



EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXX/2026

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO/OBJETIVO

O presente documento tem como finalidade a contratação de empresa especializada em fornecimento de sistema de tramitação digital de licenciamento de obras, como liberações, avaliações, vistorias, análises e certidões, relacionadas aos processos da Secretaria de Planejamento e Mobilidade Urbana do Município de Santa Cruz do Sul/RS. A contratação do sistema informatizado integrado para gestão eletrônica de processos em nuvem, que deve ficar disponível em ambiente internet para acesso público, compreende, além da licença de uso temporária, o treinamento de pessoal e suporte técnico.

2. JUSTIFICATIVA

A contratação tem fundamentação, pois está para expirar o contrato atual com a empresa que fornece os serviços do sistema de gestão eletrônica dos processos da Secretaria de Planejamento e Mobilidade Urbana. Dessa forma, faz-se necessária a contratação de um sistema de gestão que atenda as necessidades e permita que a SEPLAN realize o gerenciamento e organização de seus processos de modo eficiente, otimizando o controle dos processos, oferecendo um serviço de qualidade, célere e transparente à população.

Cabe ressaltar que o funcionamento do sistema pretendido se dará de forma totalmente eletrônica/digital, isto é, sem a necessidade de utilização de processos físicos, observando desta forma o princípio da economicidade e transparência na administração pública.

O presente projeto de plataforma de gerenciamento busca, a constante melhoria dos processos de trabalho relativos ao acompanhamento, atendimento e disponibilização de serviços ao cidadão e aos servidores/empregados públicos, realizar implementações nos processos de gestão que deverão proporcionar qualificação na realização das diversas rotinas de trabalho, agilizando, racionalizando e reduzindo despesas com a sua automação.

A busca de uma solução tecnológica integrada deverá permitir que se centralize todo o processamento e armazenamento de dados relativos aos diversos processos de atendimento e controle interno, otimizando assim a obtenção e o gerenciamento de informações, bem como o fornecimento de subsídios imprescindíveis para o planejamento e para a tomada de decisões por parte dos gestores.

3. IMPLANTAÇÃO

- 3.1. A implantação da solução abrange todas as ações indispensáveis para que o sistema esteja plenamente operacional, contemplando a parametrização inicial dos departamentos, cadastramento de usuários e definição dos protocolos gerais.
- 3.2. Corresponde ao levantamento de dados, mapeamento de setores, processos, pessoas e fluxos, parametrização de processos, feedback dos analistas em ambiente de testes, adequações e correções, abrangendo configurações, extração/migração de

dados, documentações, bem como customizações visando melhor adequar o sistema, sempre que for identificada a necessidade durante a implantação.

3.3. Além disso, inclui a instrução técnica direcionada aos funcionários públicos. As atividades de implantação deverão ser conduzidas preferencialmente de maneira presencial, e quando solicitado por meio de videoconferências, encontros virtuais e compartilhamento de materiais digitais.

3.4. O prazo máximo para a conclusão da implantação será de até 30 dias, conforme o cronograma abaixo:

- a) Configuração da estrutura de setores no sistema;
- b) Cadastramento de usuários e atribuição de permissões;
- c) Disponibilização dos protocolos gerais;
- d) Treinamento interno para servidores;
- e) Treinamento externo para cidadãos;
- f) Lançamento do sistema para uso;

Etapa	Prazo para finalização
Envio do cronograma de implantação	7 dias a partir da ordem de serviço
Execução do plano de implantação	30 dias a partir da ordem de serviço

3.5. A configuração do ambiente virtual deverá observar os seguintes assuntos:

- a) Secretaria de Planejamento e Mobilidade Urbana
 - a) Aprovação de Projeto e Licença para Construção;
 - b) Regularização;
 - c) Habite-se;
 - d) Substituição de Aprovação de Projeto e Licença para Construção;
 - e) Aprovação de Demolição e Tapume;
 - f) Cancelamento;
 - g) Licença para Construção;
 - h) Aprovação de Projeto;
 - i) Renovação de Alvará de Licença para Construção;
 - j) Certidão de Zoneamento para Informações Urbanísticas;
 - k) Certidão de Zoneamento para Licenciamento Ambiental;
 - l) Aprovação Urbanística;
 - m) Substituição de Aprovação Urbanística;
 - n) Licença de Execução de Projeto Urbanístico;
 - o) Planimétricas;



- p) Substituição de Planimétricas;
 - q) Solicitação de Cópias de Processos;
 - r) Visto em Projetos Complementares;
 - s) Aprovação More Legal;
 - t) Aprovação de Regularização Fundiária;
 - u) Conclusão e Entrega de Loteamento;
 - v) Atualização de cronograma de implantação de loteamento;
 - w) Revalidação de Urbanístico;
 - x) Aprovação de Projetos de Engenharia;
 - y) Alvará de Projetos de Engenharia;
 - z) Aprovação e Licença para construção de Estruturas de Suporte das Estações Transmissora de Rádio Comunicação;
 - aa) Regularização de Estruturas de Suporte das Estações Transmissora de Rádio Comunicação
 - ab) Autorização para painéis publicitários;
 - ac) Certidões Diversas;
 - ad) Entre outras opções similares.
- b) Variados
- a) Aprovação de Projeto Vigilância Sanitária;
 - b) Processos CIPUR;
 - c) Entre outras opções afins.
- 3.6. O período de adoção tem início após a finalização do período de implantação, ou seja, após o lançamento do sistema para uso, e perdura até o término do contrato. Essa fase engloba as seguintes etapas:
- a) Customização de formulários: customização nos formulários para atender os requisitos específicos de cada processo;
 - b) Otimização de processos: redesenho de processos e fluxos para melhorar a eficiência operacional;
 - c) Monitoramento de uso: monitoramento contínuo de como o sistema está sendo utilizado pelos usuários, verificando métricas como frequência de uso, processos tramitados, etc.
 - d) Relatórios personalizados: criação de relatórios específicos para diferentes necessidades, ajustando-os para incluir métricas e dados relevantes para cada departamento;
- 3.7. Caso o Contratante opte por customizar o sistema para atender a requisitos específicos ou otimizar processos internos, a Contratada oferecerá serviços de parametrização e customização.

4. TREINAMENTO

- 4.1. O treinamento detalhado é essencial para garantir que os usuários se familiarizem com todas as funcionalidades da solução, reduzindo as resistências naturais que acompanham as inovações tecnológicas e minimizando possíveis erros operacionais.
- 4.2. Este treinamento será conduzido em formato seriado, organizado em etapas sequenciais, utilizando uma plataforma de transmissão ao vivo, tanto de vídeo quanto de áudio, de fácil acesso, assegurando a participação de todos os interessados.
- 4.3. A fim de garantir a qualidade e eficácia da capacitação, ela deverá ser ministrada por profissionais altamente qualificados, que possuem não apenas expertise técnica sobre o sistema, mas também que o conhecimento seja transmitido de forma clara e acessível.
- 4.4. O treinamento será complementado por materiais de apoio, disponibilizados em formato digital, incluindo manuais detalhados, tutoriais em vídeo e outros recursos auxiliares.
 - a) A capacitação será estruturada em três sessões distintas, cada uma delas voltada para um público-alvo específico, de modo a assegurar que todas as necessidades dos usuários sejam adequadamente atendidas:
 - a) Gestores: Sessão focada na apresentação dos aspectos estratégicos do sistema, demonstrando como a ferramenta pode ser utilizada para melhorar a eficiência administrativa, otimizar a alocação de recursos e proporcionar relatórios gerenciais que subsidiem a tomada de decisão.
 - b) Servidores Internos: Sessão dedicada à capacitação técnica dos servidores, com ênfase nos procedimentos operacionais, funcionalidades detalhadas da interface do sistema, e na resolução de problemas comuns.
 - c) Requerentes: Sessão orientada à comunidade, com foco em explicar o funcionamento do sistema, os benefícios da nova ferramenta para os cidadãos e como proceder para submeter solicitações de licenciamento e acompanhar o andamento das mesmas.
- 4.5. O treinamento será desenvolvido ao longo de um período máximo de 30 dias úteis, contados a partir do recebimento da ordem de serviço pela contratada.
- 4.6. À Contratante resguardar-se-á o direito de acompanhar, adequar e avaliar a Capacitação contratada com instrumentos próprios, sendo que, se julgada insuficiente, caberá a Contratada, sem ônus para a Contratante, ministrar o devido reforço;

5. LICENÇA DE USO

- 5.1. A licença de uso do software deverá ser definida sob termos específicos que garantem sua conformidade com a legislação vigente, em particular a Lei 14.133/2021, assegurando uma contratação transparente e segura entre a contratante e a contratada. Os aspectos principais dessa licença deverão ser:
 - a) A licença de uso deverá ser concedida durante toda a vigência do contrato, em



alinhamento com os artigos 106, inciso I, 107 e 108 da Lei 14.133/2021.

