

MODALIDADE

CIC TACAU O P N A X N XK L DAD

VALOR ESTIMADO (ICMS Origem)[illegible]**VALOR ESTIMADO (Com DIFAL/ST)**

HS 4-1621

OBJETO

PLATAFORMA DIGITAL DE GESTÃO E TRAMITAÇÃO DE DOCUMENTOS E PROCESSOS. INCLUINDO FUNCIONALIDADES DE ASSINATURA DIGITAL DE ARQUIVOS

ORÍGEN / APLICAÇÃO

Gerencia / Assessoria	DOCUMENTO	DATA	APLICAÇÃO
Diretoria	2.104.20.1	17/04/2003	ED.

JUSTIFICATIVAS / COMENTARIOS

1. A CONTINUAÇÃO DA AUTOMATIZAÇÃO PARA TRANSMISSÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTO COMO O QUE TIPO DE AUTOMATIZAR OS TRÂNS DE ADMINISTRATIVO, A COMUNICAÇÃO OFICIAL DESEJA
2. MONITORAR A ESTRUTURA DOCUMENTAL DA URGAS ONLINE PARA TODOS O SOLICITANTE E
3. EXECUTIVO DA COMISSÃO ALÉM DO O A FERRAMENTA NA PRODUÇÃO A REALIZAÇÃO DE TRABALHO A
4. TAMBÉM ATRAVÉ DA TRANSMISSÃO E O PAÍS DA O MANDAR A CERTIFICAÇÃO DIGITAL E EM COMO
5. PERMITIR A CRIAÇÃO DE CONTINUAÇÃO E ADEQUAR A REALIZAÇÃO GERAL DO PRODUTIVIDADE E EFICIÊNCIA
6. EM GERAL

APENAS PARA ARQUIVAR TOTAL. YAPORÉ NUNCA GOSTOU DE RAÍSLINX. DEUTON NÃO É PONDÉRADO

ALMORÉ ADL ALDOCE FOND UNAOE PO+JOE SLTO COLUTADONAL POC SACAU 7:1N JA

AS FIMES AS LABORATORIO DE FÍSICO TECNOLÓGICA NÃO COINCIDEM COM A IMPLANTAÇÃO DA FERRAMENTA QUANDO DA AVALIAÇÃO DE RISCO

A TAMBÉM JA FOM KRA: E A RELEVANCIA AUTORIZADA DA TAMBEM NTA SE ECM DI INVERVIDA PELA LOPF (ART 107) CONTENDO M CASO DI CONTRATAÇÃO O FATURAMENTO NA REALIZADO PLO FATOR CANTE: A IMPLANTACÃO E LOPF PELA RELEVANCIA

CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTARIA

(Indicar a classificação conforme item da planilha orçamentária aprovada em DIREX)

ALL INFORMATION CONTAINED HEREIN IS UNCLASSIFIED
DATE 08-11-2010 BY 60322 UCBAW

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

PRAZO DE ENTREGA	PRAZO DE CONTRATAÇÃO
------------------	----------------------

ATL 14 D-14 12 M

COND.ÇÕES DE PAGAMENTO	MODALIDADE DE ENTREGA
------------------------	-----------------------

1. D. A. COMPLEXO DA ENTRADA E ACESITE DA N. C. DI. TINATAR

[illegible]

12. EMBORA AS CONSULTAS CONSIGAM EMAILS DE COTAÇÃO E PROPOSTA ANEXAS

EMISSION

Alexandro Almeida Souza
Gerente de Tecnologia da Informação
Secretaria das Cidades - SPC/SP
GERÊNCIA - ASSESSORIA
SOLICITANTE

P/ 
Wife Nts
COSUP 1

VERIFICAÇÃO

APPROVACAO

ASIN:

SECRET

25/6950 DIBAF


 J. Edgar Hoover
 Director

Circulação: 00002095
Data: 21/09/2020
Data retorno: 10/09/2020

Legend
 Legend A
 Legend B
 Legend C

[illegible]

21 09 2020 11 36 14

A handwritten signature consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.



