



**Município de
Santo Antônio do Pinhal
45.701.455/0001-72**

Folha: _____

Ass: _____

CONTRATO Nº 066/2020
DISPENSA Nº 055/2020
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 102/2020
HOMOLOGAÇÃO: 04/03/2020
SEQUENCIAL SISTEMA Nº 640
VIGÊNCIA: 31/12/2020

O **MUNICIPIO DE SANTO ANTÔNIO DO PINHAL**, Estado de São Paulo, pessoa jurídica de Direito Público Interno, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 45.701.455/0001-72, estabelecido à Avenida Ministro Nelson Hungria, nº 52, Centro, na cidade de Santo Antônio do Pinhal, Estado de São Paulo, neste ato representado por seu Prefeito Municipal o Senhor CLODOMIRO CORREIA DE TOLEDO JUNIOR, brasileiro, casado, portador da cédula de identidade nº 24.242.850-2 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 276.561.968-97, domiciliado a Rua Maria Ferreira de Lima, 1.097 – Bairro: Santa Cruz, na cidade de Santo Antônio do Pinhal, Estado de São Paulo, doravante denominado **CONTRATANTE** e de outro lado a empresa **1DOC TECNOLOGIA S.A.**, inscrita no CNPJ sob o nº 19.625.833/0001-76, com sede na Av Luiz Boiteux Piazza, nº 1.302 – Lote 89 Andar 1 – Cachoeira do Bom Jesus, na cidade de Florianópolis, Estado de Santa Catarina CEP:88.056-000, fone (48) 3031-8755, doravante denominada **CONTRATADA**, têm entre si justo e acordado o seguinte:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DA LEGISLAÇÃO

- 1.1 - Lei n.º 8.666/93, alterada pelas leis posteriores;
- 1.2 - Lei Orgânica do Município;
- 1.3 - Isenção de Certame, face ao valor inferior ao limite;
- 1.4 - Demais normas e legislações vigentes pertinentes à matéria.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1 - Constitui objeto do presente Contrato a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA INSTALAÇÃO SISTEMA INFORMATIZADO INTEGRADO E OFICIAL DE COMUNICAÇÃO INTERNA, EXTERNA, GESTÃO DOCUMENTAL E CENTRAL DE ATENDIMENTO COM MÓDULOS MEMORANDO, CIRCULAR, ATENDIMENTO, PROTOCOLO, OFÍCIO E FUNCIONALIDADES, QUE TEM COMO OBJETIVO PADRONIZAR A COMUNICAÇÃO, REDUZIR GASTOS PÚBLICOS, OFERECER TRANSPARÊNCIA E REGISTRAR INFORMAÇÕES DE ATENDIMENTO AOS CONTRIBUÍNTES.**

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS PRAZOS

3.1 - O prazo de validade do presente instrumento é contado da data de assinatura até 31 de dezembro de 2020.

CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO

4.1 - A **CONTRATADA** pagará a **CONTRATANTE** o valor global de **R\$ 14.627,20 (QUATORZE MIL SEISCENTOS E VINTE E SETE REAIS E VINTE CENTAVOS)**, que serão pagos em 10 (dez) parcelas mensais e consecutivas de **R\$ 1.462,72 (HUM MIL QUATROCENTOS E SESSENTA E DOIS REAIS E SETENTA E DOIS CENTAVOS)**.

CLÁUSULA QUINTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5.1 - As despesas com o objeto desta contratação correrão por conta da seguinte dotação orçamentária:



**Município de
Santo Antônio do Pinhal
45.701.455/0001-72**

Folha: _____

Ass: _____

**02.01 – SEC. MUN. DE ADMINISTRAÇÃO GERAL (SETOR DE ADMINISTRAÇÃO GERAL)
2.003.3.3.90.40.00.00.00.00 (25) – MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DA ADMINISTRAÇÃO
3.3.90.40.99.00.00.00 – OUTROS SERVIÇOS TEC. DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO PJ**

CLÁSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

6.1 – Da CONTRATADA:

- Fornecimento de uma plataforma WEB para gestão da comunicação, documentação, atendimento e gerenciamento de atividades.
- Utilizar a tecnologia para dar mais agilidade aos processos.
- Reduzir o tempo de resposta e resolução de solicitações internas e externas.
- Utilizar somente um layout e sequência de numeração de documentos em todos os setores da Entidade.
- Reduzir a quantidade de impressões e papel circulante na Entidade.
- Padronização de documentos de acordo com a identidade visual da Entidade.
- Melhorar o conceito do documento eletrônico moldado nos processos internos.
- Ter um feedback das ações externas: movimentações, envios, recebimentos e abertura de documentos, incluindo e-mails de notificação enviados automaticamente.
- Criar um Organograma Oficial e lista de contatos atualizada.
- Criar um legado em cada setor, ter todo o histórico de trabalho registrado e organizado para servir como base para a tomada de decisão.
- Fornecer a todos uma forma de gerenciar suas atividades diárias, ter controle de seus prazos de resolução e sequência dos projetos.
- Aumentar a eficiência da Entidade ao utilizar uma plataforma padronizada para fazer a gerência das atividades e processos.
- Manter sempre acessível ao setor os arquivos anexos aos documentos, evitando assim o uso de pen-drives e e-mails pessoais, onde a informação pode ficar isolada e inacessível.
- Reduzir a informalidade, oferecendo uma ferramenta rápida e prática para registro das atividades oficiais, internas e externas à organização.
- Agrupar as respostas dos documentos em um único local, facilitando o entendimento e a tomada de decisão baseada na cronologia dos fatos.
- Garantir a confidencialidade dos documentos, adotando práticas que aumentam a segurança na autenticação dos usuários.
- Reduzir a complexidade de gerência dos canais de entrada da comunicação: Centralizar demandas oriundas do site, telefone e atendimento presencial em somente uma ferramenta.
- Criação de um sistema de notificação multicanal, de modo a dar transparência no atendimento e receber retorno se os envolvidos já receberam ou viram certas informações.

