



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. DO OBJETO**

1.1. Contratação de empresa especializada, na área de Tecnologia da Informação e Comunicação ("TIC") para prover Plataforma de Gestão Digital de Processos e Comunicação, compreendendo Expedientes e Pesquisas Instrutivas Processuais e funcionalidades especializadas com serviços de licenciamento, implantação, treinamento, consultoria, operacionalização, análise, integração, manutenção, evolução e customizações para atendimento das demandas do município de Mogeiro/PB.

**2. DA FUNDAMENTAÇÃO DO OBJETO**

**2.1. DA MOTIVAÇÃO PARA A CONTRATAÇÃO**

2.1.1. A contratação em pauta busca atender aos anseios do município de Mogeiro/PB, alinhando-se à crescente tendência no âmbito da Administração Pública de digitalização de processos e comunicação com o cidadão.

2.1.2. Dentro dessa perspectiva, vislumbramos atender às demandas do município em consonância com os princípios da Lei de Transparência e da Lei de Acesso à Informação. Bem como proporcionar aos cidadãos acesso e divulgação das atividades realizadas pela prefeitura é crucial, assim como agilizar o trâmite processual, assegurar a segurança documental digital, facilitar a localização dos registros e aprimorar o fluxo de informações, entre outros benefícios. Essa questão reside ainda na busca por processos eficazes de pesquisa de preços, alinhados às melhores práticas estabelecidas por órgãos de controle e, naturalmente, em conformidade com a legislação vigente. Essa demanda por eficiência reflete a urgência em encontrar soluções para tais desafios.

2.1.3. Essa iniciativa visa garantir que tanto os servidores quanto os cidadãos tenham acesso às informações de maneira organizada e ágil.

2.1.4. O aumento exponencial na oferta de serviços digitais estruturados, aliado à necessidade premente de estabelecer um ambiente contingencial para salvaguardar a integridade e a disponibilidade dos dados gerados eletronicamente, reforça a importância da implantação de um sistema informatizado de gestão administrativa. Tal sistema não apenas integrará e aprimorará o fluxo de informações, mas também reduzirá gastos decorrentes de redundâncias de trabalho.

2.1.5. Portanto, a implementação do sistema informatizado se configura como um elemento vital para a contínua melhoria dos processos internos e a otimização das atividades relacionadas às áreas afins. Isso garantirá o cumprimento dos objetivos e metas estabelecidos.

**2.2. DOS RESULTADOS ESPERADOS**

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten initials]*



**ESTADO DA PARAÍBA**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS**  
**CNPJ: 08.866.501/0001-67**

2.2.1. A implementação de uma plataforma tecnológica abrangente representa um marco significativo na modernização e aprimoramento dos processos administrativos do município de Mogeiro/PB. Sob a ótica organizacional, os objetivos delineados visam não apenas à eficiência operacional, mas também à otimização da comunicação, à transparência nas atividades e à garantia da segurança e confidencialidade dos dados.

2.2.2. Nesse contexto, a adoção da tecnologia assume um papel central na busca pela agilidade e eficácia na condução dos procedimentos internos e externos. Ao utilizar uma plataforma web para gerir a comunicação, documentação, atendimento e atividades organizacionais, a prefeitura não apenas simplifica tarefas cotidianas, mas também cria um ambiente propício para a colaboração e o compartilhamento de informações entre os membros da equipe.

2.2.3. A padronização dos documentos, tanto em termos de layout quanto de numeração, representa um avanço significativo na organização administrativa da prefeitura. Essa uniformidade não apenas simplifica os processos internos, mas também facilita a compreensão e o acesso às informações por parte dos colaboradores e demais partes interessadas.

2.2.4. Além disso, a redução do uso de papel e impressões não só contribui para a preservação do meio ambiente, mas também resulta em uma significativa economia de recursos financeiros para a prefeitura. A transição para documentos eletrônicos alinhados com os processos internos reflete uma abordagem moderna e sustentável, capaz de atender às demandas atuais e futuras do município.

2.2.5. Funcionalidades que resolvam a problemática da ineficiência das pesquisas de preços, alheias as melhores práticas e com letargia que inviabilizam projetos e atrasam o desenvolvimento municipal.

2.2.6. A implementação de um sistema de feedback e notificação automatizada proporciona maior controle e visibilidade sobre as atividades realizadas pela prefeitura, permitindo uma gestão mais eficiente e transparente. Da mesma forma, a criação de um organograma oficial e uma lista de contatos atualizada fortalece a estrutura organizacional da prefeitura, facilitando a comunicação e a colaboração entre os membros da equipe.

2.2.7. Em suma, os objetivos delineados refletem o compromisso da prefeitura com a melhoria contínua de seus processos administrativos, visando à eficiência, transparência e excelência na prestação de serviços aos municípios consorciados. Ao adotar uma abordagem centrada na tecnologia e na padronização, a prefeitura está preparado para enfrentar os desafios do ambiente atual e se posicionar como uma referência em sua área de atuação.

### **2.3. DA NATUREZA DOS SERVIÇOS**

2.3.1. Considerando que o objeto a ser contratado apresenta características comuns e usuais no atual mercado de Tecnologia de Informação, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser claramente definidos neste documento, é evidente que estamos diante de uma contratação de serviços comum. Nesse contexto, a escolha da modalidade de Pregão Eletrônico, conforme preconizado pela Lei nº 14.133/2021, se mostra apropriada.



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

#### 2.4. DA JUSTIFICATIVA PARA CONTRATAR POR LOTE

2.4.1. Em análise, torna-se evidente que o objeto integral da prestação de serviços, compreendendo o fornecimento de uma plataforma de software acoplada a uma série de serviços correlacionados e indivisíveis, demanda uma abordagem unificada. A execução por intermédio de uma única empresa revela-se operacionalmente mais eficiente, pois os serviços de inicialização, configuração, treinamento, licenciamento, sustentação, suporte técnico, consultoria, customização e integrações são intrinsecamente interligados, requerendo uma gestão e execução centralizada para assegurar a coesão e a funcionalidade plena do sistema.

2.4.2. A fragmentação desses serviços entre múltiplos fornecedores poderia acarretar desconexões e dificuldades significativas na integração dos diversos módulos e funcionalidades do software. Tal fragmentação comprometeria a eficiência e a eficácia do projeto, uma vez que a sinergia indispensável para a implementação de um sistema integrado seria consideravelmente dificultada. Isso poderia prejudicar o controle de qualidade e a consistência dos resultados esperados, gerando impactos adversos na execução do contrato.

2.4.3. Assim, a decisão de não parcelar o objeto e realizar a licitação e futura contratação por lote é justificada pela necessidade de manter a integridade e a eficiência dos serviços a serem prestados. Tal abordagem assegura a entrega de uma solução coesa e de alta qualidade para o município, promovendo a melhoria contínua e o monitoramento efetivo da qualidade do atendimento aos cidadãos.

### 3. DA ESTIMATIVA DA DEMANDA

#### 3.1. Da planilha de serviços e quantitativos:

Item	Descrição dos serviços	Und.	Qtde
1	Serviços de inicialização e configuração da plataforma	Serviços	1
2	Treinamento da Plataforma	Serviços	1
3	Licenciamento, Sustentação e Suporte Técnico	Usuários	130
4	Consultoria	UST	65
5	Customização e Integrações	UST	135

#### 3.2. Da Previsibilidade De Serviços de Customização e Integração sem Garantia de Consumo Mínimo (UST)

##### 3.2.1. Justificativa



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

3.2.1.1. Uma vez atendida a demanda urgente de localizar, especificar e contratar uma solução, ampla, horizontal, com suporte ilimitado, garantia de recebimento das atualizações de forma gratuita durante toda a vigência contratual e de rápida implantação, avançamos no sentido de poder dotar a PLATAFORMA de possibilidade de consultoria, customização e otimização sob demanda e orientação dos gestores e fiscais de negócio e técnicos do contrato.

3.2.1.2. Essa previsibilidade é de extrema importância dado que além de uma solução para o reduzido quadro de profissionais especializados no contexto requerido, será uma reserva técnica para possível uso sem garantia de consumo mínimo, ou seja, base de reserva de serviço extremamente vantajosa para a administração.

3.2.1.3. Diante disso, a CONTRATANTE está adotando o modelo de contratação de serviços especializados de customização e integração, utilizando Unidades de Serviços de Técnicos (USTs) para o dimensionamento de suas demandas, com aferição e medição de produtividade e qualidade por meio de indicadores de níveis mínimos de serviços, com o intuito de impedir o paradoxo ineficiência-lucro.

**3.2.2. Da Utilização da Unidade de Medida "UST"**

3.2.2.1. Para a realização deste trabalho por demanda, a CONTRATANTE optou pela métrica que utiliza a Unidade de Serviço Técnico Especializada (UST) o que equivale a Hora de Serviço (HS), onde 1 UST é equivalente a 1 HS, desde que, obrigatoriamente, essa HS seja solicitada via ordem de serviço mensurada em sua produtividade e aprovada mediante entregas homologadas, onde devido às peculiaridades dos serviços pretendidos, entende-se que esta métrica é a que melhor se adequa à realidade do CONTRATANTE.

3.2.2.2. Ressalta-se que a métrica adotada além de permitir o controle e a precificação dos serviços previstos adicionalmente neste Termo de Referência na linha de serviço específica, notadamente os considerados sob demanda e sem garantia de consumo mínimo, apresenta a vantagem de permitir que o tempo, em termos cronológicos, para obtenção dos resultados pretendidos seja um dos focos de controle. Desta forma viabiliza-se a priorização das ações, incluindo-se as alterações ou mudanças requeridas periodicamente ou eventualmente.

3.2.2.3. Há de ser considerado, o fato de que o quadro técnico do CONTRATANTE é reduzido, e que se concentrará mais na gestão técnica, gestão do negócio e administrativa da contratação, deixando a empresa LICITANTE responsável pelo equacionamento dos problemas, pelo detalhamento das consultorias, customizações, e otimizações, a execução propriamente dita, tudo isso de forma transparente, para o usuário final. Nunca é demais lembrar que todas as atividades desempenhadas no decorrer da implantação necessariamente terão que ser revisadas e aprovadas pela CONTRATANTE.

3.2.2.4. Cumpre ressaltar que a necessidade surgida com a produção/maturação de um ambiente, nem sempre é possível de ser dimensionada pelos métodos especiais de mensuração de esforços. Na maioria dos casos, exceto em migração ou instalação e configuração de versões, não é possível antecipar a uma necessidade de intervenção no



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

ambiente, a ponto de definir o seu tamanho (medida) e as consequências (impacto), como por exemplo, em um problema por mau funcionamento de hardware/software, erro "humano", adaptação de ambiente para suportar novas funcionalidades entre vários outros serviços correlatos.

3.2.2.5. Desta forma, a medição dos serviços será realizada pela quantidade de unidades de serviços técnicos especializados efetivamente executadas, controladas / administradas por Ordens de Serviços ("OS") e devidamente atreladas a uma demanda específica, mensuradas qualitativamente (indicadores para cada serviço contratado) e quantitativamente (medidas de acordo com a complexidade e necessidade do CONTRATANTE).

3.2.2.6. Cada uma das atividades descritas neste termo técnico e que tenham como métrica de aferição a Unidade de Serviço Técnico (UST), está dimensionada no modelo de Proposta de Preços, e terá sua quantidade e valor mensurado a depender do tipo de serviço a ser executado.

### 3.2.3. Solicitação de Serviços Sob Demanda

3.2.3.1. Para atender a essas exigências legais, que poderão vir para consumir o banco de serviços acima explicitado, ressaltamos que presente metodologia de medição foi planejada a partir de conceitos atuais, com instrumentos de controle capazes de auferir a relação entre a demanda prevista e a quantidade de serviços, a partir da definição prévia e precisa dos serviços a ser realizados.

