

CONTRATO LICENCIAMENTO DE USO DE SOFTWARE E OUTRAS AVENÇAS

CENTRO UNIVERSITÁRIO MUNICIPAL DE FRANCA, inscrito no CNPJ sob nº 47.987.136/0001-09, com sede em Franca, no Estado de São Paulo, na Av. Ismael Alonso y Alonso, 2400, CEP 14403-430, neste ato representado por Alfredo José Machado Neto, portador do CPF nº 369.208.608-30 e da Carteira de Identidade nº 4.885.208 SSP/SP, a seguir denominada simplesmente **CONTRATANTE**; e, de outro lado,

1Doc TECNOLOGIA S.A., inscrita no CNPJ sob o nº 19.625.833/0001-76, com sede na Rua Luiz Boiteux Piazza, 1302, Sapiens Parque, CEP 88056-000, bairro Cachoeira do Bom Jesus – cidade de Florianópolis – SC, neste ato representada por sua procuradora legalmente constituída Alice Leão Luz de Oliveira, inscrita no CPF sob o nº 104.764.646-33, a seguir denominada simplesmente **CONTRATADA**.

As partes acima identificadas têm, entre si, justo e acertado, o presente CONTRATO, que se regerá pelas cláusulas e condições a seguir:

1. DEFINIÇÕES TERMINOLÓGICAS

Para os efeitos da presente relação todas as palavras e expressões constantes da lista abaixo, deverão ser entendidas conforme o respectivo significado:

CONTRATANTE: Trata-se da pessoa jurídica que contrata a PLATAFORMA da 1Doc.

USUÁRIO: Trata-se de qualquer pessoa física que acesse a PLATAFORMA em nome da **CONTRATANTE**. O USUÁRIO denominado “Administrador” terá poderes para configurar e customizar o sistema dentro de certas limitações, adicionar ou remover outros USUÁRIOS para a mesma empresa, e determinar os poderes hierárquicos de cada USUÁRIO. O USUÁRIO denominado “Nível 2” terá apenas poderes para atuar no sistema de maneira operacional, e o USUÁRIO denominado “Nível 3” terá poderes limitados apenas para visualizar contratos e informações específicos, sem permissão para executar ações dentro do SISTEMA.

CONTRATADA: Trata-se da pessoa jurídica, proprietária da PLATAFORMA denominada 1Doc.

PLATAFORMA: Trata-se de uma PLATAFORMA denominada “1Doc” e que possui as funcionalidades de gestão, formatação, edição e assinatura digital de contratos pelo USUÁRIO, o qual será a pessoa responsável pela definição dos parâmetros operacionais, validação e gestão de tais documentos.

2. PREÂMBULO

Considerando que este Contrato entra em vigor em relação à **CONTRATANTE** e os seus USUÁRIOS vinculados na data em que esta parte assinar este documento, sendo esta a considerada “data efetiva” da contratação.

Considerando que a **CONTRATANTE** e seus USUÁRIOS se comprometem a utilizar a PLATAFORMA e todas as suas ferramentas de acordo com a legislação vigente, a moral, a ordem pública, as condições gerais de uso e as condições particulares que, conforme o caso, sejam aplicáveis.

Considerando que o USUÁRIO é responsável por qualquer atividade que ocorra sob seu login e senha, ou seja, é responsável por manter sua senha segura, sendo a **CONTRATANTE** responsável por todos seus usuários.

Considerando que o USUÁRIO é o único responsável por sua interação com terceiros através da PLATAFORMA e concorda que a 1Doc não é responsável ou será responsabilizada pela conduta de nenhum USUÁRIO. O USUÁRIO deverá ter bom senso e exercitar o seu melhor julgamento ao interagir com terceiros e divulgar informações.

3. OBJETO DO CONTRATO

- 3.1. O presente instrumento tem como objeto o licenciamento de uso de software, denominada PLATAFORMA “1Doc”, nos termos desse Contrato, de forma onerosa, intransferível e não exclusiva, com as funcionalidades previstas de gestão, formatação, edição e assinatura digital de documentos de forma ilimitada, na modalidade software as a service, bem como a prestação de serviços de processamento de dados, assessoria, suporte técnico e manutenção do referido software, nos termos do **Anexo I – Proposta Comercial**.
- 3.2. Sendo mera ferramenta virtual para a gestão e assinatura digital de documentos realizados por USUÁRIOS da **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA**:
- 3.2.1. não edita, não organiza e nem gerencia o conteúdo inserido ou visualizado na plataforma pelos USUÁRIOS;
- 3.2.2. não procede por qualquer forma à verificação e fiscalização prévia ou posterior dos conteúdos disponibilizados, especialmente sua origem, o estado em que se encontram e a sua conformidade com a legislação brasileira e internacional.
- 3.3. O objeto contratado não inclui, de forma alguma, acesso à Internet ou os equipamentos necessários para o funcionamento da PLATAFORMA. Desta forma, será de integral e exclusiva responsabilidade da **CONTRATANTE** e dos seus USUÁRIOS obter DISPOSITIVOS ELETRÔNICOS COMPATÍVEIS COM O SISTEMA OPERACIONAL DA PLATAFORMA, ACESSO À INTERNET, SENDO RECOMENDÁVEL QUE POSSUA ALTA VELOCIDADE, PODENDO SER EXIGIDAS ATUALIZAÇÕES PERIÓDICAS DO DISPOSITIVO ELETRÔNICO.
- 3.4. A **CONTRATANTE** declara e aceita que a PLATAFORMA está em constante desenvolvimento e que novas versões poderão ser disponibilizadas a qualquer momento, sem aviso prévio.
- 3.5. A **CONTRATANTE**, através do seu USUÁRIO ADMINISTRADOR deverá cadastrar e fazer a gestão dos seus profissionais autorizados a utilizar a PLATAFORMA mediante inclusão via Painel do USUÁRIO, assumindo a responsabilidade pelas ações dos seus USUÁRIOS vinculados.

4. DO VALOR E FORMA DE PAGAMENTO

- 4.1. Em contrapartida à prestação do objeto contratual a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** os valores abaixo:
- 4.1.1. O valor do licenciamento para até 50 usuários é de R\$ 1.466,00 (um mil, quatrocentos e sessenta e seis reais) mensais.
- 4.2. A **CONTRATANTE** pagará em até D+30 após a emissão da Nota Fiscal pela **CONTRATADA**. No caso da data do pagamento ocorrer em dia sem expediente, o pagamento será efetuado no primeiro dia útil subsequente, sendo o pagamento efetuado através de crédito em conta da **CONTRATADA**.
- 4.3. A falta de pagamento nas datas determinadas para seu vencimento poderá acarretar na suspensão de acesso à PLATAFORMA, conforme decisão da **CONTRATADA**, até que as pendências financeiras sejam regularizadas, bem como multa de 2% (dois por cento) sobre o saldo devedor, juros simples de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária pela variação do índice IGP-M ou qualquer outro que venha substituí-lo.
- 4.3.1. Suspenso o acesso à PLATAFORMA, a **CONTRATADA** manterá as informações inseridas pelo período de 30 (trinta) dias contados da data inicial de suspensão de acesso. Neste período, a 1Doc tornará as informações da **CONTRATANTE** disponíveis para serem extraídas da PLATAFORMA em formato CSV, bem como seus anexos no formato original.

- 4.4. Caso a suspensão permaneça por prazo superior a 30 (trinta) dias, a **CONTRATADA** poderá excluir integralmente as informações lançadas na PLATAFORMA pelos USUÁRIOS vinculados à **CONTRATANTE**.
- 4.5. Os valores estabelecidos no ato do licenciamento da PLATAFORMA serão atualizados anualmente, ou no menor lapso de tempo legalmente permitido, pela variação do IGPM-FGV acumulado no período, ou no caso de extinção deste, de outro índice oficial que venha a substituí-lo.
- 4.6. **O pagamento posterior à SUSPENSÃO acarreta o restabelecimento dos Serviços e da PLATAFORMA em até 24 (vinte e quatro horas) ou no primeiro dia útil a contar do recebimento do comprovante de pagamento pela CONTRATADA, sem qualquer efeito retroativo, incluindo-se descontos por não utilização, referente ao período suspenso.**
- 4.7. A partir da SUSPENSÃO, a **CONTRATANTE** poderá ser informada, através do canal de comunicação da **CONTRATADA**, diariamente ou a critério da **CONTRATADA**, pelo período de 30 (trinta) dias, da existência do débito.
- 4.7.1. **Caso não ocorra o pagamento no prazo previsto no item anterior, a prestação dos serviços e da disponibilização da PLATAFORMA poderão ser RESCINDIDAS, a critério da CONTRATADA.**
- 4.8. **O PAGAMENTO DO DÉBITO POSTERIOR À RESCISÃO NÃO IMPLICARÁ NO RESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS. CASO SEJA DE INTERESSE DA EMPRESA, SERÁ NECESSÁRIA A REALIZAÇÃO DE NOVA CONTRATAÇÃO, SUJEITANDO-SE AOS VALORES QUE ESTIVEREM VIGENTES POR OCASIÃO DESTA NOVA CONTRATAÇÃO, SEM QUALQUER EFEITO RETROATIVO REFERENTE AO PERÍODO EM QUE OS SERVIÇOS RESTARAM SUSPENSOS, SALVO EM RELAÇÃO À MANUTENÇÃO DE SEUS DADOS E INFORMAÇÕES SE, ENTRE O CANCELAMENTO E A NOVA CONTRATAÇÃO, NÃO TIVER PASSADO O PRAZO DE 30 (trinta) DIAS E SE O USUÁRIO AUTORIZOU A MANUTENÇÃO DE TAIS DADOS PELA CONTRATADA PARA A FINALIDADE EXCLUSIVA DA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS E UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA POR TAL PERÍODO.**
- 4.9. Todos os tributos federais e municipais, encargos e contribuições fiscais, eventualmente devidos em decorrência do objeto deste Contrato serão de responsabilidade da Parte que a lei determinar, bem como as obrigações acessórias. Caso sejam criados, após assinatura deste contrato, novos tributos, encargos ou contribuições, ou modificados os já existentes de forma que altere a base de cálculo e/ou alíquotas dos atuais, ocasionando o aumento ou diminuição dos recolhimentos, com repercussão na economia contratual, o preço será revisado modo a recompor o equilíbrio econômico deste.
5. **DO ACESSO À PLATAFORMA E DO CADASTRO**
- 5.1. O acesso à PLATAFORMA pelo USUÁRIO vinculado à **CONTRATANTE** se dará sempre por meio de login e de senha, de caráter pessoal e intransferível, escolhida pelo próprio, sendo este o responsável por sua guarda e sigilo.
- 5.1.1. É vedada a transferência, por qualquer forma, do cadastro do USUÁRIO a terceiros.
- 5.2. Para utilizar a PLATAFORMA o USUÁRIO deverá ter, no mínimo, 18 (dezoito) anos de idade completos, bem como ter capacidade civil e declarar e garantir que as informações prestadas são verdadeiras, leu, compreendeu, concordou e que está integralmente de acordo com as regras previstas neste termo.
- 5.3. É de exclusiva responsabilidade do USUÁRIO vinculado à **CONTRATANTE** fornecer, atualizar e garantir a veracidade dos dados cadastrais, respondendo estes de forma cível e criminal pelos dados que porventura sejam inverídicos ou inexatos.

5.4. A 1Doc SE RESERVA O DIREITO DE UTILIZAR TODOS OS MEIOS VÁLIDOS E POSSÍVEIS PARA IDENTIFICAR OS USUÁRIOS, BEM COMO O DIREITO DE SOLICITAR DADOS E DOCUMENTOS ADICIONAIS, OS QUAIS A PRIMEIRA ESTIME SEREM PERTINENTES, A FIM DE CONFERIR A VERACIDADE DO CADASTRO.

5.5. Os USUÁRIOS vinculados à **CONTRATANTE** comprometem-se a notificar a **CONTRATADA** imediatamente, por meio dos canais de contato mantidos pela última na PLATAFORMA, a respeito de qualquer uso não autorizado de sua conta ou a respeito de conhecimento de quaisquer irregularidades que possam ocasionar danos aos USUÁRIOS, à **CONTRATADA** ou a terceiros. **Em razão da área exclusiva de acesso para USUÁRIOS, estes declaram que serão os únicos responsáveis pelas operações efetuadas em sua conta, uma vez que o acesso só será possível mediante a utilização de senha de seu exclusivo conhecimento.**

5.6. Quando o USUÁRIO vinculado à **CONTRATANTE** solicitar a recuperação de senha, a **CONTRATADA** fornecerá, via e-mail, uma senha provisória para possibilitar o acesso, devendo o USUÁRIO, obrigatoriamente, criar uma senha de seu exclusivo conhecimento.

5.6.1. A **CONTRATADA** disponibiliza a opção de troca de senha aos usuários vinculados à **CONTRATANTE** mediante procedimentos específicos e recomenda sua alteração periodicamente.

5.7. Caso julgue necessário, a **CONTRATADA** poderá adotar outras ferramentas de segurança para serem utilizadas em conjunto com a senha pessoal, visando maior segurança das operações eletrônicas.

6. DA RESPONSABILIDADE DE INSERÇÃO, DA GESTÃO DOS DADOS NA PLATAFORMA E DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

6.1. A PLATAFORMA desenvolvida pela **CONTRATADA** trata-se de uma ferramenta de gestão e assinatura digital de documentos, **MOTIVO PELO QUAL AS RESPONSABILIDADES POR TODAS AS OBRIGAÇÕES QUE RECAIAM NAS ATIVIDADES DA EMPRESA EM RAZÃO DOS DOCUMENTOS GERIDOS ATRAVÉS DA PLATAFORMA, SEJAM FISCAIS, TRIBUTÁRIAS, TRABALHISTAS, CONSUMERISTAS, DIREITO DE IMAGEM E PERSONALIDADE OU DE QUALQUER OUTRA NATUREZA, SERÃO EXCLUSIVAMENTE DA CONTRATANTE, ISENTANDO A CONTRATADA.** Excetua-se a esta hipótese a eventual responsabilização da **CONTRATADA** decorrente do seu descumprimento da LGPD e que gere quaisquer repercussões indenizatórias à **CONTRATANTE**.

6.1.1. O USUÁRIO, representante legal da **CONTRATANTE**, está ciente de que todas as informações e dados são inseridos, produzidos e disponibilizados são de sua responsabilidade, sem que haja qualquer tipo de modificação ou criação por parte da 1Doc, que não cria, não edita, e não é, de qualquer forma, responsável pelo conteúdo das informações e dados introduzidos no sistema, na medida em que o serviço prestado restringe-se à disponibilização de um aplicativo de facilitação do gerenciamento dos dados.

6.1.2. O USUÁRIO, representante da **CONTRATANTE**, concorda que é responsável pelas definições do sistema, por seus próprios critérios, interesses e necessidades.

6.2. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela existência, quantidade, qualidade, estado, integridade ou legitimidade dos dados, conteúdos e informações inseridas pelo USUÁRIO da **CONTRATANTE**, na medida em que não realiza qualquer controle quanto ao uso dos dados, restringindo-se a garantir o funcionamento adequado do *software*.

- 6.3. Em nenhum caso a **CONTRATADA** será responsável pelo lucro cessante ou por qualquer outro dano e/ou prejuízo que a **EMPRESA** possa sofrer devido às configurações estabelecidas na **PLATAFORMA** pela **CONTRATANTE** ou pelos dados incorretamente inseridos por esta. Assim sendo, a responsabilidade pelos serviços prestados restringe-se à disponibilização de um software de gerenciamento, bem como à prestação de suporte técnico e resolução de problemas, se necessário.
- 6.4. A **CONTRATANTE** É EXCLUSIVAMENTE RESPONSÁVEL PELO CUMPRIMENTO DE TODAS AS LEIS APLICÁVEIS AO SEU NEGÓCIO, INCLUINDO LEIS E REGULAMENTOS, E QUAISQUER LICENÇAS OU CONTRATOS A QUE ESTIVER OBRIGADO.
- 6.5. A **CONTRATANTE** se responsabiliza por: (a) manter a confidencialidade da senha e das Contas de Administrador; (b) designar quem está autorizado a acessar as Contas de Administrador e © assegurar que todas as atividades que ocorrerem em conexão com as Contas de Administrador cumpram os direitos e deveres contidos nestes Termos.
- 6.6. A **CONTRATANTE** concorda que a emissão de documentos eletrônicos é de sua inteira e exclusiva responsabilidade, na medida em que feita a partir de configurações que são de responsabilidade desta.
- 6.7. A **CONTRATADA** trabalhará e enviará os seus maiores esforços para manter a infraestrutura e os serviços em funcionamento, contudo, todos os serviços online estão sujeitos a interrupções e paradas ocasionais. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por nenhuma interrupção ou perda que a **CONTRATANTE** possa sofrer em decorrência de tais interrupções ou paradas.
- 6.8. É de responsabilidade da **CONTRATANTE** e do **USUÁRIO** manterem o ambiente de seus computadores e demais dispositivos eletrônicos de acesso à **PLATAFORMA** seguros, valendo-se de ferramentas específicas para tanto, tais como antivírus, firewall, entre outras, de modo a contribuir para a prevenção de riscos eletrônicos, bem como utilizar sistemas operacionais, navegadores e hardwares atualizados e eficientes para a plena utilização da **PLATAFORMA**.
- 6.9. A **CONTRATADA** também não se responsabiliza por:
- 6.9.1. Falha de operação pelo **USUÁRIO**, operação por pessoas não autorizadas ou qualquer outra causa em que não possua culpa;
 - 6.9.2. Cumprimento dos prazos legais da **CONTRATANTE** para a entrega de documentos ou pagamentos;
 - 6.9.3. Danos ou prejuízos decorrentes de decisões administrativas, gerenciais ou comerciais tomadas com base nas informações incorretamente fornecidas à **PLATAFORMA**;
 - 6.9.4. Problemas advindos de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação;
 - 6.9.5. Eventuais problemas oriundos de ações de terceiros, que possam interferir na qualidade;
 - 6.9.6. Danos causados a terceiros em razão de culpa ou dolo do **USUÁRIO**;
 - 6.9.7. Revisar as informações fornecidas pelos **USUÁRIOS** da **CONTRATANTE**, bem como as demais informações obtidas pelo **USUÁRIO** ou por sites de terceiros, seja no que tange à precisão dos dados quanto à legalidade, ameaça de violação, etc.

7. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

7.1. São obrigações da **CONTRATADA**:

- 7.1.1. Garantir o funcionamento regular da PLATAFORMA, nos termos pactuados, com acesso pela **CONTRATANTE** e seus usuários;
 - 7.1.2. Promover as devidas correções no que concerne às falhas e/ou impropriedades do *software*, bem como atualizar o mesmo, de forma gratuita, conforme o seu exclusivo critério. Tais correções deverão ser disponibilizadas para atualização da **CONTRATANTE** pela **CONTRATADA** por meio adequado, a ser definido pela última.
 - 7.1.3. Disponibilizar acesso aos serviços de atendimento/suporte através técnico da própria PLATAFORMA ou por meio de correio eletrônico (suporte@1doc.com.br), para esclarecimento de dúvidas de ordem não funcional diretamente relacionadas a problemas na PLATAFORMA.
 - 7.1.4. Prestar manutenção apenas no que se refere ao uso do *software* objeto deste instrumento, ficando excluídos de tais manutenções o suporte e a assistência na configuração de equipamentos da **CONTRATANTE**, tais como roteadores, *hardware*, etc.
 - 7.1.5. Não divulgar, transferir, fornecer ou ceder, a qualquer título, quaisquer dados ou informações da **CONTRATANTE** e de seus clientes, contidos no banco de dados e/ou obtidos por força do presente instrumento.
 - 7.1.6. A **CONTRATADA** responsabiliza-se a indenizar a **CONTRATANTE** quanto aos danos efetivamente causados à **CONTRATANTE** e a terceiros em razão de descumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais exclusivamente motivado pela **CONTRATADA**.
 - 7.1.7. Cumprir as demais obrigações relacionadas no corpo deste Contrato.
- 7.2. São obrigações da **CONTRATANTE** e dos seus USUÁRIOS vinculados:
- 7.2.1. Prover, sempre que ocorrerem quaisquer problemas com a PLATAFORMA, toda a documentação, relatórios e demais informações que relatem as circunstâncias em que os problemas ocorreram, objetivando facilitar e agilizar os trabalhos de suporte técnico;
 - 7.2.2. Manter, às suas expensas, linha de telecomunicação, modem, software de comunicação, endereço de correio eletrônico e outros recursos necessários à comunicação com a **CONTRATADA** e o uso da PLATAFORMA;
 - 7.2.3. Responsabilizar-se pelas informações inseridas na PLATAFORMA, pelo cadastramento, permissões, senhas e modo de utilização de seus USUÁRIOS;
 - 7.2.4. Respeitar a Propriedade das informações e tecnologias disponibilizadas pela **CONTRATADA**;
 - 7.2.5. realizar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, em suas datas de vencimento;
 - 7.2.6. Operar a PLATAFORMA em conformidade com as especificações técnicas e orientações da **CONTRATADA**, incluindo-se o conjunto de atividades de preparação, seleção e digitação das informações inerentes e necessárias para atingir os objetivos a que se propõe;
 - 7.2.7. Realizar backup sobressalente de suas informações, como medida de segurança;
 - 7.2.8. Responsabilizar-se por qualquer infração legal, nos âmbitos civil, penal, autoral e todos os demais, que, eventualmente, venha a ser cometida com a utilização do *software* contratado;

- 7.2.9. Controlar a qualidade das informações introduzidas e produzidas pela PLATAFORMA e a correta aplicação da legislação vigente, qual seja pertinente aos propósitos de uso da PLATAFORMA;
- 7.2.10. Resolver quaisquer problemas advindos do hardware, visto que as partes anuem que a **CONTRATADA** não tem controle e/ou responsabilidade sobre a estrutura da **CONTRATANTE** tampouco sobre as ferramentas de proteção contra invasões remotas, sendo que qualquer invasão ou acesso remoto a dados armazenados na **CONTRATANTE** ou sob sua guarda não significará em hipótese alguma falha no software ou na prestação de serviços da **CONTRATADA**.
- 7.2.11. Definir os funcionários e/ou prepostos autorizados a operarem a PLATAFORMA, mediante perfil de administrador, bem como a necessária atribuição de senhas e sua respectiva política de acesso e sigilo.
- 7.2.12. Cumprir as demais obrigações relacionadas no corpo deste Contrato.

8. DO USO E DA PROPRIEDADE DO SOFTWARE

8.1. Todos os direitos e propriedade intelectual no tocante ao software e à tecnologia permanecerão na propriedade exclusiva da **CONTRATADA**, mesmo que esta venha a desenvolver novas funcionalidades a pedido e remuneração da **CONTRATANTE**. Portanto, a tecnologia objeto do licenciamento pelo presente contrato, incluindo seus programas, fluxogramas, aperfeiçoamentos, adaptações e demais funcionalidades, assim como toda a documentação técnica são de propriedade total e definitiva da **CONTRATADA**.

8.1.1. Incluem-se na determinação acima quaisquer aprimoramentos, correções, traduções, alterações, novas versões ou obras derivadas, realizadas pela **CONTRATADA**, isoladamente ou em conjunto com a **CONTRATANTE** ou, ainda, qualquer terceiro.

8.2. Através deste contrato, é licenciado à **CONTRATANTE** apenas o direito de uso temporário, não exclusivo e intransferível da tecnologia em questão, sem a necessidade de a **CONTRATADA** apresentar ou fornecer o código fonte ou estrutura interna do produto.

8.3. Ao adquirir o direito de uso do software, a **CONTRATANTE** estará apenas autorizada a utilizá-lo na forma estabelecida no presente instrumento.

8.4. É vedado à **CONTRATANTE**:

8.4.1. Divulgar, revelar ou disponibilizar o *software*, objeto do presente instrumento, a qualquer terceiro, salvo de acordo com o expressamente previsto neste contrato, permitindo o acesso à terceiros para envio de exames e consulta de laudos e exames já realizados.

8.4.2. Utilizar, vender, distribuir, sublicenciar, alugar, arrendar, emprestar, dar, dispor, ceder ou de qualquer forma transferir total ou parcialmente o *software* objeto deste contrato e/ou quaisquer direitos a ele relativos, salvo se e de acordo com o expressamente previsto neste instrumento.

8.4.3. Copiar, adaptar, aprimorar, alterar, corrigir, traduzir, atualizar, desenvolver novas versões ou elaborar obras derivadas do *software*, objeto deste instrumento, ou ainda de qualquer de suas partes e componentes salvo se e de acordo com o expressamente previsto neste contrato.

- 8.4.4. Desmontar, descompilar, fazer engenharia reversa do *software*, ou por intermédio de qualquer outra forma, obter, acessar ou tentar obter ou acessar o código-fonte do *software* e/ou qualquer dado ou informação confidencial relativa ao *software*, objeto do presente contrato.
- 8.4.5. Remover os avisos de direitos autorais ou quaisquer outros avisos de direitos de propriedade contidos no software, objeto do presente instrumento.
- 8.5. A ocorrência das hipóteses previstas acima acarretará a aplicação de multa equivalente a 12 (doze) mensalidades do referido software por episódio de infração, sem prejuízo da responsabilização da **CONTRATANTE** por ato e/ou omissão seu ou de seus empregados, contratados, conveniados e/ou representantes, por danos morais, materiais, por lucros cessantes e perdas e danos.
- 8.6. Todas as modificações, melhorias e correções efetuadas no *software*, mesmo que informadas, solicitadas, e, eventualmente, pagas pela **CONTRATANTE**, ficam incorporadas ao *software* e sujeitas aos termos deste instrumento, podendo inclusive serem disponibilizadas pela **CONTRATADA** a terceiros.

9. DA CONFIDENCIALIDADE

- 9.1. Cada parte se compromete a manter e tratar como confidencial e não revelar a terceiros qualquer Informação Confidencial relacionada à PLATAFORMA, dados de USUÁRIOS e da **CONTRATANTE**, documentos transacionados pela PLATAFORMA, segredo de indústria e outros, ou usar referidas informações para qualquer propósito que não previsto no presente documento.
- 9.2. Tanto as partes quanto os seus representantes legais, diretores, empregados, agentes e consultores, incluindo advogados, auditores e consultores financeiros, estão sujeitos ao dever de sigilo e confidencialidade previsto neste documento.
- 9.3. Não obstante o disposto neste Termo, as Informações Confidenciais poderão ser reveladas nas seguintes hipóteses: (i) exigência legal aplicável, (ii) ordem ou decisão judicial ou em processo administrativo ou arbitral, ou (iii) solicitação de qualquer autoridade ou órgão regulador do Brasil. Em quaisquer das situações previstas nesta cláusula, a parte que tiver de divulgar as Informações Confidenciais somente o fará até a extensão exigida por tal ordem administrativa, arbitral ou judicial, e previamente orientada pela opinião de seus assessores legais, comprometendo-se a tomar todas as medidas razoavelmente necessárias para preservar a confidencialidade das Informações Confidenciais, incluindo a obtenção de uma medida protetiva ou outro provimento que possa assegurar a concessão de tratamento confidencial às Informações Confidenciais.
- 9.4. **As partes reconhecem que qualquer quebra das obrigações de confidencialidade pode causar danos à outra parte em valor não prontamente mensurável. Sendo assim, as partes acordam, sem prejuízo a outros direitos ou medidas cabíveis, que a parte infratora deverá reparar a parte reveladora dos danos efetivamente sofridos por esta.**
- 9.5. A obrigação de confidencialidade aqui prevista permanecerá vigente enquanto perdurar o caráter de confidencialidade das informações recebidas.

10. DA ATUALIZAÇÃO DO SOFTWARE

- 10.1. A Atualização do software compreende todas as alterações da PLATAFORMA e de sua respectiva documentação que a **CONTRATADA** venha a criar, a seu exclusivo critério, que não sejam consideradas customizações e que torne necessária a sua atualização, complementação ou reprogramação, visando melhorias ou instalação de novas operações ou por alterações na legislação.
- 10.2. As customizações pela **CONTRATADA** no software originalmente licenciado serão distribuídas para a **CONTRATANTE** mediante pagamento adicional, a ser acertado entre as partes por escrito.

11. DAS CUSTOMIZAÇÕES

- 11.1. Por solicitação da **CONTRATANTE** poderão ser realizadas customizações no software pela **CONTRATADA**. Nesse caso, a **CONTRATADA** fornecerá mão de obra especializada para o estudo da viabilidade acerca da realização da customização e para a efetiva realização desta, mediante a cobrança a parte pelos serviços prestados, conforme proposta comercial a ser apresentada para a **CONTRATANTE**.

11.1.1. O valor da referida proposta comercial levará em consideração o tempo estimado e o valor da hora técnica dos profissionais envolvidos e deverá ser aprovado pela **CONTRATANTE** por escrito.

12. DO SUPORTE TÉCNICO

- 12.1. O serviço de suporte técnico consistirá em assessoria, via telefone, presencial, chat ou e-mail, para solução de dúvidas de caráter exclusivamente operacional dos USUÁRIOS vinculados à **CONTRATANTE**.
- 12.2. O suporte técnico poderá ser prestado por acesso remoto.
- 12.3. Será fornecido acesso aos serviços de suporte no período compreendido entre 08:00h e 18:00h, horário de Brasília/DF, de segunda a sexta-feira, ressalvados feriados nacionais, através do correio eletrônico suporte@1Doc.com.br ou através do chat da PLATAFORMA. A partir da formalização da comunicação, a 1Doc trabalhará para solucionar a situação ou esclarecer a dúvida do USUÁRIO, conforme nível de serviço de suporte técnico (SLA) abaixo:
- 12.4. SLA para atendimento: Até 2 horas - tempo para primeira resposta; Até 4 horas - retorno sobre problema constatado; Até 24 horas - retorno sobre prazo de conserto/adaptação de problema constatado. Em alguns casos poderá ser solicitado atendimento presencial, cuja prestação dos serviços terá custos adicionais à **CONTRATANTE** e deverá ser previamente aprovado por escrito.
- 12.5. Todas as consultas deverão ser feitas através de funcionários e/ou prepostos da **CONTRATANTE**, previamente identificados, habilitados a trabalhar com o software, os quais deverão possuir conhecimento de sua operação, do equipamento utilizado, do sistema operacional bem como de programas utilitários.
- 12.6. Não está incluso no suporte técnico as dúvidas e correções concernentes ao ambiente de execução do software, bem como equipamentos de infraestrutura da **CONTRATANTE**.

13. DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO

11. O presente Contrato entrará em vigor na data de sua assinatura e vigorará por 12 (doze) meses iniciando em 01/01/2024 a 31/12/2024.

13.1.1. O prazo de vigência poderá ser prorrogado, a critério do CONTRATANTE, em conformidade com o inciso IV do Artigo 57 da Lei 8.666/93, mediante termo aditivo.

13.2. O PRESENTE CONTRATO PODERÁ SER RESILIDO IMOTIVADAMENTE PELA **CONTRATANTE**, A QUALQUER MOMENTO, MEDIANTE COMUNICAÇÃO ESCRITA À CONTRAPARTE COM 30 (TRINTA) DIAS DE AVISO PRÉVIO.

13.3. A **CONTRATADA** PODERÁ NOTIFICAR, SUSPENDER OU CANCELAR, TEMPORÁRIA OU DEFINITIVAMENTE, O LICENCIAMENTO DA PLATAFORMA AOS USUÁRIOS E À EMPRESA APÓS 90 (NOVENTA DIAS) DE INADIMPLÊNCIA POR PARTE DA **CONTRATANTE**.

13.4. A **CONTRATANTE** poderá rescindir o presente contrato por justa causa da **CONTRATADA** caso essa descumpra qualquer estipulação contratual e não a sane no prazo de 10 (dez) dias úteis contados do dia posterior ao dia do recebimento da notificação escrita neste sentido.

14. DO NÍVEL DE SERVIÇO

14.1. A **CONTRATADA** empreenderá esforços para tornar a PLATAFORMA disponível ao USUÁRIO vinculado à **CONTRATANTE**, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento) do tempo por mês.

14.2. Na hipótese de a **CONTRATADA** não cumprir o coeficiente acima citado, a **CONTRATANTE** terá o direito de receber 10% (dez por cento) do valor mensal pago na forma de créditos para utilização no mês subsequente ao do descumprimento.

14.3. O Compromisso de Nível de Serviço estabelecido acima não se aplica, para fins de base de cálculo, às circunstâncias de indisponibilidade que:

14.3.1. resultem de uma interrupção do fornecimento de energia elétrica ou paradas emergenciais não superiores a 2 (duas) horas ou que ocorram no período das 24:00h até às 6:00h (horário de Brasília);

14.3.2. forem causadas por fatores que fujam ao cabível controle da 1Doc, inclusive casos de força maior, casos fortuitos ou casos que resultem em falta de acesso à Internet e problemas correlatos;

14.3.3. resultem de quaisquer atos ou omissões do USUÁRIO ou de terceiros;

14.3.4. resultem do equipamento, software ou outras tecnologias que o USUÁRIO usar e/ou do equipamento que impeçam o acesso regular ao SOFTWARE;

14.3.5. resultem de falhas de instâncias individuais não atribuíveis à indisponibilidade do USUÁRIO;

15. DA INEXISTÊNCIA DE EXCLUSIVIDADE

15.1. As partes estabelecem que não haverá qualquer exclusividade pelas partes, podendo estas firmarem contratos semelhantes com quaisquer terceiros.

16. DO COMPLIANCE TRIBUTÁRIO, TRABALHISTA E ANTICORRUPÇÃO

- 16.1. As partes obrigam-se ao cumprimento de todas as determinações impostas pelas autoridades públicas competentes, bem como o pagamento de todos os tributos federais, estaduais e municipais que incidam ou venham a incidir sobre o contrato e/ou serviços, bem como o destaque da retenção de tributos quando prevista a obrigatoriedade.
- 16.2. As partes deverão estar à disposição para a ampla fiscalização da contraparte para vistoriar os trabalhos praticados, podendo fornecer orientações, a qualquer tempo, e pedir o afastamento de empregados que não apresentarem conduta adequada em relação aos compliances legais.
- 16.3. As partes assumem o compromisso de não empregar e/ou conceder trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito anos, e de qualquer trabalho para menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos, assim como a não contratar empresas que utilizem, explorem e/ou por qualquer outro meio ou forma, empreguem o trabalho infantil ou análogo a escravo, em desacordo com o contido na Lei nº 8.069/90 e art. 149 do Decreto Lei de nº 2.848/40 do Código Penal.
- 16.4. As PARTES declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas, a Lei de Licitações (Lei nº 8.666/1993), a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992), a Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013) e seus regulamentos, e quaisquer Decretos, Leis Estaduais ou Municipais, bem como as previstas na legislação internacional, incluindo o FCPA (US Foreign Corrupt Practices Act) e UK Bribery Act, e quaisquer tratados e/ou acordos internacionais que regulam a matéria "anticorrupção" (em conjunto, as "Leis Anticorrupção"), sabendo das consequências possíveis nos casos de violação, e se comprometem a cumpri-las fielmente, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por elas contratados. Ambas as partes desde já se obrigam a, no exercício dos direitos e obrigações previstos neste Contrato e no cumprimento de qualquer uma de suas disposições:
- 16.4.1. Não pagar, dar, oferecer, autorizar ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas ou ainda quaisquer outras pessoas, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilicitamente e;
- 16.4.2. Adotar as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das leis anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros por elas contratados.
- 16.5. Toda e qualquer interação com agentes públicos feita pelas partes ou por seus eventuais parceiros em nome da contraparte deve seguir as disposições expressas nesta cláusula, bem como as normas aplicáveis aos procedimentos de licitações e aquisições públicas locais, seja no mercado brasileiro ou internacional.
- 16.6. Cada parte compromete-se, na execução do objeto do presente contrato a evitar a existência de qualquer conflito de interesse, inclusive a não autorizar a intermediação por pessoa politicamente exposta, bem como a observar as restrições previstas nas Leis Anticorrupção, sobretudo no que concerne à proibição de contratar parentes de agentes políticos, servidores ou dirigentes do órgão ou entidade responsável pela licitação ou aquisição.
- 16.7. Para fins de execução do presente contrato, cada parte deverá identificar o colaborador responsável pela interlocução com os órgãos públicos, e se incumbirá de lhe apresentar as Leis Anticorrupção, sendo sua exclusiva responsabilidade exigir-lhe seu conhecimento e cumprimento integral.

16.8. Sem prejuízo de outras disposições deste Contrato, durante toda a vigência do contrato e durante 5 (cinco) anos posteriores ao seu término, cada parte deverá disponibilizar, sempre que solicitado pela contraparte, declarações, informações, relatórios ou quaisquer outros documentos a fim de comprovar o cumprimento das medidas anticorrupção contidas nesta cláusula.

17. DAS RESTRIÇÕES DE CONTEÚDO

17.1. O USUÁRIO vinculado à CONTRATANTE se compromete a não transmitir, introduzir, difundir e colocar à disposição de terceiros qualquer tipo de material e informação (dados de conteúdo, mensagens, desenhos, arquivos de som e imagem, fotografias, software, etc.) que sejam contrários à legislação vigente, à moral, à ordem pública e a estes termos de uso. Por exemplo, e em nenhuma hipótese limitativo ou excludente, o USUÁRIO e a CONTRATANTE se comprometem a:

- 17.1.1. não introduzir ou difundir conteúdo ou propaganda de caráter racista, xenófobo, pornográfico, terrorista ou que atentem contra os direitos humanos;
- 17.1.2. não introduzir ou difundir na rede programas de dados (vírus e software nocivo) que possam provocar danos aos sistemas informáticos do provedor de acesso, aos sistemas informáticos da plataforma ou a terceiros da rede internet;
- 17.1.3. não difundir, transmitir ou disponibilizar a terceiros quaisquer tipos de informação, elemento ou conteúdo que atente contra os direitos fundamentais, as liberdades públicas reconhecidas pela legislação vigente e quaisquer tratados internacionais vigentes;
- 17.1.4. não difundir, transmitir ou disponibilizar a terceiros quaisquer tipos de informação, elemento ou conteúdo que constitua publicidade ilícita ou desleal;
- 17.1.5. não transmitir publicidade não solicitada ou autorizada, material publicitário, "spam", "e-mail de correntes", "marketing piramidal", ou qualquer outra forma de solicitação, exceto em áreas (tais como espaços comerciais) que tenham sido exclusivamente concebidas para tal uso;
- 17.1.6. não introduzir ou difundir qualquer informação que tenha conteúdo falso, ambíguo ou inexato de forma a induzir a erro eventuais receptores de referida informação;
- 17.1.7. não difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros qualquer tipo de informação, elemento ou conteúdo que implique em violação dos direitos de propriedade intelectual e industrial, patentes, marcas ou copyright de titularidade dos proprietários das plataformas ou de terceiros;
- 17.1.8. não difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros qualquer tipo de informação, elemento ou conteúdo que implique em violação ao sigilo das comunicações e à privacidade.