6.2 - CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

- Sistema 100% WEB, para uso em computador, tablet e smartphone. A interface é responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade.
- Acesso seguro: Servidor WEB com certificado de segurança SSL, garantindo assim a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema.
- Servidor de aplicação e banco de dados: Arquitetura distribuída e Data center certificado e localizado no território nacional.
- Garantia de SLA (Acordo de nível de serviço) para atendimento e no mínimo 98% de disponibilidade e up time do sistema - a serem publicamente disponibilizado em uma página de status. SLA para atendimento:
- Até 2 horas - tempo para primeira resposta;



**Município de
Santo Antônio do Pinhal
45.701.455/0001-72**

Folha: _____

Ass: _____

- Até 4 horas - retorno sobre problema constatado;
- Até 24 horas - retorno sobre prazo de conserto/adaptação de problema constatado;
- Cópia de segurança automatizadas (backups) sem necessidade de ação por parte da Entidade e de responsabilidade da Contratada.
- Sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida, garantida por autenticação nos padrões SPF e DKIM e envio dos e-mails por meio de IP dedicado;
- E-mails de saída enviados com encriptação TLS e possibilidade de descadastrado para quem recebe;
- Por se tratar de um serviço de internet, é necessária a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs para inserção de informações na plataforma, tal serviço usa ferramentas que provem que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens.
- Possui possibilidade de visualização de informações georreferenciadas em modo mapa;

6.3 – SISTEMA EM CLOUD:

- Toda a solução funciona em ambiente nuvem, ou seja, não é necessário nenhum investimento excessivo por parte do cliente em infra-estrutura, servidores, certificados, cabeamento e conectividade, etc. Basta somente dispor de uma conexão com a internet e computadores ou dispositivos móveis com capacidades de acesso.

6.4 - SEGURANÇA – METODOS DE ACESSO:

- O acesso à plataforma se dá por meio de senha pessoal e intransferível cadastrada pelo Administrador do sistema ou usuário por ele autorizado.
- Usuários podem recuperar a senha por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e-mail cadastrado e confirmado.
- Contatos externos podem se cadastrar e também recuperar senhas, caso já estejam cadastrados. Contatos também podem utilizar cadastros em Redes sociais certificadas para acessar a ferramenta.

6.5 – A PLATAFORMA

- A parte interna da plataforma é acessada por usuários autorizados da Organização, mediante cadastro seguro.
- O usuário administrador tem acesso a todas as funcionalidades da plataforma e tem possibilidade de cadastrar setores e usuários em toda a organização.
- Cadastro único de usuários, acesso a todos os módulos na mesma local e mesma ferramenta, plataforma integrada.
- Possibilidade de customização de quais usuários ou setores acessam quais módulos, existindo a possibilidade e restringir ainda os atos de abertura de documento ou movimentação.
- O cadastro de novos usuários é feito por responsáveis diretos do seu setor ou hierarquicamente superior, ficando assim registrado a data/hora e usuário que o cadastrou, caracterizando a criação de uma cadeia de responsabilidades e possibilidade de rastreamento de informações por IP e informações técnicas: navegador de acesso, versão.
- O cadastro do usuário contém as informações. Nome, Cargo, Função, Matrícula, CPF, Sexo, Data de Nascimento, Senha (de uso pessoal) e Foto.
- Os usuários podem editar seus dados a qualquer momento, inclusive senha.
- A foto, caso presente, é visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade nos processos;
- Um administrador do sistema pode alterar o setor que um usuário trabalha (A partir deste momento ele têm acesso somente aos documentos do setor atual, porém todo o seu histórico continua no setor anterior).



Município de
Santo Antônio do Pinhal
45.701.455/0001-72

Folha: _____

Ass: _____

- Não ser possível excluir o cadastro de um usuário, somente suspender o acesso, mantendo todo seu histórico.
- Níveis de acesso: possibilidade da divisão de permissões por usuários:
- Master: Pode acessar e interagir em todos os documentos/setores da Organização.
- Administrador: Acessar somente documentos do seu setor, porém pode gerenciar usuários, setores e estatísticas de toda a Organização.
- Nível 1: Pode movimentar documentos do setor e cadastrar novos usuários, bem como subsetores abaixo de sua hierarquia atual. Pode também acessar todos os documentos e interagir em todos os subsetores abaixo do setor atual.
- Nível 2: Somente movimentar documentos do setor atual.
- Nível 3: Somente visualiza documentos do setor atual.

