

## **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. DO OBJETO:** Contratação de pessoa jurídica para fornecimento de sistema no formato *Software as a Service-SAAS*, destinado a criação e tramitação eletrônica de processos administrativos, documentos e informações, contemplando ainda serviços técnicos especializados de desenvolvimento, com recursos de integração por *API-Application Programming Interface* (Interface de Programação de Aplicação), implantação, hospedagem em nuvem, manutenção, suporte (online) e atualização para atender as necessidades do **SENAR-AR/MS** e do **Centro de Excelência em Bovinocultura de Corte Senar MS**.

### **2. DA FINALIDADE**

**2.1. MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:** O Serviço Nacional de Aprendizagem Rural (SENAR) é uma entidade de direito privado, paraestatal, criada por lei para organizar, administrar e executar o ensino da Formação Profissional Rural (FPR), a Promoção Social (P.S) e a Assistência Técnica e Gerencial (ATEG), por meio de programas destinados a profissionais e trabalhadores da atividade rural.

Em nível nacional o SENAR é vinculado à Confederação da Agricultura e Pecuária do Brasil- CNA e administrado por um Conselho Deliberativo tripartite, composto por representantes do governo federal e das classes trabalhadora e patronal rural.

No âmbito estadual, o SENAR é administrado pela Federação da Agricultura e Pecuária do Estado de Mato Grosso do Sul - FAMASUL e dirigido por um Conselho Administrativo, formado por representantes da classe patronal rural, da classe trabalhadora e da Administração Central do SENAR.

A gestão da entidade fica a cargo da Superintendência e das diretorias, com apoio das demais instâncias internas.

Todas as iniciativas passam por um rigoroso processo de planejamento, orçamento prévio e definição das estratégias, com posterior avaliação pelas instâncias de governança, que também acompanham a execução por meio das prestações de contas trimestrais, devidamente auditadas e avaliadas por órgãos de controle (Controladoria Geral da União-CGU, Tribunal de Contas da União-TCU). Esta engrenagem complexa garante que as iniciativas planejadas sejam executadas com efetividade, atingindo seus objetivos em prol do público-alvo da instituição e da sociedade.

O resultado das ações é publicado na página eletrônica da entidade, em prestígio aos princípios da transparência e *accountability*. Toda execução física e financeira é documentada

e demanda a utilização de protocolos próprios que seguem padrões comuns de processos administrativos, os quais devem seguir rigorosamente as normas internas, buscando sempre a economicidade e de forma transparente.

Por outro lado, atualmente os processos administrativos internos ainda dependem amplamente de trâmites físicos baseados em papel, o que acarreta desafios significativos, com maior uso de recursos, riscos de inconsistências operacionais e produtividade impactada. Esses obstáculos ficam mais evidentes em um cenário onde a transformação digital não é apenas uma tendência, mas um requisito fundamental para organizações que buscam inovação e competitividade.

Nesse contexto, o último planejamento estratégico da instituição identificou como um dos objetivos prioritários *"Informatizar Processos Internos com foco em agilidade e entrega de experiência"*. Essa diretriz reflete a iniciativa de modernizar os fluxos administrativos, tornando-os digital, de forma a aumentar a eficiência operacional, reduzir custos e aprimorar a experiência dos colaboradores e parceiros.

O mercado, por sua vez, tem avançado na oferta de tecnologias digitais que viabilizam a gestão de processo, a automação de tarefas repetitivas, a padronização de fluxos, a redução de erros e o aumento da eficiência. Além disso, essas soluções promovem benefícios ambientais importantes, como a significativa redução no consumo de papel, alinhando-se a práticas mais sustentáveis e responsáveis.

Diante disso, fica evidente a urgência de buscar no mercado uma solução tecnológica que permita migrar os processos internos do modo físico para o modo digital. implementação de um sistema integrado para a gestão de processos eletrônicos não é apenas uma oportunidade, mas uma necessidade estratégica.

Esse projeto permitirá ao **SENAR-AR/MS** alinhar-se às melhores práticas de gestão, fortalecer sua posição como referência em modernidade e eficiência, e alcançar maior aderência aos princípios de economicidade, transparência e inovação previstos em sua missão institucional. No mais, reflete anseio da alta gestão de tornar totalmente eletrônica a tramitação dos processos administrativos internos.

Ao investir na informatização, o **SENAR-AR/MS** reforça seu compromisso com a excelência na entrega de serviços e resultados, consolidando-se como uma instituição preparada para os desafios do futuro.

### **3. DA DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO**

**3.1.** O objeto necessário ao atendimento das demandas do **SENAR-AR/MS** segue detalhado:

ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO – LOTE ÚNICO					
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID. DE MEDIDA	QTDE ESTIMADA	PREÇO UNIT. MÁXIMO (ESTIMADO)	PREÇO TOTAL MÁXIMO (ESTIMADO)
1	Cessão de uso de sistema informatizado em formato SAAS - <i>Software as a Service</i> , destinado a tramitação eletrônica de processos administrativos, documentos e informações, inclusa hospedagem em nuvem, manutenção, suporte (online) e atualizações. Id interno 28247	Mês	24	R\$ 17.500,00	<b>R\$ 420.000,00</b>
2	Serviço de Implantação, contemplando as configurações e parametrizações necessárias, o treinamento e o acompanhamento de usuários. Id interno 28248	Serviço	01	R\$ 29.990,00	<b>R\$ 29.990,00</b>
3	Serviços técnicos sob demanda. Banco de Horas Técnicas (HT), disponível para uso ao longo da vigência contratual para realização de serviços adicionais diversos, no interesse do SENAR-AR/MS, relacionados com: customizações; integrações via API; ajustes de funcionalidades específicas. Id interno 28249	HT	2440	R\$ 172,50	<b>R\$ 420.900,00</b>

**3.2.** O valor total máximo estimado para a contratação é **R\$ 870.890,00** (Oitocentos e setenta mil, oitocentos e noventa reais).

### 3.3. DETALHAMENTO DO OBJETO

**3.3.1.** No ato da implantação, a solução ofertada deverá atender todos os requisitos e executar todas as funcionalidades e operações listadas neste Termo de Referência, sendo vedada a disponibilização futura ou condicionada a cobrança adicional. Para fins deste Termo de Referência, considera-se:

- Assinatura eletrônica: registro realizado eletronicamente por usuário identificado de modo inequívoco, com objetivo de firmar documentos.
- Autuação: o conjunto de operações que tem por finalidade dar a forma de um processo a um documento ou agrupamento de documentos. Também pode ser definido como o ato de reunir e ordenar os documentos, visando à formação de processo.
- Digitalização: procedimento de conversão de um documento para o formato digital, por meio de dispositivo apropriado;
- Documento: unidade de registro de informações, independente do formato, do suporte ou natureza.
- Documento digitalizado: aquele obtido a partir da conversão de um documento originalmente físico, gerando uma fiel representação em código digital, ou seja, uma

cópia exata de documento físico, obtida por meio de uma máquina de scanner, multifuncional, smartphone.

- f) Documento nato-digital: aquele criado originariamente em meio eletrônico. Não tem origem física.
- g) Processo: é o conjunto ordenado de documentos que se destina à formalização de atos administrativos, registrando as ações, pareceres e decisões do **SENAR-AR/MS**, cujas peças são acumuladas em função do documento inicial. Também pode ser definido como conjunto de documentos oficialmente reunidos no decurso de uma ação administrativa.
- h) Processo administrativo eletrônico: aquele em que os atos processuais são registrados e disponibilizados totalmente em meio eletrônico. Neste caso, todas as peças do processo são virtuais.
- i) Tramitação: movimentação do documento desde a sua produção ou recebimento até o cumprimento de sua função administrativa.

### **3.3.2. Requisitos Funcionais**

**3.3.2.1.** Realizar autuação de processos administrativos de forma 100% eletrônica, permitindo que os processos autuados sejam identificados por meio de numeração sequencial (nº / ano), data de abertura, origem e assunto.

**3.3.2.2.** Controlar automaticamente a numeração atribuída aos processos.

**3.3.2.3.** O sistema deverá permitir a produção, a edição, a assinatura e o trâmite de documentos e processos dentro do próprio sistema.

**3.3.2.4.** Permitir acesso *web* por meio dos principais navegadores e por diferentes tipos de equipamentos.

**3.3.2.5.** Disponibilizar acesso simultâneo e ilimitado para todos os usuários<sup>1</sup> do **SENAR-AR/MS**.

**3.3.2.6.** Permitir que o **SENAR-AR/MS** possa gerenciar o acesso aos usuários do sistema, sem limitação de quantidade, podendo conceder e cancelar perfis de forma ilimitada, a critério do **SENAR-AR/MS**.

**3.3.2.7.** Permitir a consulta de informações, documentos e processos administrativos, partindo de usuários previamente autorizados.

**3.3.2.8.** Prover funcionalidade que possibilite anexar arquivos (documentos) ao processo.

**3.3.2.9.** Realizar registros e juntada de documentos em ordem cronológica.

**3.3.2.10.** Tramitar documentos de forma 100% eletrônica.

**3.3.2.11.** Permitir a tramitação de processos em múltiplos departamentos e a múltiplos usuários;

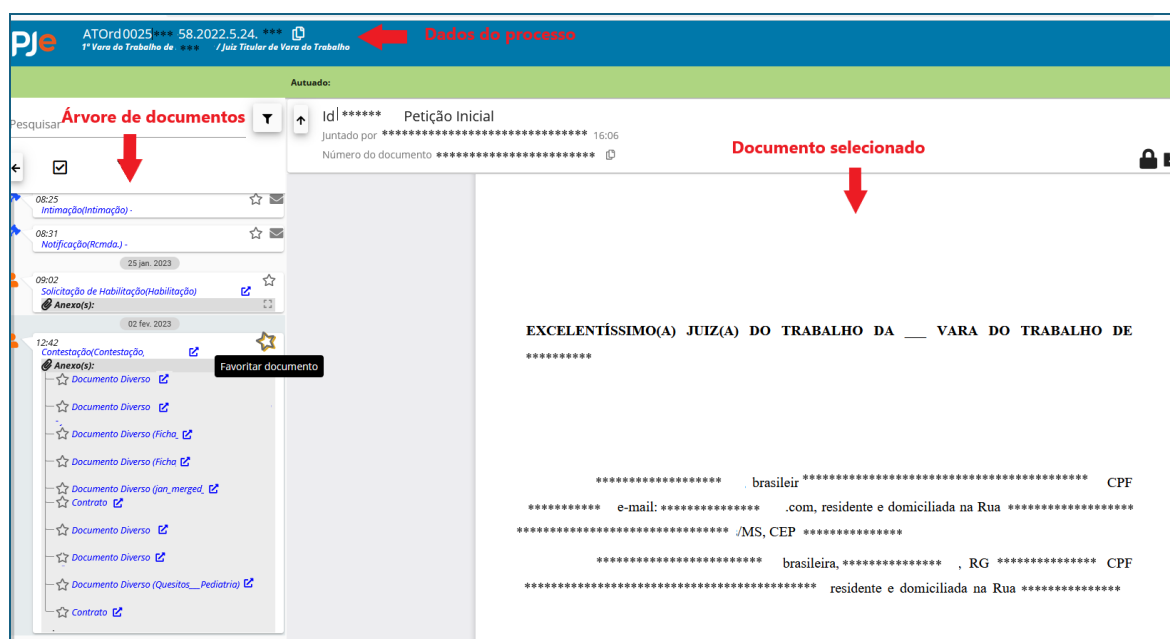
---

<sup>1</sup> Maiores informações sobre o quantitativo de usuário e estrutura interna de TI poderão ser obtidas em tópico específico, mais adiante.

**3.3.2.12.** Possuir interface amigável e intuitiva, que permita fácil navegação e utilização pelos usuários.

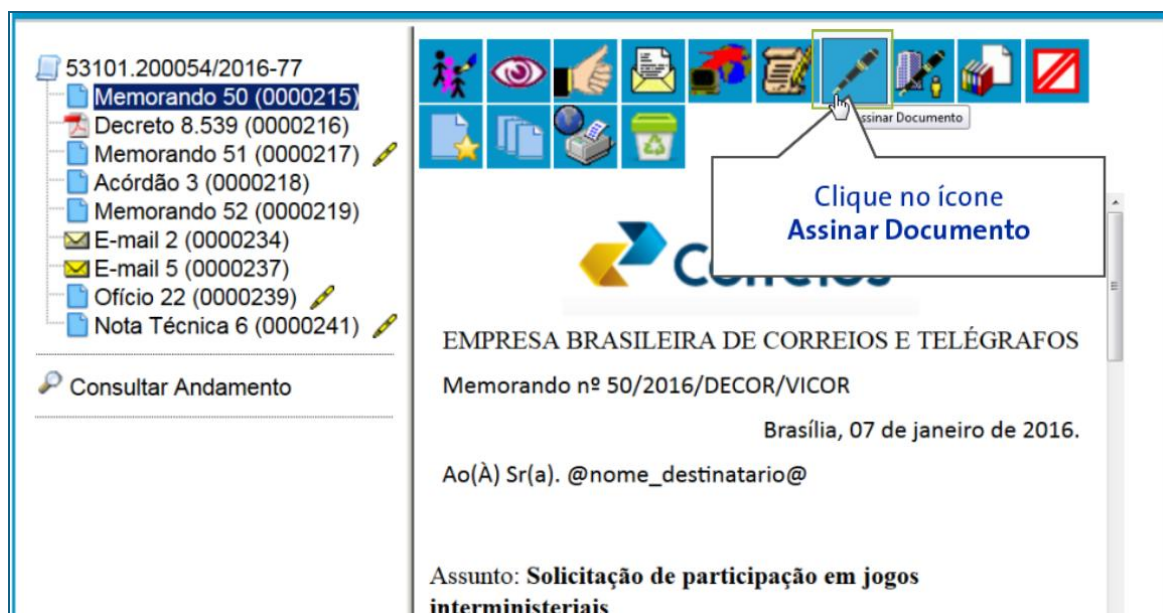
**3.3.2.13.** Dispor de *layout* de exibição comparável a um *e-book*, contendo modo de visualização denominado “árvore de documentos do processo”, semelhante à estrutura e modelos aplicados em processos judiciais eletrônicos e do Sistema Eletrônico de Informações-SEI do poder público, conforme exemplo a seguir:

**FIGURA 1 - LAYOUT DO PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO-PJE DA JUSTIÇA DO TRABALHO**



Fonte: Sistema PJE, disponível em <<https://www.tst.jus.br/web/pje/trt24-mato-grosso-do-sul>>

**FIGURA 2 - LAYOUT DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES-SEI DO GOVERNO FEDERAL**



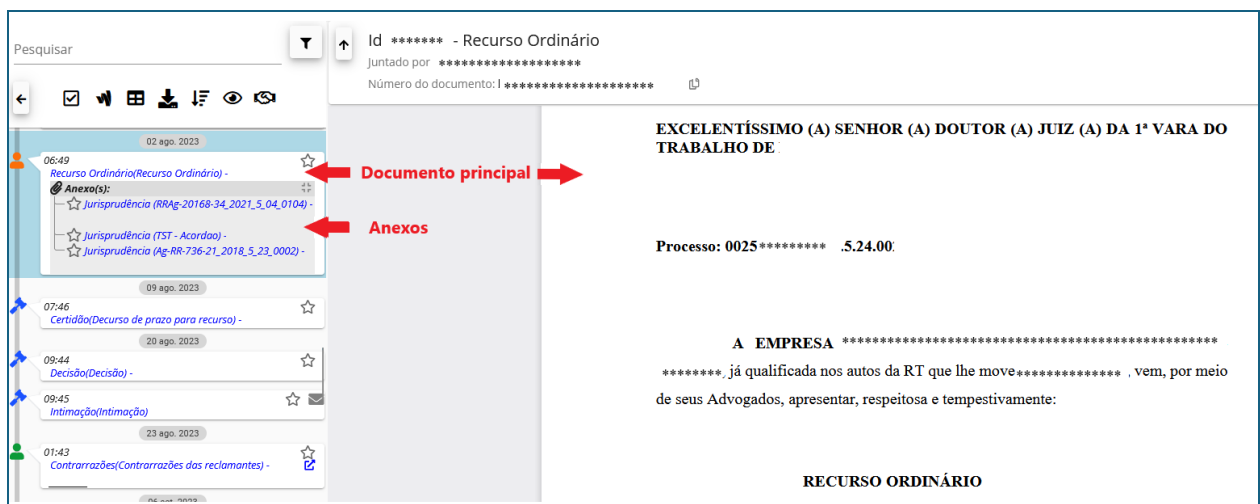
Fonte: material didático do curso “Sistema Eletrônico de Informações - SEI! USAR”, ministrado pela ENAP<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Curso “Sistema Eletrônico de Informações - SEI! USAR”, da Escola Nacional de Administração Pública-ENAP. Disponível em: <https://www.escolavirtual.gov.br>, Acesso entre 27/08/2024 e 26/09/2024.