- b) Após a rescisão do contrato, a contratada assumirá a responsabilidade de fornecer acesso aos dados até a conclusão da migração desses dados, além de disponibilizar recursos para a consulta de documentos emitidos durante o período de licença.
- c) Conforme estipulado pelo artigo 122 § 2º da Lei 14.133/2021, apenas a infraestrutura em nuvem utilizada para o armazenamento do sistema poderá ser subcontratada. A subcontratação total dos serviços é expressamente vedada.
- d) O sistema será hospedado em uma infraestrutura em nuvem, garantindo flexibilidade e escalabilidade.
- e) Não haverá limitação no número de usuários, assegurando acessibilidade ampla aos serviços oferecidos pelo sistema.
- f) A contratada deverá se comprometer a manter a confidencialidade das informações e dados acessados, proibindo a divulgação, reprodução ou utilização das informações em benefício próprio ou de terceiros.
- g) O sistema e a empresa contratada deverão atuar em pleno acordo com a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) e com a regulamentação da LGPD no Município de Santa Cruz do Sul.
- h) O código-fonte do software permanecerá como propriedade exclusiva da contratada, assegurando a proteção da propriedade intelectual e inovação tecnológica.
- i) Os preços contratados poderão ser reajustados após um ano da vigência do contrato, com base no índice IPCA, ou outro índice que vier a substituí-lo.

6. MANUTENÇÃO E SUPORTE

6.1. Os serviços de suporte técnico são aqueles necessários à operação das soluções tecnológicas e incluem:

- a) Solicitação de Suporte: busca ajudar o usuário a resolver qualquer problema que surja em uso. O foco desse atendimento é ser a linha de frente do atendimento ao usuário, incluindo solicitações que podem ser encerradas logo no primeiro contato por se tratar de uma dúvida, como solicitações que requerem direcionamento da demanda para outras equipes de atendimento. São exemplos de solicitação de suporte dúvidas sobre o uso de aplicativos e recuperação de senhas de acesso aos sistemas.
- b) Incidente: trata-se do serviço que atuará quando ocorrer uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. Após a identificação do Incidente deverá ser prioridade da CONTRATADA o restabelecimento do serviço (mesmo que através de uma solução de contorno) dentro dos prazos especificados.

6.2. O sistema deverá incluir suporte técnico durante a execução do contrato;

- a) Define-se suporte técnico como sendo contatos efetuados mediante atendimento

virtual e correio eletrônico, com objetivo de solucionar problemas de funcionamento e disponibilidade da solução e de esclarecer dúvidas relacionadas ao uso e atualização dos produtos.

- b) Todo atendimento deverá ser registrado em ferramenta de Help Desk, pelo qual será disponibilizada pela CONTRATADA à CONTRATANTE para abertura de chamados e extração de relatórios. A interface do usuário com a ferramenta deve estar no idioma português (Brasil).
- c) A CONTRATANTE terá direito a um número ilimitado de solicitações de suporte;
- d) Acesso ao suporte em regime de 8h por dia, 5 (cinco) dias por semana, durante o horário de 8 às 12h e das 13h às 17h;
- e) Resposta de até 1:30h (uma hora e trinta minutos) úteis para chamados de severidade alta e de até 30h (trinta) horas úteis para outros chamados;

6.3. Escala de Severidade de incidentes para Suporte Técnico:

Nível de Severidade		Descrição
1	<u>Baixo</u>	Questões pontuais sem efeito significativo na funcionalidade global da solução.
2	<u>Médio</u>	Ocorrências que resultem na degradação do serviço, mas sem comprometer sua continuidade.
3	<u>Alto</u>	Eventos que ocasionem indisponibilidade total do sistema ou impactem criticamente a continuidade operacional.

6.4. Prazo para atendimento conforme Escala de Severidade:

Nível de Severidade		Prazo de resposta	Apresentação de Solução ou Alternativa
1	<u>Alto</u>	1:30h úteis	8:00h úteis à partir do 1º atendimento
2	<u>Médio</u>	2:00h úteis	18:00h úteis à partir do 1º atendimento
3	<u>Baixo</u>	6:00h úteis	40:00h úteis à partir do 1º atendimento

6.5. As manutenções que farão parte do Suporte Técnico poderão ser de time Emergencial, Corretiva, Legal.

- a) Emergencial: A manutenção emergencial ocorrerá quando houver alguma indisponibilidade em todo ou parte do sistema. No momento que ocorrerem essas indisponibilidades a CONTRATADA deverá, sem nenhum custo adicional à

CONTRATANTE, restaurar a operação normal do serviço, minimizando os prejuízos à operação do negócio e garantindo assim o melhor nível de serviço e disponibilidade. As indisponibilidades devem ser atendidas de acordo com sua prioridade, impacto e urgência.

- b) Corretiva: A manutenção emergencial tem como foco principal restabelecer o serviço o mais rápido possível minimizando o impacto negativo no negócio. Para isso, muitas vezes é aplicada uma solução de contorno ou reparo rápido fazendo com que o usuário volte a trabalhar de modo alternativo. Já a manutenção corretiva será responsável por corrigir sem custo adicional para o Município erro ou indisponibilidade apresentada, de forma definitiva. Os erros/indisponibilidades podem ser categorizados de duas maneiras:

1) Erros de Funcionamento: Esse erro será reportado quando parte ou todo o sistema estiver indisponível ao usuário final. São exemplos desse tipo de erro: Queda total ou parcial da aplicação, relatório indisponível, erros de integração etc.

2) Erros de Negócio: São erros gerados pela implantação incorreta de um processo de negócio. São exemplos desse tipo de erro: Relatórios com informações divergentes, erros de fluxo de trabalho, de documentos ou informações etc

- c) Legal: As soluções oferecidas pela CONTRATADA deverão atender em sua totalidade as exigências das Leis Federais, Estaduais e Municipais aplicáveis ao processo de atendimento ao cidadão. Sendo assim, caso ocorram mudanças/atualizações nas Leis atuais ou publicação de novas Leis, a CONTRATADA deverá, sem custo adicional para a CONTRATANTE, realizar as mudanças necessárias nas soluções.

6.6. Para cada novo atendimento iniciado deverá ser vinculado um código ou número de chamado exclusivo, podendo ser listado e visualizado pelo usuário posteriormente.

6.7. Os canais de atendimento disponibilizados pela contratada deverão abranger:

- a) Atendimento aos usuários, internos e externos, via chat integrado na solução, em tempo real, acessível em qualquer tela do sistema e com registro de atendimentos, com o objetivo de solucionar dúvidas quanto à operacionalização do sistema e receber demandas sobre erros não esperados que podem necessitar de correções;
- b) Sistema de e-mail apropriado para abertura de chamados sobre demandas;
- c) Fornecimento de plataforma de “Help Desk”, onde gestores da contratante possam abrir tickets acerca de problemas e configurações com tempo de atendimento estabelecido no SLA (Service Level Agreement).

7. MIGRAÇÃO DE DADOS

7.1. Consiste em realizar a conversão/importação dos dados dos sistemas eventualmente em uso (ou já utilizados anteriormente) na prefeitura de Santa Cruz do Sul para o sistema fornecido pela contratada. Esse procedimento se iniciará imediatamente a partir da ordem de serviço e da disponibilização dos dados da CONTRATANTE a serem convertidos/importados.

7.2. A conversão e o aproveitamento de todos os dados da CONTRATANTE armazenados em meio digital (arquivos, softwares e/ou bancos de dados), os existentes à época e os



produzidos no período de parametrização de expediente dos sistemas – tanto os dados relativos ao exercício corrente como aos exercícios anteriores –, são de responsabilidade da empresa CONTRATADA.