6.6 – ACESSO EXTERNO:

- A parte externa da plataforma pode ser acessada por contatos externos da Organização.
- Possibilidade de login no Workplace por e-mail e senha, certificado digital ou via integração com rede social;
- Cadastro de contatos/pessoas externos que também poderão interagir na ferramenta via acesso ao Workplace (parte externa) ou por meio de integração de e-mail.
- Possibilidade de abertura de documentos externamente por usuários internos do próprio sistema, com mesmo login/senha, neste caso a identificação é somente no cadastro da pessoa e seu atual setor de trabalho não é vinculado.
- As pessoas externas à Entidade (clientes, fornecedores, pessoas físicas) podem se cadastrar no sistema de atendimento preenchendo um formulário com dados pessoais;
- O login social poderá acessar uma conta pré-existente, caso o e-mail seja o mesmo.
- Mediante este cadastro, é possível acessar áreas específicas para:
- Abertura de Atendimento, atualização e acompanhamento do mesmo;
- Consulta de autenticidade de Ofícios recebidos;
- Consulta de boletos recebidos;
- Consulta, acompanhamento e atualização de documentos;
- Anexo de novos arquivos;
- Possibilidade de criação de cadastro ao receber um e-mail de uma pessoa que até então não fazia parte do banco de cadastros. Tal pessoa recebe, obrigatoriamente, um e-mail com mensagem personalizada de volta confirmando seu primeiro cadastro na Central de Atendimento. A senha, neste caso, é gerada automaticamente.

6.7 – ESTUTURAÇÃO DAS INFORMAÇÕES:

- A plataforma é organizada hierarquicamente por setores e subsetores, de acordo com a Organização Setorial da Entidade.
- Os usuários internos da plataforma são vinculados a um setor principal e existe a opção de também ter acesso às demandas de outros setores (quando se trabalha em mais de um setor).
- Usuários nível 1 presentes em setores onde o mesmo possui subsetores podem trocar de setor e ter acesso às demandas de sua árvore;
- As demandas no sistema são multi-setor, ou seja, cada setor envolvido pode tramitar, encaminhar, definir um estágio de andamento bem como marcar unitariamente como resolvido, não alterando a situação geral do documento. Tem-se como demanda resolvida apenas quando todos os envolvidos resolvem e arquivam a solicitação.



**Município de
Santo Antônio do Pinhal
45.701.455/0001-72**

Folha: _____

Ass: _____

- Todo documento pode ser rastreado por meio de número gerado, código ou QR Code. O acesso aos documentos somente é permitido para usuários devidamente autorizados por meio de envio, encaminhamento dos documentos ou entrega de chave pública (código) para consulta.
- Todos os acessos aos documentos e seus despachos são registrados e ficam disponíveis a listagem de quem visualizou, de qual setor e quando. Funcionalidade para dar mais transparência no trabalho que está sendo feito pelos envolvidos.
- Caracteriza-se como "Inbox" a caixa de entrada geral de documentos da Organização, divididas por setor.
- Os documentos da Organização estarão presentes no "Inbox" dos setores, de acordo com permissões setadas no momento de sua criação ou encaminhamento. Usuários vinculados aos documentos terão acesso a eles pelo "Inbox pessoal", além do Inbox do setor, onde aparecem todos os documentos, independente de estarem associados a alguém ou estarem sem atribuição individual.
- Documentos sempre estão associados à setores e usuários têm a possibilidade de participar dos documentos, atribuir responsabilidade para si próprio e fazer com que tal demanda apareça no "Inbox Pessoal".

6.8 – DIVISÃO POR MODULOS:

- A plataforma tem seu funcionamento dividido em módulos de modo a retratar a realidade operacional da Organização, os módulos podem ser acessados por usuários internos e externos, devidamente autorizados e configurados durante setup da ferramenta;
- Os módulos podem ter caráter de comunicação, informação ou gerenciais/operacionais, onde as informações são acessadas por usuários e setores devidamente autorizados.
- Todos os módulos utilizam do sistema de notificações multicanal, de acordo com parametrização e configuração únicas para cada processo.
- Possibilidade de parametrização para adição de campos personalizados na abertura de documentos;
- Registro e rastreamento de documentos por meio de QR Code e mediante identificação do usuário. Só é possível rastrear documentos em que o usuário tenha acesso.
- Layout de impressão dos documentos de acordo com fonte padrão e cores da Entidade.

6.9 – MODULOS DISPONIVEIS:

6.9.1 – MEMORANDO:

- Também podendo ser chamado de Memorando, Chamado Interno, Mensagem interna;
- Troca de informações internas na organização: podendo ter respostas, encaminhamentos, notas internas.
- Possibilidade de envio de comunicação privada, onde apenas o remetente e o destinatário têm acesso ao documento e seus despachos e anexos.
- Permite a movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações.
- Possibilidade de anexar arquivos ao enviar um documento ou em suas atualizações/despachos (Respostas e Encaminhamentos).

6.9.2 – CIRCULAR:

- Troca de informações internas na organização: entre um setor e diversos outros, com caráter de informação.
- Possibilidade de consulta da data/hora que cada usuário de cada setor recebeu.
- Possibilidade de respostas à circular, podendo esta ser aberta (todos os envolvidos na circular podem visualizar) ou restrita (somente usuários do setor remetente a podem visualizar).
- Possibilidade de anexar arquivos ao enviar a circular ou em suas atualizações/despachos (Respostas e Encaminhamentos).