17.2. Além disso, o USUÁRIO e a CONTRATANTE se comprometem a não realizar atos que:

- 17.2.1. decorram do exercício ilegal da advocacia ou de qualquer outra profissão regulamentada;
- 17.2.2. violem qualquer lei, estatuto, portaria ou regulamentação;

- 17.2.3. estejam relacionadas às transações que envolvam produtos ou serviços ilícitos, nem mesmo que promovam, facilitem, instruam, divulguem, façam menção ou apologia à outras pessoas para que se envolvam em atividade ilegal;
- 17.2.4. estejam relacionadas a utilização, reprodução ou divulgação de conteúdo protegido por direitos autorais, segredo comercial, industrial ou de terceiros, ou que viole a privacidade de pessoas, de dados ou informações;
- 17.2.5. estejam relacionadas a elaboração de conteúdo nocivo, abusivo, difamatório, pornográfico, libidinoso ou que de qualquer forma represente assédio, invasão de privacidade, degradação, intimidação ou ódio em relação a um indivíduo ou grupo de indivíduos com base na religião, orientação sexual, raça, origem étnica, idade ou deficiência;
- 17.2.6. resultem na divulgação externa indevida de quaisquer dados obtidos na PLATAFORMA;
- 17.2.7. relacionadas a utilização de qualquer dispositivo, software, script ou recurso malicioso que venha a interferir nas atividades e operações da PLATAFORMA, bem como nos anúncios, descrições, requisições, identificadores, API's, senhas de USUÁRIOS ou acesso indevido aos bancos de dados.

18. DA SEGURANÇA

- 18.1. O USUÁRIO e a **CONTRATANTE** isenta a 1Doc de qualquer responsabilidade caso forneça sua senha pessoal de acesso a terceiros, independentemente dos motivos que o levaram tal atitude, arcando com quaisquer prejuízos decorrentes da má utilização.
- 18.2. As informações são armazenadas em Banco de Dados em Cloud. Ainda, a informação e as senhas armazenadas são criptografadas utilizando Criptografia SHA-2 e de 2.048 bits, garantindo que os dados só possam ser descriptografados através da aplicação que possui a chave e algoritmo correspondente.
- 18.3. A troca de informações entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** é criptografada e trafegam através de certificado de segurança SSL. Ainda, a PLATAFORMA utiliza-se de Tokens temporários de acesso ao sistema que expiram após um certo tempo. O Token possui vida útil de 2 horas e é renovado automaticamente após este período para que a comunicação continue sendo executada.
- 18.4. A 1Doc se compromete a adotar e manter as melhores técnicas de segurança para proteção contra acesso, perda ou alteração indevida dos dados e da privacidade do USUÁRIO, **ficando isenta de responsabilidades por falhas no sistema na hipótese de caso fortuito ou força maior e pela quebra de sigilo das informações pessoais advindas exclusivamente do uso e guarda inadequados da senha pelo USUÁRIO ou pela CONTRATANTE, bem como de qualquer ação ou omissão exclusivamente do USUÁRIO ou pela CONTRATANTE.**
- 18.5. Para a melhor segurança, recomenda-se que a EMPRESA e os seus USUÁRIOS tenham sempre um antivírus atualizado e leia atentamente a “Cartilha de Segurança para Internet”, disponível no endereço <https://cartilha.cert.br/>
- 18.6. **Em sendo constatado que os dispositivos eletrônicos do USUÁRIO estavam infectados por vírus, programas espíões ou outros elementos nocivos, ou ainda, que o USUÁRIO forneceu indevidamente seus dados secretos para terceiros possibilitando a fraude, a CONTRATADA está ISENTA de qualquer responsabilidade.**

18.7. **A 1Doc não se responsabiliza por perdas e danos que venham a ser causados à CONTRATANTE pelo USUÁRIO em decorrência do uso irregular e/ou negligente da PLATAFORMA.**

19. DO TRATAMENTO DAS INFORMAÇÕES E DOS DADOS PESSOAIS

19.1. Cada parte obriga-se e concorda que o tratamento de dados e informações capazes de identificar pessoas físicas de base de dados da **CONTRATANTE**, bem como o conteúdo ou as comunicações privadas ocorridas durante a prestação dos serviços deverá ser realizado de acordo com o que determina a legislação brasileira sobre privacidade e proteção de dados pessoais, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), a partir do início de sua vigência legal, e o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), bem como demais legislações aplicáveis.

19.2. A **CONTRATADA** está ciente de que a propriedade da base de Dados Pessoais é única e exclusiva da **CONTRATANTE**, considerada CONTROLADORA DOS DADOS PESSOAIS.

19.3. A **CONTRATANTE** declara que constituiu sua base de dados em consonância com a legislação vigente, cumprindo integralmente os critérios e condições estabelecidos na legislação, normas e códigos de auto-regulamentação aplicáveis ao tratamento de Dados Pessoais, respondendo por todos os questionamentos referentes aos dados, a coleta, o armazenamento, notadamente pela sua veracidade e pela sua exatidão, bem como pela obtenção de todas as autorizações necessárias para tanto, conforme estabelecido na legislação vigente.

19.4. O tratamento dos Dados Pessoais fornecidos pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** está limitado às finalidades previstas neste Contrato. É extremamente vedado o tratamento dos Dados Pessoais para finalidades diferentes das expressamente determinadas neste Instrumento, o que inclui coletar, armazenar, divulgar e/ou fornecer a terceiros quaisquer das informações obtidas por meio deste Contrato para finalidades não expressamente indicadas neste Instrumento.

19.5. As partes deverão implementar medidas razoáveis e apropriadas para proteger os dados pessoais e informações confidenciais utilizadas para fins de execução desse contrato, incluindo medidas contra perda, acesso ou revelação acidental ou ilegal, garantindo ainda backup e plano de recuperação de dados em caso de incidente com as informações veiculadas e armazenadas.

19.6. No caso de encerramento do Contrato ou a pedido da **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá excluir os dados pessoais armazenados, inclusive de backups, conforme as estipulações legais e contratuais.

19.7. Assim sendo, quando da execução do contrato de prestação de serviço e/ou outros instrumentos jurídicos, de forma expressa ou não, as partes deverão observar de forma rigorosa o regime legal da proteção de dados pessoais, dedicando-se a proceder ao devido tratamento dos referidos dados, que venha a mostrar-se necessário ao desenvolvimento do serviço a ser prestado durante e, inclusive, após a vigência do contrato no estrito cumprimento da Lei.

19.8. Nesse sentido, as partes obrigam-se a:

19.8.1. Tratar e utilizar os dados pessoais nos termos legalmente permitidos, que deverá registrar, organizar, conservar, consultar ou transmitir, apenas e somente nos casos em que houver uma ou mais hipóteses legais aplicáveis ao tratamento.

19.8.2. Garantir que a aquisição, processamento e divulgação de dados pessoais estejam sujeitos à observância das leis e regulamentos aplicáveis de proteção e segurança de dados pessoais;

- 19.8.3. Tratar os dados de modo compatível com as finalidades, para os quais tenham sido concedidos;
- 19.8.4. Garantir a confidencialidade dos dados;
- 19.8.5. Organizar de maneira técnica os dados contra qualquer destruição, perda, alterações, acidentais ou ilícitas, ou o acesso não autorizado, ainda os resguardando contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos dados;
- 19.8.6. Garantir aos seus titulares o exercício dos respectivos direitos de informação, acesso e oposição;
- 19.8.7. Assegurar que colaboradores, prestadores de serviços, terceiros, parceiros e membros do corpo técnico que venham ter acesso aos dados durante a prestação de serviço e as atividades desenvolvidas cumpram as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, nunca cedendo ou divulgando tais dados a terceiros, salvo se expressamente autorizado pelo titular, por força de lei ou determinação judicial;
- 19.8.8. Informar imediatamente à outra parte caso ocorra alguma quebra de segurança, ou suspeita de acesso indevido aos dados pessoais armazenados, seja via sistema ou via física, devendo, ainda, prestar toda a colaboração necessária a qualquer investigação que venha a ser realizada ou qualquer medida tomada para sanar eventuais prejuízos decorrentes;
- 19.8.9. Ainda, no armazenamento e no tratamento de dados, a **CONTRATADA** deverá observar as diretrizes de segurança constantes no Decreto nº 8.771/2016.
- 19.8.10. Cada parte deverá cooperar com a contraparte e fornecer assistência que possa ser solicitada em relação a quaisquer reclamações feitas por titulares dos Dados Pessoais, ou solicitações ou questionamentos feitos por qualquer autoridade competente.
- 19.8.11. Em qualquer hipótese em que a **CONTRATADA** processe Dados Pessoais por conta da **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá, em relação a tais Dados Pessoais:
- agir somente de acordo com as instruções escritas da **CONTRATANTE** e cumprir prontamente com toda e qualquer instrução ou solicitação desta;
 - abster-se de processar os Dados Pessoais para qualquer outra finalidade que não a do cumprimento do presente Contrato e somente na medida do necessário para tanto;
 - implementar todas as medidas técnicas e organizações necessárias ou apropriadas para proteger a segurança e sigilo dos Dados Pessoais processados e para proteger os Dados Pessoais de qualquer destruição ou perda acidental ou ilegal, alteração, divulgação, acesso ou processamento não autorizados;
 - notificar a **CONTRATANTE** de qualquer solicitação feita por qualquer titular de Dados Pessoais devido ao acesso dos Dados Pessoais processados e prestando o dever de assistência, caso necessário.
- 19.9. Em caso de violação de dados, a **CONTRATADA** informará a **CONTRATANTE** e os prepostos envolvidos através de e-mail e agendará reunião presencial, em caráter de urgência, para tratar das ações a serem tomadas pelas partes.
- 19.9.1. O referido comunicado conterá, no mínimo, as seguintes informações: a) Descrição do incidente; b) Data e hora da identificação do incidente; c) Usuários afetados; d) Plano de ação.

20. DA VALIDADE TÉCNICA

20.1. Caso, durante o prazo legal da validade técnica, seja constatado defeito de desenvolvimento do software ora licenciado, a **CONTRATADA** solucionará o mesmo sem custos para a **CONTRATANTE**, nos termos deste Contrato. Entretanto, caso o defeito ou falha decorra de questões vinculadas à **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** realizará a correção mediante orçamentação adicional.

21. DAS CONDIÇÕES GERAIS

21.1. O não exercício das partes de quaisquer de seus direitos ou faculdades estabelecidas neste contrato não configurará desistência, transigência ou novação, podendo esta, a qualquer tempo, exercê-lo em sua plenitude.

21.2. Este contrato contém todos os compromissos das partes e será complementado pelos anexos contratuais e pelos e-mails operacionais trocados entre as partes, não podendo ser modificado, exceto por meio de aditamento, devidamente assinado pelos representantes legais das partes.

21.3. A **CONTRATADA** poderá incluir em seus materiais promocionais, a logomarca da **CONTRATANTE**, informando que esta é usuária do software objeto deste instrumento, bem como divulgar a presente relação contratual em *cases*, não ferindo, portanto, tal procedimento, as obrigações relacionadas à confidencialidade previstas neste capítulo.

21.4. A **CONTRATADA** poderá ceder ou transferir a terceiros, no todo ou em parte, qualquer de suas obrigações previstas no presente Contrato, sem a prévia e expressa concordância da outra parte, desde que sejam cumpridas as obrigações aqui previstas. Contudo, à **CONTRATANTE** será vedado realizar a cessão contratual sem aceite escrito da **CONTRATADA**.

21.5. As notificações de uma parte à outra presumir-se-ão válidas se realizadas por correspondência registrada, entregue nos endereços constantes no preâmbulo deste Contrato ou por qualquer outro meio capaz de, inequivocamente, comprovar o efetivo recebimento da comunicação pelo destinatário. A mudança de qualquer dos endereços deverá ser comunicada à parte, por aquela que tiver seu endereço alterado.

21.6. A nulidade ou invalidade de qualquer das disposições do presente contrato não implicará a nulidade ou invalidade das demais, que permanecerão em vigor, produzindo plenos efeitos de direito.

21.7. As partes declaram para todos os fins e efeitos de direito que estão legalmente constituídas, estando devidamente regularizadas para a atividade que desenvolvem, objeto de seus atos constitutivos, em sua redação atual. Declaram, ainda, que não há entre elas nenhum vínculo associativo e/ou societário, sendo elas empresas totalmente distintas, não podendo de qualquer maneira ser uma das partes considerada como sucessora de obrigação de qualquer natureza assumida pela contraparte.

21.8. Os casos omissos serão resolvidos de comum acordo, mediante reunião das partes para tal finalidade, devendo ser elaborado termo aditivo a este contrato e assinado pelas partes contratantes.

22. DO FORO

22.1. As partes elegem o Foro da Comarca de Franca/SP para dirimirem quaisquer dúvidas oriundas do presente instrumento, que prevalecerá sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja. E, por estarem assim, justos e contratados, firmam o presente instrumento, de forma digital, e conforme a MP 2.200-2/01, Art.10º, §2, reconhecem como válida, qualquer forma de comprovação de anuência aos termos do presente instrumento, ainda que não se utilizem de certificado digital emitido no padrão ICP-Brasil, incluindo assinaturas eletrônicas na plataforma 1Doc.

Franca/SP, 22 de dezembro de 2023.

Prof. Alfredo José Machado Neto
Reitor do Uni-FACEF

Alice Leão Luz de Oliveira
Procuradora 1Doc

José Alfredo de Pádua Guerra
CPF: 162.120.928-85

Bruna Sousa Ferreira
CPF: 377.372.548-54

03409 UNI FACEF SP

De:
Michelle Witkowski
1Doc Tecnologia
S/A

Para:
Bruna
UNI
FACEF

A/C UNI FACEF

compras@facef.br
26 de Setembro de 2023
Validade: 20 dias

Módulos base selecionados

- **Memorando:**
Tenha total controle da comunicação interna oficial por meio do envio de Memorandos padronizados entre setores.
- **Ofício Eletrônico:**
Envio de Ofícios Eletrônicos de forma oficial, sem impressão e sem custos de remessa e postagem.
- **Circular:**
Envie circulares informativas para toda ou parte da organização com um clique.
- **Protocolo Eletrônico do Cidadão:**
A solução possibilita a realização da manutenção e consulta de protocolos gerados através de solicitações diversas efetuadas pela comunidade e faz com que as pesquisas sejam mais rápidas e objetivas.
- **Ouvidoria Digital:**
Módulo para Ouvidoria Digital transparente e geo-referenciada, com emissão de gráficos, quantitativo, indicadores e envio automático de e-mails, em conformidade com a Lei 13.460/17.
- **Processo Administrativo:**
Módulo que serve como uma pasta processual, onde diversos documentos, de diferentes módulos, podem ser anexados, mencionados e tramitados sob o mesmo número.
- **Aplicativo móvel para Atendimento:**
Aplicativo nativo mobile Atendimento para iOS e Android - recebimento de demandas da população.
- **Ato Oficial:**
Crie, gerencie e publique Atos Oficiais da Administração Pública direto na plataforma.
- **Chamado técnico:**
Solução para controle de emissão e resolução de chamados técnicos.
- **Parecer:**
Módulo para emissão de pareceres em relação à documentos e processos internos
- **Processo Seletivo Simplificado:**
Gerencie inscrições e candidaturas para eventos, processos seletivos, entrevistas de emprego. Mantenha todos os registros em um único sistema e configure avisos automáticos por e-mail e SMS.
- **Gestão avançada de processos (workflow):**
Controle seus processos por meio de etapas e responsabilidades bem definidas. Crie o processo e tenha certeza de que todos os estágios necessários serão cumpridos.
- **Assinatura eletrônica em lote:**
Possibilidade de assinatura eletrônica de vários documentos de uma vez, este processo substitui a coleta de assinaturas físicas em papel.

1. Descrição da solução

Sistema SaaS integrado de gestão documental, protocolo externo e possibilidade de assinatura eletrônica através de certificado digital ICP-Brasil.

2. Objetivos

- Fornecer plataforma WEB para gestão da comunicação, documentação, atendimento e gerenciamento de atividades da Administração Pública, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, III, VIII, X, XXIII e XXVI; Art. 5º e Art. 14, da Lei nº 14.129/2021, c/c Arts. 1º e 3º da Lei nº 8.159/1991.
- Utilizar a tecnologia para otimizar e dar mais agilidade aos processos de trabalho da Administração Pública, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, III, VIII, X, XXIII e XXVI, da Lei nº 14.129/2021.
- Intensificar o cumprimento do princípio constitucional da eficiência na Administração Pública ao utilizar uma plataforma padronizada para gerenciar atividades e processos, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, III, VIII, XXIII e XXVI, da Lei nº 14.129/2021.
- Reduzir a informalidade, oferecendo uma ferramenta rápida e prática para registro das atividades oficiais, internas e externas à Administração Pública, aderente ao Art. 3º, I, III, VIII, X, XXIII e XXVI, da Lei nº 14.129/2021.
- Reduzir o tempo de resposta e resolução de solicitações internas e externas, aderente ao Art. 3º, I, III, IV, VIII e X, da Lei nº 14.129/2021.
- Utilizar somente um *layout* e sequência de numeração de documentos em todos os setores da Administração Pública, aderente ao Art. 3º, III, IV, VIII e X, da Lei nº 14.129/2021.
- Padronizar os documentos de acordo com a identidade visual da Administração Pública, aderente ao Art. 3º, VII e VIII, da Lei nº 14.129/2021 c/c Art. 3º da Lei nº 8.159/1991.
- Garantir a confidencialidade dos documentos oficiais, adotando práticas que aumentam a segurança na autenticação dos usuários, aderente ao Art. 3º, I e XXII, da Lei nº 14.129/2021 c/c Art. 3º da Lei nº 8.159/1991.
- Reduzir a quantidade de impressões e papel circulante na Administração Pública, aderente ao Art. 3º, I, III, VIII, X e XXVI, da Lei nº 14.129/2021.
- Melhorar a percepção do documento eletrônico moldado nos processos internos, aderente ao Art. 37, da CF c/c Art. 3º, I, III, VIII, e XXVI, da Lei nº 14.129/2021.
- Ter *feedback* das ações externas, como movimentações, envios, recebimentos e abertura de documentos, incluindo e-mails de notificação enviados automaticamente, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, IV, VIII, IX e X, da Lei nº 14.129/2021.
- Criar um Organograma Oficial e lista de contatos atualizada, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, III, IV, V, VIII e X, da Lei nº 14.129/2021.
- Criar um legado em cada setor, ter todo o histórico de trabalho registrado e organizado, para servir como base para tomadas de decisão, aderente ao Art. 13, da Lei nº 14.129/2021.
- Viabilizar a todos o gerenciamento de suas atividades diárias, controlando prazos de resolução e sequência dos projetos, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, VIII e X, da Lei nº 14.129/2021.
- Agrupar as respostas dos documentos em um único local, facilitando o entendimento e a tomada de decisão baseada na cronologia dos fatos, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, VIII, X e XXVI, da Lei nº 14.129/2021.
- Reduzir a complexidade de gerência dos canais de entrada da comunicação, centralizando demandas oriundas do site, telefone e atendimento presencial em somente uma plataforma, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, VIII, X e XXIII, da Lei nº

14.129/2021.