- 7.3. A CONTRATADA deverá executar programas extratores e de carga tantas vezes quantas forem necessárias, até a conclusão da migração;
- 7.4. Na conversão e aproveitamento de todos os dados da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá utilizar todos os processos/procedimentos/ferramentas/técnicas necessárias à sua migração para os sistemas contratados, inclusive realizar engenharia reversa ou inserção manual, caso necessário. Situação em que a CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA cópia dos dados atuais (backup) e/ou disponibilizará acesso ao Banco de Dados para que a mesma possa realizar os trabalhos de migração. Contudo, caso sejam necessários mais dados do que os inicialmente fornecidos, a CONTRATADA deverá realizar inserção manual, sem qualquer custo adicional;
- 7.5. A migração não pode causar qualquer perda de dados, de relacionamento, de consistência ou de segurança. Assim, a CONTRATADA deverá realizar todo o serviço de conversão, migração e reprocessamento de dados, de forma que os mesmos sejam disponibilizados no sistema contratado assim como se encontravam nos bancos de dados, sistemas e arquivos de origem, responsabilizando-se por qualquer erro futuro de inconsistência dos dados convertidos, migrados ou reprocessados, bem como garantir o perfeito funcionamento e atendimentos do sistema contratado às necessidades da CONTRATANTE, realizando as correções, adaptações e atualizações que se fizerem necessárias e cuja aceitação se dará após sua aprovação pelos servidores designados para acompanhar os trabalhos;
- 7.6. A CONTRATADA, caso não realize a migração de dados conforme o prazo discriminado no período de implantação, constitui motivo para rescisão do contrato, com base nos termos delineados no art. 137, inciso I, da Lei 14.133/21;

8. ORÇAMENTO ESTIMADO

- 8.1. A planilha de formação dos preços encontra-se no ANEXO I deste Termo de Referência.

9. DAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SISTEMA / SOFTWARE

9.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBRIGATÓRIAS DO SISTEMA

- a) O acesso ao sistema deverá ser através de um navegador da internet, com disponibilização de credenciais pessoais e níveis de permissão adequados a função dos servidores.
- b) O sistema deverá funcionar em, pelo menos, dois navegadores populares.
- c) Para os municípios, o acesso ao sistema também deverá ser através de um navegador da internet, onde será cadastrado usuário próprio e individual, para protocolização e acompanhamento das solicitações.

- d) Todos os sistemas devem utilizar protocolo HTTPS para navegação na internet, garantido a segurança das informações tramitadas através de criptografia.
- e) O sistema deverá ser fornecido na modalidade de Sistema como Serviço (SaaS), devendo o fornecedor responsabilizar-se por toda a infraestrutura e serviços necessários para a disponibilização do sistema na nuvem (servidores, conectividade, segurança, etc.), sendo o acesso ao sistema realizado via internet.
- f) A solução deve ser desenvolvida em linguagem nativa para a web. Não será permitido a utilização de nenhum recurso tecnológico, tais como: runtimes, plugins, virtualização ou acesso remoto a área de trabalho para o uso da aplicação, exceto onde houver a necessidade de softwares intermediários para acesso a outros dispositivos como leitor biométrico, impressoras, certificados digitais ou por motivos de segurança da aplicação web.
- g) A CONTRATADA deverá garantir, alta disponibilidade dos sistemas que fazem parte da solução, 24/7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).
- h) A CONTRATADA se comprometerá 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.
- i) A CONTRATADA assume o 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.
- j) Em caso de rescisão contratual, deverá ser disponibilizado um acesso para realizar a transferência dos arquivos dos servidores seguros para máquina do contratante por 3 (três) meses e/ou será disponibilizado um backup físico que deverá ser protocolado junto ao MUNICÍPIO. Estes arquivos consistem nos dados gerados na plataforma, bem como seus anexos.
- k) A CONTRATADA se responsabilizará pelos serviços de suporte e manutenção, gerenciamento do banco de dados e backup diário.
- l) A CONTRATADA deverá ter um controle de backups automáticos, com redundância, para que nenhum dado do MUNICÍPIO seja perdido.
- m) Permitir integração de dados dos Sistemas de Gestão do Município, como cadastros dos contribuintes, cadastros imobiliários e guias de pagamento, GRP e SIG.

9.2. CADASTRO E GERENCIAMENTO DE USUÁRIOS

- a) O sistema deverá permitir a criação de contas de pessoa física e jurídica, viabilizando que ambos os perfis possam realizar protocolos e acompanhar o andamento de seus processos.
- b) Além disso, deverá ser implementada a funcionalidade de associação de usuários, permitindo a gestão integrada dos processos vinculados a entidades jurídicas.

- c) Para a criação de contas, o sistema contará com um formulário que exigirá dados essenciais como:
- a) Nome/Razão Social, Sobrenome/Nome Fantasia, CPF, Telefone, Endereço, E-mail e Credenciais de acesso.
 - b) Estes campos serão obrigatórios, garantindo que o cadastro seja concluído de forma completa e adequada.
- d) No que se refere à segurança, o sistema deverá exigir senhas complexas, compostas por letras maiúsculas, minúsculas, números e símbolos, reforçando a robustez da proteção.
- e) O sistema deve dar preferência para o uso de captchas rápidos, por ex.: "23-7=".
- f) O acesso aos usuários externos será permitido somente com a devida confirmação, já que a ativação da conta dependerá da validação do e-mail cadastrado.
- a) Caso o usuário tente realizar o login antes de completar essa verificação, o sistema deverá alertá-lo sobre a pendência e oferecer a opção de reenviar o e-mail de confirmação.
- g) Mensagens de erro específicas serão exibidas em casos de problemas comuns, como:
- g.1) Senhas incorretas ou contas não confirmadas.
- h) O sistema oferecerá a funcionalidade de recuperação de senha, por meio da opção "Esqueci minha senha", facilitando o restabelecimento do acesso pelos usuários.
- i) O sistema deve pedir para o usuário externo confirmar os dados após determinado tempo sem uso.
- j) Em determinados tipos de processos, o sistema deverá permitir a exigência de autenticação reforçada, por meio de login com certificado digital ICP-Brasil ou com credenciais do gov.br, garantindo maior segurança no protocolo de processos.
- j.1) O sistema também deverá ser configurável para que certos tipos de processos sejam restritos a contas certificadas.
- k) Um mecanismo para bloqueio de usuários será implementado, impedindo o acesso ao sistema por aqueles que forem bloqueados.
- k.1) Caso um usuário bloqueado tente realizar o login, ele será notificado sobre o bloqueio vigente.
- l) O sistema proporcionará uma visualização unificada e detalhada das informações dos usuários, permitindo uma gestão eficiente de suas atividades. Ao selecionar um usuário, o administrador terá acesso a dados como:
- l.1) E-mail
 - l.2) Nome
 - l.3) CPF
 - l.4) Telefone;
 - l.5) Endereço;

- l.6) Status de acesso;
- l.7) Processos em andamento;
- l.8) Setores atribuídos;
- l.9) Permissões concedidas;
- l.10) Processos acessados e protocolados.
- m) Será possível realizar buscas entre os usuários do sistema com base em critérios como Nome ou CPF, facilitando a localização de perfis específicos.
- n) O sistema permitirá o pré-cadastro de novos usuários diretamente pela interface, possibilitando que um usuário interno agilize a inclusão de novos membros.
 - n.1) Os administradores poderão enviar convites para que os usuários concluam o cadastro, recebendo um link para preencher as informações faltantes.
- o) O sistema também permitirá a definição de status específicos para os usuários, como "Férias", "Viagem", "Licença" ou "Desativado".
 - o.1) Esses status impedirão que o usuário receba novos processos, e, caso necessário, será possível indicar outro usuário para assumir os processos daquele com status alterado, realizando o redirecionamento automático dos processos.
- p) Para o cadastro de usuários internos, o sistema deverá solicitar informações como nome, CPF, e-mail, além de garantir que e-mails já utilizados, tanto internamente quanto externamente, não sejam aceitos. Também será possível definir os setores e grupos de permissão aos quais o usuário será vinculado, com a exibição das opções existentes no sistema. Será igualmente necessário definir o cargo do usuário dentro da organização.
- q) O sistema registrará, em um histórico detalhado, todas as informações relacionadas aos usuários cadastrados na plataforma.
- r) Caso o cadastro tenha sido realizado diretamente pelo usuário, o histórico exibirá dados como:
 - r.1) Nome, E-mail, Data de Cadastro, IP, Navegador e Tipo de Cadastro.
- s) Se o cadastro tiver sido feito por um administrador, serão exibidos adicionalmente o nome do administrador responsável e outras informações relevantes do processo de registro.
- t) O sistema deverá permitir a criação de contas para pessoas físicas e jurídicas. As contas empresariais deverão ter uma opção de associar indivíduos responsáveis pela gestão de processos.
- u) Deverá ser possível que requerentes externos se cadastrem na solução por preenchimento de formulário online.
- v) Para evitar duplicação de usuários, somente um cadastro deverá estar disponível por CPF.
- w) O sistema deve oferecer suporte na página inicial para auxiliar os usuários que enfrentam problemas ao tentar recuperar sua senha, criar contas, etc.

9.3. PERMISSÕES DE USUÁRIO

- a) O sistema deverá garantir que seja possível criar níveis de acesso ou e permissões de usuários, garantindo que cada usuário poderá ser atribuído em um nível de permissão personalizado.
 - a.1) Os usuários somente poderão efetuar as ações elencadas ao respectivo nível que for concedido.
- b) O usuário poderá estar em mais de um nível de permissão ao mesmo tempo.
- c) O usuário poderá alterar dentro do próprio sistema, o nível de permissão que está atribuído, por exemplo: usuário possui permissões de analista e administrador e pode alternar entre estas sem precisar realizar um novo login no sistema.
- d) O sistema precisa permitir que usuários gestores possam efetuar a criação e configuração de quantos grupos de permissões forem necessários.