MINISTÉRIO DA FAZENDA
Secretaria da Receita Federal do Brasil
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional

**CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS RELATIVOS AOS TRIBUTOS FEDERAIS E À DÍVIDA
ATIVA DA UNIÃO**

Nome: SOGO TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA
CNPJ: 29.345.698/0001-69

Ressalvado o direito de a Fazenda Nacional cobrar e inscrever quaisquer dívidas de responsabilidade do sujeito passivo acima identificado que vierem a ser apuradas, é certificado que não constam pendências em seu nome, relativas a créditos tributários administrados pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e a inscrições em Dívida Ativa da União (DAU) junto à Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN).

Esta certidão é válida para o estabelecimento matriz e suas filiais e, no caso de ente federativo, para todos os órgãos e fundos públicos da administração direta a ele vinculados. Refere-se à situação do sujeito passivo no âmbito da RFB e da PGFN e abrange inclusive as contribuições sociais previstas nas alíneas 'a' a 'd' do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

A aceitação desta certidão está condicionada à verificação de sua autenticidade na Internet, nos endereços <<http://rfb.gov.br>> ou <<http://www.pgfn.gov.br>>.

Certidão emitida gratuitamente com base na Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 2/10/2014.

Emitida às 09:01:45 do dia 21/09/2020 <hora e data de Brasília>.

Válida até 20/03/2021.

Código de controle da certidão: **8CC7.79BE.5C54.C345**

Qualquer rasura ou emenda invalidará este documento.

[Voltar](#)[Imprimir](#)**Certificado de Regularidade do
FGTS - CRF****Inscrição:** 29.345.698/0001-69**Razão Social:** SOGO SOLUCOES SERVICOS EM TECNOLOGIA LTDA**Endereço:** AV PRESIDENTE EPITACIO PESSOA 475 SL 210 CXPST 019 / ESTADOS / JOAO
PESSOA / PB / 58030-001

A Caixa Econômica Federal, no uso da atribuição que lhe confere o Art. 7, da Lei 8.036, de 11 de maio de 1990, certifica que, nesta data, a empresa acima identificada encontra-se em situação regular perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS.

O presente Certificado não servirá de prova contra cobrança de quaisquer débitos referentes a contribuições e/ou encargos devidos, decorrentes das obrigações com o FGTS.

Validade: 11/09/2020 a 10/10/2020**Certificação Número:** 2020091104501141169628

Informação obtida em 21/09/2020 14:04:50

A utilização deste Certificado para os fins previstos em Lei esta condicionada a verificação de autenticidade no site da Caixa:
www.caixa.gov.br

PROPOSTA COMERCIAL



TRANSFORMAÇÃO DIGITAL ÁGIL SERGIPE GÁS DIGITAL

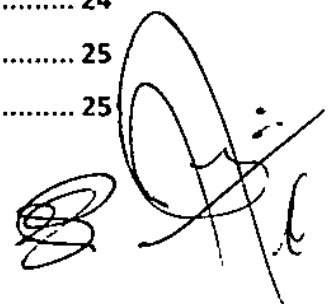
SOGO – SOLUÇÕES TECNOLOGIA
CNPJ: 29.345.698/0001-69