3.2.3.2. O conceito da contratação por demanda, ou por resultado – denominação utilizada pelos órgãos de controle –, é indubitavelmente o aspecto mais importante.

3.2.3.3. O serviço por demanda pode ser entendido como o uso de uma quantidade de serviço, em um intervalo de tempo previamente definido, para atender a um objetivo específico. Expandindo este conceito, o serviço por demanda procura satisfazer uma demanda específica de serviços de customização, otimização, migração, integração, utilizando-se de profissionais tecnicamente capacitados, alocados por um tempo previamente determinado, o suficiente para atender especificamente a essa necessidade. Ou seja, um esquema de contratação que estabelece o "quanto", "quando" e "quem" realizará o serviço.

3.2.3.4. Outra vantagem neste tipo de contratação é que não há caracterização de locação exclusiva de mão-de-obra, vez que a forma básica para a solicitação do serviço por demanda é "o próprio serviço", estabelecendo, inicialmente, quais serviços e em quanto tempo devem ser realizados. Somente após esta definição que, independente da quantidade de pessoas, se faz a devida identificação dos recursos humanos capazes de executar a tarefa, ou seja, define-se a qualificação técnico-profissional.

3.2.3.5. Em termos de economicidade, a presente metodologia de medição visa estabelecer as demandas em horas-serviço, e não em homens-hora, buscando o melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, evitando que sejam desperdiçados recursos com alocações indevidas, desnecessárias e onerosas. Os serviços serão



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

demandados, caso a caso, estipulando-se o tempo em que o serviço tem que ser realizado e, exigindo um produto, com formato e qualidade previamente pactuada, a serem utilizados como instrumento de controle das etapas de solicitação, acompanhamento, avaliação, atestação e pagamento.

**3.2.4. Ordens de Serviço "OS" para os Serviços de Consultoria e Customização e Integração, Sob Demanda via "UST"**

3.2.4.1. A Ordem de Serviço será o documento contratual vinculativo e obrigacional, no qual serão pactuados os requisitos mínimos dos serviços a serem realizados e pelo qual a CONTRATADA se obriga a realizar e CONTRATANTE a pagar. O documento deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Número da Ordem de Serviço;
- b) Data da Emissão;
- c) Unidade SOLICITANTE: sigla/nome do Órgão SOLICITANTE;
- d) Nome do responsável SOLICITANTE: nome do responsável na unidade SOLICITANTE que deverá acompanhar a execução e declarar, no Termo de Recebimento Definitivo, a qualidade dos serviços prestados;
- e) Matrícula do responsável;
- f) Contrato: número do contrato em plena vigência que rege a contratação dos serviços especializados de suporte;
- g) Vigência: data de encerramento da vigência contratual;
- h) Objetivo dos Serviços: deverá ser descrita a necessidade do negócio que o serviço pretende atender. Indicar o alinhamento da requisição com os propósitos da Unidade SOLICITANTE;
- i) Impacto causado pelo adiamento ou não realização dos serviços: descrever de forma sucinta os impactos que poderão advir em virtude de atrasos ou inexecução dos serviços pretendidos;
- j) Quantidade de Esforço (UST): Quantidade de Unidades de Serviços Técnicos Especializados, estimadas para a execução da Tarefa;
- k) Valor Unitário: Valor UST unitário definido em contrato;
- l) Valor Total: Multiplicação dos campos "Quantidade esforço" x "Valor unitário". Os valores podem corresponder a desembolsos proporcionais, no caso em que as atividades ou os produtos sejam possíveis de fracionamento, ou possam se perpetuar por mais de 30 dias;
- m) Cronograma Físico-financeiro: corresponde ao planejamento de prazos para a execução das atividades;
- n) Qualidade Esperada: resultados esperados de acordo com a definição do Termo de Referência;
- o) Outras informações relevantes: discricionárias a serem escritas pelo CONTRATANTE;
- p) Ciência: assinatura digital dos atores envolvidos na solicitação pela LICITANTE e do CONTRATANTE.



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

**3.2.5. Da justificativa da contratação dos serviços de consultoria e customizações:**

3.2.5.1. A contratação destes serviços configura-se de fundamental importância para a operação bem-sucedida e o aprimoramento contínuo dos serviços contratados.

3.2.5.2. Neste sentido, a contratação de serviços de Consultoria justifica-se em virtude de configurar-se essencial para identificar, planejar, estruturar e aprimorar os módulos de atendimento de acordo com as demandas da Contratante. Isso envolve a alocação eficiente de recursos, otimização de escalas de trabalho, monitoramento do desempenho, gerenciamento de recursos humanos, físicos e tecnológicos, garantia de segurança, administração de conflitos e análise constante dos indicadores de desempenho. Além disso, a consultoria permitirá a excelência na operacionalização.

3.2.5.3. Da mesma forma, a contratação de serviços de Customizações e Integrações justifica-se em virtude de que integração da plataforma com outras aplicações da Contratante é crucial para a coleta e análise eficientes de dados. Assim, a prefeitura pode ativar serviços sob demanda para customizações, integrações, manutenções evolutivas e desenvolvimento de novas funcionalidades. Permitindo, dessa forma, a conectividade com outros sistemas e aplicações, garantindo uma operação mais eficiente e uma coleta de dados mais precisa.

3.2.5.4. Ademais, a métrica de Unidades de Serviços Técnicos (USTs), comum e amplamente utilizada no mercado de Tecnologia, simplifica a gestão técnica e financeira das consultorias e customizações. Importante ressaltar que esses serviços serão fornecidos somente quando demandados, com flexibilidade para se adaptar às necessidades da Contratante e somente sob a sistemática de Ordens de Serviço.

**3.2.6. Da Justificativa para os Quantitativos Estimados de "UST's"**

3.2.6.1. A Unidade de Serviço Técnico Especializada (UST) corresponde a Hora de Serviço (HS), onde 1 UST é equivalente a 1 HS.

3.2.6.2. A jornada de trabalho de um único profissional especializado é de 08 horas por dia. Isso significa que em um mês, que possui de 20 a 22 dias úteis, verifica-se, em média, 166 horas úteis por mês e 1.992 horas úteis por ano. Portanto, correspondendo ao quantitativo de 1.992 UST's por profissional especializado disponibilizado para a prestação de serviços.

3.2.6.3. Para os serviços de Consultoria a serem desenvolvidos junto à Administração, verifica-se a necessidade de disponibilização de um quantitativo de 65 USTs para o período de vigência do contrato.

3.2.6.4. Para os serviços de Customização e Integrações a serem desenvolvidos junto à Administração, verifica-se a necessidade de disponibilização de um quantitativo de 135 USTs para o período de vigência do contrato.

**4. DA ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

- 4.1. A precificação dos serviços levará em consideração o valor para implantação (Setup) e treinamento local dos usuários, além do valor mensal para disponibilização da solução ao longo de 12 (doze) meses, através de licenciamento, incluindo ainda a sustentação e o suporte.
- 4.2. Além destes itens, contará ainda com item de Consultoria para a análise de resultados e aplicação prática, assim como item específico para Customizações e Integrações que se façam necessárias.
- 4.3. O contrato inicial será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por até 120 (cento e vinte) meses, conforme a legislação vigente.
- 4.4. O valor estimado da contratação foi mensurado a partir do preço médio obtido na pesquisa de preços, multiplicados pelo quantitativo demandado.
- 4.5. O custo estimado da contratação possui caráter sigiloso e não será tornado público antes de definido o resultado do julgamento das propostas.

## 5. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### 5.1. REQUISITOS LEGAIS

5.1.1. A presente contratação tem fundamento com base na Lei 14.133/2021, bem como o Decreto nº 11.462/2023, que regulamenta os art. 82 a art. 86 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre o sistema de registro de preços para a contratação de bens e serviços, inclusive obras e serviços de engenharia.

5.1.2. A solução contratada deverá respeitar a integralidade da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

### 5.2. DOS REQUISITOS DE DISPONIBILIDADE DA PLATAFORMA

5.2.1. A plataforma digital de Gestão Digital de Processos e Comunicação deverá prover a realização de trabalhos online e off-line, 24 horas por dia, 7 dias por semana, de qualquer hora e local.

### 5.3. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE

5.3.1. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

#### 5.3.1.1. Procedimentos de Segurança

5.3.1.1.1. A CONTRATADA deverá seguir os procedimentos descritos na Política de Segurança da CONTRATANTE, que declara desde já conhecer, independentemente do local de trabalho em que estejam executando o serviço.

5.3.1.1.2. Todos os profissionais envolvidos com os serviços ora em contratação devem manter sigilo sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem prestados para a CONTRATANTE em vista de tratar-se documentação de propriedade da CONTRATANTE.

5.3.1.1.3. Caso haja necessidade de utilização de ferramental de propriedade da CONTRATANTE, estas somente poderão ser utilizadas em demandas da CONTRATANTE.



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

durante a vigência do serviço (definida na emissão da Ordem de Serviço de Execução – OSE), devendo a LICITANTE desinstalar o ferramental ao término do serviço, estando sujeita à auditoria e penalidades pela CONTRATANTE, quando aplicável.

5.3.1.1.4. Como procedimentos adicionais de segurança exigidos a CONTRATADA deverá: Utilizar cópias legais de “softwares”, sistemas operacionais e quaisquer outros que sejam necessários à prestação dos serviços a serem contratados.

**5.3.1.2. Confidencialidade**

5.3.1.2.1. Compromisso em não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros.

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

**5.3.1.3. Suporte e Atualização**

5.3.1.3.1. Suporte:

5.3.1.3.1.1. É mandatório que a CONTRATADA forneça o suporte ilimitado e sem custos e respostas acessados dentro da própria ferramenta e avisos por e-mail e em formato de chat.

5.3.1.3.1.2. Esse suporte deve ter um mínimo de disponibilidade de 8h diárias, em todos os dias úteis, compreendendo o horário das 8 horas às 17 horas.

5.3.1.3.2. Atualização:

5.3.1.3.2.1. A CONTRATADA obrigatoriamente deve manter a última versão do sistema online e em produção para a CONTRATANTE.

5.3.1.3.2.2. As atualizações devem ocorrer de maneira transparente para o usuário, ou seja, não é admitido interrupção do serviço por conta de atualizações de versões.

5.3.1.3.2.3. Caso haja necessidade de interrupção por motivo diverso, deve-se ser informado ao fiscal do contrato com no mínimo três dias de antecedência.

**5.3.1.4. LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados**

5.3.1.4.1. As operações de tratamento de dados pessoais realizadas no âmbito do contrato ocorrerão de acordo com a legislação brasileira sobre proteção de dados pessoais vigente e aplicável, especialmente a Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, doravante “LGPD”), regulamentada pelo Decreto nº 4.922/2021, e com o disposto neste Termo.

**5.3.1.5. Propriedade dos Dados**

5.3.1.5.1. Todos os dados são exclusivamente de propriedade da CONTRATANTE e serão disponibilizados na integralidade sempre que solicitados em formato digital e sem qualquer



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

custo. A empresa se responsabiliza pelo mantimento e guarda seguro destes dados, mas não pelo conteúdo deles.

5.3.1.5.2. Em caso de rescisão contratual e/ou solicitação dos dados, será disponibilizado um acesso para realizar a transferência dos arquivos dos servidores seguros para máquina do cliente por tempo determinado. Estes arquivos consistem nos dados gerados na plataforma, bem como seus anexos.