- Criação de um sistema de notificação multicanal, como forma de dar transparência ao atendimento e receber retorno, na hipótese de os envolvidos já terem recebido ou visto determinadas informações, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, III, IV, VIII e X, da Lei nº 14.129/2021.

3. Características técnicas

- Funcionamento em ambiente virtual (nuvem), de modo que desnecessário o investimento em infraestrutura própria de servidores. Necessário apenas dispor de computadores ou dispositivos móveis em conexão com a internet, aderente ao Art. 37 da CF.
- Interface responsiva, ajustando-se ao dispositivo utilizado, o que viabiliza eficiência em leitura e usabilidade, aderente ao Art. 3º, VII e X, da Lei nº 14.129/2021.
- Acesso seguro: Servidor WEB com certificado de segurança SSL, em um único ambiente, garantindo a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema, aderente ao Art. 3º, V, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).
- Interface intuitiva, organizada e centralizada, com funcionalidades que viabilizam ao usuário uma experiência de usabilidade amigável (user friendly), consubstanciada, sobretudo, em facilidade e autonomia no acesso aos resultados que precisa e do curto transcurso de tempo até a compreensão do funcionamento da plataforma.
- Servidores com arquitetura distribuída em data center localizado no território nacional, visando uma latência igual ou inferior a 50 milissegundos, com certificados ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e ISO/IEC 9001:2015, aderente ao Art. 24, VII, da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Item nº 5.3 da Norma Complementar n. 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR.
- Plataforma com tempo médio de carregamento completo para o usuário final igual ou inferior a 5 (cinco) segundos, o que pode ser aferido por ferramenta específica de monitoramento, aderente ao Art. 3º, IV, da Lei nº 14.129/2021.
- Garantia de disponibilidade de, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento) de estabilidade do sistema, o que poderá ser demonstrado em página pública de status, aderente ao Art. 37 da CF.
- Realização regular de testes de segurança Pentest Whitebox (penetration test), através de consultoria especializada que possua certificação em segurança, no intervalo máximo de 3 (três) meses, visando a garantir a segurança da aplicação, através de metodologia baseada em padrão de mercado e geração de relatórios detalhados contendo métodos, técnicas, ferramentas, apontamento de eventuais vulnerabilidades encontradas e recomendações de correções, aderente ao Art. 3º, V, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).
- Sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida, encriptação TLS e autenticação nos padrões SPF e DKIM, além de envio dos e-mails por meio de IP dedicado e controle de reputação, aderente ao Art. 21, VII; Art. 42 e Art. 43 da Lei nº 14.129/2021.
- E-mails enviados com possibilidade de descadastramento automatizado para quem recebe, aderente ao Art. 42, §2º, da Lei 14.129/2021.
- Por se tratar de plataforma WEB, para a inserção de informações na plataforma, é necessária a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs, o qual aplica ferramentas que demandam prova de que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens (captcha), aderente ao Art. 3º da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 6º, VII, e Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) c/c Art. 21, VI da Lei nº 14.129/2021.
- Fornecimento da última versão do sistema e atualização sem interrupção da disponibilização da plataforma, aderente ao Art. 29, §1º, VI, da Lei 14.129/2021. Há a possibilidade de ocorrência de intervalos programados de manutenção nos servidores.

4. Visão Geral

1. Acesso à plataforma

1. Acesso interno

- Acesso interno à plataforma através de e-mail individual cadastrado pelo Administrador do sistema, ou usuário por ele autorizado, e senha pessoal e intransferível, aderente aos Requisitos nº 7.2.1 e 7.2.5 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza, respectivamente, que o sistema “tem que manter pelo menos os seguintes atributos dos usuários, de acordo com a política de segurança: identificador do usuário; autorizações de acesso; credenciais de autenticação” e “tem que permitir acesso a funções do sistema somente a usuários autorizados e sob controle rigoroso da administração do sistema, a fim de proteger a autenticidade dos documentos arquivísticos digitais”;
- Possibilidade de recuperação de senha por meio de formulário intitulado “esqueci a senha”, remetido ao e-mail previamente cadastrado e confirmado, aderente ao Art. 6º, VII, e Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- Possibilidade de acesso à plataforma através de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF), aderente ao Art. 4º, III, da Lei nº 14.063/2020 c/c Medida Provisória nº 2.200-2/2001;
- Possibilidade de utilização de ferramenta externa de validação de acesso, por meio de token (código) associado à conta do servidor habilitado, gerado automaticamente a cada 30 (trinta) segundos e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais. Na hipótese de adoção da ferramenta externa de validação, o usuário necessitará estar em posse do dispositivo gerador do token (código) para ter acesso à conta, aderente ao Art. 4º, II, da Lei nº 14.063/2020;
- O usuário Administrador tem acesso a todas as funcionalidades da plataforma, bem como autorização para cadastrar setores e usuários internos de toda a Administração Pública;
- Cadastro único de servidor habilitado para acesso a todos os módulos que lhe sejam autorizados, através de plataforma integrada;
- Possibilidade de parametrização da concessão de acesso de setores a determinados módulos, bem como de restrição de procedimentos de abertura e tramitação de documentos, aderente ao Requisito nº 7.2.12 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que “o acesso a documentos, a dossiês/processos ou classes, tem que ser concedido se a permissão requerida para a operação estiver associada a pelo menos um dos grupos aos quais pertença o usuário”;
- A funcionalidade de cadastro de servidor habilitado na plataforma é disponibilizada apenas aos usuários Administradores, responsáveis diretos do setor que o novo usuário integrará e seus superiores hierárquicos, aderente ao Requisito nº 7.2.7 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, senão vejamos: “7.2.7. Somente administradores autorizados têm que ser capazes de criar, alterar, remover ou revogar permissões associadas a papéis de usuários, grupos de usuários ou usuários individuais”;
- A efetivação do cadastro reunirá dados de data, hora, identificação do responsável, IP, navegador de acesso e versão, instituindo uma cadeia de responsabilidades, aderente ao Requisito nº 2.6.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ;
- Cadastro de servidor habilitado através de inserção de informações de nome completo, cargo/função, matrícula, CPF, sexo, data de nascimento, senha - a qual, caso não seja preenchida, será autogerada - e fotografia;
- Ocultação de parte do CPF de pessoas físicas e do CNPJ de pessoas jurídicas, bem como inviabilização da identificação dos referidos dados através de buscas e pesquisas, em aderência aos Arts. 2º; 3º; 5º, I; 6º, VII; e 7º, III, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);

- Possibilidade de o servidor habilitado editar seus dados de acesso (e-mail e senha), através de formulário específico. Visando a garantir a autenticidade e rastreabilidade dos atos praticados, as informações de nome e CPF não são editáveis pelo usuário;
- Como forma de preservar o histórico de todos os usuários que já utilizaram a plataforma, não é possível a exclusão de cadastro de usuário, restando permitida apenas a suspensão de seu acesso;
- A fotografia, caso inserida na conta do servidor habilitado, é visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade aos processos;
- Possibilidade de o servidor habilitado configurar na plataforma o período em que estiver em férias ou afastado do trabalho por motivos de licença maternidade, licença paternidade, dentre outros;
- Possibilidade de escolha, pelo servidor habilitado, entre os editores de texto básico e avançado, através de menu de preferências da conta;
- Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, do modo de visualização de anexos preferenciais, através de menu de preferências da conta;
- Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, de e-mail secundário, que ficará vinculado aos e-mails de notificação, através de menu de preferências da conta;
- Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, das situações que deverão ocasionar notificações por e-mail de novos documentos ou trâmites
- Possibilidade de inclusão, pelo servidor habilitado, do número de seu telefone celular;
- Possibilidade de definição, pelo servidor habilitado, quanto à exibição ou não do número de seu telefone celular na página de telefones da Administração Pública;
- Possibilidade de consulta, pelo servidor habilitado, da identificação dos servidores cadastrados como administradores, através de menu de preferências da conta;
- Possibilidade de consulta, pelo servidor habilitado, de todo o seu histórico de mudança na plataforma, desde o cadastro, incluindo informações de cada ocorrência, tais como nome, setor, data, hora, setor principal e identificação de quem realizou a alteração, através da página de preferências de conta, aderente aos princípios transparência, eficiência e moralidade previstos no Art. 37 da CF;
- Integração automática entre as respostas enviadas por e-mails e a plataforma, de modo que aquelas incorporem imediatamente o documento em formato de despacho;
- Possibilidade de o Administrador promover a alteração do setor ao qual o servidor habilitado está vinculado, oportunidade na qual este passa a ter acesso somente aos documentos do novo e atual setor. Ainda assim, o histórico do servidor habilitado continua, também, no setor anterior;
- Possibilidade de segmentação das permissões dos servidores habilitados por níveis de acesso, aderente ao Requisito nº 7.2.14 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “pode permitir que alguns usuários estipulem que outros usuários, papéis ou grupos de usuários podem ter acesso aos documentos sob sua responsabilidade. Essa permissão deve ser atribuída pelo administrador, de acordo com a política de segurança do órgão ou entidade.”;
 - Administrador Geral: Possibilidade de acesso somente a documentos do setor ao qual está vinculado, bem como viabilidade de gerenciamento de servidores habilitados, setores e estatísticas da Administração Pública;
 - Administrador Local: Possibilidade de gerenciamento de subsetores e servidores habilitados a partir de um setor específico, independentemente de ser o setor ao qual estiver atualmente vinculado;
 - Nível 1: Possibilidade de movimentação de documentos do setor, bem como de cadastramento de novos servidores públicos e de subsetores

subordinados hierarquicamente ao setor ao qual está vinculado.

Possibilidade de acesso e interação a todos os documentos de todos os subsetores subordinados ao setor atual;

- Nível 2: Possibilidade de movimentação exclusiva dos documentos do setor ao qual está vinculado atualmente;
- Nível 3: Possibilidade de visualização de documentos do setor ao qual está vinculado;
- Possibilidade de o servidor habilitado ser definido como Auditor, circunstância que lhe permitirá acesso para consulta e interação em todos os documentos e setores da Administração Pública;
- Possibilidade de ao servidor habilitado ser outorgado o acesso a relatórios gerenciais de toda Administração Pública;
- Possibilidade de o servidor habilitado consultar o número de usuários online na plataforma em tempo real, bem como data e hora do último acesso;
- Possibilidade de definição de um prazo para que os servidores habilitados se conectem à plataforma, após o qual será necessário contactar o superior imediato para reativação na plataforma;

2. Acesso externo

- Possibilidades de cadastro e login no acesso externo:
 - Possibilidade de cadastro e recuperação de senha pelo usuário externo;
 - Possibilidade de o usuário externo utilizar-se de sua conta google para acessar a plataforma. Na hipótese de o endereço de e-mail não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral com informações adicionais;
 - Possibilidade de o usuário externo utilizar-se de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) para acessar a plataforma;
 - Na hipótese de o CPF ou CNPJ vinculado ao ICP-Brasil não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral, com informações adicionais;
 - Possibilidade de o usuário externo utilizar-se do login Gov.br, do Governo Federal, para acessar a plataforma;
 - Na hipótese de o CPF ou CNPJ vinculado ao login Gov.br, do Governo Federal, não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral, com informações adicionais;
- Possibilidade de configuração de campos para informação dos nomes civis anteriores do usuário externo, pertinente ao preenchimento por pessoa natural que já alterou o nome em razão de mudança de estado civil, decisão judicial ou conclusão dos procedimentos previstos no Provimento nº 73 do CNJ e na Lei nº 14.382/2022, viabilizando à Administração Pública o acesso aos nomes civis anteriores dos cidadãos;
- Funcionalidade de complementação automática de dados de endereço do usuário externo a partir da inclusão do número do Código de Endereçamento Postal (CEP), propiciando maior integridade, celeridade e efetividade à realização de cadastros na plataforma;
- Possibilidade de abertura de documentos externamente por servidor habilitado na plataforma, através dos mesmos login e senha do acesso interno. Na oportunidade, a visualização e a tramitação do documento ficarão atribuídas ao cadastro da pessoa, sem vinculá-las ao seu respectivo setor na Administração Pública;
- Captura automática de mensagens provenientes de e-mails respondidos, de modo que, na hipótese de um usuário externo responder notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de

despacho, facilitando a interação entre usuários externos e servidores habilitados;

- Possibilidade de inclusão, pelo usuário externo, de informações e anexos de maneira facilitada no documento, através de resposta a e-mail de notificação enviado pela plataforma a cada nova movimentação, prestigiando o princípio da eficiência e aderente ao Art. 37 da CF;
- Possibilidade de acesso, pelo usuário externo, às informações vinculadas a um documento, bem como aos seus anexos, prestigiando os princípios da publicidade e transparência, aderente ao Art. 37 da CF;
- Área externa da plataforma com possibilidade de acesso a documentos por meio de chave pública e leitura de QR-Code;
- Possibilidade de acesso a documentos através da inclusão de dados, quais sejam de número de identificação, ano do documento e número do documento pessoal do usuário externo requerente (CPF ou CNPJ);
- Ocultação de parte do CPF de pessoas físicas e do CNPJ de pessoas jurídicas, bem como inviabilização da identificação dos referidos dados através de buscas e pesquisas, em aderência aos Arts. 2º; 3º; 5º, I; 6º, VII; e 7º, III, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- Possibilidade de o usuário externo atualizar seus dados, registrar novas demandas, bem como acompanhar o progresso e a resolução de demandas precedentes;
- Possibilidade de o usuário externo acessar sua caixa de entrada pessoal, onde estarão reunidos todos os documentos dos quais é requerente ou destinatário;
- Possibilidade de o usuário externo procurador, outorgado por procuração eletrônica, ter acesso às demandas registradas em nome do outorgante;

2. Estruturação das informações

- Plataforma organizada hierarquicamente em setores e subsetores, com possibilidade de ilimitados níveis de desconcentração, de acordo com a estrutura interna da Administração Pública;
- Vinculação dos servidores habilitados na plataforma a um setor principal e possibilidade de serem associados a setores secundários, em aderência ao Requisito nº 7.2.13 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema “tem que permitir que um usuário pertença a mais de um grupo”;
- Os usuários Administrador e Nível 1, vinculados a setores integrados por subsetores, têm a possibilidade de trocar de setor e ter acesso às demandas próprias de sua hierarquia;
- Característica multissetorial das demandas geradas na plataforma, de modo que cada setor envolvido tem a possibilidade de tramitar, encaminhar, definir estágio de andamento, bem como marcar como resolvida unitariamente naquele setor, não causando alteração da situação geral do documento;
- Considera-se integralmente resolvida a demanda apenas quando todos os setores nela envolvidos a marcam como resolvida e arquivam a solicitação, em aderência ao Requisito nº 6.1.2 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema “tem que ter capacidade, sem limitações, de estabelecer o número necessário de trâmites nos fluxos de trabalho.”;
- Possibilidade de rastreamento do documento por meio de número gerado, chave pública (código) ou QR Code. O acesso aos documentos é restrito aos usuários devidamente autorizados para tanto, através do seu envio ou encaminhamento, bem como de entrega de chave pública para consulta;
- Registro de todos os acessos aos documentos e seus despachos, restando disponível a listagem de quem, quando e a qual setor está vinculado o usuário que visualizou, proporcionando aos envolvidos transparência no trabalho realizado, em aderência aos Requisitos nº 6.1.7 e 6.1.20 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconizam, respectivamente, que o recurso de fluxo

de trabalho de um sistema “tem que registrar na trilha de auditoria todas as alterações ocorridas neste fluxo” e “tem que registrar a tramitação de um documento em seus metadados. Os metadados referentes à tramitação devem registrar data e hora de envio e recebimento, e a identificação do usuário”;

- Existência de caixa de entrada de documentos para cada setor da Administração Pública, na qual todos os documentos recebidos estarão disponíveis para os servidores habilitados vinculados;
- Organização da caixa de entrada setor por abas ou equivalentes, de modo a refletir o status de cada documento no setor;
- Os documentos da Administração Pública estarão presentes na caixa de entrada dos setores envolvidos no momento de sua criação ou encaminhamento;
- Possibilidade de movimentação do documento por mais de um usuário dos setores envolvidos, concomitantemente, viabilizando à Administração Pública o respeito aos princípios da eficiência e da celeridade inerentes à tramitação eletrônica de documentos;
- Disponibilização de documentos na caixa de entrada pessoal dos usuários diretamente associados àqueles, além da caixa de entrada do setor, onde constam todos os documentos, independente de estarem associados a alguém ou sem atribuição individual, em aderência ao Requisito nº 6.1.16 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que reconhecer indivíduos e grupos de trabalho como participantes”;
- Possibilidade de atribuição de responsabilidade a si próprio ou a outro usuário, através da opção “aos cuidados”, quando do envio e tramitação de documento;
- Possibilidade de envio de documento a mais de um setor ao mesmo tempo, através da opção “envio em cópia”;
- Vinculação dos documentos ao setor, de modo que, na hipótese de um servidor público ser desativado ou transferido para outro setor, todo o histórico por ele produzido continua a integrar o setor, viabilizando a continuidade das demandas sem perda de informações;
- Organização dos documentos e anexos do processo por ordem cronológica de inclusão, na vertical, em um modo de visualização denominado “árvore de documentos do processo”, em formato de arquivo PDF;

3. Divisão por módulos

- Estruturação e funcionamento da plataforma dividida em módulos, de modo a retratar a realidade documental da Administração Pública, os quais podem ser acessados por servidores habilitados e usuários externos devidamente autorizados, em aderência ao Requisito nº 6.1.5, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que permitir que fluxos de trabalho pré-programados sejam definidos, alterados e mantidos exclusivamente por usuário autorizado”;
- Todos os módulos da plataforma se utilizam de um sistema de notificações multicanal unificado, com canais disponíveis, conforme descrição de cada módulo;
- Possibilidade de restrição dos módulos a setores ou perfis de usuários específicos, conforme definição da Administração Pública;
- Acesso à criação e à consulta de documentos de todos os módulos, quando disponíveis ao servidor habilitado, na mesma interface, através de um menu único de opções;
- Cada módulo tem uma contagem própria dos documentos não lidos por servidores habilitados do setor;

4. Sistema de notificação multicanais

- Os canais de notificação disponíveis para configuração na plataforma são o e-mail, a notificação interna e o SMS, este último disponível especificamente nos módulos de protocolo e ouvidoria;

- Listagem das notificações internas, decorrentes de atualizações cadastrais ou de tramitação de documentos que envolvam pessoalmente o servidor habilitado, através de menu suspenso (dropdown);
- Possibilidade de expansão da listagem das notificações internas para uma página específica, na qual seja possível a filtragem das atualizações que envolvam o servidor habilitado, pelas categorias que se seguem: fila de assinaturas pendentes, assinaturas solicitadas, menções, ações em e-mails rastreados, avisos do cadastro, troca de setor principal, alteração de setor secundário, exportação de documentos e utilização de contrassenha;
- Possibilidade de definição da abrangência das notificações a serem recebidas no canal de SMS, quando aplicável ao módulo, viabilizando ao servidor habilitado a escolha entre o recebimento de tudo o que chegar para o setor, apenas o que lhe seja diretamente direcionado, somente documentos marcados com aviso de urgência ou nenhuma notificação;
- Possibilidade de definição da abrangência das notificações a serem recebidas no canal de e-mail, viabilizando ao servidor habilitado a escolha entre o recebimento de tudo o que chegar para o setor, apenas o que lhe seja diretamente direcionado, somente documentos marcados com aviso de urgência ou nenhuma notificação;
- Possibilidade de definição quanto ao recebimento ou não de e-mail de notificação nas hipóteses de menção ao nome do servidor habilitado ou de solicitação de sua assinatura;
- Possibilidade de personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja falha na entrega deva ensejar o recebimento de notificações por e-mail;
- Possibilidade de personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja entrega bem sucedida deva ensejar o recebimento de notificações por e-mail;
- Possibilidade de personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja caracterização da abertura do e-mail deva ensejar o recebimento de notificações por e-mail;
- Possibilidade de personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja caracterização de clique em link integrante de e-mail aberto deva ensejar o recebimento de notificações por e-mail;
- Exibição de notificações em cada atendimento/documento, na forma de linha do tempo, à medida em que forem efetuadas atualizações, de forma a evidenciar a todos os envolvidos as informações a respeito de quem leu, por onde tramitou, se foi encaminhado, resolvido ou reaberto, em aderência ao Requisito nº 6.1.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que registrar a tramitação de um documento a fim de que os usuários possam conhecer a situação de cada documento no fluxo”;
- Rastreabilidade das notificações externas, por e-mail, de modo que o sistema informa aos usuários internos se o e-mail de notificação foi entregue, aberto e se o link externo de acompanhamento da demanda foi acessado;
- Possibilidade de comunicação, no documento, de eventual falha na entrega de notificações, informando detalhadamente o respectivo motivo;
- Registro e exibição, junto à notificação, das características do acesso externo da demanda, informando se foi visualizada em computador ou dispositivo móvel, bem como os dados técnicos sobre o dispositivo utilizado.