**3.3.2.14.** Organizar os documentos do processo por ordem de inclusão, na vertical, permitindo a visualização ampla do documento selecionado do lado direito, conforme exemplificado na **Figura 1** e **Figura 2**.

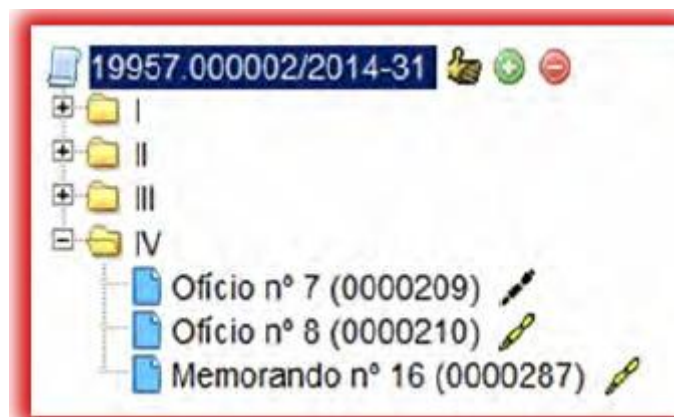
**3.3.2.15.** Dispor de funcionalidade pela qual seja possível incluir um documento principal acompanhado de anexos, que possam ser aglutinados em pasta(s), sempre visíveis, de modo a organizar e comportar grande volume de documentos, conforme demonstrado na **Figura 3** e **Figura 4**, a seguir:

**FIGURA 3 - LAYOUT DO PJE PARA ANEXOS DO DOCUMENTO PRINCIPAL**



Fonte: Sistema PJE, disponível em <<https://www.tst.jus.br/web/pje/trt24-mato-grosso-do-sul>>

**FIGURA 4 - LAYOUT DO SEI PARA ANEXOS DO DOCUMENTO PRINCIPAL**



Fonte: material didático do curso "Sistema Eletrônico de Informações - SEI! USAR"

**3.3.2.16.** Dispor de funcionalidade para visualização dos anexos inseridos no fluxo, numa única tela, sem precisar abrir diversas abas.

**3.3.2.17.** Garantir que todo documento produzido ou inserido no sistema esteja associado a um processo, não podendo existir de maneira isolada.

**3.3.2.18.** Permitir classificar cada tipo de documento de acordo com seu processo.



**3.3.2.19.** Permitir que um processo possa ser vinculado ou relacionado a outro processo principal, sem prejuízo das suas respectivas tramitações. A funcionalidade deve permitir vincular processos que possuam alguma ligação entre si, porém, mantendo-os independentes (inclusive para tramitação), sem que um passe a fazer parte do outro e o relacionamento possa ser desfeito a qualquer tempo pela unidade/usuário que efetuou a ação.

**3.3.2.20.** Dispor de funcionalidade para criar e editar documentos de texto no próprio sistema.

**3.3.2.21.** Permitir a inserção de arquivos e documentos gerados externamente e em outros sistemas, em todas as extensões, incluindo imagens, áudios e vídeos (doc; docx; pdf; xls; xlsx; odt; jpg; jpeg; ods; png; MP3, WAV; MP4, AVI, MOV).

**3.3.2.22.** Possuir funcionalidade de gestão de usuários, com diferentes níveis de acesso e permissões.

**3.3.2.23.** Permitir que os documentos e os processos administrativos abertos possam tramitar por meio de fluxos previamente definidos e por meio de fluxos livres, podendo adotar ambas as condições dentro do mesmo processo. Entende-se por tramitação livre aquela realizada conforme escolha do usuário, que definirá o próximo setor ou pessoa para o qual o processo poderá ser encaminhado, sem vinculação a um fluxo pré-definido.

**3.3.2.24.** Em se tratando de fluxos previamente definidos, o sistema deverá disponibilizar ferramenta para desenho e parametrização dos fluxos do processo na própria solução (integrada), para utilização a critério do **SENAR-AR/MS**.

**3.3.2.25.** Por meio da ferramenta, deverá ser possível definir e editar um workflow (fluxo de trabalho) para que se possa atingir a automatização dos documentos e processos administrativos, permitindo que esses possam ser transmitidos entre pessoas e setores, de acordo com regras específicas.

**3.3.2.26.** A ferramenta deverá ser intuitiva no sentido de permitir a visualização do fluxo por intermédio de um diagrama interativo, que poderá ser editado pelos próprios usuários. Esse diagrama deve proporcionar uma visão clara da movimentação do processo administrativo entre pessoas e setores, conforme regras específicas.

**3.3.2.27.** A ferramenta de desenho e parametrização dos fluxos do processo deverá possibilitar que as atividades de modelagem sejam realizadas por profissionais sem formação técnica em Tecnologia da Informação, mediante treinamento, por intermédio de interfaces amigáveis e orientadas à gestão do processo.

**3.3.2.28.** Realizar o encaminhamento simultâneo de documentos e processos administrativos a vários usuários.

**3.3.2.29.** Possuir mecanismo para que cada novo documento ou processo administrativo possa ser compartilhado por múltiplos usuários.

- 3.3.2.30.** Permitir trabalhar com documentos digitalizados e nato-digitais, bem como gerenciá-los de forma integrada.
- 3.3.2.31.** Permitir que os diversos documentos digitalizados ou nato-digitais sejam incluídos como peças do processo, sem a necessidade de utilização de recursos de armazenamento externo.
- 3.3.2.32.** Dispor de funcionalidade par criar documentos a partir de *templates* previamente parametrizados na própria solução.
- 3.3.2.33.** Permitir a classificação dos processos e atribuição de temporalidade para guarda e armazenamento.
- 3.3.2.34.** Permitir o acesso aos processos por intermédio da própria plataforma web, de qualquer local ou dispositivo, desde que haja internet.
- 3.3.2.35.** Dispor de funcionalidade para que o usuário possa realizar busca rápida pelo número do processo ou número do documento.
- 3.3.2.36.** Efetuar pesquisas textuais no(s) acervo(s) do processo(s), a partir do conteúdo existente nos documentos, com localização de qualquer palavra e destaque para o resultado.
- 3.3.2.37.** Dispor de funcionalidade de envio de avisos automáticos por e-mail em situações como: ocorrer movimentações; finalizar prazos; surgir uma nova tarefa.
- 3.3.2.38.** Informar ao usuário sobre as tarefas pendentes na tela de entrada do sistema.
- 3.3.2.39.** Gerenciar tipos de documentos e arquivos em textos, planilhas, bancos de dados, prontuários, contratos, procurações etc, que tenham sidos criados eletronicamente (produzidos em computador) e/ou digitalizados através de *scanners* e multifuncionais.
- 3.3.2.40.** Possuir visualizador de documentos PDF integrado ao software, permitindo acessar os arquivos pela execução da respectiva aplicação sem abandonar o ambiente de gerenciamento de documentos.
- 3.3.2.41.** Suportar a pré-visualização em PDF dentro do próprio sistema sem a necessidade de armazená-los localmente.
- 3.3.2.42.** Permitir que no momento da inserção de documentos ou anexos seja possível assiná-los digitalmente.
- 3.3.2.43.** Permitir que cada documento possa ser assinado por mais de uma pessoa, não restringindo a possibilidade de assinatura ao funcionário que elaborou a peça.
- 3.3.2.44.** Possibilitar a exclusão do arquivo indexado na ferramenta, conforme controle de acesso.
- 3.3.2.45.** Permitir renomear o arquivo, diretamente na plataforma, sem sofrer com variações de telas.
- 3.3.2.46.** Permitir o *download* de documentos juntados no sistema, em formato PDF pesquisável.



**3.3.2.47.** O sistema deve permitir o *download* de um ou mais documentos, selecionáveis a critério do usuário, a partir de filtro, sem necessitar acessar todos os fluxos para realizar o *download*.

**3.3.2.48.** Dispor de funcionalidade que permita a conversão de todas as peças/documentos do processo em um arquivo único, no formato PDF pesquisável. O arquivo deve conter a identificação do processo (nº do processo; data de abertura, origem e assunto) e contar com paginação das peças, respeitada a ordem cronológica.

**3.3.2.49.** Os arquivos gerados a partir do *download* realizado no sistema devem contar com a identificação dos signatários de cada documento juntado à época.

**3.3.2.50.** No caso de documentos em formato PDF que necessitem de assinaturas, o sistema deve permitir, na mesma tela onde será realizado o upload, selecionar os assinantes e disparar um e-mail de comunicação com link para que os assinantes possam acessar e efetivar as assinaturas devidas.

**3.3.2.51.** Garantir a autuação, tramitação e armazenamento de número ilimitado de processos administrativos, sem custos adicionais.

**3.3.2.52.** Permitir que cada processo possa ser compartilhado por múltiplos usuários.

**3.3.2.53.** Permitir que o usuário possa localizar um processo pelo seu número identificador.

**3.3.2.54.** Permitir a visão geral do processo, de forma simultânea e em tempo real por todos os funcionários autorizados.

**3.3.2.55.** Permitir que um usuário com perfil especial (administrador; chefia) possa cancelar peças integrantes de um processo, com o devido registro da operação, usuário, data e motivo.

**3.3.2.56.** Permitir o cancelamento de processos administrativos em andamento, registrando ao menos o motivo, usuário e data do cancelamento.

**3.3.2.57.** Permitir que um processo seja arquivado e desarquivado/reaberto.

**3.3.2.58.** Dispor de funcionalidade que permita o usuário visualizar todos os processos que estão no seu departamento, sejam eles gerados pelo próprio setor ou provenientes de outros setores internos do **SENAR-AR/MS**.

**3.3.2.59.** Dispor de funcionalidades para gestão de documentos, controle de prazos durante as etapas de tramitação, notificações automáticas e relatórios gerenciais.

**3.3.2.60.** O sistema deve possuir controle de acesso para exclusão de arquivos ou fluxo, onde apenas quem inseriu o documento ou criou o fluxo, ou o usuário com perfil de Administrador, possa efetuar a exclusão, com registro do motivo da exclusão.

**3.3.2.61.** Dispor de funcionalidade para que o usuário possa realizar o acompanhamento do andamento dos processos criados e tramitados no sistema.

**3.3.2.62.** O sistema deverá permitir o controle de prazos.

**3.3.2.63.** O sistema deve dispor de ferramenta que permita a extração de indicadores de performance e indicadores gráficos para o monitoramento do ciclo de vida de processos, tais como:

- a) Status dos processos (processos abertos; processos em tramitação; processos sem andamento/parados) por tipo e por unidade/departamento;
- b) tempo médio da tramitação, por tipo e por unidade/departamento;
- c) tempo médio sem tramitação (processo aguardando providências/ deliberações), por unidade/departamento;
- d) processos com prazos vencidos;
- e) processos em andamento, por unidade/departamento;
- f) número de usuários com acesso simultâneo;
- g) quantidade de documentos inseridos por usuário e período;
- h) engajamento de usuários.

**3.3.2.64.** O sistema deve permitir o acompanhamento em tempo real do andamento de todos os processos administrativos, de forma transparente.

Prover ferramenta de auditoria, com visualização das operações executadas por cada usuário.

### **3.3.3. Assinatura eletrônica**

**3.3.3.1.** O sistema deverá dispor de funcionalidade para assinar documentos de maneira digital.

**3.3.3.2.** Deve possibilitar a assinatura digital das peças em formato PDF.

**3.3.3.3.** Possibilitar a realização de assinaturas digitais nos documentos criados ou inseridos no sistema, por meio de ferramentas legalmente reconhecidas e amparadas por normas e padrões definidos pelo ICP-Brasil.

**3.3.3.4.** O sistema deverá possuir a funcionalidade que permita assinar digitalmente documentos, em lote ou individualmente (por unidade), utilizando certificado padrão ICP-Brasil na própria ferramenta, com verificação da autenticidade, sem custo adicional.

**3.3.3.5.** O sistema deverá exibir a assinatura digital e as suas respectivas informações (signatário; data; hora; formato da assinatura; nº do processo; endereço eletrônico e mecanismo para checagem da autenticidade do documento, do tipo código verificador ou outro) no próprio documento assinado, no rodapé ou no canto direito de cada página, conforme exemplificado na **Figura 5 e 6**.

**3.3.3.6.** O sistema deverá possibilitar registro e rastreamento de documentos por meio de *QR Code* e mediante identificação do usuário.