5.3.1.5.3. Manter observância a todos os ditames do edital e seus anexos bem como as condições gerais.

**5.3.1.6. Inspeções e Diligências**

5.3.1.6.1. A CONTRATANTE poderá, se julgar necessário, realizar inspeções e diligências a fim de se certificar de que a empresa se mantém em condições de fornecer os produtos/serviços pretendidos de acordo com a qualidade exigida pelo CONTRATANTE, devendo a LICITANTE prestar todas as informações solicitadas.

5.3.1.6.2. A critério do CONTRATANTE, poderão ser convocadas reuniões extraordinárias ou efetuadas visitas às dependências da LICITANTE para acompanhar ou fiscalizar o andamento dos trabalhos.

**5.3.1.7. Transição Contratual**

5.3.1.7.1. Acerca das demandas de serviços a LICITANTE deverá disponibilizar, junto com o registro de encerramento da OS, todos os artefatos solicitados pelo CONTRATANTE, conforme definido neste Termo de Referência. Essa exigência permite que o CONTRATANTE mantenha histórico atualizado dos serviços que estão sendo executados;

5.3.1.7.2. Deverão ser registradas no sistema de gestão de demandas da CONTRATANTE todas as ações tomadas e informações pertinentes à execução da demanda, tanto por parte da LICITANTE como pela equipe técnica do CONTRATANTE;

5.3.1.7.3. Nos 90 (noventa) dias que precedem o término da vigência do contrato, o CONTRATANTE avaliará a possibilidade de renovação contratual. Caso seja possível e oportuna a renovação, o CONTRATANTE adotará as devidas providências. Caso não haja possibilidade ou interesse na renovação, deverá haver um esforço conjunto entre o CONTRATANTE e LICITANTE no sentido de concluir os serviços em execução e novas demandas serão abertas apenas se respeitarem o escopo de tempo e orçamento do contrato.

**5.4. REQUISITOS DE SERVIÇOS CONTRATADOS**

**5.4.1. Setup e Configuração Da Plataforma (obrigatório)**

5.4.1.1. Realização de atividades decorrentes da configuração, ativação e implantação da plataforma e todos os seus requisitos, incluindo a parametrização de identidade visual WEB em tempo não superior a 30 dias do início dos serviços.

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

5.4.1.2. Este serviço será de execução e desembolso em duas parcelas mensais em todo o ciclo de vida contratual.

**5.4.2. Treinamento da Plataforma (obrigatório)**

5.4.2.1. Realização de atividades decorrentes do treinamento e capacitação dos usuários do CONTRATANTE na plataforma para uso em tempo não superior a 30 dias do início dos serviços.

5.4.2.2. O treinamento direcionado aos usuários finais do sistema deverá focalizar a parte operacional do sistema com todas as suas funcionalidades;

5.4.2.3. O treinamento direcionado aos técnicos do CONTRATANTE deverá ser focado na plataforma, de forma que haja transferência de conhecimento e capacidade imediata de sua utilização;

5.4.2.4. O Plano de Treinamento, artefato a ser elaborado pela CONTRATADA e enviado a CONTRATANTE, no mínimo cinco dias úteis antes da realização do treinamento.

**5.4.3. Licenciamento, Sustentação e Suporte Técnico (obrigatório)**

5.4.3.1. O Licenciamento mensal consiste no direito de uso dos softwares WEB.

5.4.3.2. A sustentação inclui a hospedagem em servidor seguro da CONTRATADA, backup e ainda a atualizações legais e de âmbito tecnológico (mudanças evolutivas quanto ao aspecto de funcionabilidade nos Sistemas Operacionais/Navegadores) da plataforma sem custos adicionais para a CONTRATANTE;

5.4.3.3. O suporte técnico garantirá o atendimento acerca de dúvidas de funcionamento, assim como para informação acerca de ocorrências relativas à funcionabilidade da Plataforma em horário comercial (de segunda a sexta, das 8 às 17 horas, exceptuando os feriados).

5.4.3.4. Este serviço será continuado e garantirá a infraestrutura e atendimento em todo o ciclo de vida contratual.

**5.4.4. Consultoria (Sob Demanda, Sem Garantia de Consumo Mínimo)**

5.4.4.1.1.1. Capacitação de servidores em melhores práticas de atendimento e técnicas de qualidade no atendimento;

5.4.4.1.2. Apoio para o planejamento de ações após recebimento de relatórios de dados compilados;

5.4.4.1.3. Monitoria para a avaliação continuada dos serviços prestados;

5.4.4.1.4. Auxílio na definição de métricas de serviços a serem avaliados;

5.4.4.1.5. Apoio para a formatação de apresentação de resultados e metas.

5.4.4.1.6. Planejar os serviços da operação;

5.4.4.1.7. Identificar os pontos de melhoria e planejar as capacitações;

5.4.4.1.8. Otimizar a escala e redimensionar os recursos para permitir ganhos de produtividade por meio de acompanhamento do fluxo de ligações e análise da curva de tráfego, propondo ajustes, se necessário;

*Handwritten signature*

*Handwritten initials*



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

- 5.4.4.1.9. Disponibilizar as informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela CONTRATANTE;
- 5.4.4.1.10. Realizar de acompanhamentos diários/semanais/mensais de cada segmento dos serviços, visando a formação de histórico de demanda que proporcionará a melhor alocação dos operadores.
- 5.4.4.1.11. Gerir os serviços contratados, garantindo a produtividade e a qualidade, conforme as estratégias de relacionamento definidas quando da implantação dos serviços;
- 5.4.4.1.12. Gerir os recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação;
- 5.4.4.1.13. Gerir a segurança de acordo com os requisitos e diretrizes do Edital;
- 5.4.4.1.14. Administrar e guardar de todo e qualquer recurso disponibilizado pela Contratante;
- 5.4.4.1.15. Administrar de situações de conflito, garantindo a urbanidade no ambiente de execução dos serviços;
- 5.4.4.1.16. Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação;
- 5.4.4.1.17. Executar o planejamento da operação;
- 5.4.4.1.18. Acompanhar o dimensionamento dos recursos e o controle de ausências;
- 5.4.4.1.19. Interagir com a operação visando a manter o nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;
- 5.4.4.1.20. Monitorar os serviços em tempo real;
- 5.4.4.1.21. Identificar as necessidades de treinamento;
- 5.4.4.1.22. Fornecer feedback aos especialistas, gerenciando o clima organizacional da equipe e fazer proposição de melhorias nos processos de atendimento.

**5.4.5. Customizações e Integrações (Sob Demanda, Sem Garantia de Consumo Mínimo)**

- 5.4.5.1. A CONTRATADA deverá contar com equipe de desenvolvimento com capacidade de integração da Plataforma com outras aplicações da CONTRATANTE caso necessário.
- 5.4.5.2. Para tanto, deverá prever a possibilidade de utilização de serviços de integrações sob demanda.
- 5.4.5.3. Deverá ainda prever a possibilidade de customizações de cunho evolutivo, as quais deverão ser previamente acordadas técnica e financeiramente entre as partes, utilizando para isto a métrica de UST's (Unidades de Serviços Técnicos) como já discorrido neste documento.
- 5.4.5.4. Os serviços referenciados neste item:
- 5.4.5.5. Poderão ser ativados para customizações, migrações, integrações, manutenções evolutivas, perfectivas e expansivas; de conectividade com outras aplicações e sistemas;
- 5.4.5.6. Poderão, respeitando a capacidade de USTs disponíveis, ser de desenvolvimento de novas funcionalidades;
- 5.4.5.7. Serão realizados apenas sob demanda, sem garantia de consumo mínimo;
- 5.4.5.8. Serão realizados só e somente só via métrica UST;
- 5.4.5.9. Serão necessariamente demandados, gerenciados e homologados via sistemática de Ordens de Serviço.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

5.4.5.10. Este serviço é sob demanda, sem garantia de consumo mínimo, ou seja, apenas se o comitê gestor abrir ordens de serviço o mesmo deverá ser iniciado pela contratante.

## 6. DAS DESCRIÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO

### 6.1. CARACTERÍSTICAS GERAIS

6.1.1. O sistema deve ser disponibilizado em servidor WEB, com certificado de segurança SSL, com disponibilidade de no mínimo 99%, disponível para acesso diretamente na internet.

6.1.2. A área de login à plataforma deverá ser feita em área segura e com chave única de acesso, através de login e senha.

6.1.3. Para acessar nosso ambiente o servidor deverá inserir como login seu CPF.

6.1.4. Deve ser previsto dispositivo de segurança que bloqueia o acesso de um determinado IP, temporariamente, após 5 tentativas de acesso com o login ou senha incorretos, prevenindo tentativas de invasão simultâneas e persistentes através de robôs.

6.1.5. Na área de login deve ser possível também ao usuário que ele faça a recuperação das suas credenciais de acesso, caso tenha esquecido. A recuperação deve ser por meio do envio de link de recuperação para o e-mail cadastrado na plataforma.

6.1.6. A solicitação de recuperação deve ser possível através da inserção do CPF ou e-mail vinculado à conta que se deseja recuperar. Após informar um dos dois dados citados anteriormente o usuário deverá receber um email com link para cadastro de uma nova senha. Um novo email deverá ser enviado para o email cadastrado, informando da confirmação da troca da senha.

### 6.2. FUNCIONALIDADES MÍNIMAS NECESSÁRIAS

6.2.1. Deve haver área para cadastro e gerenciamento da estrutura administrativa do órgão, de modo que, seja possível reproduzir a organização hierárquica dos setores da administração virtualmente na plataforma, bem como, ter os servidores alocados em seus respectivos setores, de acordo com as suas responsabilidades e níveis.

6.2.2. Deve ser possível vincular setores a outros, como subsetores, construindo a hierarquia real de cada setor.

6.2.3. Para cadastro de novos setores deve ser possível que o usuário escolha se quer cadastrar um setor no maior nível hierárquico da árvore do órgão ou um subsetor, diretamente no setor em que ele será subordinado.

6.2.4. Para o cadastro de setores e subsetores devem ser exigidas, no mínimo, os seguintes dados:

- a) Nome do setor;
- b) Sigla do setor;
- c) Descrição; (Opcional)
- d) Tipo do setor;



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

- i. Setor;
  - ii. Gabinete;
  - iii. Grupo de trabalho.
- e) Telefone;
- f) Ramal (caso haja).

6.2.5. Na edição dos setores e subsetores, deve ser possível editar todos os campos, inclusive, nos subsetores deve ser possível editar o seu setor hierárquico direto, de modo que, ao alterá-lo, o subsetor seja transferido para a sua nova hierarquia da árvore e, caso esse subsetor tenha subsetores, estes também devem ser movidos mantendo a sua estrutura.

6.2.6. A visualização da listagem dos setores do órgão deve ser exibida em formato de árvore, representando fielmente a hierarquia dos setores, da forma como foi cadastrado e como se organizam no órgão.

6.2.7. Deve ser possível a expansão do organograma, tendo ainda a viabilidade de aumento ou diminuição de zoom para melhor visualização de toda a estrutura da árvore de setores.

6.2.8. Deve ser possível na listagem identificar, facilmente, a quantidade de setores cadastrados - independente do tipo -, a quantidade de usuários alocados em todo o organograma e quantos desses servidores estão online no momento.