5. Organograma de setores

- Organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários configurados na plataforma pela Administração Pública;
- Ausência de limite de criação de setores na estrutura, de modo que pode-se cadastrar tantos setores na raiz e setores filhos quantos forem necessários, de acordo com a desconcentração da Administração Pública;
- Possibilidade de visualização de informações sobre os servidores habilitados integrantes de cada setor, tais como nome, cargo, data de cadastro no sistema e data

- que esteve online pela última vez;
- Identificação visual dos usuários que estão online no momento;
- Possibilidade de efetivação de busca pelo nome dos servidores habilitados;
- Possibilidade de visualização dos servidores habilitados que integram cada setor da estrutura da Administração Pública, através de botão de expansão;
- Exibição de lista de telefones dos setores, consolidando os dados informados pelos usuários;
- Possibilidade de incorporação do organograma no site da Administração Pública;
- Possibilidade de desativação de setor vinculado à estrutura da Administração Pública na plataforma;
- Na hipótese de pretensão de desativação de setor vinculado à Administração Pública na plataforma, existência de condicionante de prévia realocação dos servidores habilitados dele integrantes;
- Possibilidade de reativação de setor vinculado à estrutura da Administração Pública na plataforma, anteriormente desativados;

6. Controle de prazos

- Possibilidade de criação de múltiplos prazos e atividades nos documentos em trâmite, disponíveis no setor;
- Possibilidade de definição de prazo para todos os envolvidos, para somente um setor ou apenas para o próprio servidor habilitado;
- Possibilidade de exibição dos documentos disponíveis na caixa de entrada do setor em formato de calendário mensal, através do qual são apresentados todos os prazos associados ao servidor habilitado atual ou ao setor ao qual está vinculado;
- Identificação visual da circunstância na qual se encontram os prazos e atividades, por meio de informação sobre o seu vencimento, conforme os termos “com folga”, “vencendo” ou “vencido”;
- Possibilidade de exibição de coluna específica na listagem de documentos;
- Possibilidade de marcação de prazo e/ou atividade como realizado, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável;
- Possibilidade de edição de um prazo e/ou atividade, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável;
- Possibilidade de exclusão de um prazo e/ou atividade, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável;
- Possibilidade de configuração de cômputo de prazo automático em dias úteis, considerando inclusive os horários de funcionamento, para os módulos de Ouvidoria e de Pedido de e-SIC da plataforma;
- Possibilidade de configuração dos dias considerados úteis, feriados ou de ponto facultativo pela Administração Pública, o que repercutirá diretamente no cômputo dos prazos automáticos dos módulos de Ouvidoria e de Pedido de e-SIC da plataforma;
- Possibilidade de configuração do horário de funcionamento da Administração Pública, o que repercutirá diretamente no cômputo dos prazos automáticos dos módulos de Ouvidoria e de Pedido de e-SIC da plataforma;

7. Status de leitura e rastreabilidade dos documentos

- Identificação visual do status de leitura na caixa de entrada do setor, evidenciando se cada documento já foi ou não lido pelo servidor habilitado, bem como informando se houve leitura por qualquer outro servidor habilitado do setor;
- Os registros de acesso a cada documento ou demanda são consignados automaticamente e exibidos no próprio documento, viabilizando um histórico cronológico do acesso, aderente ao Requisito nº 7.4.1 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema tem que ser capaz de registrar, na trilha de auditoria, informações acerca do usuário, data e hora de

- acesso ou tentativa de acesso a documentos e ao sistema;
- O usuário externo, ao acessar documento ao qual esteja vinculado, também tem as informações de seu acesso consignadas na plataforma, viabilizando transparência aos envolvidos na tramitação de um documento eletrônico;
 - Possibilidade de consulta de quem efetuou leitura de documentos e despachos na plataforma, sejam servidores habilitados ou usuários externos, garantindo transparência para todos os envolvidos;
 - Possibilidade de consulta da quantidade total de downloads realizados por anexos do processo, garantindo transparência para todos os envolvidos;
 - Vinculação de QR-code a cada documento gerado, facilitando a rastreabilidade;
 - Vinculação de QR-code aos documentos emitidos e assinados digitalmente, de modo viabilizar a verificação da validade das assinaturas digitais, bem como o conteúdo do documento original, em aderência ao Requisito nº 7.5.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que ser capaz de verificar a validade da assinatura digital no momento da captura do documento”;

8. Busca avançada

- Existência de ferramenta para busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma, em aderência ao Requisito nº 4.2.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que o conteúdo dos documentos em forma de texto possa ser pesquisado”;
- Possibilidade de busca por termos, período de emissão do documento, tipo de documento, assunto em texto escrito, seleção de um ou mais assuntos em lista pré-definida configurável, usuários internos ou externos envolvidos, bem como setores participantes, todos indexados e disponíveis para pesquisa, em aderência ao Requisito nº 4.2.6 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que permitir que um documento ou dossiê/processo possa ser recuperado por meio de todas as formas de identificação implementadas”, incluindo identificador, título, assunto, datas, interessado, autor/redator/originador;
- Possibilidade de busca pela situação geral na qual se encontra o documento, viabilizando a filtragem dos documentos pelas circunstâncias nas quais se encontrem, tais como “em aberto”, “parcialmente arquivado”, “em aberto e parcialmente arquivado” e “arquivado”, em aderência ao Requisito nº 4.2.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que os termos utilizados na pesquisa possam ser qualificados, especificando-se um metadado ou o conteúdo do documento como fonte de busca”;
- Possibilidade de realização de busca em todos os setores aos quais o servidor habilitado tiver acesso ou exclusivamente no qual estiver logado durante a pesquisa;
- Possibilidade de realização de busca avançada, por palavras e termos presentes nos anexos enviados à plataforma, uma vez processados e identificados pela tecnologia de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres);
- Possibilidade de realização de busca avançada por termos e frases específicos, através do uso de aspas (“”);
- Possibilidade de localização dos documentos por tipologia documental, número e ano, em aderência ao Requisito nº 4.2.5 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que permitir que um documento ou dossiê/processo possa ser recuperado por meio de um número identificador”;
- Possibilidade de busca dos documentos através de seleção de um ou mais marcadores atribuídos ao documento, em aderência ao Requisito nº 4.2.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que os termos utilizados na pesquisa

possam ser qualificados, especificando-se um metadado ou o conteúdo do documento como fonte de busca”;

9. Editor de texto

- Editor de texto para redação de documentos e interações diretamente no navegador;
- Possibilidade de formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor e alinhamento do texto;
- Existência de corretor ortográfico em todos os módulos da plataforma, o qual destaca visualmente as palavras digitadas incorretamente;
- Possibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, bem como inclusão de imagens e hyperlinks no corpo do texto;
- Possibilidade de exibição do editor de texto em tela cheia;
- Salvamento automático do rascunho do documento em criação, viabilizando a continuação em momento futuro ou por outro servidor habilitado. Todas as informações constantes no documento são salvas, inclusive os campos adicionais, assinantes e anexos;
- Cada rascunho é editável por um único servidor habilitado do setor por vez, restando automaticamente liberado para um novo editor no momento da desconexão do anterior;
- Disponibilização dos rascunhos salvos em aba específica da caixa do setor;
- Possibilidade de inclusão de variáveis de conteúdo (nome do requerente, documento de identificação do requerente, nome do usuário remetente, setor de destino, dentre outros campos adicionais) e de documento (data, numeração, assunto, dentre outros campos adicionais) através de caractere específico, possibilitando o preenchimento automático de dados sem necessitar "copiar e colar";
- Possibilidade de inclusão, diretamente no editor de texto, de modelos de resposta para o setor ou para toda a Administração Pública, onde é possível carregar respostas já prontas para assuntos recorrentes com as mesmas funcionalidades disponíveis no editor;
- Possibilidade de pré-visualização, durante a edição do documento, da aparência que este terá em formato PDF, na hipótese de ser efetivamente protocolizado;
- Possibilidade de referência a documentos existentes, criando um hiperlink automático entre os documentos mencionados;
- Possibilidade de referência a documento eletrônico, por meio da digitação de caractere específico, o que viabiliza a criação de um link para que os envolvidos tenham acesso à leitura ao documento mencionado;
- A referência a um documento implica em sua atualização automática, informando o documento no qual fora citado;
- Possibilidade de referência a outro usuário no sistema, por meio de digitação do caractere específico, oportunidade na qual este é notificado da citação e passa a ter acesso automaticamente ao documento;
- Possibilidade de referência a um usuário externo em um documento, através da digitação de caractere específico, e viabilidade de acesso à ficha do usuário referenciado pelos envolvidos na demanda;
- Possibilidade de solicitação da assinatura de um servidor habilitado ou usuário externo, referenciando-o através digitação de caractere específico;

10. Assinatura Eletrônica Avançada e Assinatura Eletrônica Qualificada (padrão ICP-Brasil)

- Para o sistema de Assinatura Eletrônica Avançada:
 - A Assinatura Eletrônica Avançada em interações com a Administração Pública está fundamentada na Lei nº 14.063/2020, mormente pelo inciso II de seu Art. 4º, cumulada com regulamentação própria, e é admitida como forma de comprovação de autoria, bem como de ratificação da personalidade e intransferibilidade dos usuários da plataforma;

- Geração automática de certificados no padrão X509 para cada servidor habilitado ou usuário externo, detentor de documento de identificação válido (CPF ou CNPJ), que for cadastrado na plataforma. Tais certificados são vinculados a uma cadeia certificadora emitida pela própria plataforma;
- Conformidade do certificado X509 com os padrões utilizados na assinatura eletrônica no formato PAdES;
- Vinculação dos certificados X509 à própria conta dos servidores habilitados ou usuários externos, os quais só são ativados em caso de digitação e validação da senha e só poderão ser utilizados dentro da plataforma;
- Possibilidade de integração com a Plataforma de Autenticação Digital do Cidadão - Login Único do Governo Federal, condicionada à liberação de credenciais de produção após a homologação final pela Secretaria de Governança Digital - SGD do Ministério da Economia - ME, viabilizando a realização de Assinatura Eletrônica Avançada através do assinador Gov.br, o que assegura segurança técnica e jurídica aos processos eletrônicos, em aderência ao Art. 4º da Lei nº 14.063/2020, c/c Art. 4º do Decreto nº 10.543/2020, c/c Portaria SEDGGME nº 2.154/2021;
- Possibilidade de validação da integridade e autoria das assinaturas eletrônicas apostas em documentos da plataforma por meio da infraestrutura oficial do portal Gov.br, através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, aderente à MP 2.200-2 e à Lei nº 14.063/20;
- Possibilidade de autenticação da tramitação dos documentos da plataforma por meio de inclusão automática de assinatura eletrônica qualificada com o certificado digital e-CNPJ ICP-Brasil da Administração Pública, o que viabiliza a validação da sua competência jurídico-administrativa através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital, mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI;
- A utilização da Assinatura Eletrônica Avançada não exige instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário;
- Para o sistema de Assinatura Eletrônica Qualificada (ICP-Brasil):
 - Possibilidade de aposição de Assinatura Eletrônica Qualificada nos documentos da plataforma, através do certificado ICP-Brasil, a qual evidencia-se como o tipo de assinatura eletrônica “que possui nível mais elevado de confiabilidade a partir de suas normas, de seus padrões e de seus procedimentos específicos”, nos termos do Art. 4º, inciso III e §1º, da Lei nº 14.063/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, cumulada com a Medida Provisória nº 2.200-2/2001;
 - Possibilidade de validação das assinaturas eletrônicas qualificadas quanto à integridade e autoria, em documentos assinados por certificado ICP-Brasil na plataforma, através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, aderente à MP 2.200-2 e à Lei nº 14.063/20;
 - Conformidade com as normas da ICP-Brasil para assinatura de documentos, mais especificamente a DOC-ICP-15;
 - Suporte a certificados do tipo A1 da ICP-Brasil, bem como a dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3, emitidos por Autoridades Certificadoras vinculadas à cadeia da ICP-Brasil;
 - Possibilidade de execução de assinaturas eletrônicas com Certificado ICP-Brasil, no mínimo, nas versões mais recentes dos navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome, bem como nos sistemas operacionais Windows, Linux e MacOS;
 - Possibilidade de verificação da validade e revogação do certificado digital do signatário no momento da realização da assinatura digital;
 - Possibilidade de realização de co-assinatura eletrônica de documentos utilizando certificado digital ICP-Brasil na Central de Atendimento, sem necessitar da

- criação de login e senha, aderente ao Art. 5º, §1º, III, da Lei nº 14.063/2020;
- A efetivação da assinatura eletrônica está condicionada à inserção da senha pelo usuário, como método de confirmação de segurança;
 - Características gerais da assinatura eletrônica:
 - Composição de filas de assinaturas, as quais viabilizam que os documentos a serem subscritos sejam identificados e segmentados por tamanho, propiciando o tratamento das filas de arquivos pequenos, médios e grandes de forma diferenciada e assíncrona, trazendo agilidade para o processo;
 - Após a inclusão da assinatura eletrônica, a plataforma gera, automaticamente, documento PDF em formato PAdES (original, com assinaturas eletrônicas incluídas), compreendendo página de verificação das assinaturas (cópia para impressão, com estampa em todas as páginas do arquivo e inclusão de manifesto de assinantes ao final), aderente ao Requisito nº 7.5.6 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza como altamente desejável que um sistema “seja capaz de receber atualizações tecnológicas quanto à plataforma criptográfica de assinatura digital”;
 - Possibilidade de acesso aos arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES) através de endereço eletrônico público específico, por meio do qual são exibidas informações técnicas e validação da integridade dos certificados digitais utilizados. A assinatura eletrônica PAdES é uma marca d’água digital assimétrica, aderente aos Requisitos nºs 7.7.1, 7.7.2 e 7.7.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza, respectivamente, que um sistema “tem que ser capaz de recuperar informação contida em marcas d’água digitais” e “de armazenar documentos arquivísticos digitais que contenham marcas d’água digitais”, bem como é altamente desejável que “possua arquitetura capaz de receber atualizações tecnológicas no que se refere à plataforma de geração e detecção de marca d’água digital”;
 - Possibilidade de solicitação da assinatura de documentos ou de interações por outros servidores habilitados e/ou por usuários externos, os quais serão notificados no ambiente interno da plataforma e através das notificações multicanais;
 - Possibilidade de cancelamento e rejeição de solicitação de assinatura, o que implicará no respectivo registro cronológico do andamento no documento;
 - Possibilidade de listagem das assinaturas pendentes em documentos, através da exibição do status de “pendente” ou “assinado” nas notificações, viabilizando ao usuário o acompanhamento dos documentos que dependem da sua assinatura eletrônica;
 - Possibilidade de solicitação de assinatura eletrônica de maneira sequencial, viabilizando a definição da ordem através da qual as assinaturas poderão ser apostas no documento;
 - Possibilidade de coexistência, em um único documento, de fluxos de subscrição simultâneos e sequenciais, de forma que contemple a aposição da assinatura concomitante ou subseqüentemente às demais;
 - A cada nova assinatura no documento, é enviado um e-mail informando o estágio em que se encontra o fluxo de subscrição definido, apontando que das “x” assinaturas esperadas, “y” já foram efetuadas;
 - Possibilidade de indicação das atribuições dos signatários, tais como aprovador, contratante, contratada, dentre outros;
 - Possibilidade de definição, em um único fluxo, de exigência de aposição de assinatura eletrônica avançada e de assinatura eletrônica qualificada (ICP-Brasil), bem como da dispensa de assinatura de documentos anexos;
 - Existência de funcionalidade de notificação de que o destinatário recebeu documento no qual não há necessidade de assinatura;
 - Capacidade de registro da ocorrência de leitura do(s) despacho(s) constante(s) no documento;
 - Possibilidade de criação de lista de signatários para envio recorrente de

- documentos para assinatura;
- Utilização de fatores adicionais de autenticação dos signatários durante a Assinatura Eletrônica Avançada, a exemplo de geração de token via e-mail;
 - Possibilidade de a assinatura dos documentos ser realizada em dispositivos móveis;
 - Possibilidade de configuração de quais envolvidos receberão cópia do documento assinado, por e-mail, ao final do processo de assinatura;
 - Existência de mecanismos que visam à segurança e à prevenção de fraudes nos processos de assinatura dos documentos via plataforma, possuindo, no mínimo:
 - Certificação digital dos documentos, a fim de evitar falsificações;
 - Trilha de auditoria dos documentos, de modo que todas as atividades realizadas, inclusive as visualizações, sejam registradas com data, hora e IP;
 - Criptografia dos documentos armazenados no sistema;
 - Possibilidade de validação de assinaturas com certificado digital padrão ICP-Brasil, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”;
 - Possibilidade de escolha da atribuição do assinante no documento, através de lista pré-determinada, tais como “parte”, “testemunha”, “aprovador”, dentre outros;
 - Possibilidade de exibição, na lista de documentos, de informação indicativa do estágio em que se encontra o documento;
 - Possibilidade de assinatura de documentos ou despachos emitidos e/ou anexados em formato PDF, utilizando certificados digitais e criando arquivos assinados no formato PAdES;
 - Possibilidade de geração de uma página com extrato técnico das assinaturas em endereço eletrônico público específico, contendo nome do assinante e políticas de assinatura;
 - Possibilidade de co-assinatura de documentos previamente assinados no formato PAdES, com certificado ICP-Brasil ou através de outras assinaturas eletrônicas qualificadas com certificados da sub-autoridade da plataforma, mantendo todas as subscrições existentes do documento no mesmo padrão e local para conferência, aderente ao Requisito nº 7.5.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que ser capaz de verificar a validade da assinatura digital no momento da captura do documento”;
 - Possibilidade de aposição de assinatura eletrônica no conteúdo dos documentos, apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos anexos (PDF);
 - Possibilidade de verificação da autenticidade da assinatura aposta no documento através de código alfanumérico em endereço eletrônico público específico, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”;
 - Possibilidade de solicitação de assinatura por meio de busca, utilizando caractere específico no momento da criação ou do despacho de documentos;
 - Possibilidade de listagem das assinaturas pendentes em painel específico, viabilizando ao assinante, de forma facilitada, o acompanhamento dos documentos que dependem da sua assinatura;
 - Existência de registro de ações relacionadas à assinatura no documento