**Município de
Santo Antônio do Pinhal
45.701.455/0001-72**

Folha: _____

Ass: _____

- Possibilidade de incluir uma atividade ou prazo dentro da circular, para controle de datas.
- Possibilidade de arquivar a circular recebida e parar de acompanhar: para que respostas e encaminhamentos de outros setores não devolvam o documento para a caixa de entrada do setor;
- Possibilidade de encaminhamento da circular para um setor até então não presente no documento;

6.9.3 – ATENDIMENTO:

- Também chamado de Manifestação, são atendimentos realizados por meio do setor de Ouvidoria da Organização
- Abertura de atendimento por: Acesso externo via site da Organização ou cadastro de atendimento por operador do sistema.
- Modos de visualização: em lista (tabelado), por prazo e por mapa geográfico.
- Possibilita o registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitações, até seu encerramento.
- Permite acesso aos dados do atendimento através de código ou login do emissor.
- Permite o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada Solicitação por assunto e finalidade;
- A lista de assuntos é pré-cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha;
- Comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima.
- Registra a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a um determinado Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações.
- Inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas, etc.
- O setor de destino do atendimento acessa diretamente o histórico ou documento específico, tem a total liberdade de encaminhar ou responder, a alguém internamente ou diretamente ao requerente.
- Os setores/áreas da empresa podem resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continua em aberto por quem está com alguma tarefa pendente ou atendendo integralmente o requerente.
- Configuração dos assuntos e histórico de atendimentos.
- Registro de usuário / data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos.
- Avaliação de atendimento por parte do requerente na visualização externa do documento de atendimento. Podendo reabrir, caso tenha interesse.
- Todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda, têm acesso ao documento. A menos que seja privado.
- Possibilidade de avaliação do atendimento diretamente no e-mail de confirmação do fechamento: o solicitante pode clicar em um link direto, dando uma nota de 1 a 10
- Todos os acessos a demanda e despachos são registrados e tem-se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando.
- Possibilidade de direcionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto do mesmo. Criação de regras de acesso.
- Possibilidade de ativação ou não dos modos de identificação do atendimento: Normal, Sigiloso (onde somente o setor inicial pode ver os dados do requerente e suas respostas - tanto pelo painel de acompanhamento quanto quando respondido diretamente por e-mail) e Anônimo, onde não é necessário realizar cadastro para abertura de solicitação.
- Possibilidade de escolha no modo de funcionamento acerca de manifestações anônimas, recebendo-as pela internet ou por meio de mensagem informando que só é aceito demandas anônimas presencialmente;
- Possibilidade de organização de informações das solicitações por diversos agentes (solicitante/requerente, prestador ou empresa associada). Controle de acesso no mesmo documento com diversos agentes, os mesmos podendo acessar área restrita (com e-mail e senha) para responder.



**Município de
Santo Antônio do Pinhal
45.701.455/0001-72**

Folha: _____

Ass: _____

- Integração com e-mail, não é necessário adentrar área restrita para responder ou fechar solicitações na qual o agente está envolvido.
- Possibilidade de organização por assunto e sub-assunto.
- Possibilidade de ordenação de demandas por prazo a vencer, número, última atividade.
- Possibilidade de filtrar entrada de solicitações por cidade, associada à categoria de uso do que está prestes a ser explanado/redigido na solicitação.

6.9.4 - PROTOCOLO

- Abertura de protocolo/processos por: Acesso externo via site da Organização, smartphone ou cadastro de atendimento por operador do sistema.
- Modos de visualização: em lista (tabelado), por prazo.
- Possibilita o registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitações, até seu encerramento.
- Permite acesso aos dados do protocolo por meio de código ou login do emissor.
- Permite o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada Solicitação por assunto e finalidade;
- A lista de assuntos é pré-cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha;
- Comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima.
- Registra a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a um determinado Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações.
- Inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas, etc.
- O setor de destino do atendimento acessa diretamente o histórico ou documento específico, tem a total liberdade de encaminhar ou responder, a alguém internamente ou diretamente ao requerente.
- Os setores/áreas da empresa podem resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continua em aberto por quem está com alguma tarefa pendente ou atendendo integralmente o requerente.
- Configuração dos assuntos.
- Registro de usuário / data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos.
- Avaliação de atendimento por parte do requerente. Podendo reabrir, caso tenha interesse.
- Todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda, têm acesso ao documento. A menos que seja privado.
- Todos os setores envolvidos podem ver todos os despachos. Menos em circulares onde os despachos possuem a opção de serem endereçados exclusivamente ao remetente.
- Todos os acessos a demanda e despachos são registrados e tem-se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando.
- Possibilidade de direcionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto do mesmo. Criação de regras de acesso.
- Possibilidade de ativação ou não dos modos de identificação do atendimento: Normal, Sigiloso (onde somente o setor inicial pode ver os dados do requerente) e anônimo, onde não é necessário realizar cadastro para abertura de solicitação.