**3.3.3.7.** Deve permitir que um documento possa ser assinado por mais de uma pessoa.

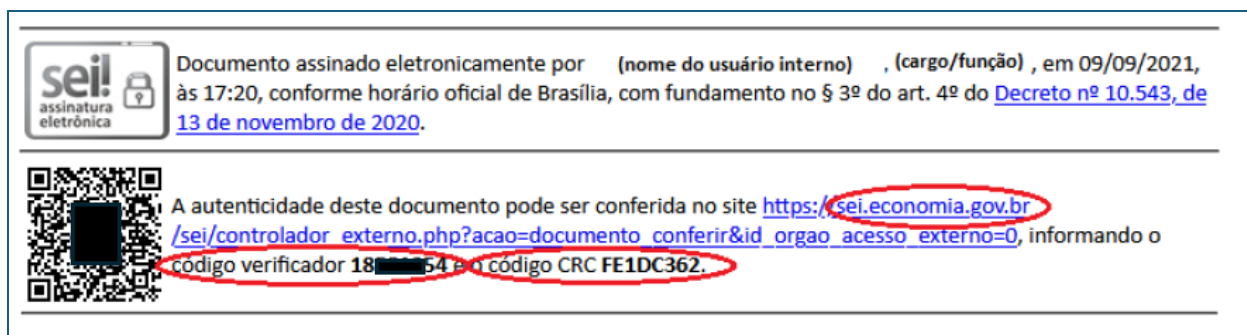
**3.3.3.8.** Deve permitir a assinatura em lote das peças do processo administrativo, usando certificado digital.

**3.3.3.9.** Permitir também a assinatura de documentos PDF com usuário e senha do próprio sistema, obedecendo a mesma política de segurança da ICP-Brasil, sem prejuízo da exibição dos dados da assinatura no respectivo documento e sem a necessidade de certificados digitais em nome do usuário.

**3.3.3.10.** O sistema deverá possibilitar a assinatura de documentos através de tablets ou o próprio dispositivo móvel/pessoal de cada um, por meio de login e senha.

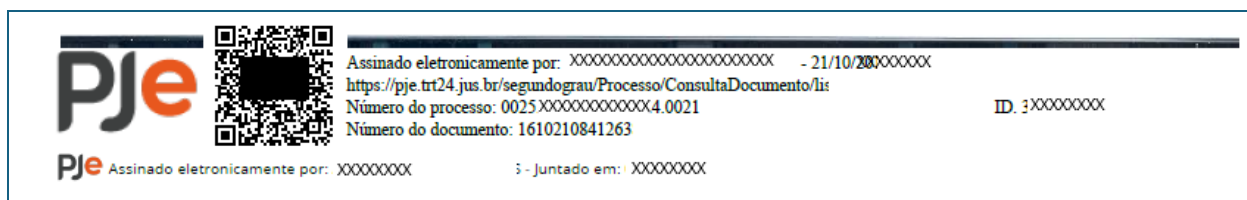
**3.3.3.11.** O sistema deverá disponibilizar ferramenta para consulta da autenticidade dos documentos assinados digitalmente no processo. A ferramenta deve permitir a consulta em portal web.

**FIGURA 5 - LAYOUT DO SEI PARA DADOS DE ASSINATURA E CHECAGEM DO DOCUMENTO.**



Fonte: material didático do curso “Sistema Eletrônico de Informações - SEI! USAR”

**FIGURA 6 - LAYOUT DO PJE DADOS DE ASSINATURA E CHECAGEM DO DOCUMENTO.**



Fonte: Sistema PJE, disponível em <https://www.tst.jus.br/web/pje/trt24-mato-grosso-do-sul>

**3.3.3.12.** Permitir o uso de certificados digitais (A1; A3; arquivo; nuvem) para assinaturas em documentos criados na ferramenta.

### 3.3.4. Requisitos Técnicos

**3.3.4.1.** Possuir sistema 100% WEB, para uso em computador, que também permita acesso em *tablet* e *smartphone*, com interface responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade.

**3.3.4.2.** Garantir o acesso remoto, onde quer que o usuário esteja, permitindo operação digital da totalidade dos processos criados e tramitados na ferramenta.

**3.3.4.3.** O sistema deve ser acessível via internet, com hospedagem em nuvem, garantindo segurança e integridade dos dados.

**3.3.4.4.** A ferramenta deve dispor de funcionalidade de realizar OCR.

**3.3.4.5.** Prover mecanismos para a verificação da autoria e da integridade dos documentos em processos administrativos eletrônicos.

**3.3.4.6.** Realizar integração com outros sistemas utilizados internamente pelo **SENAR-AR/MS**, via API- *Application Programming Interface* (Interface de Programação de Aplicação).

**3.3.4.7.** Possuir a capacidade de gerenciar todo o ciclo de vida dos processos administrativos.

**3.3.4.8.** Possibilitar o processamento de grande volume de arquivos de maneira automatizada, sem comprometimento do desempenho.

**3.3.4.9.** Possuir os principais módulos de gestão de documentos, tramitação, workflow e assinatura digital integrados.

**3.3.4.10.** Deve ser compatível com navegadores (e similares derivados) Google Chrome; Mozilla Firefox; Microsoft Edge; Apple Safari; Opera e outros que sejam lançados no mercado no decorrer do contrato.

### **3.3.5. Requisitos de Segurança**

**3.3.5.1.** O sistema deverá atender a requisitos de proteção de dados previstos em lei.

**3.3.5.2.** A contratada deverá realizar cópia de segurança automatizada (backup) sem necessidade de ação por parte do **SENAR-AR/MS** e de responsabilidade da contratada.

**3.3.5.3.** A contratada deverá realizar *backup* a cada 03 (três) horas, diário, semanal e mensal da estrutura e dados armazenados em banco, exclusivamente do ambiente de produção.

**3.3.5.4.** Entende-se por backup diário a cópia da estrutura e dados referentes às movimentações do dia, realizado de segunda à quinta-feira, cujo armazenamento deverá ser de 01 (uma) semana; backup semanal, cópia dos dados realizada na sexta-feira, referente às movimentações da semana (segunda a sexta-feira), cujo armazenamento deverá ser de 01 (um) mês; e o backup mensal aquele realizado no último dia do mês, referente às movimentações do mês (dia 1º até o último dia do mês), armazenado até a realização do backup mensal subsequente, quando poderá ser sobrescrito pela contratada.

**3.3.5.5.** A qualquer tempo e a pedido do **SENAR-AR/MS** a contratada deverá disponibilizar e, ou restaurar o *backup*.

**3.3.5.6.** Armazenar documentos de forma segura na nuvem com indexação.

**3.3.5.7.** O sistema deverá prover meios para configurar o perfil de cada usuário para permitir ou evitar que usuários possam modificar os arquivos, os dados de índice e demais informações referentes aos documentos digitalizados ou nato-digitais, incluindo as funções de gerenciamento do sistema, ou seja usuários apenas visualizadores ou para consultas.

**3.3.5.8.** Possuir segurança do sistema por tipos de usuários (master, administrador, padrão, somente leitura).

**3.3.5.9.** O sistema deverá disponibilizar opção para geração de arquivo de *log* que identifique os acessos ao sistema, discriminando: horário de acesso, identificação do usuário, áreas do

sistema acessadas, modificações feitas, entre outras informações necessárias para auditoria do sistema.

### **3.3.6. Projeto de Segurança da Informação**

**3.3.6.2.1.** No prazo de até 30 dias após a assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar um documento denominado “Projeto de Segurança da Informação”, detalhando as medidas de segurança aplicadas para proteger os dados do **SENAR-AR/MS** nas dependências da contratada. Esse projeto deverá incluir, no mínimo:

- a) Locais de Armazenamento: Descrição dos locais físicos onde os dados do **SENAR-AR/MS** serão armazenados e hospedados.
- b) Política de Segurança da Informação: Documento com diretrizes gerais de segurança, incluindo controle de acesso, criptografia e gerenciamento de incidentes.
- c) Segurança dos Ativos: Medidas de proteção aos ativos envolvidos no sistema.
- d) Controle de Tráfego de Rede: Medidas de controle de tráfego entre redes internas e externas.
- e) Segurança na Integração com Sistemas do **SENAR-AR/MS**: Políticas de segurança para interconexão com os sistemas do **SENAR-AR/MS**.
- f) Plano de Resposta a Incidentes: Plano detalhado para identificar, conter, erradicar e recuperar de incidentes, incluindo tempos de recuperação (RTO) e objetivos de ponto de recuperação (RPO).

**3.3.6.2.2.** O Projeto deverá tratar tópico específico sobre rotinas de *backup* e um plano de recuperação de desastres, incluindo no mínimo as seguintes ações:

- a) Política de Backup e Retenção de Dados: Documento com a frequência de backups, locais de armazenamento e critérios de retenção e exclusão de dados.
- b) Rotinas de Backup: Realizar *backup* com cópias redundantes em local seguro, separado do ambiente operacional.
- c) Plano de Recuperação de Desastres: Desenvolver um plano detalhado para restaurar dados e sistemas críticos em caso de falha.
- d) Testes Regulares de Restauração: Conduzir testes de restauração semestrais para assegurar que os backups são íntegros e funcionais.
- e) Relatórios de Testes: Documentar cada teste de *backup*, incluindo observações sobre o sucesso do processo e ajustes necessários.

**3.3.6.2.3.** A contratada poderá sugerir melhorias adicionais, alinhadas com as melhores práticas de segurança da informação, para garantir a segurança da informação com os serviços oferecidos ao **SENAR-AR/MS**.

**3.3.6.2.4.** Este projeto deverá ser submetido à aprovação da equipe técnica do **SENAR-AR/MS**, que poderá solicitar esclarecimentos, ajustes ou melhorias.

**3.3.6.2.5.** A contratada deverá desenvolver e implementar medidas de segurança para proteger dados em trânsito e em repouso, incluindo criptografia e controle de acesso por perfil de usuário, além de mecanismos de autenticação em dois fatores (2FA).

### **3.3.7. Política de Conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)**

**3.3.7.1.1.** No ato da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar:

- a) Relatório de Impacto à Proteção de Dados (RIPD): Avaliação de riscos à privacidade e segurança dos dados, com ações preventivas e corretivas.
- b) Manual de Direitos do Titular: Documento que informa como os titulares de dados pode exercer seus direitos, com prazos e procedimentos
- c) Relatório de Conformidade: Documento anual que resume as atividades de segurança, backup e conformidade com a LGPD, incluindo auditorias internas e apontamento de não conformidades, se houver.

### **3.3.8. Hospedagem em nuvem**

**3.3.8.1.** A contratada deverá fornecer a hospedagem do sistema durante a vigência do contrato.

**3.3.8.2.** Nenhum equipamento ou software necessário para a contratada prestar os serviços contemplados na Proposta serão objeto de repasse para o **SENAR-AR/MS**.

**3.3.8.3.** O serviço de Internet a partir do qual os usuários acessarão o sistema serão de responsabilidade do **SENAR-AR/MS**.

**3.3.8.4.** Os documentos, informações e dados armazenados no sistema pelos usuários serão de propriedade do **SENAR-AR/MS**.

**3.3.8.5.** A contratada deverá realizar o monitoramento remoto do ambiente, de modo a prevenir e evitar instabilidades.

**3.3.8.6.** O gerenciamento do desempenho e a detecção de falhas deverão ser realizados de maneira passiva pela contratada, com o uso de softwares e ferramentas específicas.

**3.3.8.7.** A contratada deverá manter o sistema acessível internamente para o **SENAR-AR/MS** na modalidade 24 x 7 (vinte e quatro horas por sete dias).

**3.3.8.8.** As interrupções necessárias para correções, ajustes técnicos ou manutenção, sempre que possível e preferencialmente, deverão ser realizadas pela contratada no horário das 22h às 5h. Em todos os casos, o sistema deverá estar acessível em 90% do período.

**3.3.8.9.** Ao término da vigência do contrato, a contratada disponibilizará para o **SENAR-AR/MS** cópia da base de dados do ambiente de produção em mídia digital. A cópia deverá contemplar todos os processos administrativos existentes no sistema, contendo todas as peças, gerados em arquivo em formato estruturado, a ser definido pelo **SENAR-AR/MS**.

**3.3.8.10.** Dispor de protocolo de segurança *https* para acesso ao sistema.

### **3.3.9. Requisitos API**



**3.3.9.1.** A API deverá conter os requisitos descritos neste documento, visando a integração dos sistemas legados ao sistema de processos eletrônicos. O objetivo é proporcionar a execução das principais operações manuais por meio de integração automatizada.

**3.3.9.2.** A API deverá conter os seguintes recursos:

a) Requisitos Funcionais

- Criação de Processo
- Funcionalidade para criação de processos administrativos com numeração sequencial automática.
- Anexo de Arquivos
- Recurso para anexar documentos aos processos, suportando formatos já citados neste documento.
- Exclusão de Documentos
- Funcionalidade para exclusão de documentos com controle de permissões.
- Tramitação de Processos
- Recurso para encaminhar processos entre setores, utilizando os fluxos já citados e livres.
- Mudança de Estado
- Funcionalidade para atualização do status do processo.
- Assinatura Eletrônica
- Recurso para assinatura digital de documentos usando certificados ICP-Brasil.
- Suporte a assinatura em lote e por múltiplos usuários.
- Inclusão dos dados da assinatura no documento.

b) Requisitos Não Funcionais:

- Segurança
- Autenticação via OAuth 2.0 ou API Key.
- Criptografia de dados em trânsito e repouso.
- Logs de auditoria detalhados.
- Desempenho e Escalabilidade
- Alta disponibilidade e balanceamento de carga.
- Suporte a operações assíncronas.
- Padrões de Integração
- Arquitetura RESTful com respostas em JSON.
- Códigos de status HTTP padronizados.
- Documentação e Suporte
- Documentação detalhada com exemplos de requisições e respostas.
- Suporte técnico para desenvolvedores integradores.

### **3.3.10. Estrutura de Tecnologia da Informação – TI do SENAR-AR/MS**

**3.3.10.1.** O serviço prestado e o sistema fornecido pela contratada deverão ser compatíveis ao ambiente tecnológico do **SENAR-AR/MS**, durante todo o período da contratação.

#### **3.3.10.1.1. Estrutura de Software**

**3.3.10.1.1.1.** A solução a ser contratada deverá integrar-se com as seguintes tecnologias utilizadas pelo **SENAR-AR/MS**:

- a) Bancos de Dados: MySQL;
- b) Back-end: ASP.Net MVC com linguagem C#;
- c) Plataformas e Frameworks:
  - c.1) .Net Framework (versões 4.0, 4.6 ou superior);
  - c.2) .Net Core;
- d) Front-end:
  - d.1) HTML5, CSS3 e JavaScript;
  - d.2) jQuery;
- e) Sistema de Gestão: TOTVS RM.

#### **3.3.10.1.2. Infraestrutura de TI**

**3.3.10.1.2.1.** O **SENAR-AR/MS** mantém atualmente aproximadamente 1 TB (terabyte) de arquivos relacionados aos diversos processos institucionais. A solução contratada deverá considerar essa capacidade de armazenamento como referência, mas não se limitando a essa quantidade. As alterações dessa capacidade, para mais ou para menos, não poderão ser alvo de cobrança adicional ou descontos em relação aos valores contratados.

#### **3.3.10.1.3. Quantidade de Usuários**

**3.3.10.1.3.1.** No encerramento do exercício de 2024, o **SENAR-AR/MS** contava com um total aproximado de 175 usuários potenciais para utilização da ferramenta, distribuídos da seguinte forma:

- Funcionários: 139 usuários;
- Estagiários: 20 usuários;
- Membros do Conselho Administrativo: 9 usuários;
- Membros do Conselho Fiscal: 6 usuários;
- Presidente: 1 usuário.