(solicitação, assinatura, cancelamento e recusa), exibindo, em ordem cronológica, quando cada ação ocorreu;

- Possibilidade de exibição de lista de assinaturas em cada despacho ou documento principal, clicando em “listar assinaturas”. Neste atalho são exibidas as mesmas informações da central de verificação;

11. Contrassenha

- Possibilidade de uso de contrassenha internamente, permitindo que servidor habilitado autorizado redija e envie documento em nome de outro servidor habilitado;
- Para utilização da funcionalidade da contrassenha, através da geração de uma senha automática, o servidor habilitado autorizador deve permitir que outros servidores habilitados formalizem documentos em seu nome;
- Os documentos gerados através da funcionalidade da contrassenha serão visualmente identificáveis, através de caracterização dos servidores habilitados em autorizador e digitador;
- A contrassenha gerada tem número limitado de uso definido pelo servidor habilitado autorizador e pode ser cancelada antes de sua utilização total;
- O servidor habilitado autorizador tem acesso a relatório com todos os documentos emitidos em seu nome através de contrassenha;

12. Sistema de classificação e busca por etiqueta digital

- Possibilidade de cada setor adotar uma categorização própria para os documentos, por meio da criação de etiqueta digital;
- A etiqueta digital funciona como gavetas virtuais, por meio das quais os usuários do setor podem categorizar e encontrar facilmente documentos;
- Possibilidade de configuração das etiquetas, através da definição da cor da letra e do fundo, propiciando visualmente a localização de documentos;
- Possibilidade de classificação de um documento com mais de uma etiqueta, simultaneamente;
- As etiquetas do setor ficam disponíveis somente para os servidores habilitados a ele vinculados;
- A categorização dos documentos pelas etiquetas do setor só ficam visíveis para os servidores habilitados a ele vinculados;
- Possibilidade de busca e filtragem de todos os tipos de documento disponíveis através da etiqueta, bastando selecioná-la antes de realizar uma busca avançada;
- Ao clicar sobre uma etiqueta, automaticamente é mostrada a busca e são retornados todos os documentos a ela vinculados;
- Possibilidade de organização das etiquetas de maneira estruturada, exibindo a hierarquia completa da etiqueta ao atribuí-la a um documento;

13. Hospedagem segura de anexos

- Em cada documento ou atualização, podem ser enviados anexos de diferentes formatos;
- Os arquivos anexados aos documentos ficam hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente, posto que disponíveis somente por meio de link seguro, com tempo de expiração gerado dinamicamente pela ferramenta;
- Registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado;
- Exibição do tamanho do anexo na plataforma;
- Possibilidade de pré-visualização, através de exibição de miniatura, dos anexos (PDF, formatos de vídeo e imagem) em tamanho melhor adaptado à tela;
- Quando o anexo estiver em formato de imagem, ao clicá-lo, este será exibido de forma otimizada, visando ao carregamento rápido e a possibilidade de navegar entre as imagens em formato de galeria;

14. Gerenciamento de contatos e organizações

- Possibilidade de gerenciamento de contatos internamente na plataforma;
- Os contatos podem ser dos tipos contato/pessoa física; contato/setor de pessoa jurídica, tais como financeiro e suporte; bem como contato/pessoa jurídica;
- Possibilidade de estabelecimento de regras de preenchimento de dados, por perfil de contato externo, viabilizando a escolha quanto ao acionamento e à obrigatoriedade dos campos de cadastro de contatos externos na plataforma;
- Possibilidade de definição de obrigatoriedade de preenchimento de, no mínimo, um dado entre os de e-mail, CPF, CNPJ e número de celular, viabilizando a unicidade das informações disponibilizadas nos cadastros realizados pelos contatos externos;
- Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, de até dez campos complementares para o preenchimento de dados pelos contatos externos, viabilizando à Administração Pública a personalização das informações constantes em seus registros;
- Possibilidade de configuração do nome do campo complementar e sua respectiva explicação, viabilizando à Administração Pública o acesso aos dados que melhor se adequarem às suas necessidades;
- Possibilidade de configuração do formato pretendido para disponibilização da informação requerida através do campo complementar, viabilizando à Administração Pública a escolha do melhor meio para acesso às informações pretendidas;
- Possibilidade de configuração dos locais nos quais a informação deverá ser requerida através de campo complementar, viabilizando a escolha do melhor meio para colher as informações pretendidas, se no cadastro realizado internamente, se no cadastro realizado diretamente pelo contato externo ou se através de ambos;
- Possibilidade de configuração da obrigatoriedade de preenchimento de cada campo complementar criado;
- Contatos podem ser associados, de modo a permitir que outorgados tenham poderes de criar ou interagir em documentos que estejam em nome de outorgantes (procuração eletrônica);
- Quando um contato possuir outros a ele associados (procuração eletrônica), há a possibilidade de listagem dos contatos dos quais é o procurador outorgado;
- Ferramenta para importação e exportação de contatos em CSV;
- Ferramenta para unificação de contatos repetidos, com vistas à higienização da base de pessoas físicas e jurídicas;
- Possibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização;

15. Personalização da interface do sistema

- Possibilidade de inclusão de símbolo oficial da Administração Pública e definição de cor predominante nas interfaces de acesso interno e externo da plataforma, com vistas a dar uniformidade e consistência à sua identidade visual;
- Possibilidade de inclusão de imagens como plano de fundo da interface de acesso interno da plataforma;

16. Central de Atendimento

- Funcionalidade que viabiliza à Administração Pública a disponibilização, em página da web, de portal de informações acerca dos serviços públicos de interesse dos usuários, sejam externos ou servidores públicos, bem como a centralização de consulta de autenticidade de documentos, de assinatura eletrônica, de protocolização eletrônica e de informações acerca do recebimento e tratamento dos pedidos de acesso à informação recebidos;
- Possibilidade de acesso à Central de Atendimento pelo usuário externo através de cadastro na plataforma, bem como através da conta google, de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) e do login gov.br do Governo Federal (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/conta-gov-br/conta-gov-br/>). Na hipótese de

determinado CPF não estar associado a um cadastro existente, um novo usuário externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral com informações adicionais;

- Exibição para o usuário externo da sigla do setor vinculado a cada servidor habilitado que tenha interagido no documento e seus despachos, viabilizando o acesso à informação transparente quanto aos setores nos quais tramitaram suas solicitações, em aderência ao Art. 3º, III, IV e V, da Lei nº 12.527/2011;
- Possibilidade de disponibilização da carta de serviços na Central de Atendimento, com índice dos serviços públicos prestados, os quais podem ser descritos, hierarquizados, vinculados a setores e buscados pelo título, nos termos do Art. 7º, §§2º e 4º, da Lei nº 13.460/2017;
- Integração total e automática da Central de Atendimento com o Aplicativo Móvel para Atendimento, de modo que a administração dos dados cadastrais, dos serviços disponíveis em cada módulo e dos documentos vinculados aos usuários respeita as mesmas parametrizações em ambos os canais de atendimento;
- Possibilidade de configuração de inclusão de texto explicativo e link que viabilizam o acesso à Política de Privacidade da Administração Pública na Central de Atendimento, aderente ao Art. 50 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- Possibilidade de subscrever um documento em conjunto, através da assinatura eletrônica qualificada, utilizando certificado digital ICP-Brasil na Central de Atendimento, sem necessidade de efetivação de acesso, aderente ao Art. 5º, §1º, III, da Lei nº 14.063/2020;
- Possibilidade de configuração de verificação da autenticidade da assinatura aposta no documento, através da informação de respectivo código alfanumérico na Central de Atendimento, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”.
- Possibilidade de configuração de verificação da autenticidade de certidões disponibilizadas pela plataforma, através da informação do respectivo código alfanumérico na Central de Atendimento;
- Possibilidade de acesso aos documentos protocolizados autonomamente pelo usuário externo ou através de servidor habilitado, seja por meio de QR-Code, código externo ou pela lista de protocolos, disponibilizada após login;
- Na Central de Atendimento, há a possibilidade de envio de respostas aos ofícios eletrônicos remetidos pela Administração Pública através da plataforma;
- Possibilidade de o usuário externo (requerente) registrar protocolo eletrônico autonomamente, por meio do acesso externo da Central de Atendimento, desde que o assunto de interesse não conste entre aqueles configurados para atendimento exclusivo pelo balcão interno da Administração Pública, os quais não estarão exibidos na Central de Atendimento;
- Nos casos de configuração de determinados assuntos para admissão de identificação de pessoas envolvidas, há a possibilidade de acompanhamento e interação por estas nos respectivos documentos através da Central de Atendimento;
- Possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (requerente) após a resolução do protocolo eletrônico por todos os setores envolvidos, através da Central de Atendimento. A avaliação será realizada em formato de estrelas ou equivalente gráfico e viabilizará o cálculo de uma média nos indicadores dos setores envolvidos;
- Possibilidade de registro de manifestação na ouvidoria digital autonomamente pelo usuário externo (manifestante) através da Central de Atendimento;
- Após a resolução da manifestação na ouvidoria digital por todos os setores envolvidos, haverá a possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (manifestante) através da Central de Atendimento, viabilizando o cálculo de uma média nos indicadores dos setores envolvidos;

17. EAD - Sistema de Treinamento de Usuários

- Disponibilização de material de treinamento em formato de vídeo, organizado por módulos, apresentando como utilizar a plataforma e suas funcionalidades;
- Controle das aulas assistidas na ferramenta de ensino a distância (EAD) disponibilizada para apresentação do material em vídeo, viabilizando a verificação do percentual de acesso ao conteúdo programático pelo servidor habilitado;
- Integração da ferramenta de ensino a distância (EAD) com a aplicação, exibindo o progresso em formato percentual e absoluto do servidor habilitado no(s) curso(s) em que estiver matriculado;
- A ferramenta de ensino a distância (EAD) controla a ordem através da qual as aulas são assistidas, visando a garantir que o conteúdo seja repassado conforme planejamento do instrutor;
- Possibilidade de o usuário assistir novamente às aulas na ferramenta de ensino a distância (EAD);
- Ao final do curso, a ferramenta de ensino a distância (EAD) viabiliza a aplicação de avaliação de aprendizado, com questões objetivas, gabarito previamente informado e exibição de nota ao término;
- Caso o servidor habilitado obtenha nota mínima definida pela Administração Pública, será emitido certificado eletrônico de conclusão do(s) curso(s) em formato PDF, no qual constará o conteúdo programático apresentado e a respectiva carga horária;
- Capacidade de aferição do progresso no treinamento de cada servidor individualmente, mostrando indicadores de progresso, data de conclusão e nota obtida na prova de conclusão do curso.

5. Módulos disponíveis

1.

2. Memorando

- Viabiliza a troca de informações oficiais entre setores da Administração Pública, com numeração automática e sequencial;
- Geração automática de QR Code, facilitando a localização do documento;
- Elaboração do documento em tela, utilizando campo específico com capacidade de formatação de texto;
- Possibilidade de elaboração do documento em tela cheia;
- Possibilidade de movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações com numeração automática e sequencial, viabilizando a distinção entre respostas e encaminhamentos;
- Possibilidade de envio de comunicação privada, através da qual apenas remetente e destinatário têm acesso ao documento, seus despachos e anexos, inexistindo oportunidade de alteração da privacidade;
- Possibilidade de geração de folha de rosto para impressão, permitindo a identificação e movimentação de processos ou materiais não digitais;
- Seleção do setor destinatário conforme organograma cadastrado e possibilidade de busca por nome ou sigla do setor;
- Possibilidade de anexar múltiplos arquivos ao memorando ou às suas movimentações;
- Possibilidade de utilização de modelos de documentos disponíveis em repositório da Administração Pública ou de setor a ela vinculado;
- Possibilidade de geração do documento em formato PDF para assinatura eletrônica;
- Possibilidade de vinculação de múltiplos prazos ao documento para controle em calendário;
- Possibilidade de listagem dos setores envolvidos no documento, atualizando automaticamente a relação a cada movimentação que abarque novo setor;

- Exibição do status de resolução do documento nos setores envolvidos;
- Exibição das ações realizadas no documento, em formato de linha do tempo.

3. **Ofício Eletrônico**

- Envio de documentos oficiais para usuários externos, com e-mails rastreados;
- O ofício é gerado pela Administração Pública e remetido de forma oficial e segura ao seu destinatário, via e-mail, com possibilidade de notificação por SMS (caso disponível);
- Possibilidade de recepção de respostas a ofícios na plataforma através da Central de Atendimento ou de resposta do destinatário ao e-mail de notificação;
- Transparência nas movimentações e manutenção de todo o histórico na plataforma;
- Utilização de base única de contatos para todos os módulos da plataforma;
- Desnecessidade de o destinatário ser usuário da plataforma para ter acesso ao ofício ou tramitá-lo, bastando ser cadastrado nos contatos;
- Os ofícios acessados na parte externa da plataforma compartilham a mesma numeração atribuída ao ofício internamente;
- Possibilidade de geração de QR Code para cada ofício enviado.

4. **Circular**

- Documento de comunicação interna, em caráter informativo, entre setores da Administração Pública;
- Possibilidade de redação da circular em tela, através de formatador de texto próprio;
- Possibilidade de seleção da integralidade dos setores da Administração Pública, de determinados setores e subsetores ou de um setor em específico do organograma;
- Possibilidade de definição de prioridade “Urgente”, o que viabiliza a exibição da priorização na lista de documentos do setor;
- Rastreabilidade automática da circular, informando data e hora em que cada servidor habilitado efetuou a leitura;
- Possibilidade de os servidores habilitados responderem à circular através de resposta aberta, visualizável por todos os envolvidos, ou restrita, à qual somente servidores vinculados ao setor remetente poderão visualizar;
- Possibilidade de anexar múltiplos arquivos à circular ou às suas movimentações;
- Possibilidade de inclusão de atividade ou prazo na circular com vistas ao controle de datas;
- Possibilidade de arquivamento ou de arquivamento e interrupção das notificações decorrentes das novas movimentações na circular recebida;
- Possibilidade de encaminhamento de circular para setor não envolvido previamente na sua tramitação;
- Possibilidade de leitura das respostas abertas por todos os setores envolvidos;
- Possibilidade de definição de data para arquivamento automático da circular;
- Possibilidade de marcação da circular como meramente informativa, oportunidade na qual não serão admitidas respostas ou encaminhamento.

5. **Protocolo Eletrônico do Cidadão**

- Abertura de protocolo por acesso externo na Central de Atendimento ou através de cadastro realizado por servidor habilitado na plataforma;
- Possibilidade de escolha pelo usuário entre a visualização dos protocolos nos formatos de lista ou calendário, este último baseado nos prazos;
- Possibilidade de identificação, na lista, da existência de anexos ou prazos no protocolo, sem necessitar abrir o documento;
- Possibilidade de escolha pelo usuário entre a ordenação por número do protocolo ou pela data da última movimentação nele realizada;
- Possibilidade de identificação pelo usuário da forma de abertura do protocolo. Tendo sido realizada por servidor habilitado (atendente), sua identificação será automática.
- Registro no próprio documento de todas as movimentações relacionadas ao

- protocolo, viabilizando a visualização cronológica das interações realizadas;
- Possibilidade de acesso ao documento gerado no protocolo por meio de QR-Code, código externo ou por lista de protocolos, disponibilizada após login do usuário externo (requerente) na Central de Atendimento;
 - Possibilidade de configuração de assuntos, de modo a permitir a hierarquização dos serviços disponíveis e facilitar a escolha do tipo de demanda através de listagem;
 - Possibilidade de configuração de direcionamento automático de assuntos para o setor da Administração Pública respectivamente responsável pelo seu atendimento e resolução;
 - Possibilidade de configuração de setor da Administração Pública como central de distribuição de demandas, quanto aos assuntos sem direcionamento automático cadastrado;
 - Exibição de comprovante de protocolização (código externo) para o usuário externo (requerente), imediatamente após a inclusão da demanda, no qual constará o setor destinatário do protocolo;
 - O setor destinatário do protocolo tem acesso integral ao conteúdo da demanda e suas movimentações, podendo encaminhá-lo para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário externo (requerente);
 - Possibilidade de resolução unilateral da demanda por determinado setor da Administração Pública, de modo que continue com status em aberto e tramitando em setores nos quais haja alguma tarefa pendente ou que ainda estejam atendendo o usuário externo (requerente);
 - Na oportunidade da resolução unilateral da demanda, possibilidade de o setor escolher entre acompanhar cada uma das próximas movimentações do protocolo, quando este será devolvido à caixa de entrada do setor, ou somente ser notificado quando for novamente instado.
 - Possibilidade de um servidor habilitado vinculado ao setor responsável definir que um protocolo foi concluído definitivamente. Neste status, o protocolo não aceita mais interações externas e apenas um servidor habilitado vinculado ao setor responsável pode reverter a conclusão, permitindo que o usuário externo (requerente) novamente se manifeste;
 - Possibilidade de configuração de vinculação de anexos identificados por assunto de protocolo, os quais podem ser obrigatórios ou opcionais, bem como podem ser aceitos em extensões de arquivos específicas.
 - Possibilidade de configuração de prazo automático, em dias, para cada assunto de protocolo, o que será exibido no documento;
 - Possibilidade de inclusão, alteração ou conclusão de prazos, por qualquer setor com acesso ao documento, o que será registrado e exibido no próprio documento;
 - Possibilidade de configuração individual de alertas de vencimento dos prazos do documento, possibilitando ao usuário a indicação da forma do lembrete e da quantidade de dias antes do vencimento;
 - Possibilidade de definição de obrigatoriedade de realização de login verificado pelo usuário externo (requerente), através de certificado ICP-Brasil, para protocolos vinculados a determinados assuntos;
 - Possibilidade de definição de obrigatoriedade de realização de login verificado pelo usuário externo (requerente), através de login Gov.br, para protocolos vinculados a determinados assuntos;
 - Possibilidade de configuração de assuntos para atendimento exclusivo pelo balcão interno, os quais não serão exibidos na Central de Atendimento;
 - Possibilidade de inclusão de mapa interativo de localização em determinados assuntos, para coleta do georreferenciamento da demanda, viabilizando a busca de informações e o apontamento exato da demanda através de pino ou marcador equivalente;
 - Possibilidade de configuração de campos de identificação de pessoas envolvidas em determinados assuntos de protocolo, viabilizando que estes acompanhem e interajam no documento através da Central de Atendimento;

- Possibilidade de registro de interações por setor envolvido e usuário externo (requerente), viabilizando a inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos;
- Possibilidade de definição prévia de setores que terão autorização para alterar o assunto do protocolo, possibilitando a correção de eventual equívoco na classificação inicial da demanda, o que será registrado e exibido no próprio documento, com informações de data e hora, bem como da classificação anterior;
- Após a resolução do protocolo por todos os setores envolvidos, haverá a possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (requerente), diretamente por e-mail ou através da visualização do protocolo na Central de Atendimento, em formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala;
- Através da avaliação realizada pelo usuário externo (requerente), possibilidade de realização de cálculo da média dos indicadores de informações gerenciais dos setores envolvidos no protocolo eletrônico;
- Na hipótese de reabertura do protocolo, possibilidade de realização de nova avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (requerente), cuja nota substituirá a inicialmente atribuída ao serviço;
- Possibilidade de o servidor habilitado receber documentos ou itens na forma física e gerar comprovante com as informações do protocolo, para confirmação de recebimento pelas partes envolvidas.