6.9.5 - OFÍCIO:

- Envio de documentos oficiais Externos com E-mails rastreados;
- O documento é gerado dentro da Organização e remetido de forma oficial e segura a seu destinatário, via e-mail. Com possibilidade de notificação por SMS (caso disponível);
- Possibilidade de enviar automaticamente o Ofício ao salvar ou em momento posterior, por meio de ação "Enviar por e-mail", com a outra parte recebendo o conteúdo do Ofício e podendo interagir, não necessitando imprimir e responder por meio físico;



**Município de
Santo Antônio do Pinhal
45.701.455/0001-72**

Folha: _____

Ass: _____

- Possibilidade de receber respostas dos Ofícios via sistema (Central de Atendimento) ou quando o destinatário responder o e-mail de notificação;
- Transparência de movimentações e todo o histórico mantido no sistema;
- Utilização de base única de contatos para todos os módulos da plataforma;
- O destinatário não precisa ser usuário da plataforma para acessar o documento ou tramitá-lo, basta ser cadastrado em Contatos;
- Os ofícios a serem acessados na parte externa da plataforma compartilham de mesma numeração do ofício interno;
- Possibilidade de geração de QR-Code para cada ofício enviado;

6.10 - MODO DE FUNCIONAMENTO

- Funcionalidades comuns da plataforma, podendo estar presentes nos módulos acima descritos e no uso geral do sistema.
- Organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários presentes no sistema.
- Não há limite de setores filhos, ou seja, pode-se cadastrar setores na raiz e setores filhos tanto quanto o necessário.
- Informações sobre os usuários dentro de cada setor. Nome, Cargo, Data de cadastro no sistema e última vez online.
- Lista de Ramais dinâmicos de acordo com os dados dos usuários.
- Possibilidade de incorporação do organograma no site oficial da Organização.
- Identificação visual dos setores e usuários on-line.
- Possibilidade de criação de prazos pessoais ou prazos coletivos (prazos de resolução de demandas pelo setor);
- Visualização em modo calendário de todos os prazos associados ao usuário atual ou ao setor que trabalha.
- Identificação visual, por meio de cores, acerca do vencimento do prazo: com folga, vencendo ou vencido.
- Prazos: Verde (prazo confortável), Amarelo (prazo se aproximando), vermelho (prazo vencido - ação necessária).
- Situação de leitura:
- Identificação visual de não lido pelo setor (É um documento ainda não acessado por ninguém do setor).
- Identificação visual de não lido "por mim" (É quando alguém do setor já acessou o documento, mas o usuário atual ainda não o leu).
- Identificação visual de lido (Significa que o usuário atual já leu o documento).
- Privado: somente o remetente e o destinatário tem acesso ao documento.
- Possibilidade de gerenciar contatos internamente na ferramenta;
- Os contatos podem ser do tipo: Contato/pessoa física, setor de organização (para contatos como: Financeiro, Suporte) e do tipo Organização/pessoa jurídica.

POSSIBILIDADE DE CRIAÇÃO E EDIÇÃO DE LISTAS DE CONTATOS PARA SEGMENTAÇÃO E ORGANIZAÇÃO.

- Documentos emitidos são direcionados a um setor em questão, podendo estar um usuário atribuído ou não.
- Possibilidade de um usuário participar ou deixar de participar de um documento individualmente, Os registros de acesso a cada documento ou demanda são registrados, para se ter o histórico de quem acessou tal documento e quando;



Município de
Santo Antônio do Pinhal
45.701.455/0001-72

Folha: _____

Ass: _____

- Diferenciação do acesso interno (usuário identificado da Organização) e externo (contato que fez login na área externa da plataforma).
- Área externa ao sistema, onde estão disponíveis documentos para acesso por meio de código (chave pública) ou via leitura de QR-Code.
- Contatos externos tem acesso ao Workplace da Organização para manterem seus dados atualizados, abrir documentos e acompanhar o progresso e resolução de demandas previamente abertas.
- Após estar identificado no Workplace, os contatos têm a possibilidade de acessar o seu Inbox, uma tela que reúne todos os documentos nos quais ele tem acesso.
- Os documentos gerados na plataforma possuem a funcionalidade de ter um QR-code vinculado de modo a facilitar a rastreabilidade.
- Documentos emitidos e assinados digitalmente também têm a característica de estarem acompanhados por um código QR de modo a verificar a validade das assinaturas digitais, bem como o conteúdo do documento original.
- Para cada módulo presente nesta proposta, é possível escolher quais ações geram notificações para os envolvidos e em quais canais;
- Os canais disponíveis são: e-mail, SMS.
- As ações são: abertura de novo documento, atualização no documento (nova postagem de conteúdo) por parte da Organização, atualização no documento por parte do Atendido/externo, marcação como resolvido por todos os envolvidos pelo atendimento, reabertura de documento já resolvido.
- As mensagens de notificação para cada módulo, bem como para cada ação são personalizáveis, ou seja, a entidade pode definir o tom de comunicação das mensagens para com seus usuários;
- As notificações aparecem em forma de linha do tempo (timeline), juntamente às atualizações nos atendimentos/documentos, de forma a ficar claro a todos os envolvidos: quem leu, por onde passou a demanda, se foi encaminhada, resolvida ou reaberta, bem como a cronologia dos fatos.
- As notificações externas por e-mail são rastreáveis, ou seja, 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 a partir do aviso enviado.
- O sistema também informa se a demanda acessada externamente foi via computador ou dispositivo móvel, bem como qual é o Sistema Operacional utilizado para tal.
- Em cada documento ou atualização, podem ser enviados anexos de diferentes formatos;
- Os anexos enviados aos documentos ficam hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente, somente por meio de link seguro gerado dinamicamente pela ferramenta.
- Registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado (número de downloads).
- Exposição do tamanho do anexo na ferramenta.
- Possibilidade de desativação automática de cadastro de usuário que seja considerado inativo, ou seja, não acessou a plataforma por um longo intervalo.
- Possibilidade de contatos externos terem acesso a quem leu as demandas;
- Possibilidade de exposição de gráficos e números externamente de modo a retratar o quantitativo de documentos presentes em tal módulo;
- Possibilidade de exposição externa, em modo mapa, de demandas presentes em tal módulo.
- Cor do tema predominante.
- Fotos para background.
- Brasão/logo.
- Fonte dos documentos impressos.
- Informações de rodapé para documentos impressos.
- Custo da impressão/cópia no local para cálculo de potencial de economia em impressões.
- Customização do e-mail de boas vindas para cadastros externos/Central de Atendimento;
- Possibilidade de visualização de demandas em modo mapa, quando disponíveis.