**3.3.10.1.3.2.** O número de usuários pode sofrer alterações ao longo do tempo, em detrimento do aumento do quadro e eventuais estratégias internas, servindo apenas como ponto de partida. O aumento ou diminuição deste número não ensejará cobrança adicional ou descontos em relação ao valor contratado.

### **3.3.11. Manutenção e suporte**

**3.3.11.1.** Os serviços de manutenção e suporte técnico visam o atendimento para resolução de problemas ligados diretamente ao uso do sistema, falhas ou esclarecimento de dúvidas referentes à utilização das funcionalidades e rotinas dos sistemas.

**3.3.11.2.** A contratada vencedora deverá disponibilizar um canal oficial de atendimento que permita o registro, acompanhamento do *status* e resolução dos chamados. Deverá ser disponibilizada ferramenta de abertura e acompanhamento de chamados contendo:

- Identificação do chamado técnico (número de abertura);
- Data de abertura.
- Data de encerramento.
- Descrição da solicitação e registro da solução apresentada.
- Situação da solicitação (aberta, encerrada ou em andamento).
- Severidade do chamado, quando aplicável.

**3.3.11.3.** Para resolução de eventos que causem a parada completa ou redução na qualidade da operação da Solução, deverão ser observados os seguintes prazos:

Severidade	Ocorrência	Prazo
1	Paralisação total do sistema	Até 4 horas (corridas)
2	Paralisação de funcionalidades críticas: - Cadastrar processos/documentos; - Executar/criar tarefas; - Acessar a fila de trabalho; - Acessar a pasta digital; - Cadastrar usuários; - Abrir processos.	Até 8 horas (corridas)
3	Outros problemas que não acarretem paralisação de funcionalidades ou inviabilizem o uso da solução.	Até 5 dias úteis
4	Chamados para esclarecimento de dúvidas dos usuários	Até 2 dias úteis

**3.3.11.4.** No tocante ao item 4, o Suporte Técnico deverá ser prestado mediante atendimento telefônico, por e-mail, chat ou acesso remoto, em horário comercial (das 08h às 17h) de segunda a sexta-feira (dias úteis), com canais de atendimento acessíveis.

**3.3.11.5.** A contratada deverá oferecer suporte técnico, manutenção e atualizações do sistema durante o período de contrato.

**3.3.11.6.** A contratada deverá fornecer e manter atualizados tutoriais/manuais de utilização com exemplos práticos da operação e documentação técnica do sistema, em português.

#### **3.4. Serviço de Implantação**

**3.4.1.** A contratada contará com prazo de até 120 (cento e vinte) dias para conclusão dos procedimentos de Implantação da ferramenta, podendo ser prorrogado por interesse das partes.

**3.4.2.** A contratada deverá elaborar e fornecer um Cronograma de implantação ao **SENAR-AR/MS**.

**3.4.3.** A implantação deverá ocorrer de forma gradativa, por etapas, de maneira a não comprometer o andamento das rotinas do **SENAR-AR/MS**.

**3.4.4.** Cada etapa da implantação deverá corresponder a um tipo de processo administrativo existente no **SENAR-AR/MS**, cuja tramitação passará de física para eletrônica.

**3.4.5.** A implantação deverá observar ao menos as seguintes etapas e tipos de processo:

Etapa	Descrição
Etapa 1	Implantação do sistema nos processos de Compra – <b>Dispensa</b> do SENAR-AR/MS
Etapa 2	Implantação do sistema nos processos de Compra - <b>Licitação (todas as modalidades)</b> do SENAR-AR/MS
Etapa 3	Implantação do sistema nos processos de <b>Cooperação Técnica - TCTF (AteG)</b> do SENAR-AR/MS
Etapa 4	Implantação do sistema nos processos de <b>Cooperação Técnica - TCTF (FPR/P.S/PPE)</b> do SENAR-AR/MS
Etapa 5	Implantação do sistema nos processos de <b>Cooperação Técnica - TCTF (CE - EFO)</b> do SENAR-AR/MS
Etapa 6	Implantação do sistema nos processos de <b>Credenciamento</b> da <b>AteG</b> do SENAR-AR/MS
Etapa 7	Implantação do sistema nos processos de <b>Credenciamentos FPR/P.S</b> do SENAR-AR/MS
Etapa 8	Implantação do sistema nos processos de <b>Credenciamentos EFO</b> do SENAR-AR/MS
Etapa 9	Implantação do sistema nos Processos de <b>Processos Seletivos</b> do SENAR-AR/MS
Etapa 10	Implantação do sistema nos processos de <b>Prestação de Contas</b> do SENAR-AR/MS
Etapa 11	Implantação do sistema nos processos de <b>Patrocínio</b>

**3.4.6.** Cada etapa indicada no quadro anterior deverá seguir as seguintes fases, a cargo da contratada:

Fase “a”	Fase “b”	Fase “c”	Fase “d”
Disponibilizar o sistema	Criar os fluxos dos documentos do respectivo tipo de processo	Realizar treinamento dos usuários	Acompanhar os usuários

**3.4.7.** O cronograma de implantação deverá ser aprovado pelo **SENAR-AR/MS**, podendo utilizar o modelo a seguir ou outro que possa representar melhor a proposta da contratada:

CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO					
Etapa	Fase	Período de execução			
		D1	D2	D3	D4
1. Implantação nos Processos de Compra –	a) Disponibilizar o sistema aos usuários envolvidos no processo relacionado com a Etapa				
	b) Criar os fluxos dos documentos do respectivo tipo de				

<b>Dispensa</b> do SENAR-AR/MS	processo				
	c) Realizar treinamento dos usuários				
	d) Acompanhar os usuários				
2. Implantação nos Processos de Compra – <b>Licitação</b> do SENAR-AR/MS	a) Disponibilizar o sistema aos usuários envolvidos no processo relacionado com a Etapa				
	b) Criar os fluxos dos documentos do respectivo tipo de processo				
	c) Realizar treinamento dos usuários				
	d) Acompanhar os usuários				
3 (...)	(...)				
4 (...)	(...)				

**3.4.8.** Caso haja necessidade, para otimização do procedimento, a ordem de distribuição das etapas e das fases poderá ser alterada pela contratada, desde que haja concordância do SENAR-AR/MS.

**3.4.9.** A fase de Disponibilização do sistema aos usuários deve incluir as configurações e parametrizações necessárias ao seu pleno funcionamento.

**3.4.10.** Na fase de criação dos fluxos dos documentos no sistema, deverá ser observado o formato de tramitação interna de cada processo (compras; cooperação técnica; credenciamento; prestação de contas; processo seletivo; patrocínio). A contratada observará o seguinte procedimento:

- Reunião (remota ou presencial) com os grupos de trabalho designados pelo **SENAR-AR/MS**, para entendimento de cada fluxo de trabalho abrangido e como são operados os respectivos tipos de processo em termos de entradas, saídas e ações;
- Levantamento dos modelos de documentos envolvidos;
- Criação, configuração e disponibilização no sistema, dos modelos de documentos identificados;
- Identificação dos pontos de assinatura digital envolvidos no trâmite dos referidos processos.

**3.4.11.** O procedimento de implantação deverá cobrir todos os trâmites necessários para colocar em execução os Processos de cada uma das respectivas etapas, independentemente da quantidade de atividades ou papéis envolvidos e da forma de modelagem/implementação.

**3.4.12.** O cronograma também deverá incluir o Treinamento dos usuários internos do **SENAR-AR/MS**.

**3.4.13.** Ao final desta etapa, a solução deverá estar parametrizada, configurada, estável e operacional.

**3.4.14.** O acompanhamento dos usuários deverá ser realizado em pelo menos 01 (um) processo piloto de cada tema/etapa.

### **3.5. Treinamentos**

**3.5.1.** Os treinamentos poderão ser realizados de forma presencial ou remota. No caso de evento remoto, fica vedado a disponibilização de treinamento gravado.

**3.5.2.** Os treinamentos deverão ser realizados de segunda a sexta-feira, durante o horário de expediente do **SENAR-AR/MS**, para turmas de até 20 (vinte) participantes.

**3.5.3.** Os treinamentos deverão conter carga horária mínima de 24h (vinte e quatro horas) e contemplar ao menos o seguinte conteúdo programático:

- Instruções para acessar o sistema;
- Configurações;
- Operações básicas do processo;
- Operações básicas com documentos no sistema.
- Assinatura de documentos no sistema.
- Programação dos fluxos dos documentos.
- Controle de processos.

**3.5.4.** O conteúdo ministrado nos treinamentos deverá priorizar demonstrações e exemplos práticos.

**3.5.5.** A contratada deverá gravar os treinamentos e disponibilizar a mídia digital para o **SENAR-AR/MS**.

**3.5.6.** Além do treinamento geral, a contratada também deverá disponibilizar treinamento paralelo, com no mínimo 16 horas, voltado para o setor de Tecnologia da Informação-TI (desenvolvimento) do **SENAR-AR/MS**, contemplando conteúdo relacionado com a gestão e operacionalização da solução contratada, sobretudo no tocante às formas de integração por API com os sistemas internos do SENAR-AR/MS e da ferramenta de fluxos do software.

**3.5.7.** A contratada deverá disponibilizar material didático, em mídia eletrônica no formato MS-Word ou PDF referente ao conteúdo do treinamento, no idioma português do Brasil. O material deverá servir como manual operacional do sistema, para futura utilização. O material didático/operacional poderá ser substituído por vídeos/tutoriais relacionados com a utilização do software, desde que em número suficiente e contemplando todos os tópicos ministrados no treinamento.

**3.5.8.** A infraestrutura necessária para os treinamentos será disponibilizada pelo **SENAR-AR/MS** (espaço físico, quando for o caso; computadores ligados em rede; projetor).

Os treinamentos deverão ser comprovados por meio de listas de presença.

### **3.6. Acompanhamento inicial dos usuários**

**3.6.1.** O serviço de acompanhamento inicial dos usuários (operação assistida) visa o esclarecimento de dúvidas referentes à utilização das funcionalidades e rotinas do sistema, identificação e resolução de problemas ligados diretamente ao uso da ferramenta.



**3.6.2.** O serviço de acompanhamento inicial dos usuários deverá ser realizado após o treinamento da equipe do **SENAR-AR/MS**.

**3.6.3.** O acompanhamento terá de duração de 30 dias úteis e deverá ser realizado em cada caso/etapa descrita no Termo de Referência. Deve ser executado de forma presencial ou remota, ficando esta opção a cargo da empresa contratada, durante o horário de expediente regular do **SENAR-AR/MS**, de segunda-feira a sexta-feira.

**3.6.4.** As despesas decorrentes da prestação deste serviço (eventuais deslocamentos, hospedagem e alimentação dos instrutores) serão de exclusiva responsabilidade da contratada.

**3.6.5.** Ao término do serviço, a contratada deverá entregar ao **SENAR-AR/MS** um Relatório contemplando os setores atendidos e as ocorrências.

**3.6.6.** A execução do serviço de acompanhamento não está sujeita ao prazo de 90 dias estabelecido nas fases e etapas da implantação.

### **3.7. Serviços técnicos sob demanda - Banco de Horas Técnicas (HT)**

**3.7.1.** Os serviços técnicos sob demanda, que podem (ou não) ser consumidos durante todo o período contratual, serão executados remotamente pela contratada e de acordo com o surgimento de necessidades, mediante autorizações específicas do SENAR-AR/MS.

**3.7.2.** Os serviços técnicos sob demanda abrangem atividades que não foram previstas nos itens anteriores, que requeiram serviços adicionais de customização, parametrização e serviços adicionais de integração. Os serviços técnicos sob demanda não se confundem com aqueles especificados nos itens 1 e 2 do Capítulo 3.

**3.7.3.** Os serviços técnicos sob demanda incluem, mas não se limitam a:

- Desenvolvimento e ajuste de funcionalidades específicas conforme necessidade do **SENAR-AR/MS**;
- Personalização de fluxos, formulários, relatórios e *dashboards*;
- Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do **SENAR-AR/MS**;
- Execução de treinamentos adicionais;
- Integração via API com os sistemas internos do **SENAR-AR/MS**, em caso de criação de novas telas ou customização das existentes, pois no decorrer da execução pode ser necessário modificar as APIs atuais ou desenvolver novas para atender às novas exigências funcionais e de integração. Caso a funcionalidade desejada já esteja parcialmente coberta por uma API existente, ajustes podem ser necessários, como a inclusão de novos parâmetros, filtros ou reformulação da lógica de negócio. Se a necessidade for completamente nova, será preciso criar novos *endpoints* para fornecer os dados ou processar operações de forma adequada. Alterações nas APIs podem impactar

outras partes do sistema, exigindo compatibilidade com as integrações existentes ou versionamento adequado. Além disso, é essencial garantir que as mudanças mantenham a segurança e a performance do sistema. Testes rigorosos devem ser realizados para assegurar que as novas telas interajam corretamente com as APIs, evitando falhas na comunicação entre o *front-end* e o *back-end*.

**3.7.4.** A existência do Banco de Horas Técnicas não gera, para o **SENAR-AR/MS**, qualquer obrigação de utilização. A Quantidade do Banco de Horas Técnicas foi estimada meramente par fins de definição do valor global da licitação e tomou por base os serviços listados na Tabela de Referência Padrão. O total estipulado corresponde a 10 (dez) demandas complexas de cada serviços da tabela. A execução não estará vinculada aos quantitativos individuais ou globais.

### **3.8. Forma de Execução do Banco de Horas Técnicas**

**3.8.1.** Os serviços serão executados sob demanda, mediante solicitação formal do **SENAR-AR/MS**, respeitando o seguinte fluxo:

- a) Solicitação formal do **SENAR-AR/MS**, detalhando a necessidade e o objetivo do serviço requerido;
- b) Apresentação de proposta técnica pela contratada, contendo a descrição detalhada da solução, prazo de execução e a estimativa de esforço técnico baseado na Tabela de Referência Padrão;
- c) Aprovação prévia e formal pelo **SENAR-AR/MS**, que poderá ajustar o escopo e validar a proposta antes do início da execução. A aprovação será caracterizada pela Autorização de Fornecimento emitida pelo **SENAR-AR/MS**;
- d) Execução do serviço, com acompanhamento e validação contínua pelo **SENAR-AR/MS**;
- e) Apresentação de Relatório de prestação de serviços, onde a contratada deverá detalhar as atividades realizadas, profissionais envolvidos, quantidade de horas técnicas (em conformidade com a proposta aprovada) e evidências de execução.

**3.8.2.** Para fins de apresentação da proposta, a empresa interessada deverá levar em consideração a variação de complexidade técnica, o esforço necessário, o tempo estimado e o nível de especialização do profissional designado, valendo-se da Tabela de Referência Padrão do catálogo do **ANEXO II-A**.

