecida pelos órgãos competentes para todos os critérios de Segurança Física (fogo, falta de energia, antifurto) e Segurança Tecnológica (anti-hackers)”.

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO: O pagamento será efetuado em até 30 dias do aceite da nota fiscal. A Contratada deverá apresentar a Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, abrangendo contribuições sociais, nos termos da Portaria MF nº 358, de 05 de setembro de 2014 e a Certidão de Regularidade Fiscal – CRF do FGTS juntamente com a nota fiscal, para fins de comprovação das condições de habilitação conforme previsto no artigo 92, XVI da Lei Federal nº 14.133/2021.

VALIDADE DA PROPOSTA - 90 DIAS, a contar da data da abertura das propostas virtuais.

(Local) _____, _____ de _____ de 2026.

(Assinatura do interessado)

RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO:

NOME _____

CARGO _____

RG Nº _____

CPF Nº _____

ENDEREÇO RESIDENCIAL _____