Município de
Santo Antônio do Pinhal
45.701.455/0001-72

Folha: _____

Ass: _____

- Usuários administradores podem consultar o log de acessos e eventos, de modo a poder auditar as ações e informações inseridas na plataforma.
- Em cada postagem por um usuário do sistema, existe a opção de avaliação anônima por parte do destinatário. Deste modo é possível ter uma visão geral de como os próprios usuários avaliam o trabalho de seus colegas. Esta opção também está disponível para requerentes externos, no caso de módulos que suportem esta particularidade (protocolo, ouvidoria).
- A partir das notas recebidas, são gerados os índices de qualidade por setor.
- Ao enviar ou tramitar um documento, é possível atribuir responsabilidade a si próprio ou a outro usuário, basta utilizar a opção A/C (aos cuidados de);
- É possível enviar uma demanda a mais de um usuário ao mesmo tempo utilizando a opção 'CC - envio em cópia'.
- Possibilidade de cadastrar, editar ou desativar Assuntos, que são categorizações que certos tipos de documentos podem ter.
- Visualização de relatórios de documentos abertos por assunto.
- Possibilidade de busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma. Busca por termo, data de emissão, tipo de documento, remetente destinatário e situação geral (em aberto ou arquivado).
- Possibilidade de uso de contra-senha internamente. Onde quem redige um documento não é quem assina. Neste caso, o emissor do documento fornece uma senha alfanumérica, automaticamente gerada para seus colaboradores gerarem documentos e os mesmos saírem em seu nome. Os documentos gerados com esta funcionalidade estão visualmente identificados para fácil compreensão. A contra-senha tem seu uso limitado pelo emissor e pode ser cancelada antes do final do uso
- Camada adicional de segurança para entrar no sistema, caso cadastrado pelo usuário. Possibilidade de utilização de ferramenta externa de validação de login, por meio de token/código gerado automaticamente a cada 30 segundos e associado à conta do usuário e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais. No caso, além de e-mail e senha, o usuário necessita estar em posse de dispositivo gerador do código para acessar sua conta. Possibilidade de desativação desta funcionalidade por meio de envio de e-mail à conta associada.
- Possibilidade de todos os setores da organização adotarem uma organização própria dos documentos, por meio da criação de marcadores ou tags;
- Os marcadores funcionam como gavetas virtuais, onde os usuários podem categorizar e encontrar facilmente documentos;
- Os marcadores do setor ficam disponíveis somente para usuários daquela pasta;
- As categorizações dos documentos por meio de marcadores também só aparecem para usuários do setor onde a marcação foi feita;
- Possibilidade de busca e filtragem de todos os tipos de documento disponíveis por meio de marcadores, bastando selecionar a tag antes de realizar uma busca avançada;
- Ao clicar sob um marcador, automaticamente é mostrada a busca e retornado todos os marcadores;
- Possibilidade de formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor do texto e alinhamento do texto.
- Em todos os módulos do sistema está disponível um corretor ortográfico, que destaca visualmente palavras que não fazem parte do acordo ortográfico brasileiro.

6.11-RELATORIOS:

6.11.1-RELATÓRIOS DE PRODUTIVIDADE

- De acordo com a utilização da ferramenta, são gerados automaticamente indicadores e estes são apresentados aos gestores, contendo:
- Eficiência: porcentagem de resolução de documentos do setor.



**Município de
Santo Antônio do Pinhal
45.701.455/0001-72**

Folha: _____

Ass: _____

- Qualidade: nota média dada para as resoluções e despachos do setor.
- Engajamento: porcentagem de leitura dos documentos recebidos do setor.
- Pode-se escolher quais tipos de documento vão para este indicador.
- Relatório gerado todos os dias após o expediente, automaticamente.
- Esta funcionalidade pode ser usada para definição de prioridades e realocação de pessoal dentro da Organização.
- Os administradores possuem acesso à uma página específica com um gráfico evolutivo dos itens. Eficiência, Qualidade e Engajamento.
- Capacidade de comparar o gráfico geral da Entidade (média de todos os setores) com um setor em específico.
- Os administradores possuem acesso à uma página com os Dados atuais em formato tabela dos Indicadores. Eficiência, Qualidade e Engajamento, organizados hierarquicamente de acordo com o Organograma da Entidade.
- Relatório de Uso, por setor. Uma listagem de todos os usuários na ferramenta e sinalizados visualmente por última data de acesso.
- Listagem de uso do sistema para Gestores, é possível identificar em grupos as pessoas que mais acessam a ferramenta.