### **3.9. Precificação do serviço técnico sob demanda**

**3.9.1.** A precificação deverá ser realizada com base no valor unitário da hora técnica fixada na proposta de preço vencedora do certame.

**3.9.2.** A precificação deverá observar a categorização e complexidade do serviço, conforme tabela a seguir, que servirá de referência padrão para diferentes tipos de demanda:

TABELA DE REFERÊNCIA PADRÃO PARA SERVIÇOS TÉCNICOS SOB DEMANDA

Serviço demandado	Nível de esforço (complexidade)	Quantidade máxima de Horas Técnicas
Integração via API	Simple	16
	Médio	32
	Complexo	48
Customização de formulário	Simple	2
	Médio	6
	Complexo	12
Desenvolvimento de funcionalidade	Simple	4
	Médio	8
	Complexo	16
Ajuste de funcionalidades específicas	Simple	4
	Médio	8
	Complexo	16
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e <i>dashboards</i>	Simple	2
	Médio	8
	Complexo	16
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Simple	2
	Médio	16
	Complexo	24
Parametrização de fluxo	Simple	8
	Médio	16
	Complexo	32
Execução de treinamentos adicionais	Não se aplica	24
Desenvolvimento de relatório customizado	Não se aplica	12
Outros (demandas excepcionais não previstas anteriormente)	Não se aplica	Não se aplica

**3.9.3.** Os quantitativos de horas técnicas para cada tipo de serviço indicado na Tabela de Referência Padrão foram dimensionados pela área técnica de Tecnologia da Informação do **SENAR-AR/MS**, tomando por base a experiência em demandas semelhantes executadas internamente e no Catálogo de atividades descritas no **Anexo II-A**.

**3.9.4.** A Contratada deverá seguir a tabela de referência padrão, evitando superestimação de horas técnicas.

**3.9.5.** O **SENAR-AR/MS** não aceitará faturamento de quantitativos de horas que não atendam aos padrões estabelecidos na Tabela de Referência Padrão, com exceção apenas dos serviços não previstos na Tabela.

**3.9.6.** Fica estabelecido que o escopo de serviços poderá incluir outras atividades relacionadas às necessidades do **SENAR-AR/MS**, desde que compatíveis com a natureza dos serviços contratados e respeitados os limites contratuais acordados. A Tabela de Referência Padrão não possui caráter exaustivo. Nesse sentido, no caso de serviços não nominados categoricamente na tabela (Outros), mas necessários durante a vigência do contrato e que

possam ser realizados por meio do Banco de Horas Técnicas, a execução ficará condicionada a justificativa técnica detalhada, sem prejuízo das demais etapas de apresentação da proposta, orçamento pela contratada e aprovação prévia do **SENAR-AR/MS**. A contratada deverá apresentar um relatório detalhado das horas consumidas, vinculando cada etapa do serviço prestado a evidências técnicas.

**3.10.** O objeto será licitado em lote único, em razão da necessidade de ser gerido por um único prestado de serviço, com a apresentação de proposta de preço global. Esse formato é necessário pelo fato de ser inviável o desmembramento do objeto para mais de um potencial interessado, uma vez que as atividades são dependentes e complementares.

**3.11.** Nos preços propostos deverão estar inclusos todos os custos diretos e indiretos para a perfeita execução do objeto, encargos da legislação social, trabalhista, previdenciária e responsabilidade civil, por quaisquer danos causados a terceiro ou dispêndios resultantes de taxas, regulamentos e impostos municipais, estaduais e federais, enfim, tudo o que for necessário para execução total e completa do objeto, sem que lhe caiba, em qualquer caso, direto regressivo em relação ao **SENAR-AR/MS** nem qualquer outro pagamento adicional.

#### **4. DA FORMA DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

**4.1.** A execução do objeto, após assinatura do contrato e início de sua vigência, ocorrerá de maneira **fracionada**, podendo ser emitida mais de uma Autorização de Fornecimento em conformidade com as características e quantidades indicadas neste instrumento, atendendo as necessidades do **SENAR-AR/MS**.

**4.2.** Os serviços serão executados na sede da Administração do **SENAR-AR/MS**, localizada na Rua Marcino dos Santos, n.º 401, Bairro Chácara Cachoeira II, Campo Grande/MS, CEP: 79040-902, de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h. Em alguns casos, de forma remota.

**4.3.** O objeto entregue e recebido será considerado definitivamente aceito na forma e/ou condições acordadas neste instrumento após 05 (cinco) dias úteis, acaso não recusado.

**4.3.1.** Transcorrido o prazo supra, não caberá ao **SENAR-AR/MS** quaisquer questionamentos por falta de conferência quando do recebimento do objeto.

**4.4.** O **SENAR-AR/MS** poderá recusar o serviço prestado de forma insatisfatória, ou que apresente defeitos ou até mesmo seja considerado imprestável, devendo a **CONTRATADA** promover a correção às suas expensas, bem como, poderá cancelar o Contrato ou documento equivalente, no todo ou em parte, de acordo com sua conveniência.

**4.5.** A aprovação do objeto pela inspeção ou a sua dispensa, não diminui e nem altera a plena e total garantia e não exclui a responsabilidade civil da **CONTRATADA** por vícios de quantidade ou qualidade na execução do objeto, bem como no material empregado ou

disparidade com as especificações técnicas exigidas neste instrumento ou atribuídas a **CONTRATADA**, cabendo-lhe sanar quaisquer irregularidades verificadas durante sua utilização, garantindo-se ao **SENAR-AR/MS** as faculdades previstas no artigo 18, da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor – CDC).

**4.6.** Serão garantidas ao **SENAR-AR/MS** todas as garantias legais relacionadas à prestação dos serviços sem prejuízo àquelas fornecidas pelos fabricantes quanto a eventuais defeitos e vícios dos equipamentos.

**4.7.** Na execução do objeto deverão ser observadas, de modo geral, as Especificações, Posturas, Normas Técnicas, Leis e Regulamentos vigentes em todo o território nacional, bem como será necessário possuir e/ou observar, independente de exigência expressa neste instrumento ou seus anexos, as licenças, alvarás e/ou certificados necessários à fabricação, comercialização, distribuição, fornecimento e/ou prestação de serviços relacionados a qualquer dos materiais envolvidos na execução do objeto contratado, incluindo, mas não se limitando, as expedidas pelos órgãos fiscalizadores, agências de regulação, institutos de metrologia, órgãos de controle ambiental.

## **5. DO PRAZO DE VIGÊNCIA E DO PAGAMENTO**

**5.1.** O prazo de vigência do contrato ou instrumento equivalente será de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado.

**5.2.** O pagamento, decorrente da execução do objeto será efetuado, por meio de crédito em conta bancária de natureza jurídica após a apresentação da nota fiscal e recebimento do objeto, em até 25 (vinte e cinco) dias, respeitando o Cronograma de Pagamentos do **SENAR-AR/MS**, onde:

**a)** Os pagamentos serão efetuados nos dias 15 e 30 de cada mês, mediante crédito em conta bancária de sua titularidade, sendo programados para o primeiro dia útil subsequente caso recaiam sobre feriado, final de semana ou data em que não haja expediente no **SENAR-AR/MS**.

**b)** As notas fiscais recebidas e aceitas entre os dias 21 e o dia 05 do mês seguinte terão seus pagamentos executados no dia 15 mais próximo.

**c)** As notas fiscais recebidas e aceitas entre os dias 06 e 20 de cada mês terão seus pagamentos executados no dia 30 mais próximo.

**5.2.1.** A liquidação financeira ficará condicionada à entrega e aceitação do objeto, bem como o envio da respectiva nota fiscal para o e-mail [notafiscal@senarms.org.br](mailto:notafiscal@senarms.org.br).

**5.2.2.** Os documentos fiscais encaminhados em data que não houver expediente no **SENAR-AR/MS**, serão considerados como recebidos no primeiro dia útil subsequente.

**5.2.3.** As notas fiscais deverão ser encaminhadas para o e-mail [notafiscal@senarms.org.br](mailto:notafiscal@senarms.org.br) no ato de sua emissão, a fim de evitar transtornos caso seja necessário o seu cancelamento.

**5.2.4.** Não produzirão efeitos, notas fiscais endereçadas a e-mail que não seja aquele previsto no **subitem 5.2.3**, nem documentos fiscais cujo envio não tenha sido autorizado pelo **SENAR-AR/MS**.

**5.3.** A nota fiscal, para liquidação e pagamento da despesa deverá estar obrigatoriamente atestada pelo **SENAR-AR/MS**, acompanhada do relatório dos serviços executados ficando a **CONTRATADA** obrigada a comprovar a regularidade fiscal para com a Fazenda Federal e Previdência Social (INSS), Fazenda Estadual ou Municipal (aquela que for pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto deste instrumento), o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e Justiça do Trabalho (CNDT – TST).

**5.3.1.** Caso a execução do objeto seja realizada através de nota fiscal da Matriz ou Filial cujo CNPJ seja diferente do constante na Proposta apresentada, esta deverá estar acompanhada das mesmas certidões mencionadas no item anterior.

**5.3.1.1.** Somente poderá ocorrer a situação acima, caso não ocorra à alteração de Alíquota de ICMS ou qualquer outro custo que possa ser creditado ao **SENAR-AR/MS**.

**5.4.** Deverá constar na nota fiscal emitida: o período faturado, as quantidades, o valor unitário, o valor total, o número da conta bancária de natureza jurídica, agência e banco a ser efetuado o pagamento, o número do Contrato e da Autorização de Fornecimento.

**5.5.** Valores constantes da Nota Fiscal deverão refletir fidedignamente o objeto contratado pelo **SENAR-AR/MS**.

**5.6.** As notas fiscais não aprovadas pelo **SENAR-AR/MS** serão devolvidas à **CONTRATADA**, para as devidas correções, acompanhadas dos motivos de sua rejeição, renovando-se o prazo para pagamento estabelecido no **subitem 5.2** deste Instrumento, a partir da sua reapresentação, sem qualquer tipo de correção de seu valor.

**5.7.** A inadimplência da **CONTRATADA**, com referência aos encargos pertinentes à execução do objeto não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao **SENAR-AR/MS**, nem pode onerar o objeto contratado.

## **5.8. Condições de Pagamento**

**5.8.1.** O pagamento será realizado conforme as condições estabelecidas no contrato e após o recebimento e aceitação dos serviços.

Item	Especificação	Condições de pagamento com base nas entregas para cada serviço executado.
1	Cessão de uso do sistema informatizado em formato SAAS - <i>Software as a Service</i> .	Pagamento mensal, sendo a primeira parcela após a conclusão de pelo menos 1 (uma) etapa do processo de implantação
2	Serviço de Implantação, contemplando	Pagamento condicionado à execução do serviço,



	as configurações e parametrizações necessárias, o treinamento e o acompanhamento de usuários.	podendo ocorrer de maneira parcelada, proporcionalmente ao quantitativo de etapas concluídas mensalmente, em conformidade com o período estabelecido no cronograma a ser apresentado pela contratada e aprovado pelo SENAR-AR/MS, sendo: $P = (1/n^{\circ} EP) \times n^{\circ} EE \times VI$ Onde: <i>P</i> = valor do pagamento <i>n° EP</i> = número de etapas previstas (11) <i>n° EE</i> = número de etapas executadas <i>VI</i> = valor do item da proposta vencedora no certame
3	Serviços Técnicos sob Demanda - Banco de Horas Técnicas (HT)	Parcelas mensais referentes às quantidades de HT aprovadas e executadas no mês.

**5.8.2.** Fica estabelecido que o valor máximo a ser pago mensalmente para o *item 2 – Serviço de Implantação*, não poderá exceder a 5% do montante global do contrato. Ultrapassada esta quantia, os saldos serão acumulados para quitação nos meses subsequentes, tantos quantos sejam necessários, sem a cobrança de juros ou outros encargos financeiros.

## 6. DA FISCALIZAÇÃO

**6.1.** O **SENAR-AR/MS** fiscalizará a execução do objeto pela **CONTRATADA** por meio de colaborador designado formalmente e que verificará o cumprimento das especificações solicitadas, no todo ou em parte, no sentido de corresponderem ao desejado ou especificado.

**6.2.** A fiscalização pelo **SENAR-AR/MS** não desobriga a **CONTRATADA** de sua responsabilidade quanto à perfeita execução do objeto deste Instrumento.

**6.3.** A ausência de comunicação por parte do **SENAR-AR/MS**, referente a irregularidades ou falhas, não exime a **CONTRATADA** das responsabilidades determinadas no contrato ou documento equivalente.

**6.4.** A fiscalização se reserva ao direito de impugnar a execução do objeto pela **CONTRATADA**, quando não realizada a contento, ficando a **CONTRATADA** obrigada a refazê-los, sem quaisquer ônus para o **SENAR-AR/MS**.

**6.5.** O fiscal deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto no contrato ou documento equivalente.

## 7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

**7.1.** Constituem obrigações da **CONTRATADA**, além das demais previstas neste documento ou dele decorrentes:

**7.1.1.** Designar um responsável para exercer a fiscalização deste instrumento junto ao **SENAR-AR/MS** adotando as providências necessárias para a boa execução do objeto.

**7.1.2.** Manter, durante a vigência deste instrumento, todas as condições de habilitação válidas, apresentando sempre que exigido, os comprovantes de regularidade fiscal, bem como quaisquer outras determinações legais que sejam próprias de seu ramo de atividade mesmo que não inseridas neste instrumento ou instrumentos a ele vinculados.

**7.1.3.** Cumprir todas as leis e posturas federais, estaduais e municipais pertinentes e responsabilizar-se por todos os prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa.

**7.1.4.** Assumir, com exclusividade, todos os impostos e taxas que forem devidos em decorrência da execução do objeto, bem como as contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas e quaisquer outras despesas que se fizerem necessárias.

**7.1.5.** Responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados por culpa ou dolo de seus empregados, prepostos e/ou contratados, bem como se obrigar por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais que lhe venham a ser atribuídas por força de lei, relacionadas com o cumprimento deste instrumento.

**7.1.6.** Praticar rigorosamente os preços estabelecidos na sua Proposta de Preços para a execução do objeto.

**7.1.7.** Não subcontratar ou transferir em hipótese alguma os direitos advindos deste instrumento a terceiros, seja a que título for.

**7.1.8.** Não permitir a utilização de qualquer trabalho de menor de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

**7.1.9.** Comunicar ao responsável indicado pelo **SENAR-AR/MS** sobre qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados.

**7.1.10.** Encaminhar as notas fiscais para pagamento juntamente com as certidões de regularidade fiscal e outros documentos que se fizerem necessários.

**7.1.11.** Comunicar imediatamente ao **SENAR-AR/MS** qualquer alteração em seus dados cadastrais.

**7.1.12.** Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela fiscalização, cujas reclamações se obrigam prontamente a atender, corrigindo imediatamente as deficiências apontadas, sejam elas relativas à execução do objeto ou burocráticas, bem como dará ciência ao **SENAR-AR/MS**, prontamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada na execução do objeto.