www.sogo.com.br

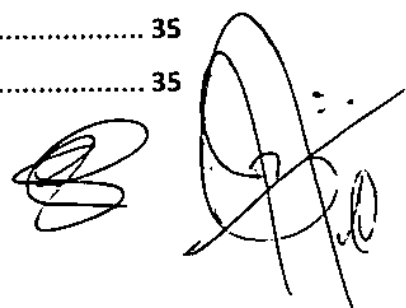
Setembro/2020

Sumário

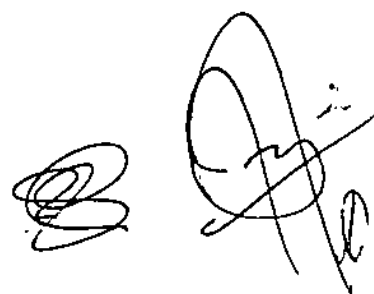
1. Identificação da Empresa	6
2. Apresentação Institucional.....	7
Sobre a Empresa	7
3. Projeto.....	9
4. Proposta Comercial.....	10
5. ANEXO I – DESCRITIVO TÉCNICO DETALHADO DA PLATAFORMA DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL OFERTADA	12
1. Descrição da solução.....	12
2. Características técnicas	12
3. Visão Geral	13
3.1. Sistema em cloud criptografada e segura.....	13
3.2. Segurança - Métodos de acesso	13
3.3. Acesso à plataforma	13
3.3.1. Acesso interno	13
3.3.2. Acesso externo (Workplace)	16
3.4. Estruturação das informações.....	17
3.5. Modularização.....	18
4. Módulos OFERTADOS.....	18
4.1. Memorando	19
4.2. Circular	19
4.3. Ouvidoria Digital.....	19
4.4. Protocolo Eletrônico	21
4.5. Processo Administrativo	22
5. Modo de funcionamento	24
5.1. Organograma e Ramais.....	24
5.2. Calendário / Controle de prazos.....	24
5.3. Situação dos documentos e identificação visual.....	25
5.4. Página de Plano da Organização	25



5.5.	Gerenciamento de contatos e organizações	26
5.6.	Criação de listas para segmentação de contatos	26
5.7.	Demandas do setor x Demandas do usuário	26
5.8.	Funcionalidade de quem visualizou	26
5.9.	Central de Atendimento	26
5.10.	Rastreabilidade por código ou QR-Code	27
5.11.	Sistema de notificação multicanais	27
5.12.	Hospedagem segura de anexos.....	28
5.13.	Suspensão automática de usuário por inatividade	28
5.14.	Transparência de dados e ações.....	28
5.15.	Personalização da interface do sistema.....	28
5.16.	Georreferenciamento das informações.....	29
5.17.	Log de acessos e ações para auditoria.....	29
5.18.	Sistema de avaliação	29
5.19.	Atribuição de responsabilidade, menção de usuários e envio em cópia ..	29
5.20.	Assuntos.....	29
5.21.	Subassuntos	30
5.22.	Busca avançada	30
5.23.	Contrassenha.....	31
5.24.	Dupla autenticação.....	31
5.25.	Sistema de marcadores / tags	31
5.26.	Sistema de Menção de documentos, usuários e contatos	32
5.27.	Demandas em modo Kanban	32
5.28.	Demandas em modo Mapa	32
5.29.	Sistema de Assinatura Digital no padrão ICP-Brasil	32
5.30.	Assinatura Eletrônica Nativa	32
5.31.	Editor de texto.....	33
5.32.	EAD (Ensino à distância) - Sistema de Treinamento de Usuários Remotos	33
6.	Funcionalidades GERAIS disponíveis	34
6.1.	Gerenciamento avançado de contatos	34
6.2.	Inbox inteligente	34
6.3.	Categorização inteligente de solicitações.....	35
6.4.	Integração com e-mail	35



7. Relatórios	36
7.1. Relatórios de Produtividade	36
7.2. Monitoramento e Inteligência para Administradores.....	36
7.3. Relatório de Uso e quadro de acessos.....	36
7.4. Gráficos gerais	37
8. Condições gerais	37
9. Suporte e Atualização	37
9.1. Suporte.....	37
9.2. Atualizações e Manutenção	38



A Sergipe Gás SA

Sr. Dr. Lauro Daniel Beisl Perdiz

Diretor Administrativo Financeiro

01 de setembro de 2020

Ilustríssimo Senhor(a),

Encaminhamos através desta, a Vossa Sa. proposta técnica comercial para implantação de projeto de modernização para esta importante Companhia visando economicidade, transparência, impessoalidade, publicidade e eficiência.

A proposta tem como base e atende em sua integridade o modelo requerido por vossa senhoria e já implantado na Companhia Paraibana de Gás – PBGás.

Cordialmente,

Joelma da Silva Aquino

JOELMA DA SILVA AQUINO

Gerente Administrativa

Tall

S. SOGO
TECNOLOGIA

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

www.sogo.com.br

1. Identificação da Empresa

Razão Social: SOGO TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA

Endereço da Matriz: Rua Subtenente Manoel Gato, 520, Sala 02, Torre, João Pessoa, PB CEP 58.040-150

CNPJ: 29.345.698/0001-69

E-mail: financeiro@sogo.com.br



www.sogo.com.br

2. Apresentação Institucional

Sobre a Empresa

Ofertamos soluções em tecnologia para a transformação digital de instituições públicas e privadas, gerando produtos e processos inteligentes, levando eficiência, transparência e inovação para que as instituições obtenham os melhores resultados proporcionando uma melhor qualidade de serviços para seus funcionários e principalmente clientes e cidadãos.