6.2.9. Em cada setor, deve ser possível ver, facilmente, a quantidade de usuários vinculados a este.

6.2.10. Na listagem da estrutura organizacional do órgão, em cada setor, deve ter menu com os seguintes itens:

- a) Link de convite de cadastro para servidores - link gerado para ser enviado em massa para os servidores que ainda não estão cadastrados no setor, para que eles se pré-cadastrem e, posteriormente, sejam aprovados, ou não, para fazer parte do setor;
- b) Editar setor - edição dos dados do cadastro do setor, sendo possível editar todos os campos do cadastro. Na tela de edição deve ser possível também suspender o setor e gerenciar os usuários vinculados, com as seguintes possibilidades:
  - i. Remover usuário vinculado;
  - ii. Editar o nível do servidor já vinculado;
  - iii. Adicionar um novo servidor.
- c) Adicionar servidor - possibilidade de busca pelos servidores cadastrados no órgão para vinculação ao setor;
- d) Suspender o setor - possibilidade de suspensão do setor, quando não será mais possível tramitar documentos através dele, no entanto, a suspensão só poderá ser feita caso não existam documentos em tramitação, módulos atrelados de alguma forma ao setor, e caso haja o sistema deve informar dessas restrições, bem como, o sistema não deve permitir que o setor seja suspenso antes que todos os servidores vinculados sejam relocados para outro setor.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

6.2.11. Deve ser possível visualizar as informações de cada setor, diretamente na listagem, através de atalho ou algo equivalente, para que seja possível verificar, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Nome do setor;
- b) Sigla do setor;
- c) Tipo do setor;
- d) Telefone do setor;
- e) Ramal do setor;
- f) Quantidade de usuários vinculados ao setor;
- g) Lista de todos os usuários vinculados ao setor, com as seguintes informações:
  - i. Nome do servidor;
  - ii. Cargo; Telefone (se disponibilizado pelo servidor);
  - iii. Data do cadastro;
  - iv. Data e hora do último acesso, caso já não esteja online no momento.

6.2.12. Ainda nessa visualização dos detalhes do setor deve haver, pelo menos, os seguintes atalhos

- a) Atalho para ir para edição do setor;
- b) Atalho para ir para adição de novos servidores;
- c) Atalho para suspender o setor.

6.2.13. Reordenamento de setores, deve ser possível reordenar setores e subsetores para outras hierarquias dentro do organograma. Sendo possível movimentação entre os "galhos" da estrutura, dinamicamente, para que as hierarquias se adequem à realidade do órgão. Dessa forma, deve haver a possibilidade de arrastar uma estrutura de setores e subsetores para uma outra hierarquia de setor, tornando os setores e subsetores arrastados, como subsetores do setor para o qual foram submetidos.

6.2.14. Na listagem dos setores deve ser possível realizar buscas e filtros, isolados e/ou combinados, pelos seguintes termos:

- a) Tipo de setor (ainda não implantado as regras e diferença entre eles):
  - i. Setor;
  - ii. Gabinete;
  - iii. Grupo de trabalho.
- b) Sigla;
- c) Usuário;
- d) Setores inativos.
- e) Busca por palavras-chave.



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

6.2.15. A plataforma deve fornecer área para cadastro e gerenciamento do quadro de servidores do órgão, havendo a possibilidade de vinculá-los aos setores aos quais faz parte e com níveis de permissões específicas para cada setor vinculado.

6.2.16. Para cadastro dos servidores é necessário que alguns níveis sejam fornecidos pela plataforma para que seja possível limitar as permissões que cada servidor possuirá dentro de todo o ecossistema. Um usuário pode estar em dois ou mais setores, e a cada setor será atrelado ao nível necessário que aquele servidor precisará ter.

6.2.17. O sistema deve fornecer, pelo menos, os seguintes níveis de usuário:

a) **Administrador Geral:** os usuários desse nível devem ter acesso master a todas as funcionalidades da plataforma, tendo permissão para acessar todas as configurações do sistema.

i. Na tramitação, devem:

- a. poder acessar e interagir nos documentos dos seus respectivos setores;
- b. poder acessar, mas sem poder interagir, os documentos dos subsetores do setor ao qual fazem parte;

b) **Administrador setorial:** esse nível deve ter, as seguintes permissões:

i. No organograma:

- a. visualizar todo o organograma do órgão;
- b. cadastrar, editar e suspender setores na hierarquia do setor ao qual ele faz parte;
- c. vincular e desvincular servidores aos setores na hierarquia do setor ao qual ele faz parte;

ii. Na área de servidores:

- a. visualizar todos os servidores da organização;
- b. cadastrar, editar e suspender servidores na hierarquia do setor ao qual ele faz parte;
- c. visualizar e aprovar, reprovar ou excluir pré-cadastros de servidores na hierarquia do setor ao qual ele faz parte;

iii. Contatos externos:

- a. Visualizar e cadastrar contatos externos para abertura de solicitações no órgão: pessoas físicas e pessoas jurídicas;

iv. Grupos de contato:

- a. Visualizar, cadastrar e editar grupos de contato que envolvam tanto contatos externos quanto servidores;

v. Assuntos e serviços:

- a. Visualizar, cadastrar, editar e inativar serviços e assuntos relacionados aos módulos que estejam disponíveis para os seus respectivos setores;

vi. Na tramitação, devem:



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

a. poder acessar e interagir nos documentos dos setores que faz parte diretamente;

**c) Nível 1:**

i. No organograma:

- a. visualizar todo o organograma do órgão;
- b. cadastrar e editar setores na hierarquia do setor ao qual ele faz parte;
- c. vincular e desvincular servidores aos setores na hierarquia do setor ao qual ele faz parte;

ii. Na área de servidores:

- a. visualizar todos os servidores da organização;
- b. cadastrar, editar e suspender servidores na hierarquia do setor ao qual ele faz parte;
- c. visualizar e aprovar, reprovar ou excluir pré-cadastros de servidores na hierarquia do setor ao qual ele faz parte;

iii. Contatos externos:

- a. Visualizar e cadastrar contatos externos para abertura de solicitações no órgão: pessoas físicas e pessoas jurídicas;

iv. Grupos de contato:

- a. Visualizar, cadastrar e editar grupos de contato que envolvam tanto contatos externos quanto servidores;

v. Assuntos e serviços:

- a. Visualizar serviços e assuntos relacionados aos módulos que estejam disponíveis para os seus respectivos setores;

vi. Na tramitação, devem:

- a. poder acessar e interagir nos documentos dos setores que faz parte diretamente;
- b. poder acessar, mas sem poder interagir, os documentos dos subsetores do setor ao qual fazem parte;

**d) Nível 2:**

i. No organograma:

- a. visualizar todo o organograma do órgão;

ii. Na área de servidores:

- a. visualizar todos os servidores da organização;

iii. Contatos externos:

- a. Visualizar e cadastrar contatos externos para abertura de solicitações no órgão: pessoas física e pessoas jurídica;

iv. Grupos de contato:

- a. Visualizar grupos de contato cadastrados;

v. Na tramitação, devem:

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

a. poder acessar e interagir nos documentos dos setores que faz parte diretamente;

e) **Nível 3:**

i. No organograma:

a. visualizar todo o organograma do órgão;

ii. Na área de servidores:

a. visualizar todos os servidores da organização;

iii. Contatos externos:

a. Visualizar contatos externos cadastrados;

iv. Grupos de contato:

a. Visualizar grupos de contato cadastrados;

v. Na tramitação, devem:

a. poder acessar, mas SEM PODER interagir nos documentos dos setores que fazem parte diretamente.

6.2.18. Para atender a individualidade de cada setor do órgão, devem existir permissões extras, que podem ser atribuídas aos usuários, para associação com as permissões que já existem em seus respectivos níveis de cadastro. Essas permissões devem ser concedidas no momento do cadastro ou na edição do servidor, por um servidor administrador ou que tenha permissão extra para isso. Devem existir, pelo menos as seguintes permissões extras a seguir:

- a) Cadastrar setores e subsetores no organograma;
- b) Editar setores e subsetores no organograma;
- c) Suspender setores e subsetores no organograma;
- d) Ativar setores e subsetores no organograma;
- e) Atribuir usuários aos setores e subsetores no organograma;
- f) Desvincular usuários de setores e subsetores no organograma;
- g) Cadastrar servidores;
- h) Editar servidores;
- i) Suspender servidores;
- j) Ativar servidores;
- k) Visualizar pré-cadastros;
- l) Validar pré-cadastros;
- m) Excluir pré-cadastros;
- n) Cadastrar contatos externos;
- o) Cadastrar contatos externos;
- p) Editar contatos externos;
- q) Cadastrar categorias e subcategorias de assuntos e serviços;
- r) Editar categorias e subcategorias de assuntos e serviços;
- s) Cadastrar assuntos e serviços;

*Handwritten signature*

*Handwritten initials*



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

- t) Editar assuntos e serviços;
- u) Inativar assuntos e serviços;
- v) Acessar mesas de outros setores.

6.2.19. A plataforma deve fornecer forma simplificada de cadastro de servidores, fornecendo, no mínimo, dois meios de cadastro: um pela via interna, onde um usuário com permissão cadastre o servidor e este receba apenas um email para confirmação da vinculação ao órgão. O segundo meio através de um link direto para ser enviado e usado em massa pelos servidores, para cadastro direto em um setor específico, necessitando apenas da aprovação e definição do nível destes pré-cadastros através de um usuário administrador. O link gerado deve expirar em 7 dias.

6.2.20. Para o cadastro de servidores, internamente, por um usuário com permissão, devem ser solicitadas as seguintes informações:

- a) CPF - após a informação do CPF do servidor o sistema deve fazer consulta em alguma API que traga o nome completo do usuário, sem possibilidade de alteração;
- b) E-mail;
- c) Matrícula (caso haja);
- d) Setores ao qual o servidor será vinculado. Em cada setor associado deve ser solicitado a indicação do Nível de acesso, conforme definido em itens anteriores;
- e) Permissões extras (caso haja).

6.2.20.1.2. Após a conclusão do cadastro um email deve ser enviado para o novo servidor, para que ele conclua o cadastro e comece a fazer parte da estrutura organizacional.

6.2.20.1.3. Até que o servidor conclua o cadastro, o pré-cadastro enviado para ele deve ficar em área específica, com possibilidade de:

- a) Excluir o pré-cadastro, e a partir desse momento o cadastro não deverá mais poder ser concluído;
- b) Reenvio do email para conclusão do cadastro;
- c) Edição - onde todos os dados do cadastro realizado poderão ser alterados, exceto o CPF

6.2.20.1.4. Através do email enviado o novo servidor deve ser direcionado para tela para conclusão do cadastro onde deve inserir os seguintes dados:

- a) CPF - para confirmação da identidade do servidor. Caso seja inserido um CPF diferente do qual foi feito o cadastro, o sistema deve impedir o prosseguimento;
- b) Assinatura textual - assinatura que deverá acompanhar todos os atos do servidor durante as tramitações;
- c) Cargo de contrato;
- d) Cargo exercido em cada setor ao qual foi vinculado no cadastro;
- e) Criação de senha com critérios de segurança, que incluem parâmetros que possam classificar a senha como fraca, média e forte, possibilitando apenas o uso de senhas fortes;



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

f) Aceite dos termos de uso e política de privacidade.

6.2.20.1.5. Após inseridos esses dados o usuário deve ser redirecionado para a tela de login para que realize o acesso à sua área de trabalho com as respectivas permissões atribuídas ao seu cadastro

6.2.21. Para o cadastro externo, um link deve ser gerado diretamente para um setor específico, através do organograma, e enviado para um ou mais servidores, para que assim eles realizem um pré-cadastro no setor direcionado. O cadastro realizado por esse link deve passar por uma aprovação de um usuário com permissão, a fim de que sejam validadas todas as informações fornecidas pelo servidor que se auto cadastrou. Para o cadastro externo devem ser exigidos os seguintes dados:

- a) CPF - após a informação do CPF do servidor o sistema deve fazer consulta em alguma API que traga o nome completo do usuário, sem possibilidade de alteração;
- b) E-mail;
- c) Data de nascimento (opcional);
- d) Sexo (opcional);
- e) Telefone (opcional);
- f) Assinatura textual - assinatura que deverá acompanhar todos os atos do servidor durante as tramitações;
- g) Cargo de contrato;
- h) Matrícula (caso haja);
- i) Cargo no setor do link enviado;
- j) Criação de senha com critérios de segurança, que incluem parâmetros que possam classificar a senha como fraca, média e forte, possibilitando apenas o uso de senhas forte;
- k) Aceite dos termos de uso e política de privacidade.