**7.1.13.** Responder, civil e penalmente, por quaisquer danos materiais ou pessoais ocasionados, ao **SENAR-AR/MS** e/ou a terceiros, por seus empregados e/ou prepostos, dolosa ou culposamente, quando da execução do objeto.

## **8. DOS REQUISITOS MÍNIMOS DA EMPRESA – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

**8.1.** As empresas interessadas deverão comprovar aptidão para prestação de serviço com características semelhantes ao objeto deste instrumento, por meio de apresentação de Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em seu nome.

**8.2.1.** O documento deverá ser fornecido em papel timbrado de cliente da proponente, no qual expressamente constará o detalhamento e o período da prestação dos serviços anteriormente realizada, data de emissão do atestado, assinatura e identificação do signatário (nome, cargo e função que exerce junto à empresa emitente).

**8.2.2.** Para fins de comprovar a atuação em trabalhos similares da forma como determinado no item **8.2**, o atestado poderá ser acompanhado de outros documentos pertinentes.

**8.2.3.** O documento deverá atestar a experiência anterior da empresa interessada no fornecimento, instalação, capacitação, integração com outros sistemas, suporte e manutenção de solução para a gestão digital de processos administrativos em formato eletrônico e uso de certificados digitais em conformidade com o ICP-Brasil, dentro do território Nacional, em Órgãos ou Entidades públicos ou Empresas Privadas.

**8.2.3.1.** Não serão aceitos documentos relacionados a iniciativas parciais, valendo apenas serviços que tenham abrangido todo o conjunto de atividades objeto do presente instrumento.

**8.4.** As empresas interessadas deverão possuir regularidade fiscal para com a Fazenda Federal e Previdência Social (INSS), Fazenda Municipal, o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e Justiça do Trabalho (CNDT – TST).

## **9. DA PROVA DE CONCEITO**

**9.1.** Concluídas as fases de habilitação e julgamento das propostas, a empresa que oferecer a melhor proposta de preços será submetida a uma **Prova de Conceito**, a ser agendada pelo **SENAR-AR/MS**.

**9.2.** A finalidade da Prova de Conceito é permitir à Regional se certificar de que o serviço proposto pela empresa **provisoriamente classificada como primeira colocada** atende a todas as condições e especificações técnicas indicadas na sua descrição, tal como constante no Termo de Referência.

**9.3.** Assim que solicitado, a empresa **provisoriamente classificada como primeira colocada** **contará** com o prazo de 10 (dez) dias úteis para apresentar o sistema, em ambiente de produção, contendo todas as funcionalidades elencadas no **Anexo I-A**.

**9.4.** Durante a Prova de Conceito, a empresa deverá efetuar uma simulação real de criação e tramitação de um processo administrativo, com usuários distintos.

**9.5.** O sistema apresentado pela empresa **provisoriamente classificada como primeira colocada** contará não necessita ter as mesmas denominações/nomenclaturas descritas neste instrumento, desde que tenham todas as funcionalidades exigidas.

**9.6.** A Prova de Conceito será baseada em elementos objetivos a serem testados no próprio sistema, não sendo permitido apresentações em arquivo PPT ou PDF.

**9.7.** A Prova de Conceito será realizada na sede do **SENAR-AR/MS** ou de forma remota, a critério da empresa **provisoriamente classificada como primeira colocada**, e poderá ter duração superior a 01 (um) dia.

**9.8.** Os representantes da empresa deverão estar aptos a demonstrar, responder questionamentos e dirimir quaisquer dúvidas sobre o sistema à equipe interna do **SENAR-AR/MS**, não sendo admitidas respostas posteriores.

**9.9.** Durante a Prova de Conceito, a análise do sistema será realizada por equipe designada pelo **SENAR-AR/MS**, que ficará encarregada da verificação do atendimento das especificações indicadas no **Anexo I-A**.

**9.10.** Para cada requisito e funcionalidade expressa no **Anexo I-A**, a empresa deverá realizar operações completas (entrada de dados, gravação e consulta) na solução e demonstrar se os registros foram efetivamente armazenados, na data e hora da realização da prova.

**9.11.** Para cada funcionalidade, a equipe interna do **SENAR-AR/MS** deverá atribuir o resultado de “Atende” ou “Não atende”, de acordo com o julgamento de cada membro.

**9.11.1.** Dessa análise será emitido um Termo de Aprovação ou Reprovação do sistema pela equipe designada pelo **SENAR-AR/MS**.

**9.12.** Será considerada APROVADA na Prova de Conceito a empresa que atender 100% dos requisitos de forma satisfatória.

**9.13.** Caso sejam identificadas pequenas incorreções/falhas que não comprometam o funcionamento geral do sistema ou se refiram a *layout*, poderá ser oportunizada, uma única vez, a reapresentação de nova amostra com ajustes e correções necessárias.

**9.14.** A prerrogativa de reapresentação ficará a critério da equipe interna do **SENAR-AR/MS**.

**9.14.1.** A empresa contará com o prazo de 10 (dez) dias úteis para reapresentação da amostra, sob pena de desclassificação.

**9.15.** Considerar-se-á DESCLASSIFICADA na Prova de Conceito, a empresa interessada que não atender 100% dos requisitos de forma satisfatória, mesmo após reapresentação, ou que não a apresentar, devendo serem convocadas as demais empresas participantes, na ordem de classificação, e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes neste instrumento.

**9.16.** Todos os custos, despesas diretas e indiretas para apresentação da Prova de Conceito são de inteira responsabilidade da empresa.

## ANEXO I-A – REQUISITOS A SEREM VERIFICADOS DURANTE A PROVA DE CONCEITO

Item	Descrição	Atende	Não atende
1	Realizar a gestão dos usuários, por meio da criação e atribuição de perfis de acesso para a consulta de informações, documentos e processos administrativos que serão criados		
2	Realizar acesso via web, em site com protocolo https		
3	Realizar a autuação de, no mínimo 2 processos administrativos, atribuindo-lhes numeração sequencial (nº / ano), data de abertura, origem e assunto.		
4	Disponibilizar acesso simultâneo aos usuários		
5	Parametrizar os fluxos de processo na própria solução		
6	Anexar arquivos (documentos) ao processo e editá-los		
7	Realizar registros e juntada de documentos em ordem cronológica.		
8	Tramitar documentos de forma 100% eletrônica		
9	Tramitar processos com fluxos parametrizados a múltiplos departamentos e a múltiplos usuários.		
10	Tramitar processos com fluxos NÃO parametrizados (livres) a múltiplos departamentos e a múltiplos usuários.		
11	Demonstrar uma interface amigável e intuitiva, que permita fácil navegação e utilização pelos usuários. O sistema deverá possuir interface que direcione o foco do usuário; que atenda de forma imediata as interações do usuário, com dinamismo e a partir de hierarquias de visualização e de forma intuitiva		
12	Demonstrar <i>layout</i> de exibição comparável a um <i>e-book</i> , contendo modo de visualização denominado “árvore de documentos do processo”, semelhante à estrutura e modelos aplicados em processos judiciais eletrônicos e do Sistema Eletrônico de Informações-SEI do poder público		
13	Demonstrar os documentos do processo organizados por ordem de inclusão, na vertical, permitindo a visualização ampla do documento selecionado do lado direito		
14	Demonstrar a funcionalidade destinada a incluir um documento principal acompanhado de anexos, que possam ser aglutinados em pasta(s), sempre visíveis, de modo a organizar e comportar grande volume de documentos		
15	Demonstrar a funcionalidade para visualização dos anexos inseridos no fluxo, numa única tela, sem precisar abrir diversas abas		
16	Realizar (criar) a vinculação de um processo a outro processo principal ou acessório, sem prejuízo das suas respectivas tramitações		
17	Realizar a inserção de arquivos e documentos gerados externamente e em outros sistemas, em todas as extensões, incluindo imagens, áudios e vídeos (doc; docx; pdf; xls; xlsx; odt; jpg; jpeg; ods; png; MP3, WAV; MP4, AVI, MOV)		

18	Demonstrar a adoção de fluxos livres e fluxo definidos em um mesmo processo administrativo		
19	Realizar o encaminhamento simultâneo de documentos e processos administrativos a vários usuários.		
20	Demonstrar documentos digitalizados e nato-digitais, incluídos como peças do processo, sem a necessidade de utilização de recursos de armazenamento externo.		
21	Demonstrar o acesso aos processos por intermédio da própria plataforma web, de qualquer local ou dispositivo, desde que haja internet		
22	Demonstrar a funcionalidade para que o usuário possa realizar busca rápida pelo número do processo ou número do documento		
23	Demonstrar a ferramenta para pesquisas textuais no(s) acervo(s) do processo(s), a partir do conteúdo existente nos documentos, com localização de qualquer palavra e destaque para o resultado		
24	Demonstrar a funcionalidade pela qual o usuário possa definir e controlar prazos que cada etapa tem para ser concluída.		
25	Demonstrar a funcionalidade de envio de avisos automáticos por e-mail em situações como: ocorrer movimentações; finalizar prazos; surgir uma nova tarefa		
26	Demonstrar a funcionalidade pela qual o usuário seja informado sobre as tarefas pendentes na tela de entrada do sistema		
27	Demonstrar o visualizador de documentos PDF integrado ao software, permitindo acessar os arquivos pela execução da respectiva aplicação sem abandonar o ambiente de gerenciamento de documentos		
28	Assinar digitalmente documentos e seus respectivos anexos no momento da inserção no sistema		
29	Realizar assinaturas digitais nos documentos criados ou inseridos no sistema, por meio de ferramentas legalmente reconhecidas e amparadas por normas e padrões definidos pelo ICP-Brasil		
30	Demonstrar a funcionalidade que permite assinar digitalmente documentos, em lote ou individualmente (por unidade), utilizando certificado padrão ICP-Brasil na própria ferramenta, com verificação da autenticidade.		
31	Demonstrar que cada documento possa ser assinado por mais de uma pessoa, não restringindo a possibilidade de assinatura ao funcionário que elaborou a peça		
32	Demonstrar a exclusão de um arquivo indexado na ferramenta, conforme controle de acesso, com o devido registro da operação, usuário, data e motivo.		
33	Realizar o <i>download</i> de documentos juntados no sistema, em formato PDF pesquisável, das seguintes formas: _ Download individual de documentos; _ Download de documentos aleatórios, selecionáveis a critério do usuário, a partir de filtro, sem necessitar acessar todos os fluxos para realizar o download. Os documentos gerados deverão conter a identificação dos respectivos usuários responsáveis pela juntada à época.		



34	<p>Converter todas as peças/documentos do processo em um arquivo único, no formato PDF pesquisável. O arquivo deve conter a identificação do processo (nº do processo; data de abertura, origem e assunto) e contar com paginação das peças, respeitada a ordem cronológica.</p> <p>O arquivo gerado deverá conter a identificação dos respectivos usuários responsáveis pela juntada à época.</p>		
35	Realizar <i>upload</i> de documento em formato PDF e, na mesma tela, selecionar os assinantes e disparar um e-mail de comunicação com link para que os assinantes possam acessar e efetivar as assinaturas devidas		
36	Disponibilizar a visão geral do processo, de forma simultânea e em tempo real aos diversos usuários habilitados durante a Prova de Conceito		
37	Demonstrar a funcionalidade que permite ao usuário visualizar todos os processos que estão no seu departamento, sejam eles gerados pelo próprio setor ou provenientes de outros setores internos da contratante.		
38	Demonstrar a funcionalidade que permite que o usuário possa realizar o acompanhamento do andamento dos processos criados e tramitados no sistema		
39	<p>Demonstrar a ferramenta destinada a extração de indicadores de performance e indicadores gráficos para o monitoramento do ciclo de vida de processos, como por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_ Status dos processos (abertos; em tramitação; sem andamento/parados);</li> <li>_ Tempo médio da tramitação;</li> <li>_ Tempo médio sem tramitação (processo aguardando providências/deliberações);</li> <li>_ Processos em andamento;</li> <li>_ número de usuários com acesso simultâneo;</li> <li>_ Quantidade de documentos inseridos por usuário e período.</li> </ul>		
40	Demonstrar a ferramenta de auditoria, com visualização das operações executadas por cada usuário		
41	Demonstrar documentos inseridos no sistema, com exibição da assinatura digital e as suas respectivas informações (signatário; data; hora; formato da assinatura; nº do processo; endereço eletrônico e mecanismo para checagem da autenticidade do documento, do tipo código verificador ou outro) no próprio documento assinado, no rodapé ou no canto direito de cada página		
42	Realizar o registro e rastreamento de documentos por meio de <i>QR Code</i> e mediante identificação do usuário		
43	Demonstrar a funcionalidade que permite a assinatura de documentos PDF com usuário e senha do próprio sistema, obedecendo a mesma política de segurança da ICP-Brasil, sem prejuízo da exibição dos dados da assinatura no respectivo documento e sem a necessidade de certificados digitais em nome do usuário.		
44	Demonstrar a funcionalidade que possibilita realizar a assinatura de documentos através de tablets ou o próprio dispositivo móvel/pessoal de cada um, por meio de login e senha.		