Promover melhor qualidade de vida aos cidadãos e um Estado mais eficiente são premissas de nossa atuação.

Com uma visão de futuro disruptiva e inovadora, estamos sempre a frente, antecipando os acontecimentos, transferindo o máximo de valor a quem nos deposita confiança como fornecedor.

Nossos clientes, através de nossas soluções, figuram como os mais reconhecidos em nível nacional perante Tribunais de Contas, Controladoria Geral da União e Ministério Público Federal no tocante a transparência pública e boas práticas em processos administrativos.



Nossas soluções são de fácil implantação, de rápida utilização pelos usuários devido a interface amigável e intuitiva, fazendo com que a curva de aprendizado seja praticamente nula.

2.1. Produtos e Soluções

2.1.1. E-government

2.1.2. Maximização de transparência de governo (Institucional, Serviços e Transparência)

2.1.3. Governo Digital, eliminação de papel e desburocratização

2.1.4. + Transparência

2.1.5. Portais

2.1.6. Ouvidoria e Lei de Acesso a Informação

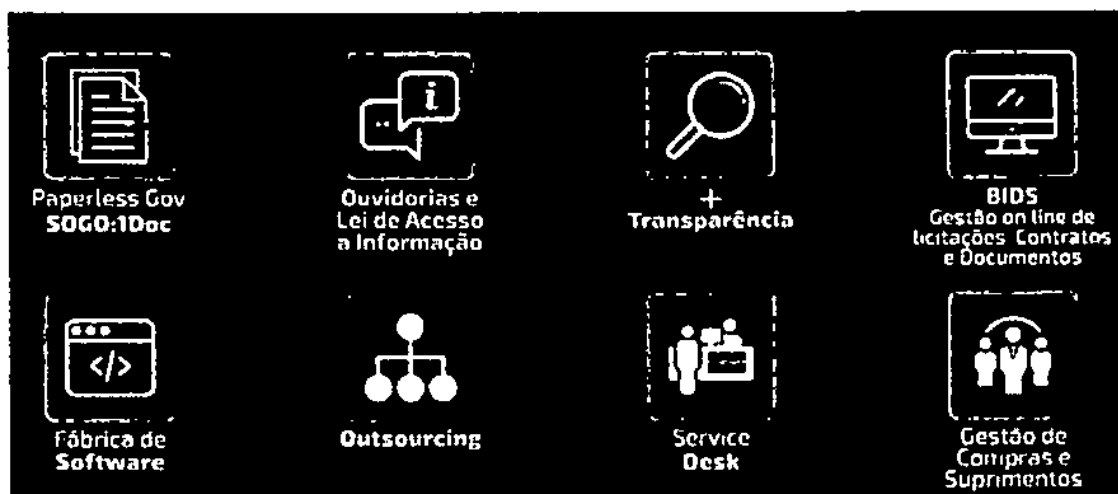
2.1.7. Gerenciamento de licitações e contratos

2.2. Serviços Especializados

2.2.1. Fábrica de Software

2.2.2. Outsourcing

2.2.3. Service Desk



3. Projeto

Contratação de plataforma digital de gestão e tramitação de documentos e processos, incluindo funcionalidades de assinatura digital de arquivos, gestão eletrônica de documentos, workflow e central de atendimento.

4. Proposta Comercial

Desconto promocional com prazo até 30/09.

Descrição dos Serviços	Valor Mensal	Valor Anual
Ativação, Setup, Institucionalização, Implantação e Treinamento	GRATUITO	
Licenciamento, Suporte ilimitado e Atualizações ilimitadas (Franquia de até 60 usuários)	R\$ 4.135,50	R\$ 49.626,00
TOTAL GLOBAL		R\$ 49.626,00

- O valor mensal da proposta é de R\$ 4.135,50 (Quatro mil cento e trinta e cinco reais e cinquenta centavos);
- O valor anual da proposta, valor global é R\$ 49.626,00 (Quarenta e nove mil, seiscentos e vinte seis reais);
- Na proposta estão inclusos todos os custos, insumos, impostos e demais taxas conforme a legislação vigente para o perfeito funcionamento da plataforma.
- Validade da proposta: Até o dia 30/09/2020.