6. Ouvidoria Digital

- Módulo desenvolvido para atendimento à Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;
- Ouvidoria é um canal cuja finalidade é a apresentação de sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, sua função é intermediar a relações entre o cidadão e a Administração Pública, enquanto conjunto de órgãos e pessoas jurídicas aos quais a lei atribui o exercício da função administrativa do Estado nos âmbitos federal, estadual e municipal;
- A ouvidoria digital viabiliza o recebimento das manifestações dos cidadãos, bem como a análise, a orientação, o encaminhamento às áreas responsáveis pelo tratamento ou pela apuração, a resposta ao manifestante e a conclusão da demanda;
- Possibilidade de registro de manifestação diretamente pelo usuário externo (manifestante) através da Central de Atendimento da Administração Pública;
- Possibilidade de registro de manifestação por servidor habilitado, oportunizando o atendimento presencial, bem como através de canais adicionais como telefone e redes sociais, o que será vinculado ao nome do usuário externo (manifestante) atendido;
- Possibilidade de identificação da manifestação do usuário externo (manifestante) por finalidade, conforme a seguir: “Denúncia” viabiliza comunicação da ocorrência de ato ilícito e da prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa de apuração por órgãos da Administração Pública, a exemplo da denúncia de ausência de conclusão de obra objeto de convênio cujos repasses foram efetuados; “Elogio” viabiliza a demonstração de reconhecimento ou satisfação quanto a prestação de um serviço público ou a atendimento recebido, a exemplo de registro de elogio ao atendimento realizado por servidora pública da biblioteca de um órgão; “Reclamação” viabiliza a demonstração de insatisfação quanto a determinado serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e/ou na fiscalização deste, a exemplo da reclamação quanto à tentativa mal sucedida de protocolização de pedido em determinada Secretaria de governo; “Solicitação” viabiliza o pedido de adoção de providências pelos órgãos e entidades vinculados à Administração Pública, a exemplo de comunicação da falta de um medicamento e requerimento de diligências para a solução do problema; e “Sugestão” viabiliza o registro de ideia ou proposta de melhoria na prestação de serviços públicos por órgãos e entidades vinculados à

- Administração Pública, a exemplo e sugestão de disponibilização de serviço de fotocópia próximo ao balcão de atendimento de um órgão público;
- Possibilidade de indicação do método de entrada do atendimento pelo servidor habilitado (atendente), quais sejam telefone, correspondência, e-mail, rede social, atendimento social ou site;
 - Possibilidade de inclusão de geolocalização da demanda na tela da manifestação, com vistas a exibir ferramenta de mapa interativo, viabilizando busca por endereço, digitação de coordenada geográfica, bem como apontamento e/ou ajuste desta através de de pino;
 - Possibilidade de exibição das manifestações recebidas pelo setor nos formatos de listagem, com ordenação por número, última atividade e prazo; de calendário, no qual são exibidas as manifestações com seu prazo final de resposta; e em formato pinos em mapa geográfico interativo;
 - Possibilidade de filtragem das manifestações recebidas pelo setor por assunto, período de data de abertura, nome do requerente e/ou marcadores aplicados;
 - Possibilidade de realização de movimentações pelos setores envolvidos, bem como pelo usuário externo (manifestante), através da inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos.
 - Possibilidade de configuração de assuntos de modo a facilitar a escolha do tipo de manifestação por meio de lista, permitindo a ordenação hierárquica das atividades disponíveis;
 - Possibilidade de configuração de direcionamento automático de assunto para o setor da Administração Pública responsável pelo atendimento, ao mesmo tempo em que para a Ouvidoria, para acompanhamento;
 - Possibilidade de recategorização dos assuntos por setores previamente autorizados, viabilizando a correção de eventual equívoco na classificação inicial da manifestação;
 - Exibição do registro da recategorização do assunto no próprio documento, exibindo data, hora, classificação anterior e atual, bem como o usuário responsável;
 - Exibição de comprovante de protocolização (código externo) para o usuário externo (manifestante), imediatamente após a inclusão da manifestação, no qual constará o setor destinatário da demanda;
 - O setor destinatário da manifestação tem acesso integral ao seu conteúdo e movimentações, podendo encaminhá-la para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário externo (manifestante);
 - Possibilidade de resolução unilateral da demanda por determinado setor da Administração Pública, de modo que continue com status em aberto e tramitando em setores nos quais haja alguma tarefa pendente ou que ainda estejam atendendo o usuário externo (manifestante);
 - Na oportunidade da resolução unilateral da demanda, possibilidade de o setor escolher entre acompanhar cada uma das próximas movimentações, quando este será devolvido à caixa de entrada do setor, ou somente ser notificado quando for novamente instado;
 - Possibilidade de a Ouvidoria responder ao usuário externo (manifestante) e marcar a manifestação automaticamente como resolvida em todos os setores que eventualmente estejam envolvidos na demanda;
 - Após a resolução da manifestação por todos os setores envolvidos, haverá a possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (manifestante), diretamente por e-mail ou através da visualização do protocolo na Central de Atendimento, em formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala;
 - Através da avaliação realizada pelo usuário externo (manifestante), possibilidade de realização de cálculo da média dos indicadores de informações gerenciais dos setores envolvidos no protocolo eletrônico;
 - Na hipótese de reabertura da manifestação, possibilidade de realização de nova avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (manifestante), cuja nota substituirá aquela inicialmente atribuída ao serviço;

- Para garantir a proteção à identidade do usuário externo (manifestante), em cumprimento à Lei nº 12.527/11 e Lei 13.460/2017, possibilidade de escolha do tipo de identificação da manifestação que está sendo registrada, quais sejam: “Sem sigilo”, quando o manifestante informa um meio de contato (e-mail, telefone ou endereço) e permite que sua identificação esteja disponível para os setores envolvidos no atendimento; “Sigilosa”, quando o manifestante se identifica, mas solicita o sigilo sobre sua identificação, oportunidade na qual somente a Ouvidoria terá acesso aos tais dados, ao passo que os setores envolvidos apenas visualizarão o conteúdo da manifestação; e “Anônimo”, quando o manifestante não se identifica e não informa um meio de contato, oportunidade na qual poderá acompanhar a demanda através do comprovante de protocolização (código externo).

7. Processo Administrativo

- Possibilidade de criação de Processo Administrativo, enquanto sucessão de atos autônomos ordenados e direcionados à consecução de determinado fim previsto em Lei, consolidando atos eletrônicos de outros módulos, através de lista com assuntos pré-definidos;
- Possibilidade de configuração do setor destinatário inicial do processo a partir do assunto selecionado;
- Possibilidade de configuração de campos personalizados no processo administrativo para o preenchimento de informações durante a criação de documentos na plataforma, viabilizando à Administração Pública o aumento da retenção de informações vinculadas aos seus procedimentos;
- Possibilidade de configuração do formato pretendido para as informações obtidas através de campos personalizados;
- Possibilidade de escolha quanto à obrigatoriedade de preenchimento de cada campo personalizado criado;
- Possibilidade de inclusão de informações de ajuda a respeito do preenchimento dos campos personalizados da plataforma, nos formatos de texto e imagem, viabilizando maior usabilidade à navegação pelos usuários;
- Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de preenchimento automático de dados de localização por meio da inserção do número do Código de Endereçamento Postal (CEP), desde que vinculado a outros campos personalizados de localização cadastrados na plataforma;
- Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CPF, viabilizando integridade aos dados inseridos;
- Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CNPJ, viabilizando a inserção de dados íntegros na plataforma;
- Possibilidade de realização de automação de cálculos através da combinação de múltiplos campos personalizados, viabilizando à Administração Pública a validação das diferentes informações prestadas na plataforma;
- Possibilidade de utilização de modelos de texto para padronização da abertura e trâmite dos processos;
- Possibilidade de geração de documentos complementares dentro processo administrativo, incluindo referência na linha do tempo, podendo aproveitar de forma automática os dados envolvidos;
- Possibilidade de referência a outros documentos eletrônicos da plataforma no processo administrativo, movimentação que será automaticamente informada no documento citado;
- Possibilidade de inclusão de anexos nos atos do processo;
- Possibilidade de configuração de funcionalidade que permita a determinados setores a marcação de processos como “Deferido” ou “Indeferido”;
- Possibilidade de geração automática do número do processo, por assunto ou em sequência à numeração geral, além da viabilidade de utilização de padrão

- customizado da Administração Pública;
- Possibilidade da inserção de múltiplos prazos dentro dos processos administrativos;
- Possibilidade de restrição de abertura e tramitação de Processo Administrativos por setor;
- Possibilidade de configuração de anexos obrigatórios por assunto e de definição dos seus requisitos mínimos no momento da abertura.

8. Aplicativo móvel para Atendimento

- Aplicativo móvel nativo de atendimento, disponível para aparelhos que utilizam os sistemas operacionais Android e iOS, instalável através das lojas de aplicativos oficiais Play Store e App Store, respectivamente;
- Solicitação de acesso à localização do dispositivo na tela inicial, viabilizando a listagem das Administrações Públicas mais próximas que estão utilizando o aplicativo no atendimento;
- Possibilidade de escolha da Administração Pública da qual busca-se atendimento, dentre as habilitadas e ordenadas por proximidade no aplicativo, para realizar a solicitação;
- Configuração e inclusão de identidade visual (símbolo oficial, cores e fundo de tela), viabilizando a personalização do aplicativo de acordo com a Administração Pública selecionada;
- Aplicativo totalmente integrado à plataforma web, de modo que a administração dos serviços disponíveis em cada módulo é a mesma utilizada na Central de Atendimento;
- Possibilidade de utilização, pelo usuário externo, do login “gov.br” (Governo Federal) para acesso ao aplicativo. Caso o CPF não esteja associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral;
- Possibilidade de utilização, pela pessoa física ou jurídica, dos dados de acesso já cadastrados na Central de Atendimento ou de realização de cadastro pelo próprio aplicativo;
- Efetivada a conexão no aplicativo, serão exibidos os documentos vinculados ao usuário externo na Inbox, em duas abas diferentes, quais sejam: “Em aberto”, na qual constará aqueles que estão pendentes de resolução na entidade; e “Arquivado”, na qual constará os documentos que já foram resolvidos pela Administração Pública;
- Exibição, no aplicativo, da sigla do setor vinculado a cada servidor habilitado que tenha interagido no documento e seus despachos, viabilizando ao usuário externo o acesso à informação transparente quanto aos setores nos quais tramitaram suas solicitações, em aderência ao Art. 3º, III, IV e V, da Lei nº 12.527/2011;
- Possibilidade de o usuário externo editar os seus dados através do menu “Minha Conta”;
- O aplicativo mantém a conexão do usuário externo mesmo após o fechamento do aplicativo, visando a reduzir o esforço na formalização de solicitações;
- Na consulta dos documentos vinculados ao usuário, a plataforma irá exibir o conteúdo, as tramitações e os anexos, respeitando as mesmas parametrizações existentes na Central de Atendimento;
- Possibilidade de interação em um documento existente vinculado ao usuário, adicionando novas informações e anexos;
- Possibilidade de abertura de documentos de diferentes módulos da plataforma no mesmo aplicativo;
- Possibilidade de escolha e configuração dos módulos da plataforma que ficarão disponíveis para consulta no aplicativo;
- Os módulos configurados para ficarem disponíveis no aplicativo estarão acessíveis no botão “Novo” ou ícone equivalente;
- Possibilidade de o usuário externo navegar em menu com os serviços disponibilizados em cada módulo, de modo que ao selecionar um assunto, os subassuntos sejam exibidos em uma próxima tela;
- Possibilidade de o Administrador definir assuntos em destaque, os quais serão

- exibidos na tela antes da lista de assuntos gerais;
- A seleção de assunto para a criação do documento no aplicativo, viabiliza a exibição da descrição relacionada ao assunto, bem como a aplicação das regras de identificação e obrigatoriedade de anexos e campos adicionais, quando estes estiverem disponíveis, da mesma forma realizada na Central de Atendimento;
- Finalizado o preenchimento do documento, este será salvo imediatamente na plataforma, informando ao usuário o número do documento e qual setor recebeu a demanda;
- As notificações com a confirmação de abertura, interações e finalização da demanda serão feitas pelos canais de comunicação previamente disponíveis na plataforma (e-mail e/ou SMS);
- Possibilidade de o usuário consultar o organograma completo da Administração Pública selecionada, bem como as informações de contato, através do menu “Sobre”.

9. Ato Oficial

- Módulo utilizado para tramitação e coleta de assinaturas digitais de atos oficiais da Administração Pública, tais como empenhos, portarias, decretos, leis, contratos, dentre outros;
- Possibilidade de adicionar respostas e encaminhar o documento para outros setores da Administração Pública;
- Possibilidade de cadastro de assuntos específicos para a classificação dos documentos e configuração do roteamento automático, viabilizando a distribuição do documento para setores pré-definidos;
- Possibilidade de configuração que permita que determinados setores e/ou perfil de usuários possam enviar documentos;
- Numeração automática do documento, com possibilidade de configuração de numeração única dentro de cada setor ou permitindo numeração manual;
- Possibilidade de configuração que permita que usuários externos consultem e co-assinem documentos;
- Geração de QR-Code para cada documento criado;
- Possibilidade de utilização de certificado digital ICP-Brasil, para que os servidores habilitados assinem arquivos em formato PDF anexados;
- Possibilidade de co-assinatura, pelos demais usuários com acesso ao documento, dos anexos em formato PDF, utilizando certificado digital ICP-Brasil.

10. Chamado técnico

- Possibilidade de abertura de chamados técnicos (tickets), a serem encaminhados a setores específicos da Administração Pública;
- Possibilidade de utilização em rotinas de solicitação de consertos e manutenções de equipamentos, de demandas de Tecnologia da Informação - TI, bem como de aplicação em outros fins que interessem à Administração Pública;
- Possibilidade de configuração de abertura de chamados técnicos por usuários externos e encaminhamento destes aos setores responsáveis;
- Possibilidade de um servidor habilitado vinculado a setor destinatário de demandas, realizar a abertura de chamado técnico em nome de outro usuário;
- Possibilidade de inclusão de resposta e encaminhamento do chamado técnico para outros setores da Administração Pública;
- Possibilidade de cadastro de assuntos específicos para os chamados técnicos e configuração de roteamento automático, viabilizando a distribuição de demandas para setores pré-definidos;
- Possibilidade de vinculação do número de patrimônio, caso aplicável, no momento da abertura do chamado técnico;
- Possibilidade de geração de folha de rosto na abertura do chamado técnico;
- Possibilidade de anexação de arquivos no chamado técnico e em suas respectivas movimentações;
- Possibilidade de inserção de tabelas no corpo do texto do chamado técnico, bem

como de efetivação de formatação simples, tais como negrito, itálico, sublinhado, listas, links e alinhamento.

11. Parecer

- Módulo de controle de emissão de pareceres, com possibilidade de registro de documento a ser embarcado ou incluído dentro de outro documento;
- Controle automático da numeração dos pareceres;
- Viabiliza a emissão de pareceres por setores e/ou servidores habilitados autorizados;
- Possibilidade de anexação de arquivos ao parecer.

12. Processo Seletivo Simplificado

- Módulo para cadastro de Processo Seletivo Simplificado, bem como para recebimento de inscrições, aplicações em vagas e/ou outras oportunidades fornecidas pela Administração Pública;
- Possibilidade de discriminação dos requisitos da inscrição por meio de exibição do texto associado a cada do assunto;
- Na Central de Atendimento, possibilidade de realização de cadastro ou login através da conta google do usuário externo (candidato), viabilizando a este dar continuidade ao processo e efetivar a inscrição;
- Possibilidade de configuração de modelo de documento (template de ficha de inscrição) para cada assunto do Processo Seletivo Simplificado, a ser disponibilizado, automaticamente, para preenchimento pelo usuário externo (candidato);
- Possibilidade de configuração de campos personalizados para cada assunto, a serem preenchidos pelo usuário externo (candidato) no momento da efetivação da inscrição, viabilizando a adaptação da funcionalidade às necessidades específicas de cada tipo de Processo Seletivo Simplificado;
- Possibilidade de envio de resposta por servidores habilitados aos usuários externos (candidatos) que realizaram inscrições;
- Possibilidade de exportação de informações das inscrições realizadas em formato CSV.