6.2.21.1.2. Deve ser ainda, nesse fluxo, dada a possibilidade de o servidor indicar outros setores que também faz parte, para agilizar o processo de aprovação e cadastro internamente.

6.2.21.1.3. Após o envio, o pré-cadastro do servidor deve ser exibido internamente na plataforma, numa área específica para pré-cadastros.

6.2.21.1.4. Na aprovação de um pré-cadastro o usuário, com permissão, deve ter que definir o nível nos setores informados no pré-cadastro e com possibilidade de adicionar mais setores, bem como, deve poder adicionar permissões extras ao usuário. Deve ainda haver a possibilidade de recusa do pré-cadastro, sendo necessário informar uma justificativa para a reprovação, que deve ser enviada, por e-mail, para o usuário que solicitou o pré-cadastro.

6.2.21.1.5. Após aprovação do pré-cadastro, o servidor aprovado deve receber um email, confirmando o seu cadastro e link direcionando-o para a área de login na plataforma.



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

6.2.22. Deve haver área de listagem de todos os servidores cadastrados no órgão, de modo que se possa consultar todo o quadro de servidores. Na listagem é necessário que sejam exibidos, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Nome do servidor;
- b) Cargo;
- c) Setor principal;
- d) Email;
- e) Status do servidor, informando se ele está, no momento da consulta:
  - i. Ativo ("online") - que deve representar o servidor que está, no momento, logado e operando na plataforma;
  - ii. Inativo ("offline") - que deve representar o servidor que, no momento, não está logado ou operando na plataforma e, nesse caso, deve ser exibido também a data e hora da última vez em que esteve ativo;
  - iii. Suspenso - que deve representar servidores que tiverem seus acessos à plataforma suspensos;
  - iv. Licença - que deve representar os servidores que estiverem em algum período de licença das suas atividades;
  - v. Férias - que deve representar os servidores que estiverem em período de férias.

6.2.23. Também na área de listagem dos servidores, deve haver a disponibilização dos seguintes dados:

- a) Quantidade de servidores cadastrados no órgão;
- b) Quantidade de servidores ativos.

6.2.24. Ainda na área de listagem, deve ser possível visualizar, sem permissão de edição, os dados do servidor, exibindo informações mais detalhadas, sendo elas:

- a) Nome do servidor;
- b) Cargo de contrato;
- c) Status;
- d) Assinatura textual;
- e) CPF;
- f) E-mail;
- g) Matrícula;
- h) Informação sobre quem cadastrou ou aprovou o cadastro do usuário, junto com a data e hora do registro;
- i) Setor principal, junto com nível e cargo do respectivo setor;
- j) Setores adicionais, juntamente com os níveis e cargos de cada setor adicional.

6.2.25. Dada a quantidade de servidores do órgão, na listagem desses, será necessário filtro para buscas mais ágeis e otimizadas. Dessa forma, deve ser disponibilizado os seguintes itens, que auxiliem na busca por um servidor:



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

a) Campo de busca por palavra-chaves retornando resultados que envolvam:

- i. Nome do servidor;
- ii. Cargo;
- iii. Setor;
- iv. Email.

b) Filtros que retornem resultados que envolvam:

- i. Usuários "offline";
- ii. Usuários "online";
- iii. Usuários de licença;
- iv. Usuários de férias;
- v. Usuários suspensos.

6.2.26. Deve ser possível ainda fazer uso combinado do filtro com o campo de busca.

6.2.27. A plataforma deve fornecer possibilidade de edição de cadastros e pré-cadastros de servidores. Os dados que poderão ser alterados dos servidores cadastrados, devem ser:

- a) Assinatura textual;
- b) E-mail institucional;
- c) Matrícula;
- d) Setor principal:
  - i. Nível;
  - ii. Cargo;
- e) Setores adicionais - retirar e/ou acrescentar:
  - i. Nível;
  - ii. Cargo;
- f) Permissões extras.

6.2.28. Deve ser possível ainda, na área de edição do servidor, alterar o seu status de atividade, devendo existir, no mínimo, os seguintes status e possibilidades:

- a) Em atividade;
- b) Suspenso;
- c) Licença;
- d) Férias.

6.2.29. Deve ser possível alterar livremente entre os status disponíveis, devendo apenas ser exigido uma data de início e fim para o novo status definido.

6.2.30. A partir da definição do período do novo status de atividade do servidor, esse deve receber um email informando da alteração realizada e no período definido as alterações do seu ambiente de trabalho devem ser aplicados, de modo que, num cenário onde é definido que um usuário entrará de férias na próxima segunda e permanecerá por 30 dias, na segunda o usuário tenha o seu acesso à plataforma limitado, informando que ele está de férias e, ao



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

término do período, o sistema restabelece as funções para que o servidor retorne às suas atividades.

6.2.31. Os dados pessoais do usuário servidor devem ser exibidos na tela de edição, no entanto, algumas delas só poderão ser editadas por ele mesmo e outras, a fim de manter a segurança e confiabilidade dos dados, não devem poder ser editadas por ninguém. As informações mencionadas são as descritas a seguir:

- a) CPF - não editável;
- b) Nome - não editável, pois deve ser vinculado ao retorno da API de consulta do CPF;
- c) Telefone - editável só pelo próprio servidor;
- d) Sexo - editável apenas pelo próprio servidor;
- e) Data de nascimento - editável apenas pelo próprio servidor.

6.2.32. Pré-cadastros que foram feitos internamente e externamente devem possuir uma área específica para gerenciamento e edição dos mesmos. Nela devem estar disponibilizadas as informações sobre os servidores que estão com pré-cadastros pendentes de aprovação ou aceitação.

6.2.33. Os pré-cadastros externos devem ter a possibilidade de serem aprovados ou reprovados e, no caso de reprovação, uma justificativa deve ser exigida.

6.2.34. Para a correta tramitação de documentos e processos administrativos do órgão, deve haver a possibilidade de cadastro e gerenciamento de assuntos e serviços, que sejam vinculados aos módulos, de acordo com a especificidade da natureza dos documentos produzidos em cada módulo.

6.2.35. Desse modo, deve ser possível que o órgão possa customizar parâmetros e campos personalizados, a fim de que, dependendo da escolha do serviço ou assunto de determinado módulo, o formulário de abertura exiba os campos adequados para a entrada das informações necessárias para abertura da referida demanda.

6.2.36. Para o cadastro de serviços e assuntos, devem ser disponibilizados e exigidos os seguintes parâmetros:

- a) Nome do serviço ou assunto;
- b) Descrição do serviço ou assunto;
- c) Módulo em que esse serviço/assunto será disponibilizado;
- d) Definição se o referido serviço/assunto pode ser aberto via central de atendimento, diretamente pelo interessado, através dos meios digitais do órgão;
- e) Definição se o referido serviço/assunto necessita de classificação de sigilo da demanda, podendo ser identificado entre as seguintes opções:
  - i. Com sigilo: apenas setores específicos poderão ter acesso às partes sigilosas do processo



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

- ii. Sem sigilo: todos os setores envolvidos na demanda poderão ver todas as informações;
  - iii. Anônimo: o solicitante não é identificado, no entanto todos os setores envolvidos na demanda poderão ver todas as informações.
- f) Definição se será permitido realizar despachos sigilosos no meio do processo. Caso haja, apenas os setores envolvidos no despacho em questão poderão ver o seu conteúdo;
- g) Definição dos setores que poderão abrir processos do assunto/serviço;
- h) Definição dos setores que poderão receber e tramitar processos do assunto/serviço;
- i) Possibilidade de envio automático dos processos desse serviço/assunto a um setor específico, sempre que um novo processo for criado;
- j) Para os casos em que for definido a possibilidade de abertura externa, diretamente pelo interessado, via central de atendimento, deve haver a possibilidade de definição de quais setores poderão interagir diretamente com o usuário externo.
- k) Para os casos em que for definido sigilo do processo, deve haver a solicitação de definição de quais setores poderão ter acesso aos dados sigilosos;
- l) Possibilidade de definir um prazo oficial para conclusão dos processos abertos através do assunto/serviço. Havendo um prazo oficial definido, deve ser possível definir se:
- i. O prazo vai ser executado em dias úteis ou corridos;
  - ii. Possibilidade de definição se o prazo aceita prorrogações. Caso o assunto/serviço aceite prorrogação, deve ser possível definir:
    - a. A quantidade de prorrogações aceitas;
    - b. Quantidade de dias que cada prorrogação aceitará (limitando a quantidade de dias do prazo oficial);
    - c. Possibilidade de definição se a prorrogação necessitará de justificativa.
- m) Possibilidade de definição se os processos desse assunto/serviço já possuem uma numeração oficial pré-existente e, caso possua, deve ser possível informar a partir de que numeração os processos deverão ser numerados. Além disso, deve ser possível definir se essa numeração é reiniciada a cada ano ou se ela é uma sequência infinita.
- 6.2.37. Após definidos os parâmetros do serviço ou assunto, deve ser possível customizar os campos personalizados que esse serviço ou assunto precisará, para ter as informações necessárias para a abertura do processo. Deve ser disponibilizado pelo menos os tipos de campos a seguir:
- a) Texto curto - para textos com até 100 caracteres;
  - b) Texto grande - para textos com mais de 100 caracteres;
  - c) Número - para inserção de números simples ou com máscaras, dos seguintes tipos:
    - i. Número simples;
    - ii. Porcentagem;
    - iii. Moeda brasileira;
    - iv. Telefone;



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

- v. Celular;
  - vi. CPF;
  - vii. CNPJ;
  - viii. m2;
  - ix. m3.
- d) E-mail;
  - e) Mapa;
  - f) Link;
  - g) Arquivo;
  - h) Data e hora;
  - i) Escolha única e múltipla;
  - j) Seleção de referência de:
    - i. Pessoas (cidadãos, empresas e servidores) cadastrados no órgão;
    - ii. Setores;
    - iii. Grupos de contato.
- 6.2.38. Os campos devem ainda ter a possibilidade de configuração de:
- a) Título do campo;
  - b) Definição de para quem o campo será exibido, se:
    - i. Apenas para o servidor;
    - ii. Apenas para o cidadão;
    - iii. Para cidadão e servidor.
  - c) Descrição do campo;
  - d) Dica de como preencher o campo;
  - e) Possibilidade se o campo pode ser repetido ou não.

6.2.39. Os campos do formulário devem ter a possibilidade de serem movimentados, para melhor distribuição e organização, respeitando os campos padrão, que já existiam no módulo ao qual o serviço/assunto foi vinculado.

6.2.40. Para que possa ser possível virtualizar todos os processos e atividades do órgão, será necessária a disponibilização de módulos capazes de gerar documentos e processos que abstraíam a realidade da rotina administrativa da entidade, com o objetivo de dar celeridade, transparência e desburocratizar o cotidiano dos servidores e contribuintes.

6.2.41. Para a correta execução das atividades do órgão, os documentos gerados pelos módulos devem ser classificados em umas das categorias a seguir:

- a) Documento oficial (atos oficiais);
- b) Comunicação oficial (memorando, ofício, circular e afins);
- c) Processo administrativo (ouvidoria, protocolo, processo administrativo e afins).



**ESTADO DA PARAÍBA**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS**  
**CNPJ: 08.866.501/0001-67**

6.2.42. Os módulos devem respeitar as regras de tramitação, entre setores, pré-estabelecidas pela entidade, de modo que seja possível definir os setores que poderão tramitar, criar e/ou receber automaticamente documentos e processôs de cada módulo.