A Sergipe Gás SA

Sr. Dr. Lauro Daniel Beisl Perdiz

Diretor Administrativo Financeiro

01 de setembro de 2020

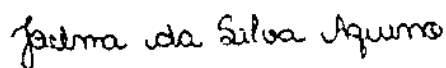
Ilustríssimo Senhor(a),

Com honra e mui respeito, esperamos levar com tecnologia, inovação e disrupção, modernização, economicidade, eficiência e soluções para essa importante instituição.

Nos colocamos à disposição para sanar quaisquer dúvidas e fornecer esclarecimentos.

Renovamos protestos de estima e consideração.

Cordialmente,



JOELMA DA SILVA AQUINO

Gerente Administrativa

5. ANEXO I – DESCRITIVO TÉCNICO DETALHADO DA PLATAFORMA DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL OFERTADA

1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

A solução corresponderá a um Sistema informatizado integrado e oficial de Comunicação Interna, Externa, Gestão Documental e Central de Atendimento com módulos: **Processo Administrativo, Protocolo Eletrônico, Memorando, Circular, Ofício e Ouvidoria.**

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

- 2.1. O sistema será 100% WEB, para uso em computador, tablet e smartphone. A interface será responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade.
- 2.2. Conterá com 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.
- 2.3. Possuirá um servidor de aplicação e banco de dados: Arquitetura distribuída e Data center certificado e localizado no território nacional.
- 2.4. Possuirá cópias de segurança automatizadas (backups) sem necessidade de ação por parte da Entidade e de responsabilidade da Contratada.
- 2.5. Possuirá um 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;
- 2.6. Permitirá e-mails de saída enviados com encriptação TLS e possibilidade de descadastramento para quem recebe;
- 2.7. Por se tratar de um serviço de internet, será necessária a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs para inserção de informações na plataforma, tal serviço usará ferramentas que provem que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens.
- 2.8. Possuirá a possibilidade de visualização de informações georreferenciadas em modo mapa.

3. VISÃO GERAL

3.1. Sistema em cloud criptografada e segura

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

3.2. Segurança - Métodos de acesso

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

3.3. Acesso à plataforma

3.3.1. Acesso interno

- 3.3.1.1. O acesso interno se dará por meio de usuários (colaboradores) autorizados pela Organização, mediante indicação do administrador da plataforma (Ex: Prefeito, Secretário, Diretores, Gerentes).
- 3.3.1.2. O administrador terá acesso e permissão para cadastrar setores e usuários da Organização.
- 3.3.1.3. Parte interna da plataforma será acessada por usuários autorizados da Organização, mediante cadastro seguro.
- 3.3.1.4. Administrador terá acesso a todas as funcionalidades da plataforma e autorização para cadastrar setores e usuários em toda a organização.
- 3.3.1.5. Cadastro único de usuários, permitirá o acesso a todos os módulos no mesmo local e mesma ferramenta, plataforma integrada.
- 3.3.1.6. Customização de setores para acessar módulos, poderá restringir atos de abertura de documento ou movimentação.
- 3.3.1.7. Cadastro de novos usuários será feito por responsáveis diretos do setor ou hierarquicamente superior, ficando assim registrado a data/hora e usuário que o cadastrou, caracterizando a criação de cadeia de responsabilidades e Disponibilidade de rastreamento de informações por IP e informações técnicas: navegador de acesso, versão.