9.4. SETORES

- a) O sistema deverá contar com uma funcionalidade em que os processos sejam organizados em uma caixa de entrada, permitindo sua visualização em formato de lista.
- b) O sistema deverá possibilitar a exibição das seguintes informações: número do processo, assunto do processo, requerente, proprietário, data do protocolo.
 - a) Deverá existir um mecanismo de busca baseado nas informações mencionadas anteriormente, otimizando a consulta e localização de processos.
- c) O sistema incluirá uma tela específica onde será possível visualizar todos os "meus protocolos" de um usuário, exibindo exclusivamente os processos do usuário logado.
- d) O sistema deverá restringir a realização de alterações em um processo, permitindo inclusões de documentos apenas quando o processo estiver na posse do usuário. Não será permitido a alteração e/ou modificação de arquivos anexados anteriormente no sistema.
- e) Será possível criar setores ilimitados no sistema.
- f) Deverá haver a funcionalidade de atribuir um setor pai, viabilizando a subsetorização e a criação de dependências hierárquicas entre setores.
- g) O sistema deverá oferecer a opção de adicionar e remover usuários de setores, conforme a necessidade de gestão.
- h) Deverá ser implementada a funcionalidade de criação de tags identificadoras para facilitar a categorização de processos e informações.
- i) Cada setor deverá possuir uma caixa de entrada própria, visível para todos os usuários que forem atribuídos a esse setor.
- j) Um processo não poderá, em hipótese alguma, estar simultaneamente na caixa de entrada de dois setores diferentes.

- k) Da mesma forma, um processo não poderá estar ao mesmo tempo na caixa de entrada do setor e na caixa de entrada de um analista.
- l) O sistema deverá contar com um mecanismo para selecionar o setor que será exibido inicialmente ao acessar o sistema.
- m) O usuário deverá ter a opção de selecionar a caixa de entrada padrão de acordo com os setores em que estiver inserido.
- n) Além disso, o sistema deverá permitir a configuração de uma visualização padrão da caixa de entrada, oferecendo o acesso aos setores principais por meio de atalho, e aos demais setores por uma lista suspensa.
- o) Também deverá haver a opção de expandir a lista de setores atribuídos ao usuário, permitindo a visualização de todos os setores lado a lado.
- p) Durante a configuração de setores e da interface, o sistema deverá permitir que o usuário personalize as informações exibidas, mostrando apenas aquelas que forem relevantes para suas atividades laborais.
- q) O usuário poderá escolher entre visualizar as seguintes informações: número do processo, tipo de requerimento, requerente, proprietário, data de criação, data de recebimento, última ação no processo, status atual, com quem estava o processo e tag associada.
- r) Deverão ser agrupadas diferentes opções de visualização em formato de abas, otimizando a organização das informações.
- s) O sistema deve permitir a consulta de mais processos simultâneos (abrir processo em outra aba).
- t) O sistema deverá conter uma funcionalidade que permita redimensionar as colunas da caixa de entrada, possibilitando uma personalização conforme o tamanho da tela utilizada.
- u) Deverá ser possível ativar e desativar o redimensionamento das colunas.
- v) Cada ajuste de redimensionamento será salvo automaticamente nas preferências do usuário.
- w) O redimensionamento das colunas deverá ser aplicável tanto na caixa de entrada do usuário quanto na caixa de entrada do setor e na caixa de processos.
- x) Cada processo no sistema deverá ter um status visível associado a ele, proporcionando clareza sobre seu andamento.
- y) Processos novos ou recentemente encaminhados deverão ser identificados com o status "Novo processo".
- z) Processos que já iniciaram a análise deverão ser sinalizados com o status "Processo em andamento".
- aa) Processos que retornaram para análise após modificações solicitadas deverão receber o status "Retornou para análise".
- ab) O sistema deverá contar com a opção de filtrar processos de acordo com seu status.



- ac) Os status dos processos deverão ser representados por cores diferentes, permitindo uma rápida identificação visual do estágio em que se encontra cada processo.
- ad) Cada status de processo, como "Novo processo", "Processo em andamento" e "Retornou para análise", deverá ter uma cor associada, e na caixa de entrada os processos deverão ser exibidos com a cor correspondente ao seu status.

9.5. PROTOCOLO

- a) Para a realização do protocolo de processos, o sistema deverá contar com uma tela específica que apresente todos os assuntos disponíveis, cada um acompanhado de seu respectivo nome, descrição e classificação conforme a divisão de setores do Município.
- b) Espera-se que, ao selecionar um assunto de processo, o usuário seja automaticamente redirecionado para um formulário configurado conforme as exigências específicas da contratante. Esse formulário deverá conter:
 - b.1) Todos os campos configurados de acordo com as especificações;
 - b.2) Validações automáticas de informações inseridas;
 - b.3) Textos de ajuda, preferencialmente laterais ou de acesso rápido, facilitando o preenchimento correto.
- c) O sistema deverá incorporar um mecanismo que permita salvar o rascunho do protocolo em andamento, garantindo que:
 - c.1) Todas as informações já inseridas sejam devidamente salvas;
 - c.2) Haja a possibilidade de retomar o preenchimento a partir do rascunho salvo, preservando as informações anteriormente preenchidas;
 - c.3) O usuário tenha a opção de iniciar um novo protocolo a partir do zero ou a partir de um rascunho previamente salvo;
 - c.4) O sistema suporte a criação de múltiplos rascunhos diferentes para o mesmo assunto de processo.
- d) Quando um processo estiver sob a responsabilidade de um analista, nenhum outro usuário, seja ele requerente ou outro analista, deverá ter permissão para inserir informações adicionais no processo, inclusive analistas que pertençam ao mesmo setor. Isso garante a integridade e o controle exclusivo das ações por parte do analista responsável.
- e) O sistema não deverá restringir formato, tamanho ou quantidade de versões de arquivos a serem anexados, mas usuários administradores do sistema deverão poder definir formatos, tamanhos e extensões de arquivos para melhor adequação ao trabalho.
- f) Deve ser possível gerar um PDF com o processo completo incluindo todos os documentos, anexos, mensagens e histórico e andamentos de forma padronizada em ordem cronológica para fins de arquivo.

9.6. VALIDAÇÃO PROCESSUAL

- a) O sistema deverá contar com um mecanismo que permita a configuração de prazos e o agendamento de ações automáticas para processos, de modo que determinadas tarefas sejam executadas de forma automatizada.
- b) Durante o gerenciamento de um processo, o sistema deverá permitir a escolha da ação automática a ser realizada após o decurso do prazo estipulado, podendo incluir as seguintes opções:
 - b.1) Deferir o processo;
 - b.2) Indeferir o processo, com a inserção de um motivo justificando a decisão;
 - b.3) Reabrir o processo;
 - b.4) Enviar o processo para análise;
 - b.5) Devolver o processo ao requerente;
 - b.6) Bloquear ou desbloquear a edição de campos;
 - b.7) Bloquear ou desbloquear um card;
 - b.8) Notificar e enviar uma mensagem por e-mail.
- c) O sistema deverá contar com um indicador visual que informe claramente que uma ação foi programada dentro de um processo.
- d) Deverá ser possível que o analista selecione os campos que poderão ser corrigidos pelo requerente, proporcionando maior controle durante a análise.
- e) Durante a análise do processo, o sistema deverá permitir que o analista realize o bloqueio de um arquivo específico. Uma vez bloqueado, o documento não poderá ser editado ou excluído, e o sistema deverá exibir visualmente que o arquivo está bloqueado. No entanto, os analistas poderão desbloquear o arquivo quando necessário.
- f) O sistema deverá ser estruturado de forma a conter uma linha do tempo que registre todas as ações processuais executadas em um processo, exibindo essas ações em ordem cronológica, com data e hora associadas a cada uma. A linha do tempo categorizará as ações conforme os seguintes tipos:
 - f.1) Encaminhamento;
 - f.2) Deferimento;
 - f.3) Indeferimento;
 - f.4) Protocolo;
 - f.5) Bloqueio de campo para edição;
 - f.6) Análise realizada;
 - f.7) Anexo de taxas.
- f.8) O nome do usuário que executou cada ação deverá ser exibido junto a ela na linha do tempo.