6.2.43. Os nossos módulos permitem atender qualquer demanda do órgão público na emissão de seus documentos. Entendemos que trazer essa similaridade com os tipos de documentos utilizados na rotina da administração pública, é fundamental para aumentar a eficiência, e principalmente o engajamento por parte dos servidores. Sendo assim nossos módulos atendem tanto às demandas internas, como possibilitam o atendimento à população. Tudo isso com mais agilidade, transparência e simplicidade que o digital oferece.

6.2.44. Gerará documentos do tipo comunicação oficial, necessário para comunicação entre setores da instituição, seja de forma ampla, facilitando a comunicação entre setores principais, ou de maneira mais restrita, intermediando a comunicação entre subsetores de uma mesma secretaria.

6.2.45. Campos e parâmetros mínimos

6.2.45.1. Numeração única e contínua para toda instituição;

6.2.45.2. Setor remetente - de onde está saindo o memorando;

6.2.45.3. Setor Destinatário - esse campo deve aceitar enviar a um ou mais setores em cópia;

6.2.45.4. Assunto - onde o setor que está enviando, de forma resumida, possa inserir o contexto do documento;

6.2.45.5. Campo de texto de livre preenchimento, com possibilidade de anexar documentos - para inserção do conteúdo do memorando;

6.2.45.6. Caso haja solicitação de assinatura de um servidor que não faça parte do setor remetente e nem do setor destinatário, o documento só deve chegar ao (s) setor(es) de destino, após a assinatura concluída;

6.2.45.7. Em casos em que se é solicitada a assinatura de um servidor do setor destinatário os outros que estão em cópia só deverão receber após a assinatura concluída.

6.2.46. Gerará documentos do tipo comunicação oficial, necessário para envios de comunicados e informações em massa. Seja para todos os setores da organização ou ainda para apenas alguns setores de sua escolha.

6.2.47. Campos e parâmetros mínimos

6.2.47.1. Numeração única e contínua para toda instituição;

6.2.47.2. Assunto - onde o setor que está enviando, de forma resumida, possa inserir o contexto da circular;

6.2.47.3. Campo de texto de livre preenchimento, com possibilidade de anexar documentos - para inserção do conteúdo da circular.



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

6.2.47.4. Ter a possibilidade de o setor criador definir se o documento pode ser respondido pelos setores que receberam a informação, ou se o documento é apenas informativo, ou seja, sem caráter de resposta;

6.2.47.5. Deve haver a possibilidade de selecionar um Grupo de contatos com setores pré-definidos, facilitando no momento da criação a seleção e envio aos setores escolhidos.

6.2.48. Gerará documentos do tipo comunicação oficial, necessário para o envio de documentos oficiais da entidade para contatos externos, sejam eles pessoas físicas, jurídicas ou até mesmo setores de outras organizações.

6.2.49. Campos e parâmetros mínimos

6.2.49.1. Numeração única e contínua para toda instituição;

6.2.49.2. Setor remetente - de onde está saindo o ofício;

6.2.49.3. Destinatário externo (esse campo deve aceitar enviar para setores da instituição em cópia);

6.2.49.4. Assunto - onde o setor que está enviando, de forma resumida, possa inserir o contexto do ofício;

6.2.49.5. Campo de texto de livre preenchimento, com possibilidade de anexar documentos - para inserção do conteúdo do ofício.

6.2.49.6. É extremamente importante que o setor de onde o ofício é enviado tenha alguma forma de confirmação de recebimento da entrega do documento;

6.2.49.7. O destinatário deve receber um alerta notificando que a instituição enviou um documento para o mesmo.

6.2.49.8. Caso haja solicitação de assinatura de um servidor que não faça parte do setor remetente, o documento só deve chegar ao destinatário após a assinatura concluída;

6.2.49.9. Caso um documento seja anexado ao ofício, após o envio do mesmo esse documento deverá ter alguma menção ao ofício que está atrelado.

6.2.50. Gerará documentos do tipo processo administrativo. Deverá tratar de demandas da atividade administrativa de maneira mais robusta, permitindo que trâmites que têm várias atividades compiladas e de responsabilidade de vários setores da instituição, a possibilidade de aplicação de regras em sua abertura e tramitação, assim como a possibilidade de assuntos pré definidos.

6.2.51. Campos e parâmetros mínimos

6.2.51.1. Numeração única, ou por assunto, e contínua para toda instituição;

6.2.51.2. Campo de seleção de assunto - vinculado à funcionalidade de Serviço e assunto, esse campo deve trazer os assuntos cadastrados e vinculados ao módulo processo administrativo, trazendo os respectivos campos personalizados, após a seleção do assunto desejado;

6.2.51.3. Setor remetente - de onde está saindo o processo;

6.2.51.4. Setor Destinatário - esse campo deve aceitar enviar a um ou mais setores em cópia.



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

6.2.52. Gerará documentos do tipo processo administrativo. Servirá para que usuários externos - contribuintes, fornecedores, empresas, população de maneira geral - dê entrada em algum requerimento ou solicitação de serviço junto à instituição. Esse módulo também servirá para que os servidores da instituição solicitem suas demandas ao setor de recursos humanos.

6.2.53. Campos e parâmetros mínimos

6.2.53.1. Numeração única, ou por assunto, e contínua para toda instituição;

6.2.53.2. Demandante - quem está solicitando a demanda;

6.2.53.3. Setor destinatário - setor que irá receber a solicitação e dar a primeira tratativa;

6.2.53.4. Campo de seleção de assunto - vinculado à funcionalidade de Serviço e assunto, esse campo deve trazer os assuntos cadastrados e vinculados ao módulo protocolo, trazendo os respectivos campos personalizados, após a seleção do assunto desejado;

6.2.53.5. Notificação em tempo real da movimentação no protocolo para o demandante, através de e-mail e notificações no próprio sistema;

6.2.53.6. Possibilidade de despachos sigilosos onde o conteúdo não seja visível ao demandante, quando a tramitação ocorrer entre setores da instituição.

6.2.54. Gerará documentos do tipo processo administrativo e que será responsável por atender a Lei 13.460/2017, sendo o canal para recebimento de denúncias, reclamações, sugestões ou elogios relativos aos atendimentos e/ou serviços prestados à população pelos órgãos da instituição.

6.2.55. Campos e parâmetros mínimos

6.2.55.1. Numeração única, ou por assunto, e contínua para toda instituição;

6.2.55.2. Demandante - quem está solicitando a demanda;

6.2.55.3. Deve ser disponibilizada ao demandante a possibilidade da demanda ser feita de forma anônima, sigilosa ou não sigilosa;

6.2.55.4. Setor destinatário - setor que irá receber a solicitação e dar a primeira tratativa;

6.2.55.5. Assunto - onde o demandante, de forma resumida, definir o contexto da demanda;

6.2.55.6. Campo de texto de livre preenchimento, com possibilidade de anexar documentos - para inserção do conteúdo da demanda;

6.2.55.7. Notificação em tempo real da movimentação na ouvidoria, para o demandante, através de e-mail e notificações no próprio sistema;

6.2.55.8. Possibilidade de despachos sigilosos onde o conteúdo não seja visível ao demandante, quando a tramitação ocorrer entre setores da instituição;

6.2.55.9. Permitir, nos casos onde a demanda for sigilosa, que apenas o setor determinado na configuração do módulo tenha acessos aos dados sigilosos;

6.2.55.10. Deverá ter controle dos prazos, conforme prescrito pela Lei 13.460/2017.



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

6.2.56. Gerará documentos do tipo processo administrativo e que será responsável por atender a Lei 12.527/2011, permitindo que qualquer usuário externo, seja pessoa física ou jurídica, encaminhe solicitações de informação geral e pública de dados e documentos sob a guarda da instituição.

6.2.57. Campos e parâmetros mínimos

6.2.58. Numeração única, ou por assunto, e contínua para toda instituição;

6.2.58.1. Demandante - quem está solicitando a informação;

6.2.58.2. Setor destinatário - setor que irá receber a solicitação e dar a primeira tratativa;

6.2.58.3. Assunto - onde o demandante, de forma resumida, definir o contexto da solicitação;

6.2.58.4. Campo de texto de livre preenchimento, com possibilidade de anexar documentos - para inserção do conteúdo da solicitação.

6.2.58.5. Notificação em tempo real da movimentação no setor responsável, para o demandante, através de e-mail e notificações no próprio sistema;

6.2.58.6. Possibilidade de despachos sigilosos onde o conteúdo não seja visível ao demandante, quando a tramitação ocorrer entre setores da instituição.

6.2.59. Gerará documentos do tipo documento oficial, para elaboração de documentos oficiais com decisões ou normas que oficializam determinada ação da instituição. São considerados atos oficiais: Leis, portarias, decretos, resoluções e instruções normativas.

6.2.60. Campos e parâmetros mínimos

6.2.60.1. Numeração única, ou por assunto, e contínua para toda instituição;

6.2.60.2. Setor emissor: de onde está saindo o Ato;

6.2.60.3. Setor Destinatário - esse campo deve aceitar enviar a um ou mais setores em cópia;

6.2.60.4. Assunto - onde o emissor, de forma resumida, possa definir o contexto do documento;

6.2.60.5. Campo de texto de livre preenchimento para inserção do conteúdo do documento.

6.2.61. Gestão avançada de processos.

6.2.62. Campos e parâmetros mínimos

6.2.62.1. A solução deverá dispor de 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.

6.2.62.2. A solução deverá dispor de Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por receber o processo em cada etapa;

6.2.62.3. A solução deverá dispor de Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por avançar o processo para a próxima etapa;

6.2.62.4. A solução deverá dispor de Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por avançar o processo para a próxima etapa;



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

6.2.62.5. A solução deverá dispor de Possibilidade de configuração de etapa sem setor previamente responsável, oportunidade na qual o servidor habilitado poderá movimentar o documento para qualquer setor da Administração Pública;

6.2.62.6. A solução deverá dispor de Possibilidade de inclusão de modelo de texto padrão em cada etapa, permitindo a padronização dos atos processuais;

6.2.62.7. A solução deverá dispor de Possibilidade da geração de árvore de processos, ferramenta que viabiliza a conversão e concatenação de um documento nativo da plataforma e seus anexos em arquivo compilado e paginado, no formato PDF, através de composições múltiplas, favorecendo o envio de processos administrativos natos digitais para entidades, órgão se ferramentas externas, inclusive de controle.

6.2.62.8. O arquivo gerado através da árvore de processos é concebido em PDF (Formato de Documento Portátil), formato de arquivo universal, compacto, complexo e completo, que preserva as fontes e o layout dos documentos da plataforma e pode ser compartilhado, visualizado e impresso por qualquer usuário;

6.2.62.9. A solução deverá possuir tecnologia avançada de dados e armazenamento para geração de tamanhos diversos de documentos, viabilizando a realização de download da árvore de processos, uma vez gerada, em formato PDF.

6.2.62.10. A solução deverá dispor de Relatório de avanço dos servidores treinados cadastrados no EAD - Sistema de Capacitação para Usuários, baseado na taxa de evolução, data e momento de encerramento, nota média, além da opção de acesso ao certificado de conclusão individualizado.

6.2.62.11. A solução deverá dispor de Possibilidade de geração, por servidores habilitados delegados, de relatórios de eventos ocorridos dentro da plataforma, viabilizando 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".

6.2.62.12. A solução deverá dispor 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 e de sua descrição, bem como do detalhamento do sistema operacional, do tipo de dispositivo, do IP (Internet Protocol) e da versão do navegador utilizado

6.2.63. Módulo de cesta de preços, a ferramenta de cotação deverá apresentar ao fornecedor as informações do orçamento: entidade solicitante, data, objeto, lista de itens (item, descrição, unidade de medida, quantidade).