- 3.3.1.8. Cadastro de usuário com informações: nome, cargo, função, matrícula, CPF, sexo, data de nascimento, senha (de uso pessoal) e foto.
- 3.3.1.9. Usuários poderão editar seus dados a qualquer momento, inclusive senha.
- 3.3.1.10. Foto, caso presente, será visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estarão dando continuidade nos processos;
- 3.3.1.11. Permitirá ao usuário a configuração no sistema caso esteja afastado do trabalho por motivos de (a) férias, (b) licença maternidade, (c) licença paternidade, (d) licença (outros) ou (e) afastado por outro motivo.
- 3.3.1.12. Permitirá ao usuário configurar o fuso horário em página de preferências da sua conta;
- 3.3.1.13. Permitirá ao usuário escolher entre o editor de texto básico e avançado em página de preferências da conta.
- 3.3.1.14. Permitirá ao usuário configurar o modo de visualização de anexos preferencial na plataforma em página de preferências da conta;
- 3.3.1.15. Permitirá ao usuário configurar e-mail secundário em página de preferências da conta, que servirá para e-mails de notificação;
- 3.3.1.16. Permitirá ao usuário escolher se deseja exibir o número de celular na página de Telefones da Organização;
- 3.3.1.17. Permitirá ao usuário definir uma assinatura em tela que será utilizada nos documentos assinados pelo usuário;
- 3.3.1.18. Usuário escolherá entre tudo que chegar para o seu setor: somente enviados diretamente ao usuário, somente demandas marcadas como urgentes ou se não deseja receber nenhum tipo de notificação por este canal;
- 3.3.1.19. Permitirá ao usuário consultar os administradores do sistema em página de preferências da conta;
- 3.3.1.20. Permitirá ao usuário consultar em página específica todo o histórico de mudança de setor desde o seu cadastro, página essa que deverá conter informações do nome do setor, data e hora da ocorrência, setor principal e quem realizou a alteração, sendo acessível através da página de preferências de conta;
- 3.3.1.21. Sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um usuário responder uma notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta será incluída no documento em formato de despacho;
- 3.3.1.22. Administrador poderá alterar setor que o usuário trabalha (a partir deste momento ele terão acesso somente aos documentos do setor atual, porém todo o seu histórico continuará no setor anterior);

- 3.3.1.23. Administrador poderá customizar quais usuários ou setores poderão acessar determinados módulos, com a possibilidade, também, de restringir procedimentos de abertura ou tramitação de documentos;
- 3.3.1.24. Não será possível excluir o cadastro de um usuário, apenas suspender seu acesso, pois, desta forma, será mantido histórico de todos usuários que já utilizaram a plataforma, caso necessite consultar no futuro (para segurança da Organização);
- 3.3.1.25. Níveis de acesso: possibilitará a divisão de permissões por usuários;
- 3.3.1.26. Master: Poderá acessar e interagir em todos os documentos/setores da Organização.
- 3.3.1.27. Administrador: Acessará somente documentos do seu setor, porém poderá gerenciar usuários, setores e estatísticas de toda a Organização.
- 3.3.1.28. Nível 1: Poderá movimentar documentos do setor e cadastrar novos usuários, bem como subsetores abaixo de sua hierarquia atual. Poderá também acessar todos os documentos e interagir em todos os subsetores abaixo do setor atual.
- 3.3.1.29. Nível 2: Somente movimentará documentos do setor atual.
- 3.3.1.30. Nível 3: Somente visualizará documentos do setor atual.
- 3.3.1.31. O usuário interno informará ao administrador um e-mail de sua preferência, e qual(is) setor(es) trabalha atualmente, para garantir seu acesso à plataforma. O administrador fará o cadastro do usuário na plataforma através do organograma da Organização. O e-mail do usuário poderá ser tanto particular quanto o oficial da Organização. No e-mail do usuário chegará o link e senha provisórios para acessar a plataforma pela primeira vez. A plataforma exigirá do usuário um simples cadastro de informações, e, após este procedimento, será direcionado à inbox do setor (caixa de entrada), no qual o administrador lhe alocou. Na inbox do setor, terá acesso aos módulos e funcionalidades contratados;
- 3.3.1.32. Permitirá aos usuários consultarem o número de usuários online na plataforma em tempo real;
- 3.3.1.33. Permitirá aos usuários visualizarem anexos em modo de lista ou em modo de grade, com visualização em miniatura do anexo quando em modo grade;
- 3.3.1.34. Administrador(es) e usuário(s) terão acesso diário à eficácia e eficiência do setor, bem como relatórios e gráficos de emissões por tipo de documento, data, setor ou assunto.
- 3.3.1.35. O usuário interno informará ao administrador um e-mail de sua preferência, e qual(is) setor(es) trabalha atualmente, para garantir seu acesso à plataforma. O administrador fará o cadastro do usuário na

plataforma através do organograma da Organização. O e-mail do usuário poderá ser tanto particular quanto o oficial da Organização. No e-mail do usuário chegará o link e senha provisórios para acessar a plataforma pela primeira vez. A plataforma exigirá do usuário um simples cadastro de informações, e, após este procedimento, será direcionado à inbox do setor (caixa de entrada), no qual o administrador lhe alocou. Na inbox do setor, terá acesso aos módulos e funcionalidades contratados.