- g) O sistema deverá possibilitar a visualização de todas as versões de informações inseridas durante o protocolo e a análise do processo. Isso inclui:
 - a) Todas as informações inseridas pelo requerente durante o protocolo;
 - b) Todas as versões de correções feitas pelo requerente, baseadas nas solicitações do analista;
 - c) Todos os pareceres inseridos pelo analista durante as análises.
- h) Deverá ser impossível excluir qualquer informação do sistema, garantindo a integridade e o histórico completo do processo. Cada entrada de informação deverá estar associada a um usuário, identificando quem a inseriu.
- i) O sistema deverá permitir a realização de múltiplas análises, com segmentação por versão. As versões também deverão organizar todos os anexos e atos gerados em cada uma delas. Caso um processo já aprovado seja reaberto, o documento gerado para aquele processo/versão deverá ser automaticamente cancelado e o processo passará por nova análise e correções pelo requerente, sendo isso registrado no histórico versionado.
- j) Deverá existir a possibilidade de o analista preencher um checklist durante a análise do processo, garantindo que nenhum ponto importante seja ignorado. O requerente deverá ter acesso às informações verificadas no checklist.
- k) O sistema deverá permitir que a área de análise seja configurada de forma personalizada, incluindo:
 - k.1) Checklist configurável;
 - k.2) Definição de campos obrigatórios.
- l) O formulário de análise deverá estar vinculado aos campos preenchidos pelo requerente. Após a conclusão da análise, o conteúdo preenchido no formulário deverá ser exibido ao requerente para seu acompanhamento.
- m) Poderá ser prevista notificação por e-mail ou por whatsapp para os analistas sobre processos pendentes.

9.7. CONFIGURAÇÕES DE PROCESSOS DIGITAIS

- a) Durante a configuração dos formulários de processos, deverá ser possível adicionar elementos aos processos, para que seja construído um formulário completo e que atenda às necessidades da contratante. São os elementos:
 - a.1) Campo remetente;
 - a.2) Campo destinatário;
 - a.3) Texto Simples (possibilidade de anexar uma mensagem fixa);
 - a.4) Área de texto (campo de texto sem a possibilidade de formatação mas com possibilidade de ajuste do tamanho do campo);
 - a.5) Texto Avançado (campo de texto com a possibilidade de formatação);
 - a.6) Campo de seleção única;

- a.7) Campo de seleção múltipla;
- a.8) Possibilidade de criar e editar opções de novos campos de seleção múltipla;
- a.9) Campo de seleção em lista;
- a.10) Possibilidade de criar e editar opções de campos seleção em lista;
- a.11) Campo de anexo;
- a.12) Possibilidade de escolher qual a extensão de arquivos o campo irá suportar: PDF, PNG, IMG, JPG, JPEG, DWG, MP3, MP4.
- b) Para cada campo, deverá ser possível dividi-los em colunas, bem como alterar suas proporções.
- c) Durante a configuração de cada campo do formulário, deverá ser possível tornar o campo oculto.
- d) Durante a configuração de cada campo do formulário, deverá ser possível tornar o campo como somente leitura.
- e) Espera-se que o sistema possibilite estabelecer, individualmente, campos de preenchimento obrigatório, de modo que se não preenchidos o protocolo do processo não seja possível.
- f) Configurar o formulário para que seja possível a configuração de textos laterais de ajuda, ao lado de cada campo do formulário, contendo:
 - f.1) Links;
 - f.2) Hiperlinks;
 - f.3) Imagens;
 - f.4) Textos.
- g) Além disso, durante a configuração de processos, espera-se que seja possível criar critérios de validação sobre o valor preenchido pelo requerente, com base em valores mínimos ou máximos, critérios objetivos definidos em lei, ou cruzamento de dados provenientes de dados integrados ou adicionados na solução.
- h) Como exemplos de validações provenientes de dados integrados ou adicionados na solução, estão dados de zoneamento urbano e cadastros do Município.
- i) Possibilitar ao contribuinte que, ao selecionar opção de abrir um novo processo, seja possível classificar seu projeto dentre as opções existentes (Residência Unifamiliar, Residência Multifamiliar, Comercial, Misto, etc.).
- j) Contemplar tabela denominada “Quadro de Áreas” que terá seu modelo definido pelo tipo de projeto selecionado anteriormente. A tabela deverá ser pré-formatada, possibilitando que o contribuinte possa incluir linhas conforme opções pré-definidas pelo administrador.
- k) Devem existir campos totalizadores na tabela “Quadro de Áreas”.
- l) Permitir que em cada inclusão, os índices permitidos por lei sejam alterados conforme Zoneamento e ocupação do solo do imóvel.
- m) Possibilitar que, automaticamente, o sistema faça a comparação dos índices

informados, com os índices permitidos e emita uma sinalização de alerta caso algum parâmetro urbanístico esteja fora do que preconiza a lei.

- n) Permitir que após correção do projeto/preenchimento por parte do contribuinte, ou profissional técnico contratado pelo mesmo, se faça nova verificação e, caso os índices estejam de acordo, ele poderá avançar para a próxima etapa.
- o) Deve permitir que após efetuar o preenchimento de todas as pendências do processo seja notificado ao contribuinte para avaliação e ajustes, via e-mail e também através do Sistema.
- p) Deverá ser possível configurar o formulário para que informações de determinados campos sejam inseridas de forma automática, de acordo com o preenchimento de outro campo.
 - a) Esta funcionalidade deve possibilitar o preenchimento de dados integrados ou adicionados na solução;
 - b) Como exemplo para esta funcionalidade, está a possibilidade de completar o endereço de um empreendimento através do fornecimento do CEP, ou das informações do empreendimento através do fornecimento do CNPJ.
- q) Sobre os campos de formulários, de acordo com o seu tipo, deve ser possível que o usuário gestor configure:
 - q.1) O número máximo de caracteres permitidos em um campo de formulário;
 - q.2) O número mínimo de caracteres permitidos em um campo de formulário;
 - q.3) Caracteres que são proibidos em um campo de formulário;
 - q.4) Campo de data.
- r) O sistema deverá contar com configurações de campos de formulários dinâmicos, que somente são exibidos ao usuário para preenchimento, caso a informação de um outro campo atenda a condição do gatilho.
- s) O sistema deverá contar com a possibilidade de criar e editar etapas para diferentes assuntos de processos, para que reflitam os fluxos específicos necessários.
 - s.1) Capacidade de criar e editar ilimitadas etapas para cada assunto de processo.
 - s.2) Personalizar a descrição da ação esperada de cada etapa.
 - s.3) O sistema reconhece automaticamente quando uma etapa é concluída e move para a próxima.
- t) O sistema permite configurar gatilhos de ação para cada etapa finalizada, com opções como encaminhar para outro setor, emitir documento provisório ou deferir automaticamente.
 - t.1) Condições de deferimento configuráveis, como pagamento de taxa, validação de informações, e confirmação de aceite.
- u) O sistema deverá possibilitar análise das pranchas anexadas pelo requerente no formato PDF, podendo inserir comentários, realizar medições, efetuar desenhos de formas e referenciar o comentário diretamente nos arquivos encaminhados.

- v) Deve possibilitar que o analista responsável pelo processo no Órgão competente ao entender que o projeto não possui pendências, efetue aprovação através de botão específico de aprovação.
- w) Deve possibilitar que quando o projeto for aprovado, o contribuinte possa fazer download do projeto assinado eletronicamente e QR code ou código de barras, com identificação do analista responsável pelo processo no Órgão competente e data de aprovação.
- x) Em caso de necessidade, o administrador poderá cancelar ou invalidar documentos emitidos pelo sistema.

9.8. REUTILIZAÇÃO DE DADOS

- a) O sistema poderá permitir que, ao criar um novo processo, o usuário possa reaproveitar dados previamente preenchidos em outro processo do mesmo titular, reduzindo retrabalho e agilizando a abertura de múltiplos protocolos.
- b) O requerente deverá ter a possibilidade de revisar todos os dados preenchidos automaticamente, garantindo sua precisão.
- c) O sistema deverá permitir que o requerente edite e atualize os dados reutilizados, ajustando informações antes da confirmação do novo processo.
- d) Os dados reaproveitados deverão ser compatíveis e integráveis com módulos vinculados, incluindo, mas não se limitando a: Quadro de Áreas, Módulo de Localização e Aprovação Automática.
- e) Após revisão e edição, o requerente deverá confirmar a criação do novo processo, assegurando que todas as informações estejam corretas e atualizadas.