6.2.64. Campos e parâmetros mínimos



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

6.2.64.1. O sistema/aplicativo de cotação eletrônica deverá possibilitar ao fornecedor o registro de informações: marca ofertada, valor unitário, valor total (calculado automaticamente), além de campo para observações em cada item.

6.2.64.1.1.1. Deverá possuir campo para registro: do endereço, cep, cidade, prazo de validade da cotação, nome completo e CPF do responsável, local e data, além de espaço para registro de observações da cotação de preços.

6.2.64.1.1.2. Deverá possuir ainda campo para informar o Número de Registro da ANVISA no item, o qual será exigido do fornecedor quando se tratar de cotação para aquisição de medicamentos.

6.2.64.2. Possibilitar a entrega da cotação de preços do fornecedor de modo digital (pdf), assinado eletronicamente.

6.2.64.3. Deverá possibilitar também a transmissão das informações alimentadas pelo fornecedor para a cesta de preços, evitando a necessidade de lançamento por parte dos funcionários desta Prefeitura.

6.2.64.3.1.1. As informações das cotações dos fornecedores somente poderão migrar para a cesta de preços a critério do funcionário da Prefeitura.

6.2.64.4. A ferramenta deverá possuir mecanismo de segurança quanto à procedência das informações, exigindo autenticação para transmissão das informações, preferencialmente, por meio de certificado digital.

6.2.64.5. Possibilitar o lançamento dos fornecedores que apresentaram cotações de preços, permitindo o registro dos valores unitários ofertados pelos fornecedores em cada item que compõe a pesquisa de preços/cesta de preços (quando não for utilizado o sistema/aplicativo de cotação eletrônica);

6.2.64.5.1.1. Possibilitar a importação dos valores ofertados pelos fornecedores mediante leitura de arquivos em formato xls/xlsx, visando maior agilidade no procedimento de recebimento das cotações;

6.2.64.6. Possuir integração com portais de compras públicas, entre outros, os listados abaixo, visando celeridade nas buscas de preços de contratações similares para formação da cesta de preços das compras deste município:

6.2.64.6.1.1. Painel de Preços do Governo Federal;

6.2.64.6.1.2. Portal Nacional de Compras Públicas (PNCP);

6.2.64.6.1.3. Bolsa Eletrônica de Compras/SP (BECSP);

6.2.64.6.1.4. Portal de Compras MG;

6.2.64.6.1.5. Banco de Preços em Saúde (BPS);

6.2.64.7. Deverá possuir acervo de preços de contratações públicas (atas de registros de preços/contratos) efetuadas por Prefeituras e Órgãos que estejam dentro do Estado da Federação deste município e em Estados circunvizinhos.

6.2.64.8. Possibilitar obter a média ponderada do BPS - Banco de Preços em Saúde, mediante consulta pelo Código BR do produto. A aplicação deverá disponibilizar a média ponderada do



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

BPS sem o uso de ferramentas externas, ou seja, deverá disponibilizar a informação em sua própria ferramenta.

6.2.64.8.1.1. Em relação ao BPS - Banco de Preços em Saúde, a ferramenta deverá apresentar a média ponderada dos preços praticados de forma similar ao obtido através do uso da plataforma do Governo Federal (<http://bps.saude.gov.br/visao/consultaPublica/index.jsf>), não sendo aceitável apenas a apresentação de preços individuais das contratações como fonte a ser utilizado como parâmetro de preço.

6.2.64.8.1.2. A solução ofertada não poderá permitir a escolha dos preços para formação da média ponderada do BPS, devendo essa ser obtida com as mesmas opções de filtros existentes na plataforma do Governo Federal (<http://bps.saude.gov.br/visao/consultaPublica/index.jsf>).

6.2.64.9. Possibilitar inclusão de percentual para ativar alerta de valores destoantes entre os preços informados que formam a média do item, devendo apresentar alerta entre relação aos preços entre si, como também, alerta de percentual de diferença em relação ao preço da fonte e a média obtida no item.

6.2.64.10. Possuir ferramenta de análise crítica das médias de preços, mostrando todas as fontes obtidas em cada item e o percentual de divergência entre os valores apresentados, permitindo a exclusão do preço do cálculo da média (ação a ser executada pelos usuários do software), mantendo o valor na tabela de média de preços, mas desconsiderando o mesmo para fins de obtenção do valor médio do item.

6.2.64.11. Possibilitar a importação e exportação de informações em arquivos no formato xls/xlsx.

6.2.64.12. Possibilitar a emissão de relatório das fontes de preços.

6.2.64.13. Possibilitar a emissão do mapa de média de preços, contendo todos os itens e fontes obtidas, e ainda, informação do percentual de diferença entre o preço médio e o menor preço obtido no item.

6.2.64.14. Disponibilizar todos os documentos comprobatórios das fontes de preços utilizadas, tais como, contratos, atas de registros de preços, termos de homologações ou documentos equivalentes, devendo os mesmos serem extraídos dos portais utilizados e anexados a cesta de preços registrada na própria ferramenta.

6.2.64.15. Não será aceito apenas a indicação do link da origem do documento para comprovação do mesmo. O software deverá ser capaz de efetuar as extrações dos arquivos e anexá-los na cesta de preços, de modo que, sempre que necessário, seja possível verificar todos os arquivos de uma única vez, sem a necessidade de abrir cada link para se obter a comprovação da fonte.

6.2.64.16. Deve haver no sistema área para cadastro e gerenciamento de contatos externos, sejam cidadãos (pessoa física) ou empresas (pessoas jurídicas) os cadastros devem ser feitos através de CPF ou CNPJ, conforme o caso, para que seja garantida o cadastro único na

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten initials]*



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

plataforma desses tipos de usuário. Ao serem cadastrados na plataforma os respectivos novos contatos, devem receber um email para confirmação do cadastro.

6.2.64.17. Deve haver na plataforma área para cadastro e gerenciamento de grupos de contatos, de modo que seja possível, criar grupos com a possibilidade de inserir contatos de servidores, cidadãos e pessoas jurídicas, para envio de comunicação oficial da organização.

6.2.65. Ao acessar a plataforma o servidor deve ter à sua disposição, na primeira tela de acesso, um resumo de todas as demandas que ele tem a fazer. Nessa tela, mesa de trabalho, de boas-vindas devem ser informados para o servidor a quantidade de documentos nas situações definidas a seguir:

6.2.65.1. Em aberto - documentos novos que chegaram na mesa do servidor;

6.2.65.2. Em tramitação - documentos que o servidor já iniciou a tramitação

6.2.65.3. Concluído - documentos que já passaram pela mesa do servidor, mas que já foram resolvidos;

6.2.65.4. Demandas onde o servidor foi mencionado, desde seu último acesso na plataforma;

6.2.65.5. Assinaturas pendentes - documentos que estão dependendo da assinatura do servidor;

6.2.65.6. Demandas prestes a vencer nos próximos 3 dias.

6.2.65.7. O servidor deve ter à sua disposição uma mesa pessoal onde constarão todos os documentos e processos em que ele está envolvido diretamente.

6.2.65.8. A visualização da mesa pessoal do servidor deve ser feita tanto no modo painel (kanban), como em modo lista.

6.2.65.9. Também à disposição dos servidores devem existir as mesas dos respectivos setores aos quais ele pertence para que ele possa ter acesso aos documentos e processos em que os setores estão envolvidos, independente se o servidor em questão está envolvido ou não.

6.2.65.10. Também na mesa dos setores a visualização dos documentos e processos deve ser feita tanto no modo painel (kanban), como em modo lista.

6.2.65.11. Tanto nas mesas pessoais como nas mesas dos setores, independentemente do tipo de visualização que está sendo usada, deve ser possível aplicar os seguintes filtros, buscas e ordenação, isolados ou em conjunto:

a) Busca por palavra-chave;

b) Busca por pessoas;

c) Busca por CPF;

d) Busca por CNPJ;

e) Ordenação por ordem alfabética;

f) Ordenação por pendente de assinatura;



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

- g) Ordenação por pendente de revisão;
- h) Filtro por status;
- i) Filtro por módulo;
- j) Filtro por assunto ou serviço;
- k) Filtro por período.

6.2.66. Os documentos e processos devem tramitar entre setores, de acordo com a estrutura organizacional definida no organograma do órgão, respeitando os limites de permissões de cada setor, de modo que os servidores só tenham acesso aos documentos e processos que façam parte da tramitação das mesas dos setores aos quais pertence, preservando a segurança e confiabilidade dos processos.

6.2.67. Para a devida transparência e rastreamento de atividades, todas as ações que acontecerem durante a tramitação dos documentos e processos, devem ser registradas na linha do tempo da tramitação, com o registro de:

- a) Usuário que executou a ação;
- b) Setor do usuário (no caso de ter sido um servidor o executor da ação);
- c) data e hora em que a ação aconteceu;
- d) Registro de quem já visualizou aquela ação e quantidade de vezes que cada uma dessas pessoas já visualizou, com o registro de data e hora da última visualização.

6.2.68. Os documentos e processos precisarão ter "status" para classificá-los durante a tramitação, para que assim seja possível definir uma melhor organização das demandas da entidade. Desse modo, deve ser ter na plataforma as seguintes classificações de situação dos documentos:

- a) Em aberto: documentos novos que chegaram na mesa do setor ou na mesa pessoal do servidor;
- b) Em elaboração: documentos que estão ainda na fase de elaboração, ou seja, ainda não são considerados documentos oficiais;
- c) Em tramitação: processos e documentos oficiais que estão em tramitação nos setores para resolução ou conhecimento;
- d) Pausado: documentos e processos que precisam ter sua tramitação interrompida, temporariamente, seja por um empecilho jurídico, por estar esperando um retorno de usuários ou órgãos externos, ou por necessidade de pausa em seu prazo;
- e) Encerrado: documentos que já tiveram as suas demandas atendidas e dessa forma suas tramitações estão concluídas.

6.2.69. Também, devem ser disponibilizadas, de acordo com cada tipo de documento ou processo gerado, as funcionalidades que serão descritas adiante.

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*



**ESTADO DA PARAÍBA**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS**  
**CNPJ: 08.866.501/0001-67**

6.2.70. Após a abertura de processos administrativos deve ser possível que os setores envolvidos realizem despachos, durante a tramitação do processo, com a finalidade de dar encaminhamento às tratativas necessárias de cada setor.

6.2.71. Para a realização do despacho, a plataforma deve fornecer um campo de livre preenchimento, com a possibilidade de anexar arquivos e definição dos destinatários do despacho que. Inclusive setores que devem receber em cópia. O campo de texto em questão deve ainda fornecer as possibilidades que seguem.

6.2.72. Possibilidade de, através de um despacho, apensar um outro documento da entidade que precise fazer parte da tramitação em questão. O documento associado deve ser identificado que está apensado em outro documento ou processo, bem como, na impressão do documento ou processo que contém o documento associado, este também deve ser incluído.

6.2.73. Os despachos realizados, dependendo da natureza do processo, devem ter a possibilidade de serem feitos de forma sigilosa ou não. Quando um despacho é sigiloso, apenas o(s) servidor(es) dos setores envolvidos poderão ter acesso ao conteúdo do despacho.

6.2.74. Possibilidade de indicar um prazo, para os destinatários envolvidos no despacho, respeitando os prazos oficiais e do documento pré-existent, não podendo ultrapassá-los.

6.2.75. Possibilidade de assinar ou solicitar assinaturas em um despacho específico e seus respectivos anexos, caso haja. Deve ser fornecida a possibilidade de assinar tanto com assinatura nativa da plataforma, quanto com ICP.