3.3.2. Acesso externo (Workplace)

- 3.3.2.1. A parte externa da plataforma poderá ser acessada por contatos externos da Organização.
- 3.3.2.2. Possibilitará o login no Workplace por e-mail e senha, certificado digital ou via integração com rede social;
- 3.3.2.3. 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.
- 3.3.2.4. Possibilitará a abertura de documentos externamente por usuários internos do próprio sistema, com mesmo login/senha, neste caso a identificação será somente no cadastro da pessoa e seu atual setor de trabalho não será vinculado.
- 3.3.2.5. As pessoas externas à Entidade (clientes, fornecedores, pessoas físicas) poderão se cadastrar no sistema de atendimento preenchendo um formulário com dados pessoais;
- 3.3.2.6. O login social poderá acessar uma conta pré-existente, caso o e-mail seja o mesmo.
- 3.3.2.7. Mediante este cadastro, será possível acessar áreas específicas para:
- 3.3.2.8. Abertura de Atendimento, atualização e acompanhamento do mesmo;
- 3.3.2.9. Consulta de autenticidade de Ofícios recebidos;
- 3.3.2.10. Consulta de boletos recebidos;
- 3.3.2.11. Consulta, acompanhamento e atualização de documentos;
- 3.3.2.12. Anexo de novos arquivos;
- 3.3.2.13. Possibilitará a criação de cadastro ao receber um e-mail de uma pessoa que até então não fazia parte do banco de cadastros. Tal pessoa receberá, obrigatoriamente, um e-mail com mensagem personalizada de volta confirmando seu primeiro cadastro na Central de Atendimento. A senha, neste caso, será gerada automaticamente.
- 3.3.2.14. Sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um contato externo responder uma notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta será incluída no

- documento em formato de despacho, facilitando assim a interação com contatos externos;
- 3.3.2.15. Possibilitará aos usuários externos visualizarem anexos em modo de lista ou em modo de grade, com visualização em miniatura do anexo quando em modo grade;
- 3.3.2.16. Possibilitará a abertura de Atendimentos e outras demandas com suporte a inclusão de anexos obrigatórios, tornando obrigatório que o requerente envie os documentos especificados e os identifique através de uma lista de seleção pré-definida de tipos de anexos;
- 3.3.2.17. Requerente poderá incluir informações e anexos de maneira facilitada respondendo o e-mail de notificação enviado pela plataforma a cada nova interação;
- 3.3.2.18. Possibilitará aos usuários externos visualizarem anexos em modo de lista ou em modo de grade, com visualização em miniatura do anexo quando em modo grade

3.4. Estruturação das informações

- 3.4.1. Plataforma será organizada hierarquicamente por setores e subsetores (com ilimitados níveis de profundidade), de acordo com a estrutura setorial da Organização.
- 3.4.2. Os usuários internos da plataforma serão vinculados a um setor principal e existirá a opção de também ter acesso à demandas de outros setores (quando se trabalhar em mais de um setor).
- 3.4.3. Usuários (Administrador e nível 1) presentes em setores onde o mesmo possua subsetores poderão trocar de setor e ter acesso às demandas de sua árvore;
- 3.4.4. As demandas no sistema serão multi-setor, ou seja, cada setor envolvido poderá 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 resolverem e arquivarem a solicitação.
- 3.4.5. Todo documento poderá ser rastreado por meio de número gerado, código ou QR Code. O acesso aos documentos somente será permitido para usuários devidamente autorizados por meio de envio, encaminhamento dos documentos ou entrega de chave pública (código) para consulta.
- 3.4.6. Todos os acessos aos documentos e seus despachos serão registrados e ficará disponível a listagem de quem visualizar, de qual setor e quando. Funcionalidade para dar mais transparência no trabalho que estará sendo feito pelos envolvidos.
- 3.4.7. Se caracterizará como "Inbox" a caixa de entrada geral de documentos da Organização, divididas por setor.