45	Demonstrar a ferramenta para consulta em portal web da autenticidade dos documentos assinados digitalmente no processo.		
46	Realizar a assinatura com uso de certificados digitais (A1; A3; arquivo; nuvem) em documento criados na ferramenta, com posterior inserção no processo		
47	Realizar o arquivamento de um processo.		
48	Realizar o desarquivamento (reabertura) de um processo.		
49	Demonstrar a existência do Canal oficial de atendimento para suporte		
50	O sistema deve permitir utilização de fontes que garantam boa legibilidade em qualquer tipo de tela e resolução, facilidade para localização, uso e organização de menus, facilidade de navegação na interface, com acesso à informação principal com o menor número de cliques possível, sem criação de barreiras: opções de voltar, avançar e fechar devem ser facilmente localizáveis		

## ANEXO II-A – CATÁLOGO DE ATIVIDADES PARA REFERÊNCIA PADRÃO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS SOB DEMANDA

Serviço demandado	Dificuldade	Serviço
Integração via API	Simples	Novo parâmetro opcional em um endpoint (ex: um filtro adicional em uma listagem).
Integração via API	Simples	Mudança no formato de um campo (ex: de DD/MM/YYYY para YYYY-MM-DD).
Integração via API	Simples	Modificar o tempo de expiração do token JWT para aumentar a validade da autenticação.
Integração via API	Simples	Adicionar um novo cabeçalho HTTP para melhorar a segurança ou rastreamento de requisições.
Integração via API	Simples	Ajustar um campo de resposta (ex: alterar o nome de um campo de nome_usuario para usuario_nome).
Integração via API	Simples	Melhorar as mensagens de erro para fornecer feedback mais claro ao cliente.
Integração via API	Simples	Corrigir a formatação da resposta JSON para garantir conformidade com a especificação.
Integração via API	Simples	Atualização de API que utilize tabelas simples
Integração via API	Simples	Alterar o status HTTP de resposta (ex: de 200 OK para 204 No Content em respostas sem corpo).
Integração via API	Simples	Implementação de API para tabelas simples
Integração via API	Médio	Novo endpoint disponível (ex: um relatório que antes não era exposto).
Integração via API	Médio	Mudança na autenticação (ex: de chave de API para OAuth 2.0, exigindo nova implementação no consumo).
Integração via API	Médio	Implementação de paginação (caso a API agora limite a quantidade de registros retornados).
Integração via API	Médio	Mudança no formato da resposta (ex: um array de objetos em vez de um objeto único).
Integração via API	Médio	Adicionar suporte a CORS para permitir chamadas de domínios específicos.
Integração via API	Médio	Novas regras de obrigatoriedade em parâmetros (ex: um campo

		opcional agora se torna obrigatório).
Integração via API	Médio	Respostas assíncronas (ex: um processamento que agora retorna um job ID em vez dos dados direto na resposta).
Integração via API	Médio	Criar uma camada de cache para evitar requisições repetitivas ao banco de dados.
Integração via API	Médio	Implementação de um único endpoint API onde usara mais 2 tabelas ou mais tabelas.
Integração via API	Médio	Refatorar consultas ao banco de dados para otimizar a performance de um endpoint.
Integração via API	Complexo	Implementação de novo endpoint de alta complexidade, envolvendo 2 ou mais tabelas.
Integração via API	Complexo	Mudança no formato de autenticação (ex: de tokens estáticos para OpenID Connect, requerendo novo fluxo de login).
Integração via API	Complexo	Fim da versão atual da API (exige migração completa para uma nova versão com mudanças estruturais).
Integração via API	Complexo	Mudança completa no modelo de dados (ex: campos renomeados ou removidos, impactando seu consumo).
Integração via API	Complexo	Novas exigências de requisitos para API existentes.
Integração via API	Complexo	API passa a utilizar Webhooks para notificações.
Integração via API	Complexo	Exigência de assinatura digital em requisições.
Integração via API	Complexo	Reestruturação completa dos endpoints e recursos.
Customização de formulário	Simples	Alterar rótulos de campos (Ex: Mudar "Nome Completo" para "Nome e Sobrenome")
Customização de formulário	Simples	Reorganizar a ordem dos campos (Ex: Colocar "CPF" antes de "Data de Nascimento")
Customização de formulário	Simples	Definir campos obrigatórios (Ex: Tornar o campo "E-mail" obrigatório)
Customização de formulário	Simples	Modificar valores padrão de campos (Ex: Preencher "Brasil" como país por padrão)
Customização de formulário	Simples	Alterar placeholders nos campos (Ex: Adicionar "Digite seu telefone com DDD")
Customização de formulário	Simples	Aplicar validação simples (Ex: Garantir que "CEP" tenha exatamente 8 números)
Customização de formulário	Simples	Ajustar o tamanho dos campos na interface (Ex: Reduzir a largura do campo "Número")
Customização de formulário	Simples	Habilitar ou desabilitar campos com base em seleções (Ex: Mostrar "Estado" apenas se o país for "Brasil")
Customização de formulário	Simples	Modificar mensagens de erro padrão (Ex: Trocar "Campo obrigatório" por "Por favor, preencha este campo")
Customização de formulário	Simples	Adicionar descrição ou instruções ao lado de campos (Ex: Explicar o formato esperado para "CNPJ")
Customização de formulário	Médio	Adicionar novos campos personalizados (Ex: Criar um campo "Número de Processo")
Customização de formulário	Médio	Criar grupos ou seções dentro do formulário (Ex: Separar "Dados Pessoais" de "Endereço")
Customização de formulário	Médio	Habilitar validação avançada (Ex: Validar se um CNPJ é válido antes do envio)
Customização de formulário	Médio	Definir máscaras de entrada (Ex: Aplicar 000.000.000-00 para CPF automaticamente)
Customização de formulário	Médio	Criar regras de exibição dinâmica (Ex: Exibir "Motivo da desistência" apenas se "Cancelamento" for selecionado)
Customização de formulário	Médio	Personalizar layout e estilos do formulário (Ex: Alterar cores e fontes de campos)

Customização de formulário	Médio	Implementar preenchimento automático (Ex: Preencher cidade/estado ao inserir o CEP)
Customização de formulário	Médio	Integrar o formulário com API externa (Ex: Buscar dados de um usuário pelo CPF via web service)
Customização de formulário	Médio	Gerar PDF do formulário preenchido (Ex: Criar um botão "Baixar Formulário" que gera um PDF)
Customização de formulário	Médio	Implementar múltiplas etapas (formulário wizard) (Ex: Criar um fluxo de preenchimento passo a passo)
Customização de formulário	Complexo	Criação de formulários dinâmicos baseados em regras de negócio (Ex: Permitir que determinados campos sejam exibidos ou ocultados dinamicamente conforme as respostas do usuário, sem necessidade de alteração no código-fonte)
Customização de formulário	Complexo	Integrar o formulário com assinatura digital (Ex: Exigir certificação digital para submissão)
Customização de formulário	Complexo	Criar um fluxo de aprovação baseado no formulário (Ex: Após envio, o formulário precisa de aprovação antes de ser processado)
Customização de formulário	Complexo	Sincronizar dados do formulário com sistemas terceiros (Ex: Enviar os dados diretamente para um ERP ao salvar)
Customização de formulário	Complexo	Adicionar suporte a anexos e documentos (Ex: Permitir upload de PDFs e imagens junto ao formulário)
Customização de formulário	Complexo	Implementação de um sistema de versionamento de formulários (Ex: Permitir que os formulários tenham versões diferentes ao longo do tempo, garantindo que processos antigos utilizem a versão anterior enquanto novos cadastros sigam o novo modelo)
Customização de formulário	Complexo	Implementar formatação condicional em tempo real (Ex: Alterar cores ou campos com base nos dados digitados)
Customização de formulário	Complexo	Construção de um mecanismo de validação avançada via API externa (Ex: Validar automaticamente os dados inseridos nos campos de um formulário comparando-os com uma base de dados externa, como Receita Federal ou sistemas de terceiros)
Customização de formulário	Complexo	Permitir edição de formulários já enviados (Ex: Criar um sistema de reabertura de formulários para ajustes)
Customização de formulário	Complexo	Desenvolvimento de formulários multi-etapas com suporte a workflows personalizados (Ex: Criar formulários que exigem preenchimento progressivo, onde cada etapa precisa ser aprovada por um setor antes de liberar a próxima fase do preenchimento)
Desenvolvimento de funcionalidade	Simples	Adicionar um botão novo na interface (Ex: Criar um botão "Exportar" para baixar relatórios)
Desenvolvimento de funcionalidade	Simples	Criar um campo adicional em um cadastro (Ex: Adicionar "Número do Protocolo" na tela de processos)
Desenvolvimento de funcionalidade	Simples	Exibir uma mensagem de confirmação ao salvar (Ex: Mostrar "Registro salvo com sucesso")
Desenvolvimento de funcionalidade	Simples	Aplicar uma nova regra de validação simples (Ex: Impedir submissão se o campo "Prazo" estiver vazio)
Desenvolvimento de funcionalidade	Simples	Modificar a exibição de uma lista (Ex: Ordenar os processos por data de criação por padrão)
Desenvolvimento de funcionalidade	Simples	Incluir um atalho de teclado (Ex: Ativar "Ctrl + S" para salvar um formulário)
Desenvolvimento de funcionalidade	Simples	Alterar permissões de acesso a uma funcionalidade (Ex: Restringir a exclusão de registros a administradores)
Desenvolvimento de funcionalidade	Simples	Implementar um contador de registros na interface (Ex: Mostrar "Total de processos: 245" no cabeçalho)
Desenvolvimento de funcionalidade	Simples	Destacar visualmente campos obrigatórios (Ex: Aplicar borda vermelha em campos que precisam ser preenchidos)
Desenvolvimento de	Simples	Melhorar a responsividade da interface (Ex: Ajustar tabelas para

funcionalidade		ficarem legíveis no celular)
Desenvolvimento de funcionalidade	Médio	Criar um novo relatório customizável (Ex: Permitir filtragem avançada de processos por status e datas)
Desenvolvimento de funcionalidade	Médio	Implementar um fluxo de aprovação (Ex: Necessidade de dois usuários aprovarem um documento antes de seguir)
Desenvolvimento de funcionalidade	Médio	Adicionar upload de arquivos em um cadastro (Ex: Permitir anexar PDFs a um processo)
Desenvolvimento de funcionalidade	Médio	Implementar um campo adicional de número sequencial automático)
Desenvolvimento de funcionalidade	Médio	Criar integração com um sistema externo via API (Ex: Enviar dados de processos para um tribunal eletrônico)
Desenvolvimento de funcionalidade	Médio	Implementar autenticação em dois fatores (2FA) (Ex: Exigir código via SMS para login)
Desenvolvimento de funcionalidade	Médio	Gerar notificações automáticas para eventos importantes (Ex: Enviar alerta por e-mail quando um prazo estiver próximo)
Desenvolvimento de funcionalidade	Médio	Permitir edição de registros após submissão (Ex: Criar uma opção de reabertura de processos para ajustes)
Desenvolvimento de funcionalidade	Médio	Criar uma funcionalidade de busca avançada (Ex: Pesquisar processos usando múltiplos filtros combinados)
Desenvolvimento de funcionalidade	Médio	Automatizar cálculos e preenchimentos (Ex: Calcular datas de vencimento automaticamente com base em regras)
Desenvolvimento de funcionalidade	Complexo	Desenvolver um módulo completo de gestão de usuários (Ex: Criar telas para cadastro, permissões e auditoria de acessos)
Desenvolvimento de funcionalidade	Complexo	Implementar assinatura digital em documentos (Ex: Integrar certificação digital ICP-Brasil para validação jurídica)
Desenvolvimento de funcionalidade	Complexo	Criar um fluxo automatizado de processos (Ex: Determinar etapas automáticas baseadas em regras de negócio)
Desenvolvimento de funcionalidade	Complexo	Construir um sistema de auditoria detalhado (Ex: Registrar todas as ações de usuários no banco de dados)
Desenvolvimento de funcionalidade	Complexo	Criar um sistema de login com autenticação federada (Ex: Permitir login via Gov.br ou outras identidades digitais)
Desenvolvimento de funcionalidade	Complexo	Implementar WebSockets para atualizações em tempo real (Ex: Atualizar automaticamente a lista de processos sem precisar recarregar a página)
Desenvolvimento de funcionalidade	Complexo	Construir uma API própria para consumo externo (Ex: Expor endpoints para outros sistemas consultarem dados internos)
Desenvolvimento de funcionalidade	Complexo	Desenvolver um fluxo de automação de documentos (Ex: Gerar e preencher contratos automaticamente com base em templates)
Desenvolvimento de funcionalidade	Complexo	Criar um sistema de controle de prazos avançado (Ex: Alertar diferentes partes envolvidas com base em regras personalizadas)
Desenvolvimento de funcionalidade	Complexo	Criação de um Sistema de Notificações Multicanal e Personalizável (Ex: Desenvolver um módulo que permita o envio de notificações personalizadas via e-mail, SMS, push notifications e webhooks, com regras configuráveis pelo usuário, integração com provedores externos e registro completo de logs para auditoria)
Ajuste de funcionalidades específicas	Simples	Corrigir erro de exibição na interface (Ex: Ajustar um campo que está cortando o texto na tela de cadastro)
Ajuste de funcionalidades específicas	Simples	Renomear rótulos de botões ou links (Ex: Trocar o nome do botão "Enviar" para "Protocolar")
Ajuste de funcionalidades específicas	Simples	Ajustar cálculos simples em campos de entrada (Ex: Corrigir erro na soma de valores exibida no relatório)
Ajuste de funcionalidades específicas	Simples	Reorganizar a ordem dos campos em formulários (Ex: Mover "Data de Nascimento" antes do campo "CPF")
Ajuste de funcionalidades	Simples	Padronizar mensagens de erro para maior clareza (Ex: Alterar "Erro



específicas		desconhecido" para "Preencha o campo obrigatório")
Ajuste de funcionalidades específicas	Simple	Melhorar o layout de tabelas e listas (Ex: Ajustar espaçamento entre colunas para melhor leitura)
Ajuste de funcionalidades específicas	Simple	Corrigir alinhamentos e espaçamentos na interface (Ex: Garantir que botões e labels estejam alinhados corretamente)
Ajuste de funcionalidades específicas	Simple	Habilitar/desabilitar campos com base em seleções (Ex: Ativar o campo "Justificativa" apenas se "Outros" for selecionado)
Ajuste de funcionalidades específicas	Simple	Atualizar ícones conforme padrão visual do sistema (Ex: Substituir ícones antigos por um novo conjunto mais moderno)
Ajuste de funcionalidades específicas	Simple	Criar atalhos de teclado para ações comuns (Ex: Criar um atalho "Ctrl + S" para salvar formulários rapidamente)
Ajuste de funcionalidades específicas	Médio	Criar novos filtros avançados em relatórios (Ex: Permitir busca por múltiplos critérios combinados)
Ajuste de funcionalidades específicas	Médio	Adicionar um novo status personalizado para processos (Ex: Criar um status "Em Revisão" para diferenciar etapas do fluxo)
Ajuste de funcionalidades específicas	Médio	Implementar uma nova validação de campos obrigatórios (Ex: Garantir que o campo "Justificativa" seja obrigatório em recusas)
Ajuste de funcionalidades específicas	Médio	Reorganizar menus para melhor usabilidade (Ex: Agrupar opções similares para facilitar navegação no sistema)
Ajuste de funcionalidades específicas	Médio	Otimizar consultas para reduzir tempo de carregamento (Ex: Ajustar índices no banco de dados para melhorar performance)
Ajuste de funcionalidades específicas	Médio	Criar logs detalhados para rastreamento de ações (Ex: Registrar todas as ações realizadas por um usuário no sistema)
Ajuste de funcionalidades específicas	Médio	Permitir edição de registros após submissão (Ex: Criar um fluxo de reabertura de processos com aprovação necessária)
Ajuste de funcionalidades específicas	Médio	Personalizar mensagens de notificação por e-mail (Ex: Permitir que usuários escolham quais notificações desejam receber)
Ajuste de funcionalidades específicas	Médio	Adicionar uma opção para exportação de relatórios (Ex: Criar um botão "Baixar Relatório" em formato PDF ou Excel)
Ajuste de funcionalidades específicas	Médio	Automatizar o preenchimento de alguns campos conforme regras de negócio (Ex: Preencher automaticamente "Data de Vencimento" com base na "Data de Início")
Ajuste de funcionalidades específicas	Complexo	Refatorar um módulo para melhorar desempenho e manutenção (Ex: Reestruturar um módulo que está causando lentidão no sistema)
Ajuste de funcionalidades específicas	Complexo	Criar um sistema de permissões granular e dinâmico (Ex: Permitir que administradores definam regras de acesso detalhadas por funcionalidade)
Ajuste de funcionalidades específicas	Complexo	Habilitar controle de acesso avançado por grupos de usuários (Ex: Restringir acesso a determinados campos com base no perfil do usuário)
Ajuste de funcionalidades específicas	Complexo	Desenvolver um mecanismo de auditoria completo (Ex: Registrar todas as edições feitas em um formulário para rastreabilidade)
Ajuste de funcionalidades específicas	Complexo	Reestruturar lógica de um fluxo de trabalho crítico (Ex: Alterar as regras de peticionamento para reduzir tempo de resposta)
Ajuste de funcionalidades específicas	Complexo	Construir um painel administrativo para personalização do sistema (Ex: Criar uma tela onde gestores possam configurar regras sem precisar de código)
Ajuste de funcionalidades específicas	Complexo	Integrar um módulo de assinatura digital para documentos (Ex: Habilitar assinatura eletrônica nos contratos e atas de reunião)
Ajuste de funcionalidades específicas	Complexo	Automatizar fluxos de trabalho com base em inteligência artificial (Ex: Criar um motor de IA que sugere ações com base em padrões históricos)
Ajuste de funcionalidades específicas	Complexo	Permitir a edição de funcionalidades via painel de configuração (Ex: Criar um módulo onde administradores possam ativar ou desativar funcionalidades específicas)