6.2.76. Possibilidade de imprimir pontualmente um despacho emitido de uma tramitação, incluindo, os seus anexos e as assinaturas que ele porventura venha a ter.

6.2.77. Como funcionalidade geral de todos os tipos de documentos, deve ser disponibilizada a opção de assinar ou solicitar assinaturas de servidores e contatos externos nos documentos, processos e anexos gerados na plataforma. Deve ser possível assinar tanto com assinatura eletrônica nativa da plataforma, quanto com assinatura com certificado digital, conforme o caso e aplicabilidade.

6.2.78. Deve ser disponibilizada também a opção de solicitar assinaturas de forma sequencial, de modo que, de acordo com a sequência definida, os signatários só recebem a notificação da solicitação da assinatura, bem como, só poderão assinar, após o signatário anterior a ele já tiver assinado. Caso algum signatário recuse a assinatura, as realizadas antes dessa serão canceladas, e as restantes da sequência também.

6.2.79. Deve ser possível realizar a assinatura em massa, onde o usuário através de uma única ação, poderá assinar todas as suas solicitações pendentes de uma única vez.



**ESTADO DA PARAÍBA**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS**  
**CNPJ: 08.866.501/0001-67**

6.2.80. Possibilidade de retificação do documento de abertura de um processo administrativo, com os devidos registros de histórico e justificativa legal para a retificação.

6.2.81. Possibilidade de solicitação de revisão de documentos e comunicações oficiais, ainda no seu estado pré-elaboração, ou seja, quando ele ainda não foi emitido oficialmente, para que seja possível editá-los, antes da sua emissão oficial.

6.2.82. Possibilidade de edição do documento de abertura de um documento ou comunicação oficial, ainda no seu estado pré-elaboração, ou seja, quando ele ainda não foi emitido oficialmente, com os devidos registros de histórico de cada edição realizada.

6.2.83. Possibilidade de definição de prazos para os envolvidos no trâmite do processo ou documento para que realizem as atividades que estão atribuídas a eles. Os prazos devem respeitar uma sequência hierárquica de importância, do seguinte modo:

a) Prazo oficial - prazo definido por lei e parametrizado no módulo e/ou no serviço ou assunto. Quando há um prazo oficial esse, automaticamente, passa a ser o prazo do documento, não podendo ser mudado;

b) Prazo do documento - quando não houver um prazo oficial definido, deve ser possível a definição de um prazo macro para que um documento ou processo seja finalizado, a fim de que a rotina administrativa se mantenha em dia. Esse prazo deve ser aplicado para todos os envolvidos no documento/processo;

c) Prazo de assinatura - quando houver solicitação de assinaturas, possibilidade de definir um prazo para que os signatários realizem as assinaturas. Esse prazo deve, obrigatoriamente, respeitar o prazo do documento ou oficial, caso haja;

d) Prazo de assinatura - quando houver solicitação de assinaturas, possibilidade de definir um prazo para que os signatários realizem as assinaturas. Esse prazo deve, obrigatoriamente, respeitar o prazo do documento ou oficial, caso haja;

e) Prazo individual - possibilidade de um servidor definir um prazo para ele mesmo, num documento ou processo, para sua melhor organização. Esse prazo deve, obrigatoriamente, respeitar o prazo do documento ou oficial, caso haja.

6.2.84. Possibilidade, de acordo com necessidade e parametrização prévia, de gerar um documento de outro módulo e, automaticamente, associá-lo ao processo/documento em questão.

6.2.85. O documento associado deve ser identificado que está apensado em outro documento ou processo, bem como, na impressão do documento ou processo que contém o documento associado, este também deve ser incluído.



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGIÇO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

6.2.86. Possibilidade de impressão de todo o conteúdo do documento ou processo incluindo, todos os despachos, anexos, assinaturas e afins.

6.2.87. Possibilidade de visualização do histórico do documento ou processo quando este tiver passado por retificações ou edições.

6.2.88. Deve ser disponibilizado uma central de atendimento para que os cidadãos, empresas e entes externos, possam ter acesso, através dos canais digitais do órgão, para realizar as suas solicitações e ter acesso aos serviços oferecidos pela entidade.

6.2.89. Para acompanhamento das demandas externas, cada usuário externo deverá ter acesso a um ambiente virtual próprio, onde poderá receber notificações e acompanhar o andamento das demandas que abriu ou solicitou, bem como, realizar novas interações, realizar assinaturas, imprimir documentos, assim como, abrir novas demandas.

## **7. DO MODELO DE EXECUÇÃO, GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

### **7.1. DA DINÂMICA DA EXECUÇÃO E PAGAMENTO**

7.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avançadas e as normas da Lei 14.133/21, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.1.2. O pagamento será realizado no prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

### **7.2. DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

#### **7.2.1. Obrigações da Contratada:**

7.2.1.1. Sem prejuízo das obrigações constantes na Lei nº 14.133/21 caberá, à Contratada:

a) O contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, nos termos do art. 121, da Lei nº 14.133/21;

b) O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante, nos termos do art. 120, da Lei 14.133/21;

c) A contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato que se fizerem necessários nos serviços, conforme disposto no art. 125, da Lei nº 14.133/21;



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

- d) Prestar os serviços rigorosamente de acordo com as especificações constantes no Termo de Referência, obedecidos aos critérios predeterminados;
- e) Obriga-se a Contratada a manter-se, durante toda a execução do presente Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas bem como com todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na ocasião da licitação.

**7.2.1.2. Obrigações da contratante:**

7.2.1.2.1. O regime jurídico que rege este termo confere ao Município as prerrogativas constantes do art. 104, da Lei nº 14.133/21, as quais são reconhecidas pela contratada;

7.2.1.2.2. A contratante obriga-se a:

- a) Exercer a fiscalização dos serviços contratados.
- b) Efetuar os pagamentos pelos serviços efetivamente prestados, a partir do seu adimplemento, dentro do prazo estabelecido em edital.
- c) Facilitar, por todos os meios, o exercício das funções da contratada, dando-lhe acesso às suas instalações quando necessário, promovendo o bom entendimento entre seus servidores e os empregados da contratada e cumprindo suas obrigações estabelecidas no Contrato; e
- d) Prestar aos colaboradores da contratada informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados e que digam respeito à natureza dos serviços contratados.

**7.3. DA FISCALIZAÇÃO**

7.3.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por 1 (um) ou mais fiscais do contrato, representantes da Administração especialmente designados conforme requisitos estabelecidos no art. 7º da Lei 14.133/2021, ou pelos respectivos substitutos, permitida a contratação de terceiros para assisti-los e subsidiá-los com informações pertinentes a essa atribuição.

7.3.2. O fiscal do contrato anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

7.3.3. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência.

7.3.4. O fiscal do contrato será auxiliado pelos órgãos de assessoramento jurídico e de controle interno da Administração, que deverão dirimir dúvidas e subsidiá-lo com informações relevantes para prevenir riscos na execução contratual.

7.3.5. O contratado deverá manter preposto aceito pela Administração durante a prestação do serviço e/ou fornecimento do bem para representá-lo na execução do contrato.

7.3.6. O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de produtos nela empregados.

  
Ae.



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

7.3.7. O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante.

7.3.8. Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

7.3.9. A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato nem restringir a regularização e o uso das obras e das edificações, inclusive perante o registro de imóveis, ressalvada a hipótese prevista no § 2º do art. 121 da Lei 14.133/2021.

#### 7.4. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

7.4.1. Garantia de SLA (Acordo de nível de serviço) para atendimento e no mínimo 98% de disponibilidade e *uptime* do sistema - a serem publicamente disponibilizado em uma página de status. SLA para atendimento:

TIPO DE OCORRÊNCIA	DESCRIÇÃO	PRAZO PARA SOLUÇÃO
CRÍTICA	Sistema parado;  Sistema apresenta erro que compromete a observância de prazo inadiável;  Número significativo de munícipes afetados pela paralisação.	<b>Ação imediata</b> a partir do momento da abertura do chamado com <b>resolução em até 3 horas úteis.</b>  OBS: Caso o prazo de resolução do problema ultrapasse as 3 horas úteis previstas neste tópico, a CONTRATADA deverá informar a formalmente através de documentação o novo prazo necessário e apresentar o plano de contingência para a continuidade do atendimento ao público. O novo prazo não poderá ultrapassar 12 horas úteis.
MÉDIA	Funcionalidade	Ação em <b>até 8 horas úteis</b> da

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten initials]*



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

	<p>com problema, mas sem comprometer a operação do sistema;</p> <p>Não há compromisso imediato e inadiável do usuário;</p> <p>Alguns municípios precisam ter a solução dos seus interesses adiada</p>	<p>abertura do chamado com resolução em até <b>72 horas</b></p>
BAIXA	<p>O tempo para conclusão não é requerido e o trabalho normal pode continuar</p>	<p>Ação em <b>30 horas úteis</b> da abertura do chamado e resolução em prazo de comum acordo.</p> <p>OBS: Neste caso a CONTRATADA deverá informar a CONTRATANTE o prazo necessário para a resolução do problema</p>

#### 7.5. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

7.5.1. A contratação Plataforma de Gestão Digital de Processos e Comunicação se configura como um serviço contínuo, tendo em vista diversos aspectos evidenciados na justificativa apresentada.

7.5.2. A implantação de uma Plataforma de Gestão Digital de Processos e Comunicação, conforme proposto, não trata apenas de uma iniciativa pontual, mas sim parte de um ciclo contínuo de planejamento, execução, avaliação e aprimoramento. Essa abordagem cíclica contribui para a implementação de melhorias contínuas, alinhadas com as expectativas da sociedade e as demandas emergentes.

7.5.3. Deste modo, O prazo do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data da sua publicação, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

#### 7.6. DO REAJUSTE EM SENTIDO ESTRITO

7.6.1. Fica assegurado o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro inicial do Contrato, na ocorrência de fato superveniente que implique a inviabilidade de sua execução.



ESTADO DA PARAÍBA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGEIRO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS PÚBLICAS  
CNPJ: 08.866.501/0001-67

7.6.2. Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso.

7.6.3. Em havendo alteração unilateral do contrato que aumente os encargos do contratado, a Administração deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.

7.6.4. Os preços dos serviços serão fixos e irrevogáveis para o período de 12 (doze) meses, após o qual, poderão ser atualizados, anualmente, visando a sua adequação aos novos preços de mercado mediante aplicação da variação nominal do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA ou outro índice oficial que vier a substituí-lo.

#### 8. DA SUBCONTRATAÇÃO E PARTICIPAÇÃO DE EMPRESA EM CONSÓRCIO

8.1. Fica vedada a subcontratação e a participação de consórcios.

8.2. Considerando o escopo do objeto, verifica-se plenamente possível a ampla participação de empresas atuantes no mercado, que, de forma isolada, consigam atender às condições e os requisitos de habilitação previstos neste documento simplificando e minimizando problemas no processo de gestão contratual do município.

#### 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre os licitantes e desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.

9.2. Esta licitação não importa necessariamente em contratação, podendo a autoridade competente revogá-la por razões de interesse público, anulá-la por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante decisão devidamente fundamentada, sem quaisquer reclamações ou direitos à indenização ou reembolso.

Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital excluir-se-ão os dias de início e incluir-se-ão os dias de vencimento. Os prazos estabelecidos neste Edital se iniciam e se vence

Mogeiro - PB, 24 de janeiro de 2025.

*Maria Isabel Ferreira*

**Maria Isabel Ferreira**  
SECRETÁRIA GERAL DE COMPRAS PÚBLICAS

*Anne Caroline Marques da Silva*

**Anne Caroline Marques da Silva**  
AUXILIAR ADMINISTRATIVA