6.11.2 - MONITORAMENTO E INTELIGÊNCIA PARA ADMINISTRADORES

- Acompanhamento em tempo real das estatísticas e visão geral de uso da ferramenta.
- Auditoria de uso, todas as ações dos usuários são registrados e com fácil acesso ao Administrador.
- Visão geral da Entidade: em quais setores as demandas não estão sendo resolvidas, lidas ou possuem notas de qualidade baixas, gargalos.

6.11.3 - RELATÓRIO DE USO E QUADRO DE ACESSOS

- Acompanhamento, setor por setor, de quais usuários estão acessando a plataforma;
- Identificação por cores de usuários que acessaram nos últimos 2 dias, última semana e mais de 30 dias.
- Gráfico de linha mostrando a quantidade de documentos abertos por dia, nos últimos 30 dias.

6.11.4 - GRÁFICOS GERAIS

- Possibilidade de escolha de período para geração dos gráficos;
- Geração de gráficos quantitativos dos documentos presentes na Organização;
- Gráfico demonstrativo de setores que mais participam de documentos de certo tipo;
- Gráfico demonstrativo por situação dos documentos: Em aberto, parcialmente resolvido (quando ao menos um setor presente no documento o resolveu), totalmente resolvido (quando todos os setores o resolveram).

6.12 - SERVIÇOS OFERECIDOS:

6.12.1 IMPLANTAÇÃO

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

6.12.2 - SERVIÇOS MENSAIS

- Licenciamento - Direito de uso do software mensal para usuários
- Serviço que dá direito aos usuários de acessarem a plataforma.



**Município de
Santo Antônio do Pinhal
45.701.455/0001-72**

Folha: _____

Ass: _____

6.12.3 - BANCO DE HORAS PARA ADAPTAÇÕES, AJUSTES, DESENVOLVIMENTOS PONTUAIS

- Banco de horas
- Serviços pontuais, mediante autorização do cliente.

6.13 - CONDIÇÕES GERAIS

- Confidencialidade: Compromisso em não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros.
- Compromisso em não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por seu intermédio, e obrigando-se, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e / ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações.
- Após término de Contrato. Das informações dos documentos:
- Todos os dados são exclusivamente de propriedade da Contratante e serão disponibilizados na integralidade sempre que solicitados em formato digital e sem qualquer custo. A empresa se responsabiliza pelo mantimento e guarda seguro destes dados, mas não pelo conteúdo dos mesmos.
- Em caso de rescisão contratual e/ou solicitação dos dados, será disponibilizado um acesso para realizar a transferência dos arquivos dos servidores seguros para máquina do cliente por tempo determinado. Estes arquivos consistem nos dados gerados na plataforma, bem como seus anexos.
- O código fonte do programa é de exclusiva propriedade da Contratada e não será disponibilizado em nenhum momento.

6.14-SUPORTE E ATUALIZAÇÃO

- Suporte sem custos e ilimitado, via sistema de atendimento e respostas acessados dentro da própria ferramenta e avisos por e-mail e em formato de chat.
- O suporte funciona de segunda a sexta das 9h às 19h.
- Por se tratar de solução WEB, fornecemos sempre a última versão do sistema. A atualização ocorre sem nenhuma interrupção no serviço.
- Podem ocorrer janelas de manutenção programada nos servidores, estas serão alertadas com no mínimo 1 semana de antecedência. Deste modo o acesso pode ficar intermitente durante a madrugada (horário de Brasília).
- Por se tratar de solução WEB, fornecemos sempre a última versão do sistema. A atualização ocorre sem nenhuma interrupção no serviço.
- Podem ocorrer janelas de manutenção programada nos servidores, estas serão alertadas com no mínimo 1 semana de antecedência. Deste modo o acesso pode ficar intermitente durante a madrugada (horário de Brasília).

CLÁUSULA SETIMA – DA RESCISÃO

7 - O presente contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, nos casos de descumprimento de qualquer cláusula deste pelas partes ou, unilateralmente pelo CONTRATANTE, se o interesse público assim o determinar, sem prejuízo, todavia, dos efeitos produzidos; ou ainda se ocorrer qualquer das hipóteses previstas no art. 77 e 78 da Lei 8.666/93, podendo ser determinado por:

7.1 - Amigável por acordo entre as partes, havendo conveniência para o *Contratante*, através de termo próprio de distrato;

7.2 - Inexecução total ou parcial deste instrumento contratual;

7.3 - A rescisão por qualquer das partes deverá ser previamente notificada, com as devidas justificativas.



**Município de
Santo Antônio do Pinhal
45.701.455/0001-72**

Folha: _____

Ass: _____

CLÁUSULA OITAVA - DO FORO

8.1 - Fica eleito o Foro da Comarca de São Bento do Sapucaí, Estado de São Paulo para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente contrato, e que não forem resolvidas amigavelmente, se sobrepondo a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

8.2 - E assim por estarem justos e avençados, declaram as partes aceitar todas as cláusulas e condições estabelecidas no presente, que assinam em 2 (duas) vias de igual teor e para os mesmos fins, na presença de 2 (duas) testemunhas abaixo qualificadas.