9.9. PRAZOS

- a) O sistema deverá contar com uma interface específica para a visualização e o gerenciamento dos prazos e vencimentos de todos os documentos emitidos dentro da plataforma, sem a necessidade de acessá-los individualmente.
- b) Essa interface deverá permitir a visualização do número total de documentos emitidos, por meio de um contador que apresente essa informação de forma clara e acessível.
- c) Nessa mesma interface, deverá ser possível definir o período de vencimento dos documentos, utilizando um campo de seleção de datas para configurar os prazos de validade.
- d) Com o objetivo de unificar as informações e facilitar o gerenciamento, a interface deverá exibir, no mínimo, as seguintes informações sobre os documentos:
 - d.1) Numeração ou nome do documento;
 - d.2) Emissor do documento;
 - d.3) Data de criação;
 - d.4) Situação atual do documento;

- d.5) Indicação se o documento está em posse de um usuário;
- d.6) Validade do documento;
- d.7) Processo associado ao documento;
- d.8) Tipo de documento.
- e) Além disso, deverá ser possível, a partir dessa interface, definir o estado de cada documento, utilizando uma lista pré-definida com as seguintes opções:
 - e.1) Documento sendo renovado;
 - e.2) Documento não renovado;
 - e.3) Reversão para status inicial.
- f) Essa definição de estado deverá ser acompanhada da possibilidade de inserção de uma observação, justificando a ação realizada.
- g) Após a definição de estado, o sistema deverá exibir um histórico completo do documento, incluindo as seguintes informações:
 - g.1) Data e hora em que o estado foi definido;
 - g.2) Nome do usuário responsável pela ação;
 - g.3) Ação realizada (renovado, não renovado ou reversão para status inicial);
 - g.4) Descrição da observação que motivou a definição de estado.
- h) Esse histórico deverá ser de fácil acesso e consulta, garantindo o rastreamento e a transparência das alterações feitas nos documentos dentro do sistema.

9.10.CONDICIONANTES

- a) O sistema deverá conter uma tela específica onde seja possível realizar o gerenciamento de condicionantes nos documentos. Entende-se como condicionante, uma condição específica para que o documento não seja suspenso ou cancelado.
- b) A tela deverá exibir as seguintes informações:
 - b.1) Nome do empreendimento;
 - b.2) Número do protocolo;
 - b.3) Tipo de solicitação;
 - b.4) Nome da condicionante;
 - b.5) Data de vencimento da condicionante;
 - b.6) Situações: vigente, vencida, cancelado e suspenso.
- c) Disponibilizar escolha de ações para serem aplicadas de acordo com o registro selecionado:
 - c.1) Disponibilizar um Histórico de registro.
- d) Espera-se que o usuário possa selecionar quando uma condicionante foi atendida

ou não foi atendida.

- e) Toda ação realizada deverá ser salvo em um histórico e ou detalhe do registro. Quais dados salvar: Data e hora, nome do usuário, ação realizada (ex: marcou atendida, desmarcou atendida, reverteu status) e descrição.

9.11. INTEGRAÇÕES

- a) Uma funcionalidade de importação via planilhas deverá estar disponível na tela do sistema, permitindo que os usuários carreguem planilhas para atualizar os dados.
- b) Permitir a integração de funcionalidades através do atendimento das solicitações com os Sistemas de Gestão da Prefeitura.
- c) Deve ser considerada integração com o SISOBRA, possibilitando que os alvarás e habite-se emitidos possam ser compilados em relatório gerencial aos padrões da Receita Federal.
- d) Deverá possuir ferramentas integradas para corrigir erros em documentos antes de enviá-los ao sistema SISOBRA, assegurando a qualidade e integridade dos dados transmitidos, sendo possível a manutenção do lote original após a correção dos erros, evitando a necessidade de criar um novo lote para a retransmissão.
- e) A interface deverá permitir a visualização agrupada por mês de geração, facilitando o gerenciamento e acompanhamento mensal.
- f) O sistema deverá manter um histórico completo de processamento, contendo: data da ação, ação realizada (correção, retransmissão, envio), resultado obtido e descrição detalhada.
- g) O sistema deverá gerar um relatório padrão SisobraPref, incluindo detalhamento dos dados: tipo do documento, número do processo, status (erros de XML, XML gerado, erros de transmissão) e número do protocolo SISOBRA.
- h) É oportuno o sistema estar adequado às novas exigências do SINTER (Cadastro Imobiliário da Receita Federal).

9.12. DOCUMENTOS

- a) A solução deverá conter mecanismo para consultar a autenticidade de documentos emitidos, para garantir a integridade e veracidade dos mesmos.
- b) O sistema deverá incluir uma interface acessível que permita a qualquer cidadão realizar consultas sobre o status de licenciamento de empresas utilizando o CNPJ, sem a exigência de login.
- c) O sistema deverá conter histórico de movimentações do processo e bem como os documentos expedidos.
 - c.1) Datas e horários de cada movimentação processual;
 - c.2) Identificação da natureza da movimentação processual;
 - c.3) Nome do usuário responsável por cada movimentação;



- c.4) Listagem dos documentos expedidos pelo sistema com seus códigos;
- c.5) Data de validade de cada documento expedido.
- d) O sistema deverá manipular as informações inseridas durante o decurso do processo e configurações pré-definidas, para que sejam gerados documentos automaticamente, sem a necessidade de intervenção manual.
- e) O sistema permite configurar os documentos, através da alteração de emblema da secretaria e design de documentos.
 - e.1) Capacidade de carregar e modificar o emblema da secretaria.
 - e.2) Opções para ajustar tamanho e fonte do documento.
- f) O sistema deverá contar com a expedição de documentos que contenham mecanismos autenticadores, de modo que garantam a autenticidade do documento.
 - f.1) QR code presentes escaneáveis em cada documento;
 - f.2) Endereço URL único vinculado ao documento;
 - f.3) Número do processo;
 - f.4) Código validador único para cada documento.
- g) O sistema deverá possibilitar visualizar todos os documentos emitidos para ter um controle e registro de todas as atividades realizadas.
- h) O sistema também deverá possibilitar que o usuário, com as permissões adequadas, realize:
 - h.1) Possibilidade de retificar um documento.
 - h.2) Capacidade de suspender a validade de um documento.
 - h.3) Poder cancelar a emissão de um documento.
 - h.4) Opção para reabrir um documento.
 - h.5) Capacidade de assinar um documento anexado.

9.13. CONSULTAS

- a) O sistema deverá contar com uma funcionalidade de busca de processos, que permita:
 - a.1) Acesso a uma lista completa de todos os processos protocolados;
 - a.2) Visualização de informações essenciais, como número do processo, assunto do processo, requerente, data do protocolo e data da última ação processual realizada.
- b) O sistema deverá oferecer a capacidade de realizar buscas utilizando qualquer critério disponível na lista, além de permitir o uso de filtros para refinar os resultados. Os parâmetros de busca devem ser opcionais.

- c) Entre as funcionalidades da busca, o sistema deverá incluir:
 - c.1) A opção de realizar a busca de processos com base em critérios específicos, permitindo a filtragem dos resultados e obtenção de informações detalhadas sobre os processos.
 - c.2) Capacidade de adicionar filtros de busca, com a possibilidade de definir, para cada filtro, se o dado inserido será considerado como número, texto ou data.
 - c.3) Opção de selecionar o campo do formulário do processo no qual a busca será realizada, oferecendo flexibilidade na consulta.
 - c.4) Escolha entre definir se o resultado da busca deverá ser exatamente igual ao valor informado ou se deverá conter parte do dado informado, aumentando a precisão da pesquisa.
- d) Oportuna capacidade de busca de informações junto aos arquivos pdf.
- e) Devem existir parâmetros de busca afim com o conteúdo dos processos tais como busca ao Cadastro Imobiliário, Logradouro, Bairro, Material usado, etc.
- f) O sistema deverá oferecer opções específicas para refinar ainda mais a busca, incluindo:
 - f.1) Busca apenas de processos que estejam em trâmite;
 - f.2) Busca de processos que já foram deferidos;
 - f.3) Busca de processos que foram indeferidos;
 - f.4) Busca em todos os processos sem restrições.