Ajuste de funcionalidades específicas	Complexo	Implementar um sistema de backup e recuperação para ajustes críticos (Ex: Criar um backup automático antes de aplicar qualquer alteração em funcionalidades essenciais)
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Simples	
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Simples	Renomear rótulos de campos em um formulário (Ex: Trocar "Cliente" por "Requerente")
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Simples	Adicionar filtros básicos em um relatório (Ex: Permitir filtrar processos por data de criação)
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Simples	Mudar cores e estilos de um dashboard (Ex: Alterar a cor dos gráficos para seguir a identidade visual da empresa)
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Simples	Exibir ou ocultar colunas em um relatório (Ex: Permitir ocultar "Número do Processo" para determinados usuários)
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Simples	Modificar a ordem dos campos em um formulário (Ex: Mover "Data de Nascimento" antes de "CPF")
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Simples	Definir campos obrigatórios em formulários (Ex: Tornar "E-mail" um campo obrigatório)
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Simples	Aplicar máscara de entrada em um campo (Ex: Formatar CPF como "000.000.000-00")
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Simples	Adicionar um contador de registros em um relatório (Ex: Exibir "Total de processos: 450")
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Simples	Configurar permissões básicas para visualização de dashboards (Ex: Bloquear acesso ao dashboard de gerência para usuários comuns)
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Médio	Criar relatório de média complexidade, com 4 a 6 relacionamentos.
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Médio	Criar um fluxo condicional para formulários (Ex: Exibir o campo "Justificativa" apenas se a opção "Recusa" for selecionada)
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Médio	Desenvolver filtros avançados em relatórios (Ex: Criar um filtro combinando status, período e tipo de processo)
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Médio	Criar painéis personalizados para diferentes usuários (Ex: Um advogado vê apenas seus processos, enquanto o gestor vê todos)
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Médio	Automatizar cálculos em formulários (Ex: Calcular prazos automaticamente com base na data de entrada do processo)
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Médio	Gerar relatórios customizados em PDF ou Excel (Ex: Criar um botão "Exportar para Excel" em uma listagem)
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Médio	Implementar gráficos dinâmicos em dashboards (Ex: Exibir um gráfico de processos ativos por status)
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Médio	Criar um fluxo de aprovação para formulários (Ex: Um supervisor precisa aprovar um pedido antes que ele avance para o próximo estágio)

Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Médio	Integrar um dashboard com dados externos (Ex: Buscar estatísticas de processos de um outro sistema via API)
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Médio	Adicionar indicadores de desempenho no dashboard (Ex: Exibir tempo médio de tramitação dos processos)
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Complexo	Criar relatório complexo, com calculos e agrupamentos.
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Complexo	Criar um sistema de fluxos automatizados (Ex: Configurar regras para que processos avancem automaticamente de acordo com condições pré-definidas)
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Complexo	Implementar um mecanismo de assinatura digital nos formulários (Ex: Exigir certificação digital para submissão de documentos)
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Complexo	Gerar relatórios analíticos preditivos (Ex: Utilizar inteligência artificial para prever o tempo médio de resolução de processos)
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Complexo	Desenvolvimento de um Configurador de Fluxos Totalmente Personalizável (Ex: Criar uma interface gráfica que permita aos administradores definir e modificar fluxos de trabalho arrastando e conectando etapas, com regras condicionais, responsáveis e ações automatizadas, sem necessidade de programação)
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Complexo	Personalizar relatórios de acordo com regras de negócio (Ex: Exibir informações diferentes dependendo do tipo de usuário que acessa o relatório)
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Complexo	Criar um mecanismo de logs e auditoria para fluxos (Ex: Registrar todas as ações realizadas em um formulário e gerar um histórico detalhado)
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Complexo	Permitir a edição de processos já finalizados mediante autorização (Ex: Criar um sistema de reabertura de processos com trilha de auditoria)
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Complexo	Automatizar a extração de dados de formulários para outras plataformas (Ex: Enviar automaticamente as informações de um formulário para um sistema de BI)
Personalização de fluxos, formulários, relatórios e dashboards	Complexo	Implementação de um Mecanismo de Relatórios Agendados e Automáticos (Ex: Permitir que usuários configurem relatórios para serem gerados e enviados automaticamente em períodos específicos (diário, semanal, mensal), definindo filtros e formatos de exportação (PDF, Excel, CSV), com integração a serviços de e-mail e armazenamento na nuvem)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Simple	Alterar a paleta de cores para seguir a identidade visual (Ex: Ajustar botões e cabeçalhos para cores institucionais)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Simple	Atualizar logotipo e elementos visuais (Ex: Substituir o logotipo antigo pelo novo fornecido pelo contratante)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Simple	Modificar fontes e tamanhos de texto (Ex: Aplicar a fonte oficial da empresa em títulos e parágrafos)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Simple	Reorganizar a posição de elementos na tela (Ex: Mover o botão "Salvar" para um local mais intuitivo)

Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Simple	Personalizar ícones conforme padrão da empresa (Ex: Substituir ícones genéricos por ícones oficiais)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Simple	Padronizar bordas, espaçamentos e alinhamentos (Ex: Garantir que botões e formulários tenham espaçamentos iguais)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Simple	Aplicar regras de responsividade para telas menores (Ex: Ajustar menus para exibição adequada em celulares)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Simple	Configurar um tema claro e escuro (Ex: Permitir alternância entre modo claro e escuro conforme preferência do usuário)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Simple	Melhorar contraste para acessibilidade (Ex: Aumentar o contraste entre texto e fundo para melhor legibilidade)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Simple	Aplicar estilos de botões e links conforme diretrizes (Ex: Botões primários devem ser verdes, secundários devem ser cinza)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Médio	Criar templates reutilizáveis para novas telas (Ex: Padrão para formulários, tabelas e cards)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Médio	Personalizar cabeçalhos e rodapés fixos no sistema (Ex: Inserir informações institucionais no rodapé de todas as páginas)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Médio	Implementar animações e transições suaves (Ex: Adicionar animação ao abrir e fechar modais)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Médio	Reestruturar menus para melhor experiência do usuário (Ex: Tornar o menu lateral expansível conforme necessidade)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Médio	Modificar a aparência de tabelas e listas (Ex: Adicionar cores alternadas em linhas para facilitar a leitura)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Médio	Ajustar a exibição de gráficos e relatórios (Ex: Alterar layout dos gráficos para seguir padrão da empresa)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Médio	Criar um guia de estilos integrado ao sistema (Ex: Definir padrões para cores, fontes e botões)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Médio	Personalizar mensagens de alerta e confirmação (Ex: Trocar mensagens genéricas por textos institucionais mais formais)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Médio	Aplicar regras de acessibilidade (Ex: Permitir navegação completa via teclado e leitores de tela)

do contratante		
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Médio	Desenvolver layouts específicos para diferentes perfis de usuários (Ex: Interfaces mais simples para operadores e mais completas para gestores)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Complexo	Criar um sistema de personalização de layout pelo usuário (Ex: Permitir que cada usuário escolha o esquema de cores e organização da tela)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Complexo	Redesenhar completamente a interface conforme um novo design system (Ex: Atualizar toda a UI para seguir um padrão moderno e unificado)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Complexo	Implementar um framework de componentes visuais reutilizáveis (Ex: Criar uma biblioteca de componentes UI que possa ser utilizada em todo o sistema)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Complexo	Criar um layout dinâmico e adaptável para diferentes dispositivos (Ex: Garantir experiência fluida em desktops, tablets e celulares)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Complexo	Otimizar o desempenho da interface para carregamento mais rápido (Ex: Reduzir tempo de renderização e melhorar caching de elementos visuais)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Complexo	Integrar animações avançadas sem comprometer a performance (Ex: Criar transições suaves entre telas sem impacto no tempo de resposta)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Complexo	Criar um dashboard modular totalmente personalizável (Ex: Permitir que o usuário escolha quais widgets visualizar e onde posicioná-los)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Complexo	Adaptar a interface para suporte multilíngue (Ex: Permitir alternância de idioma sem afetar a estrutura da UI)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Complexo	Redesenhar toda a experiência do usuário (UX) com base em pesquisas (Ex: Realizar testes com usuários para definir a melhor navegação)
Adequação de layouts e interfaces conforme identidade visual e diretrizes do contratante	Complexo	Criar um sistema de temas alternativos conforme diferentes marcas (Ex: O mesmo sistema deve suportar diferentes identidades visuais dependendo do cliente final)
Parametrização de Fluxo	Simples	Permitir configuração de prazos em um fluxo (Ex: Definir que uma etapa do processo deve ser concluída em até 5 dias úteis)
Parametrização de Fluxo	Simples	Habilitar ou desabilitar etapas opcionais (Ex: Tornar a etapa "Revisão Jurídica" opcional para determinados tipos de processos)
Parametrização de Fluxo	Simples	Configurar responsáveis por cada etapa (Ex: Designar que apenas usuários do setor "Financeiro" podem aprovar uma solicitação)
Parametrização de Fluxo	Simples	Personalizar notificações do fluxo (Ex: Enviar alerta por e-mail quando um processo for movimentado para uma etapa específica)
Parametrização de Fluxo	Simples	Modificar ordem de execução de etapas (Ex: Trocar a posição da etapa "Validação Documental" antes da "Aprovação")
Parametrização de Fluxo	Simples	Ativar histórico de alterações no fluxo (Ex: Exibir um log das ações)

		realizadas em cada etapa)
Parametrização de Fluxo	Simples	Criar regras simples para transições (Ex: Permitir avanço para a próxima etapa apenas se todos os documentos estiverem anexados)
Parametrização de Fluxo	Simples	Definir regras de visibilidade para usuários (Ex: Apenas gestores podem visualizar processos na etapa de "Auditoria")
Parametrização de Fluxo	Simples	Permitir personalização de botões em cada etapa (Ex: Substituir "Próximo" por "Encaminhar para Revisão")
Parametrização de Fluxo	Simples	Gerar um relatório simples de acompanhamento do fluxo (Ex: Mostrar quantos processos estão em cada etapa)
Parametrização de Fluxo	Médio	Criar fluxos diferenciados para tipos de processos (Ex: Configurar um fluxo diferente para processos judiciais e administrativos)
Parametrização de Fluxo	Médio	Definir critérios dinâmicos para avanço de etapas (Ex: Bloquear avanço se um campo obrigatório não estiver preenchido)
Parametrização de Fluxo	Médio	Personalizar regras de aprovação por nível hierárquico (Ex: Processos acima de R\$ 10.000 exigem aprovação de um diretor)
Parametrização de Fluxo	Médio	Criar dependências entre fluxos diferentes (Ex: Um processo só pode avançar se outro processo vinculado estiver concluído)
Parametrização de Fluxo	Médio	Configuração de Regras de Transição Personalizadas entre Etapas (Ex: Permitir que administradores definam regras específicas para avanço ou retorno de etapas no fluxo, como obrigatoriedade de preenchimento de determinados campos, aprovação por um responsável ou validação de documentos anexados antes da movimentação)
Parametrização de Fluxo	Médio	Automatizar movimentação com base em eventos externos (Ex: Se um documento for assinado digitalmente, avançar automaticamente para a próxima etapa)
Parametrização de Fluxo	Médio	Habilitar controle de edição por etapa do fluxo (Ex: Apenas o setor jurídico pode editar o campo "Parecer Final")
Parametrização de Fluxo	Médio	Integrar parametrização com um sistema externo (Ex: Sincronizar o fluxo de um processo com um sistema de ERP ou CRM)
Parametrização de Fluxo	Médio	Criar regras de escalonamento automático (Ex: Se um processo atrasar, encaminhar automaticamente para um supervisor)
Parametrização de Fluxo	Médio	Adicionar métricas de desempenho do fluxo (Ex: Medir tempo médio de conclusão de cada etapa para otimização)
Parametrização de Fluxo	Complexo	Permitir que usuários configurem seus próprios fluxos (Ex: Criar um editor gráfico onde administradores definem etapas e transições)
Parametrização de Fluxo	Complexo	Criar um mecanismo de reprocessamento de fluxos (Ex: Permitir refazer etapas anteriores sem perder rastreabilidade)
Parametrização de Fluxo	Complexo	Desenvolver um sistema de auditoria completa dos fluxos (Ex: Registrar todas as ações e regras aplicadas em cada etapa)
Parametrização de Fluxo	Complexo	Automatizar processos com base em machine learning (Ex: Priorizar automaticamente fluxos críticos conforme análise de padrões)
Parametrização de Fluxo	Complexo	Habilitar criação de múltiplos fluxos concorrentes (Ex: Um mesmo processo pode seguir dois caminhos simultaneamente)
Parametrização de Fluxo	Complexo	Permitir regras dinâmicas baseadas em variáveis externas (Ex: Se o sistema de terceiros alterar um status, modificar automaticamente o fluxo no sistema)
Parametrização de Fluxo	Complexo	Criar um motor de regras altamente parametrizável (Ex: Permitir definir condições avançadas sem necessidade de código)
Parametrização de Fluxo	Complexo	Construir um painel de monitoramento avançado (Ex: Exibir em tempo real o status de todos os fluxos ativos com alertas automáticos)

Níveis de esforço (complexidade):

- **Simples:** Atividades rotineiras, que exigem conhecimentos básicos e treinamento mínimo, normalmente executadas por profissionais de nível júnior, com supervisão mínima.
- **Médio:** Atividades que requerem conhecimentos intermediários e experiência prévia, normalmente executadas por profissionais de nível pleno com supervisão eventual.
- **Complexo:** Atividades que exigem conhecimento avançado, análise crítica e tomada de decisões complexas, executadas por profissionais de nível sênior ou especialistas.