SANTO ANTÔNIO DO PINHAL, 11 DE MARÇO DE 2020.

**CLODOMIRO CORREIA DE TOLEDO JUNIOR
PREFEITO MUNICIPAL - CONTRATANTE**

**1DOC TECNOLOGIA LTDA
CNPJ Nº 19.625.833/0001-76 - CONTRATADA**

TESTEMUNHAS:

**NOME:
RG Nº:**

**NOME:
RG Nº:**



**Município de
Santo Antônio do Pinhal
45.701.455/0001-72**

Folha: _____

Ass: _____

**CONTRATOS OU ATOS JURÍDICOS ANÁLOGOS
TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO**

Conforme as Instruções nº 02/2008 Área Municipal do TCESP, art.9º, XIV.

CONTRATANTE: MUNICÍPIO DE SANTO ANTÔNIO DO PINHAL

CONTRATADA: 1DOC TECNOLOGIA S.A

CONTRATO N°: 066/2020

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA INSTALAÇÃO SISTEMA INFORMATIZADO INTEGRADO E OFICIAL DE COMUNICAÇÃO INTERNA, EXTERNA, GESTÃO DOCUMENTAL E CENTRAL DE ATENDIMENTO COM MÓDULOS MEMORANDO, CIRCULAR, ATENDIMENTO, PROTOCOLO, OFÍCIO E FUNCIONALIDADES, QUE TEM COMO OBJETIVO PADRONIZAR A COMUNICAÇÃO, REDUZIR GASTOS PÚBLICOS, OFERECER TRANSPARÊNCIA E REGISTRAR INFORMAÇÕES DE ATENDIMENTO AOS CONTRIBUINTE.

PROCURADOR DO MUNICÍPIO: DONERY DOS SANTOS AMANTE - OAB/SP Nº 295.096

Na qualidade de Contratante e Contratado, respectivamente, do Termo acima identificado, e, cientes do seu encaminhamento ao TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO, para fins de instrução e julgamento, damo-nos por CIENTES e NOTIFICADOS para acompanhar todos os atos da tramitação processual, até julgamento final e sua publicação e, se for o caso e de nosso interesse, para, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito da defesa, interpor recursos e o mais que couber.

Outrossim, estamos CIENTES, doravante, de que todos os despachos e decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, de conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar Estadual nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais.

SANTO ANTÔNIO DO PINHAL, 11 DE MARÇO DE 2020

CONTRATANTE

MUNICÍPIO DE SANTO ANTÔNIO DO PINHAL
CLODOMIRO CORREIA DE TOLEDO JUNIOR

gabinete@pmsap.sp.gov.br

clodjr@gmail.com

CONTRATADA

1DOC TECNOLOGIA S.A

19.625.833/0001-76

administrativo@1doc.com.br



**Município de
Santo Antônio do Pinhal
45.701.455/0001-72**

Folha: _____

Ass: _____

**CONTRATOS OU ATOS JURÍDICOS ANÁLOGOS
CADASTRO DO RESPONSÁVEL**

Conforme as Instruções nº 02/2008 Área Municipal do TCESP, art.9º, XV.

CONTRATANTE: MUNICÍPIO DE SANTO ANTÔNIO DO PINHAL

CONTRATADA: 1DOC TECNOLOGIA S.A

CONTRATO Nº: 066/2020

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA INSTALAÇÃO SISTEMA INFORMATIZADO INTEGRADO E OFICIAL DE COMUNICAÇÃO INTERNA, EXTERNA, GESTÃO DOCUMENTAL E CENTRAL DE ATENDIMENTO COM MÓDULOS MEMORANDO, CIRCULAR, ATENDIMENTO, PROTOCOLO, OFÍCIO E FUNCIONALIDADES, QUE TEM COMO OBJETIVO PADRONIZAR A COMUNICAÇÃO, REDUZIR GASTOS PÚBLICOS, OFERECER TRANSPARÊNCIA E REGISTRAR INFORMAÇÕES DE ATENDIMENTO AOS CONTRIBUÍNTES.

PROCURADOR DO MUNICÍPIO: DONERY DOS SANTOS AMANTE - OAB/SP Nº 295.096

NOME	CLODOMIRO CORREIA DE TOLEDO JUNIOR
CARGO	PREFEITO MUNICIPAL
RG Nº	24.242.850-2 SSP/SP
CPF/MF SOB O Nº	276.561.968-97
ENDEREÇO	Rua Maria Ferreira de Lima, 1.097 – Bairro: Santa Cruz
TELEFONE	(12) 3666-1122
E-MAIL	clodjr@gmail.com

**RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO A REQUISIÇÕES DE
DOCUMENTOS DO TCESP**

NOME	ANGELITA DE LIMA DOS SANTOS
CARGO	SECRETÁRIA DE ADMINISTRAÇÃO
ENDEREÇO COMERCIAL DO ÓRGÃO/SETOR	Av. Ministro Nelson Hungria, 52- Centro
TELEFONE E FAX	(12) 3666-1918
E-MAIL	adm@pmsap.sp.gov.br

SANTO ANTÔNIO DO PINHAL, 11 DE MARÇO DE 2020

**CLODOMIRO CORREIA DE TOLEDO JUNIOR
PREFEITO MUNICIPAL**