9.14.RELATÓRIOS

- a) O sistema deverá contar com uma funcionalidade para a geração de relatórios de dados de processos, permitindo aos usuários selecionar quais informações desejam visualizar e imprimir no relatório. Essa funcionalidade deve viabilizar a auditoria de informações essenciais do processo, garantindo a transparência e rastreabilidade.
- b) Além disso, o sistema deverá possibilitar a escolha da versão dos dados que serão apresentados no relatório, permitindo selecionar entre versão 1, versão 2 ou qualquer outra versão específica, além da versão vigente, para uma análise detalhada.
- c) Os usuários poderão escolher quais informações incluir no relatório, entre elas:
 - c.1) Versionamento dos dados incluídos no relatório;
 - c.2) Dados da área interna, como pareceres;
 - c.3) Documentos anexados na área interna;
 - c.4) Histórico completo do processo;
 - c.5) Mensagens do processo, sejam públicas/externas ou privadas/internas;
 - c.6) Documentos oficiais gerados pelo processo;

- c.7) Documentos anexados pelo requerente.
- d) Deverá haver a possibilidade de gerar um relatório com a relação e quantidade de metros quadrados aprovados, por tipologia (residencial, comercial, industrial, etc), separados por bairros, mês a mês, para que seja possível avaliar a evolução da construção civil e o crescimento da cidade.
 - e) O sistema deverá possibilitar a geração de relatórios em formato CSV, facilitando a análise em grandes volumes de dados.
 - f) Será possível gerar relatórios com todos os dados da última versão inserida pelo requerente, garantindo que as informações mais recentes sejam incluídas para análise.
 - g) O sistema deverá possuir integração com o SISOBRA, permitindo a visualização dos resultados dos relatórios enviados.
 - h) Possibilidade de consultar através da interface todo o histórico de transmissões de lotes ao SISOBRA e seus respectivos lotes.
 - i) Além disso, o sistema deverá permitir a emissão de relatórios que avaliem a performance e atividades dos analistas, oferecendo uma visão detalhada sobre:
 - i.1) Processos analisados pelo analista, informando sua produtividade;
 - i.2) Processos sob a responsabilidade do analista;
 - i.3) Processos deferidos pelo analista em um período determinado.
 - i.4) Número de processos em trâmite (destes quantos estão com o analista e quantos estão com o requerente);
 - i.5) Tempo médio de aprovação;
 - 1.6) Número de processos de um certo assunto por etapas.
 - j) Esses relatórios de desempenho deverão auxiliar na gestão de performance dos analistas, promovendo maior eficiência e controle sobre os processos geridos pela equipe.
 - k) Permitir salvar os relatórios em formato CSV e PDF.
 - l) É oportuno uma ferramenta IA para análise dos relatórios.

9.15. ESTATÍSTICAS

- a) Possibilidade de visualizar estatísticas atualizadas de todas as atividades e o desempenho dos usuários e processos no sistema.
 - a) Gráficos mostrando a quantidade de processos, mensalmente, acumulados, divididos em trâmite, deferidos e indeferidos.
- b) Capacidade de visualizar:
 - b.1) Total de processos protocolados.
 - b.2) Processos em trâmite.
 - b.3) Processos sob a responsabilidade da Secretaria.



- b.4) Processos sob responsabilidade do requerente.
- b.5) Média de tempo para a primeira movimentação da Secretaria em um processo.
- b.6) Número de processos sob a responsabilidade de cada analista.
- b.7) Identificar os processos que estão há mais tempo sob responsabilidade da Secretaria.

9.16. ASSINATURAS

- a) O sistema integrará uma funcionalidade robusta de assinatura digital, assegurando a integridade e legalidade dos documentos, em conformidade com a Lei nº 14.063/2020. Essa funcionalidade será fundamental para a gestão segura e válida de documentos oficiais.
- b) O sistema permitirá a assinatura de documentos utilizando certificados digitais do tipo A1 ou A3, emitidos pela ICP-Brasil, garantindo um alto nível de segurança e conformidade legal. Esse mecanismo assegurará que as assinaturas sejam reconhecidas em conformidade com as regulamentações vigentes.
- c) Todos os documentos assinados digitalmente no sistema terão uma funcionalidade que permite a consulta do status da assinatura. Os usuários poderão verificar se um documento foi assinado, está pendente ou foi recusado, promovendo maior controle e visibilidade sobre o processo de assinatura.
- d) Será possível acessar um histórico completo de todas as movimentações relacionadas às assinaturas digitais. Isso proporcionará transparência e rastreabilidade das ações, permitindo que todas as etapas e decisões sejam devidamente auditadas.
- e) O sistema incluirá uma interface dedicada para a gestão de assinaturas, onde os usuários poderão visualizar e gerenciar todas as atividades relacionadas a documentos assinados. Esta interface exibirá todos os documentos oficiais gerados, anexados aos processos ou criados de forma independente, facilitando a visualização e a execução de ações pertinentes.
- f) Os usuários terão a opção de assinar documentos individualmente ou em lote, o que facilita o processo de validação de múltiplos documentos simultaneamente, aumentando a eficiência em cenários com grande volume de assinaturas.
- g) Os documentos serão organizados em formato de tabela, com colunas detalhadas que incluem o número do documento, tipo de documento e data de emissão. Essa tabela proporcionará uma visão clara e estruturada dos documentos gerados e assinados.
- h) Será exibido um resumo dos usuários envolvidos em cada assinatura, com uma diferenciação visual por cores para indicar o status de cada assinatura: verde para documentos assinados, amarelo para assinaturas pendentes e vermelho para recusadas.
- i) A interface permitirá a seleção múltipla de documentos, possibilitando a execução de ações em lote, como assinatura ou cancelamento de vários documentos

simultaneamente. Além disso, o sistema incluirá um mecanismo de lembrete, que enviará notificações para usuários com assinaturas pendentes, ajudando a garantir a conclusão das tarefas dentro dos prazos estipulados.

- j) Listas de Gestão de Assinaturas: O sistema oferecerá diferentes listas para a organização e gerenciamento de documentos assinados. As principais listas incluem:
 - j.1) "Minhas assinaturas": exibe os documentos nos quais o usuário precisa assinar;
 - j.2) "Assinaturas solicitadas por mim": exibe as solicitações de assinatura que o usuário criou;
 - j.3) "Todas as assinaturas": permite uma visão global de todos os documentos e suas respectivas assinaturas, otimizando a navegação e a gestão das responsabilidades dos usuários.
- k) Essa funcionalidade de gestão de assinaturas fornecerá uma solução eficiente e segura para o controle de documentos oficiais dentro do sistema, em conformidade com as normas e melhores práticas.

9.17. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

- a) O sistema deverá permitir upload de arquivos em diferentes etapas (ex.: criação de processo, criação de despacho), incluindo duas modalidades: upload simples e upload com análise documental por IA.
- b) Quando configurado para upload com análise documental por IA, o sistema deverá enviar o arquivo para serviço especializado que processará parâmetros de validade e veracidade.
- c) O sistema deverá permitir configurar qual tipo de documento é esperado no campo de upload com IA, a fim de orientar a análise e melhorar a acurácia da extração.
- d) O sistema deverá, por meio de mecanismo de reconhecimento de dados, identificar o documento, extrair informações (nome, número do documento, CPF, data de nascimento etc.) e preencher automaticamente campos do formulário.
- e) O sistema deverá notificar o usuário durante o processamento e permitir feedback sobre a precisão do reconhecimento.
- f) O sistema deverá reconhecer, no mínimo, os seguintes documentos: CNH, CPF, Cartão CNPJ, Matrícula de Imóvel, Certidão Negativa, Contrato Social.

9.18. VÍNCULO ENTRE PROCESSOS

- a) O sistema deverá permitir o vínculo de um processo recém-criado a um processo já existente, com o objetivo de agilizar o preenchimento de informações e assegurar a coerência entre processos relacionados.
- b) O sistema deverá disponibilizar uma opção para vinculação, com funcionalidades de: (i) exibição de lista de processos elegíveis após o protocolo; (ii) pesquisa direta pelo número do processo.

- c) O sistema deverá permitir a vinculação de diferentes tipos de processos, por exemplo, associar um processo de habite-se a um alvará deferido, garantindo flexibilidade entre diferentes fluxos.
- d) O sistema deverá validar, no ato da vinculação, se as informações já estão presentes em outro processo e verificar a situação do processo. Apenas processos deferidos serão elegíveis, impedindo associação com processos indeferidos ou em trâmite.

9.19. COMPILAÇÃO DE DOCUMENTOS

- a) O sistema deverá dispor de dispositivo para registrar as etapas do processo de forma sequencial, isso envolve a criação da solicitação, todos os despachos realizados dentro do processo, os motivos de encerramento e desarquivamento do processo, o encaminhamento, a devolução ao requerente, a alteração do requerente.
- b) Para a íntegra do processo deve existir uma página de capa que contenha brasão, tipo do processo, selo de autenticidade que contenha qr-code de segurança, número e data do protocolo, autor e para quem o processo foi encaminhado.
- c) Na íntegra do processo deve existir paginação, brasão personalizado do órgão, setor produtor do documento, tipo do documento, data e assinaturas atendendo minimamente itens exigidos nos tribunais de conta e tribunais de justiça.
- d) Diante disso, para garantir cumprimento das normas arquivísticas, o sistema deverá possibilitar que cada despacho gere um arquivo em PDF que pode ser compilado formando um único documento do processo. Cada despacho deverá conter uma folha individual, para que seja possível manter uma boa prática e organização de documentos.
- e) O sistema deverá permitir que ocorra a compilação de documentos de um processo: incluindo capa, despacho a despacho, anexos de documentos, com a possibilidade de escolha de quais documentos os usuários gostariam de visualizar, individualmente, bem como seja possível escolher quais documentos serão baixados (download) e/ou impressos.
- f) É importante que o sistema permita que ocorra a visualização do documento dentro da própria interface.