13. Gestão avançada de processos (workflow)

- Possibilidade de configuração de etapas subsequentes no processo administrativo, de modo que a demanda só possa ser encaminhada na ordem pré-estabelecida, sem pular etapas;
- Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por receber o processo em cada etapa;
- Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por avançar o processo para a próxima etapa;
- Possibilidade de configuração de etapa sem setor previamente responsável, oportunidade na qual o servidor habilitado poderá movimentar o documento para qualquer setor da Administração Pública;
- Possibilidade de inclusão de modelo de texto padrão em cada etapa, permitindo a padronização dos atos processuais;
- Possibilidade de definição de SLA ideal para cada etapa, de modo que as informações de tempo decorrido e tempo ideal fiquem visíveis para todos os envolvidos no processo;
- Possibilidade de ordenação dos anexos vinculados aos documentos ou despachos da plataforma, durante a elaboração destes e previamente à efetivação de seu envio definitivo, viabilizando ganho de organização e eficácia aos processos da Administração Pública;
- Possibilidade de download de todos os anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP;
- Possibilidade de marcação dos anexos do processo como aprovados ou reprovados, permitindo, nesta última hipótese, a inclusão de observação textual a respeito do

- motivo da recusa;
- Possibilidade da geração de árvore de processos, ferramenta que viabiliza a conversão e concatenação de um documento nativo da plataforma e seus anexos em arquivo compilado e paginado, no formato PDF, através de composições múltiplas, favorecendo o envio de processos administrativos nato digitais para entidades, órgãos e ferramentas externos, inclusive de controle;
 - O arquivo gerado através da árvore de processos é concebido em PDF (Formato de Documento Portátil), formato de arquivo universal, compacto, complexo e completo, que preserva as fontes e o layout dos documentos da plataforma e pode ser compartilhado, visualizado e impresso por qualquer usuário;
 - Possui tecnologia avançada de dados e armazenamento para geração de tamanhos diversos de documentos, viabilizando a realização de download da árvore de processos, uma vez gerada, em formato PDF.
 - Possui tecnologia avançada de processamento assíncrono de dados e armazenamento, a qual permite que o servidor habilitado não necessite aguardar, estático, na tela de solicitação da árvore de processos e seja notificado quando finalizada a sua geração.
 - Possibilidade de geração de versão completa da árvore de processos do documento, na qual estarão contidos todos os seus despachos, anexos, menções, notas internas e documentos, viabilizando a exibição cronológica e transparente da integralidade dos atos que compõem um documento;
 - Possibilidade de geração de versão da árvore de processos com a exibição das assinaturas firmadas no arquivo, bem como a verificação de suas autenticidades, o que assegura integridade, conferência de autoria e segurança ao documento digital;
 - Possibilidade de geração de versão personalizada da árvore de processos, para a qual oportuniza-se a seleção dos gêneros de documentos desejados, entre despachos, anexos, menções, notas internas e documentos gerados, viabilizando a exibição cronológica de determinados atos integrantes de um documento;
 - Possibilidade de geração de qualquer versão da árvore de processos em configuração comprimida, originando arquivo em formato PDF com o mesmo conteúdo da versão selecionada, porém de tamanho reduzido;
 - Possibilidade de geração de qualquer versão da árvore de processos em arquivos fracionados e enumerados de acordo com a paginação do documento, viabilizando que as características técnicas dos documentos passem a abranger as limitações máximas de 5 (cinco) megabytes por arquivo fracionado e 500 (quinhentos) kilobytes por página integrante, desde que as propriedades dos documento comportem compressões dentro dos referidos limites, o que facilitará o manejo dos arquivos pelos servidores habilitados, inclusive nas prestações de contas aos órgãos de controle;
 - Possibilidade de geração de qualquer versão da árvore de processos de um documento incluindo as cópias integrais atualizadas dos documentos concebidos em decorrência daquele, as quais serão inseridas e numeradas na árvore de processos imediatamente após o ato que a criou;
 - Possibilidade de geração de mais de uma árvore de processos do mesmo documento da plataforma, em configuração igual atualizada ou diferente da disponibilizada previamente, respeitado prazo mínimo específico;
 - Possibilidade de download da última versão de cada uma das três configurações possíveis da árvore de processos, se existente, desde que o servidor habilitado esteja vinculado a algum dos setores envolvidos no documento;
 - Atualização da cópia integral do documento referenciado a cada geração da árvore de processos, sem prejuízo da manutenção da ordenação cronológica e íntegra dos documentos, característica inerente à plataforma digital;
 - Após cada movimentação que contiver anexo em formato não compilável em PDF na árvore de processos, haverá página de referência a tais arquivos;
 - Quando o documento sujeito à compilação contiver hiperlink de menção a outro também existente na plataforma, a cópia integral atualizada do documento mencionado será inserida e numerada na árvore de processos, imediatamente após

- o ato que o referenciou;
- Tratando-se de árvore de processos com muitos documentos e anexos, sua geração ocorrerá em arquivos de tamanhos viáveis para download, mediante a criação automática de pasta comprimida com tantos arquivos quanto necessários para a disponibilização da integralidade do documento na árvore, em paginação sequencial e com viabilidade de tramitação.

14. Assinatura eletrônica em lote

- Possibilidade de efetivação de assinatura eletrônica em lote, de modo que o usuário poderá subscrever, em tela específica, todos os documentos nos quais tenha sido solicitada a sua assinatura;
- Possibilidade de listagem de todas as assinaturas pendentes a serem executadas pelo usuário;
- Possibilidade de assinatura eletrônica em lote, por meio de listagem com campo do tipo checkbox, no qual, ao selecionar, as subscrições serão efetuadas em formato de fila;
- Representação em tela da situação de cada assinatura, de modo que, em caso de falha, apareça o indicativo respectivo e, ato contínuo, o servidor habilitado seja encaminhado para uma nova tentativa, viabilizando a transparência e eficiência quanto ao que efetivamente não fora assinado e, conseqüentemente, a sanação de tal ausência;
- Assinatura eletrônica em lote nos formatos de assinatura eletrônica avançada nativa ou assinatura eletrônica qualificada ICP-Brasil;
- Assinatura em lote com os mesmos padrões da assinatura eletrônica individual, diferindo apenas na possibilidade de realização de várias assinaturas simultaneamente;
- Possibilidade de filtragem da fila de assinaturas, viabilizando a escolha dos documentos que estão pendentes de assinatura ou a exibição dos documentos que já foram assinados.

6. Relatórios

1. Informações gerenciais

- De acordo com a utilização da plataforma, automaticamente são gerados indicadores e estes são apresentados aos gestores, contendo, no mínimo, os seguintes itens:
 - Indicador de eficiência de cada setor da Administração Pública, consubstanciado nas informações da porcentagem de resolução de documentos, na quantidade de documentos recebidos, bem como na quantidade de resolvidos, desde o início até a data definida pelo interessado, limitada à atual.
 - Indicador de qualidade de cada setor da Administração Pública, consubstanciado na nota média atribuída às resoluções e aos despachos dos documentos, desde o início até a data definida pelo interessado, limitada à atual.
 - Indicador de engajamento dos servidores habilitados de cada setor da Administração Pública, consubstanciado na porcentagem de leitura dos documentos recebidos, desde o início até a data definida pelo interessado, limitada à atual.
 - Indicador de assiduidade dos servidores habilitados integrantes de cada setor da Administração Pública, consubstanciado na representação gráfica, por cores, da quantidade de tempo desde o último acesso à plataforma, a qual será dividida por indicativos de que o acesso nunca ocorreu, bem como de que não o fez há mais de 45 (quarenta e cinco) dias, duas semanas, uma semana, três dias ou dois dias.

- Para o indicador de assiduidade, possibilidade de acesso à informação da quantidade de acessos realizados pelo servidor habilitado, da data e hora da última ação realizada naquele setor, bem como da data e hora do cadastro.
- Para o indicador de assiduidade, possibilidade de visualização dos servidores que foram suspensos da plataforma em decorrência do transcurso de 90 (noventa dias) de inatividade.
- Possibilidade de acesso à quantidade de servidores habilitados integrantes de cada setor da Administração Pública e detalhamento de dados específicos destes, tais como cargo, nível na plataforma, último acesso e data de cadastro.
- Possibilidade de exportação dos relatórios de indicadores em formato para formato CSV, bem como de geração de arquivo em PDF.
- Possibilidade de escolha de quais tipos de documento serão considerados os indicadores.
- Acesso a página específica com gráfico evolutivo dos setores organizados hierarquicamente, em formato de lista.
- Possibilidade de comparação da média de todos os setores com a de um setor em específico.
- Possibilidade de visualização de setores com demandas em aberto em determinado tipo de documento, viabilizando a identificação de gargalos em processos da Administração Pública.

2. **Progresso no Sistema de Treinamento de Usuários**

- Relatório de progresso dos servidores habilitados inscritos no EAD - Sistema de Treinamento de Usuários, consubstanciado na porcentagem da evolução, data e hora de conclusão, média final, bem como possibilidade de acesso ao certificado de conclusão individualizado.

3. **Quantitativo de documentos**

- Relatório quantitativo de documentos por setor da Administração Pública, através de escolha do tipo de documento, do período a ser considerado, do tipo de contagem - apenas documentos emitidos pelo setor ou todos os documentos em trâmite no setor -, do setor, bem como se devem ser exibidos os setores inativos ou não.

4. **Acessos diários**

- Possibilidade de geração de relatório de acessos diários, através da escolha do usuário, do tipo de período (dia, semana ou mês), o qual será disponibilizado em formato CSV.
- Geração assíncrona de relatório de informação dos acessos diários efetuados pelos servidores habilitados, viabilizando a navegação sem comprometimento da solicitação, bem como a notificação da sua finalização em local específico e visível na plataforma.
- Possibilidade de acesso aos últimos 5 (cinco) relatórios de acessos diários gerados por até 7 (sete) dias após sua disponibilização.

5. **Estatística**

- Relatório de números precisos de utilização da plataforma, no qual são exibidas informações da data de início e a respectiva quantidade em dias e meses em que a plataforma está em operação na Administração Pública, bem como o número de:

- Total de usuários e por nível de acesso;
- Total de setores e por suas subdivisões (principais, subsetores e grupos de trabalho);
- Total de documentos e por suas subdivisões em gerados (documentos e despachos) e migrados/integrados;
- Anexos e seu tamanho total;
- Acessos.

6. Informações sobre consumo de recursos

- Possibilidade de geração de relatório do consumo detalhado mensal com, no mínimo, informações de quantidade de servidores habilitados (cadastros e acessos), usuários externos (cadastros e acessos), documentos gerados (emissões, despachos e total), volume anexos (tamanho e média de tamanho) e assinaturas realizadas (emitidas, verificadas e login certificado).
- Possibilidade de acompanhamento e gerenciamento da economia estimada de recursos.
- Possibilidade de acompanhamento do número de impressões que seriam realizadas na tramitação física de documentos.
- Possibilidade de cálculo do gasto total que seria realizado com impressões de documentos físicos, baseado no preço da impressão por folha informado pela Administração Pública.

7. Informações de auditoria

- Possibilidade de geração, por servidores habilitados delegados, de relatórios de eventos ocorridos dentro da plataforma, viabilizando a auditoria das ações realizadas, aderente ao Requisito nº 7.4.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “tem que assegurar que as informações da trilha de auditoria estejam disponíveis para inspeção, a fim de que uma ocorrência específica possa ser identificada e todas as informações correspondentes sejam claras e compreensíveis”.
- Possibilidade de personalização do relatório de eventos através de escolha do período a ser abarcado, do tipo de evento ou todos, de setores ou todos, bem como de usuários ou todos.
- Disponibilização de relatório consolidado com a identificação de cada evento ocorrido na plataforma, através da informação de seu código específico, do número do acesso, do nome do usuário, da data, da hora e de sua descrição, bem como do detalhamento do sistema operacional, do tipo de dispositivo, do IP (Internet Protocol) e da versão do navegador utilizado.
- Disponibilização automática do relatório, viabilizando celeridade e segurança na análise dos dados vinculados aos eventos ocorridos na plataforma.
- Possibilidade de exportação de informações dos eventos no formato CSV.

8. Gráficos de utilização

- Possibilidade de geração de relatório de gráficos de manuseio da plataforma, consubstanciado na disponibilização de um painel de informações (dashboard) a respeito da utilização dos módulos da plataforma, por meio de gráficos e tabelas demonstrativos de dados por assunto, por setor, por usuário e por situação.
- Possibilidade de personalização do relatório de gráficos, através da escolha do módulo, do tipo de período (mês semana e dia) e da abrangência dos assuntos, dentre todos ou algum em específico.
- Na hipótese de haver relatório pronto com as mesmas características escolhidas, este poderá ser acessado imediatamente pelo servidor habilitado.
- Na hipótese de não haver relatório de gráficos pronto para as características escolhidas, haverá a possibilidade de solicitação de sua geração, que será realizada de forma assíncrona, viabilizando a navegação sem comprometimento da solicitação,

bem como a notificação da sua finalização em local específico e visível na plataforma.

9. Relatório georreferenciado

- Disponibilização do relatório georreferenciado nas modalidades de calor ou com pinos, consubstanciado na geolocalização dos documentos tramitados na plataforma, integralmente ou configuráveis por tipo de documento, situação, assunto, setor, bem como período entre anos.
- Possibilidade de interação direta no mapa, viabilizando melhor identificação da geolocalização das demandas da Administração Pública, vinculadas aos documentos em trâmite ou tramitados na plataforma.
- No relatório de mapa de pinos, há a exibição da geolocalização, da quantidade e do percentual de documentos que se encontram “em aberto”, nos períodos de até 20 dias após sua emissão, entre o 20º a 30º dia após sua emissão e de mais de 30 trinta dias após sua emissão.
- No relatório de mapa de pinos, há a exibição da geolocalização, da quantidade e do percentual de documentos que foram “resolvidos”, nos períodos de até 30 dias após sua emissão e de mais de 30 dias após sua emissão.
- No relatório de mapa de pinos, há a exibição da geolocalização, da quantidade e do percentual de documentos que encontram-se “em aberto” e “resolvidos”.
- Possibilidade de acesso, através de clique em cada pino, a informações como o assunto do documento, sua situação, o endereço da demanda, bem como é viabilizado o acesso à íntegra do documento, a depender do nível de acesso do servidor habilitado.

7. Serviços oferecidos

1. Implantação

- Tem como objetivo colher os requisitos necessários, analisar os processos internos, adequá-los da melhor forma à plataforma e capacitar os servidores sobre documentos eletrônicos.

2. Condições gerais

- Confidencialidade: Ausência de utilização das informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio ou de terceiros, exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro.
- Ausência de repasse do conhecimento adquirido a partir das informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações por seu intermédio e obrigando-se a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações.
- Responsabilidade da CONTRATADA pela manutenção e guarda segura de todos os dados gerados ou anexados durante a vigência do contrato.
- Armazenamento redundante dos dados da Administração Pública, de modo que hajam duas ou mais cópias dos mesmos dados em servidores localizados em, no mínimo, três locais físicos distintos e autônomos, assegurando integridade e segurança às informações.
- Possibilidade de consulta às informações das últimas cópias de dados realizadas automaticamente pela plataforma, viabilizando à Administração Pública o acesso às propriedades técnicas inerentes ao armazenamento dos seus dados.
- Possibilidade de acesso à informação da quantidade aproximada de arquivos vinculados à Administração Pública na plataforma, até o mês anterior à consulta.
- Possibilidade de acesso à informação do tamanho aproximado dos arquivos vinculados à Administração Pública na plataforma, até o mês anterior à consulta.
- Em caso de rescisão ou término do contrato, disponibilização de um acesso por tempo determinado para a CONTRATANTE realizar a cópia dos arquivos dos servidores da CONTRATADA. Estes arquivos consistem nos dados gerados na

- plataforma em formato CSV, bem como seus anexos no formato original.
- Os arquivos disponibilizados para cópia da CONTRATANTE ficarão disponíveis por 30 dias corridos, período após o qual todos os dados da CONTRATANTE serão excluídos dos servidores da CONTRATADA.
 - O código fonte do sistema informatizado é de exclusiva propriedade da CONTRATADA e não será disponibilizado em nenhum momento para a CONTRATANTE.
 - Adequação do tratamento de dados pessoais nos termos da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), observando, dentre outros, os seguintes fundamentos previstos nesta legislação: o respeito à privacidade e à autodeterminação informativa; a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião; a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem; o desenvolvimento econômico, tecnológico e a inovação; a livre iniciativa, a livre concorrência, a defesa do consumidor, os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.

3. Suporte

- Suporte de atendimento simplificado, personalizado e humanizado aos usuários, cidadãos e servidores habilitados da Administração Pública, através de ferramenta intuitiva de atendimento via chat, acessível na própria plataforma, e e-mail.
- Possibilidade de visualização dos atendentes do suporte que estão disponíveis para atendimento.
- Possibilidade de escolha do assunto a ser abordado no atendimento, viabilizando o recebimento automático de artigo da central de ajuda da plataforma a respeito do tema e, conseqüentemente, eventual autoatendimento pelo usuário.
- Enquanto estiver aberto, há a possibilidade de inclusão de outro usuário no mesmo atendimento, viabilizando que mais de uma pessoa tenha acesso e interaja com o suporte a respeito de determinada demanda.
- Possibilidade de acompanhamento do atendimento por mais de um atendente de suporte, viabilizando eventual trabalho colaborativo.
- Possibilidade de escalação do atendimento para níveis cada vez mais especializados de suporte, conforme a necessidade da demanda, através dos quais poderá haver a resolução imediata, a análise e simulação da demanda, bem como a criação de chamado para o setor de tecnologia.
- Possibilidade de acesso a atendimento já iniciado e pendente de resolução, através de número de registro de chamado.
- Recebimento de e-mail pelo usuário ao final do atendimento, no qual este poderá manifestar sua concordância ou discordância quanto à solução apresentada e avaliar ou reabrir o atendimento, respectivamente.
- Possibilidade de avaliação do atendimento em uma escala de 0 (zero) a 10 (dez), bem como de inclusão de comentário.
- No e-mail de resumo da finalização do atendimento, há a disponibilização de informações a respeito do atendente, da data e da hora do início e fim do atendimento.
- Possibilidade de acesso ao histórico de todos os atendimentos recebidos pelo suporte, divididos por status, através tanto do e-mail, no qual são enviados os históricos de todos os atendimentos, quanto da plataforma.
- Suporte de segunda a sexta das 7h às 19h.
- SLA (Acordo de nível de serviço) para atendimento via ferramenta online de suporte:
 - Até 30 minutos - tempo para primeira resposta;
 - Até 8 horas - retorno sobre problema constatado;
 - Até 48 horas - retorno sobre prazo de resolução/adaptação de problema constatado;

4. Cessão de uso da plataforma

- O início da cessão de uso da plataforma é imediato após a homologação do

cronograma de implantação pelo CONTRATANTE, bem como são disponibilizadas todas as funções ao administrador do contrato em até 2 (dois) dias úteis após a homologação.

- A locação mensal da plataforma inclui os serviços de implantação remota, treinamento nos primeiros 30 (trinta) dias e suporte técnico durante toda a vigência do contrato.

Etapas	Unidade	Prazo (meses)			
		1	2	3	demais
Implantação e treinamento	Unitário	X			
Licenciamento da plataforma	Mensal	X	X	X	X
Suporte técnico	Mensal	X	X	X	X

8. Prova de conceito ou amostra

- A prova de conceito (POC) ou a exigência de amostras, a depender de cada caso, tem por objetivo confirmar se o produto oferecido pelo licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às especificações técnicas exigidas pelo Edital.
- [Saiba mais sobre a nossa opinião clicando aqui](#)

Nome	Valor Unitário	Quantidade	Subtotal
Contratos			
Licença Mensal Utilização do sistema informatização de produção de documentos digitais com até 50 usuários cadastrados no organograma.	R\$ 1.466,00	12.0	R\$ 17.592,00
			Subtotal R\$ 17.592,00
Total			R\$ 17.592,00

Bora tirar do papel?

1Doc

Atenciosamente,

Setor Comercial

1Doc Tecnologia S.A.

CNPJ: 19.625.833/0001-76

Av. Luiz Boiteux Piazza, 1302. 1º Andar.

Cachoeira do Bom Jesus. Florianópolis/SC. 88056-000

(48) 3031-8755

comercial@1doc.com.br

<https://1doc.com.br>

Valores atualizados em 01/04/2020.

Considerando que a 1Doc está alinhada com os princípios da gestão pública, tais quais a transparência, eficiência, probidade, entre outros, informamos que a empresa não compactua com qualquer tipo de irregularidade ou corrupção e realiza treinamentos a respeito da conformidade legal

com os seus colaboradores, bem como realiza a fiscalização e treinamento para os seus fornecedores. Caso você identifique qualquer possível irregularidade, por favor, denuncie no nosso canal de atendimento para que possamos tomar todas as medidas cabíveis.



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 1463-75CE-3CE0-B42F

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



ALICE LEAO LUZ DE OLIVEIRA (CPF 104.XXX.XXX-33) em 22/12/2023 14:51:03 (GMT-03:00)

Papel: Parte

Emitido por: AC LINK RFB v2 << AC Secretaria da Receita Federal do Brasil v4 << Autoridade Certificadora Raiz Brasileira v5
(Assinatura ICP-Brasil)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://1doc.1doc.com.br/verificacao/1463-75CE-3CE0-B42F>