9.20. MODERAÇÃO DE PROCESSOS

- a) Somente os moderadores e o autor do processo terão permissão para editar os campos configurados como sigilosos. Caso sejam adicionados novos textos ou anexos devem ser inseridos em campos sigilosos, esses dados estarão visíveis exclusivamente para os moderadores e o autor, mantendo a segurança aplicada pela ferramenta.

9.21. CÁLCULO DAS TAXAS

- a) Os formulários deverão conter campo interno para anexo de guias para pagamentos e deverá ser possível indicar o tipo de arquivo que será anexado. Exemplo: Taxa de Aprovação.
- b) Boletos e guias de taxas que sejam anexados no sistema pela prefeitura, devem ter seu valor capturado automaticamente pelo sistema, ou seja, não é necessário que um analista abra o arquivo e indique o seu valor;
- c) O sistema deve conter uma tela de gestão de taxas, em que seja possível visualizar todas as taxas existentes.
- d) Na tela de gestão de taxas, deverá ser prestado obrigatoriamente pelo usuário externo informações do empreendimento, para que o sistema calcule automaticamente o valor da taxa.
- e) O sistema deve disponibilizar a possibilidade de pagamento de tributos municipais via cartão de crédito, proporcionando ao contribuinte mais uma forma de pagar as guias de arrecadação municipal e contribuindo para a celeridade de recebimento de taxas.
- f) Os pagamentos realizados por meio de cartões de crédito poderão ser parcelados, voluntariamente, cujos custos financeiros correrão por conta do contribuinte, que poderá comparar a vantajosidade entre as diversas modalidades disponíveis, com liberdade de escolha, estimulando o ingresso antecipado de recursos nos cofres públicos, revertendo-se em mais previsibilidade, melhor gerenciamento e maior eficiência na gestão financeira.

10. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

10.1.A Contratada poderá ser chamada pela Contratante para realizar ao longo da vigência do contrato os seguintes serviços:

- a) Serviços de capacitação pós-implantação em função de novas releases dos softwares e/ou rodízio de pessoal, cujo ambiente será fornecido pela contratante, bem como chamados de atendimento técnico local a serem realizados pelos técnicos da contratada nas dependências da contratante, ou via conexão remota para tratamento de inconformidades causadas pelos usuários dos softwares, ou por fatores alheios aos sistemas (vírus e afins por exemplo), ou outros cuja necessidade tenha sido identificada pela Contratante;
- b) Serviços de personalização e customização de softwares, neles relacionados todos os abrangentes e correlatos, e todas as suas etapas, incluindo parametrizações, implementações, novas funcionalidades, e quaisquer outros necessários para atender necessidades e interesses (oportunidade e conveniência) da contratante, pertinentes ao objeto contratado.

11. PROVA DE CONCEITO

11.1.A Prova de Conceito tem por finalidade assegurar que a solução apresentada pela licitante atenda, de forma plena, às exigências técnicas estabelecidas, permitindo verificar se a ferramenta efetivamente cumpre as disposições constantes neste Termo

de Referência e se mostra compatível com as necessidades desta Administração.

- 11.2. Todos os requisitos e exigências necessárias sobre o funcionamento do sistema será avaliado através da realização de uma prova de conceito, encontrada no ANEXO II deste Termo de Referência.
- 11.3. A execução da Prova de Conceito deverá ocorrer em ambiente exclusivo e dedicado, sendo expressamente proibido o emprego de recursos como apresentações em PowerPoint ou imagens ilustrativas.
- 11.4. Fica igualmente vedada a utilização de fluxos ou procedimentos que não guardem pertinência com o objeto da contratação ou que não estejam relacionados aos trâmites descritos neste documento.
- 11.5. Não serão aceitas declarações meramente promissórias ou alegações de futura viabilidade técnica. A demonstração deverá ser realizada com a solução em pleno funcionamento, de acordo com os parâmetros e condições aqui estabelecidos.

12. DA FISCALIZAÇÃO

- 12.1. Indica-se o seguinte servidor como fiscal do contrato: Vivian Parnow – matrícula nº 17.548.
- 12.2. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.
- 12.3. O fiscal do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.
- 12.4. O fiscal do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º).
- 12.5. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.
- 12.6. Caberá ao Fiscal do contrato notificar e tomar as medidas cabíveis quando do não cumprimento do contrato por parte da Contratada.

13. DO PAGAMENTO

- 13.1. O pagamento dos serviços relativos aos itens 4 e 5 da planilha do Anexo I deste Termo de Referência será efetuado à vista, até o dia 10 (dez) do mês subsequente ao do recebimento definitivo dos serviços, condicionado à emissão de documento comprobatório da conclusão dos serviços emitido pela FISCALIZAÇÃO.
- 13.2. O pagamento dos serviços relativos aos itens 1, 2 e 3 da planilha do Anexo I deste Termo de Referência será efetuado mensalmente, até o dia 10 (dez) do mês subsequente ao da prestação dos serviços, condicionado à emissão de documento comprobatório da execução fornecido pela fiscalização.



- 13.3. O início do pagamento relativo aos itens 1, 2 e 3 se dará somente após a conclusão da etapa de IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO (itens 4 e 5 da planilha do Anexo I).

14. ADJUDICAÇÃO DO OBJETO

14.1. A licitação será adjudicada e homologada à licitante, desde que atendidas as exigências do presente Termo de Referência e do Edital. A adjudicação do objeto à proponente vencedora ficará vinculada à demonstração e comprovação de que o sistema ofertado atenda plenamente as funcionalidades previstas neste Termo de Referência, através de Prova de Conceito.

14.2. A adjudicação será por Menor Preço Global – Pregão Eletrônico.

15. PRAZO DE VIGÊNCIA

15.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da sua assinatura, na forma do artigo 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

15.2. O contrato poderá ser prorrogável por até 10 anos, observando as disposições dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

16. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1. Conforme indicação do Edital de licitação.

17. DOS PRAZOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

17.1. Para instalação em ambiente local, poderá ser contatado o setor de T.I.C. (Tecnologia de Informação e Comunicação) para uso de servidor interno, desde que atendendo todas as especificações técnicas e normas de segurança exigidas.

17.2. Após a assinatura do Termo de Início dos Serviços a CONTRATADA deverá iniciar a instalação do sistema/software, observando o item anterior, se for o caso, promovendo todas as configurações necessárias para o perfeito uso pelos usuários, os quais deverão passar por treinamento específico, conforme cronograma abaixo:

- a) Prazo de implantação, referente ao item 04 do ANEXO I: se dará em até 30(trinta) dias, a contar do Termo do Início;
- b) Prazo para Treinamento, referente ao item 05 do ANEXO I: se dará em até 30(trinta) dias, a contar do termo de Início;
- c) Prazo de contratação de Licenciamento, referente ao item 01 do ANEXO I, e os itens 2 e 3: será de 12(doze) meses, contados a partir do Termo de Início dos Serviços.
- d) Os prazos acima previstos poderão ser prorrogados, a critério da Administração, mediante justificativa fundamentada.



18. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

18.1. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, mediante a apresentação de no mínimo 01 (um) atestado ou certidão em nome da empresa licitante, fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprove(m) que a licitante tenha executado, de modo satisfatório, serviço compatível com o objeto da licitação.

a) Os atestados ou certidões deverão vir acompanhados de cópia autenticada do respectivo(s) contrato(s) de prestação de serviços.

b) Para fins de comprovação do item 18.1, entende-se por compatível em características a declaração ou certidão que contemple, no mínimo, as seguintes parcelas de maior relevância:

a) Manutenção e Suporte Técnico - Sistema multifuncional online para atender fluxos de processos de tramitação digital de licenciamento de obras - Item 02 da Planilha de Custos;

b) Implantação - Sistema multifuncional online para atender fluxos de processos de tramitação digital de licenciamento de obras – Item 04 da Planilha de Custos.

c) Para fins de comprovação do item anterior, poderão ser apresentados tantos atestados ou certidões quanto forem necessários para o atendimento do exigido.

d) O licitante disponibilizará todas informações necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s) apresentado(s), devendo fornecer, caso solicitado pelo Pregoeiro, telefone e/ou e-mail atualizados ou qualquer outra forma que possa valer-se para manter contato com o declarante.

e) Atestados de empresas que passaram por processos de fusão, incorporação e cisão serão considerados também como capacidade técnico-operacional da sucessora, desde que sejam obedecidos os procedimentos legais, com os respectivos registros cartorários.