- 3.4.8. Inbox será organizada em abas, onde os documentos serão agrupados pelos tipos "Em aberto", "Caixa de Saída", "Favoritos" e "Arquivados".
- 3.4.9. 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, independentemente de estarem associados a alguém ou estarem sem atribuição individual.
- 3.4.10. Documentos sempre estarão associados à setores e usuários terão a possibilidade de participar dos documentos, atribuir responsabilidade para si próprio e fazer com que tal demanda apareça no "Inbox Pessoal".
- 3.4.11. Documentos pertencerão ao setor. Caso um usuário seja desativado ou mesmo trocado de setor, todo histórico produzido por ele continuará no setor, permitindo a continuidade das demandas sem perda de informações.
- 3.4.12. Possibilitará a migração de documentos entre setores, para readaptação em caso de mudanças na hierarquia, os documentos permanecerão no setor antigo como arquivados e sua situação atual será transportada ao setor novo.

3.5. Modularização

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

4. MÓDULOS OFERTADOS

4.1. Memorando

- 4.1.1. Também podendo ser chamado de Chamado Interno ou Mensagem interna;
- 4.1.2. Permitirá troca de informações entre setores da organização: respostas, encaminhamentos, notas internas;
- 4.1.3. Possibilitará o envio de comunicação privada, onde apenas o remetente e o destinatário terão acesso ao documento e seus despachos e anexos.
- 4.1.4. Permitirá a movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações.
- 4.1.5. Possibilitará anexar arquivos ao enviar um documento ou em suas atualizações/despachos (Respostas e Encaminhamentos).

4.2. Circular

- 4.2.1. Troca de informações internas na organização: entre um setor e diversos outros, com caráter de informação.
- 4.2.2. Possibilitará a consulta da data/hora que cada usuário de cada setor recebeu.
- 4.2.3. Possibilitará respostas à circular, podendo esta ser aberta (todos os envolvidos na circular poderão visualizar) ou restrita (somente usuários do setor remetente a poderão visualizar).
- 4.2.4. Possibilitará anexar arquivos ao enviar a circular ou em suas atualizações/despachos (Respostas e Encaminhamentos).
- 4.2.5. Possibilitará incluir uma atividade ou prazo dentro da circular, para controle de datas.
- 4.2.6. Possibilitará 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;
- 4.2.7. Possibilitará o encaminhamento da circular para um setor até então não presente no documento;
- 4.2.8. Todos os setores envolvidos poderão ver todos os despachos. Disponibilidade de restringir a resposta endereçando exclusivamente ao remetente.
- 4.2.9. Permitirá definir uma data para auto-arquivamento da Circular;
- 4.2.10. Permitirá marcar a Circular como meramente informativa, onde não é aceito respostas/encaminhamentos.

4.3. Ouvidoria Digital

- 4.3.1. Também chamado de Manifestação, serão atendimentos realizados por meio do setor de Ouvidoria da Organização
- 4.3.2. Abertura de atendimento por: Acesso externo via site da Organização ou cadastro de atendimento por operador do sistema.

- 4.3.3. Modos de visualização: em lista (tabelado), por prazo e por mapa geográfico.
- 4.3.4. Possibilitará o registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitações, até seu encerramento.
- 4.3.5. Permitirá acesso aos dados do atendimento através de código ou login do emissor.
- 4.3.6. Permitirá o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada Solicitação por assunto e finalidade;
- 4.3.7. A lista de assuntos será pré-cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha;
- 4.3.8. Comprovante de atendimento (código) será mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima.
- 4.3.9. Registrará a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a um determinado Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações.
- 4.3.10. Inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas, etc.
- 4.3.11. O setor de destino do atendimento acessará diretamente o histórico ou documento específico, tendo a total liberdade de encaminhar ou responder, a alguém internamente ou diretamente ao requerente.
- 4.3.12. Os setores/áreas da empresa poderão resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continuará em aberto por quem está com alguma tarefa pendente ou atendendo integralmente o requerente.
- 4.3.13. Configuração dos assuntos e histórico de atendimentos.
- 4.3.14. Registro de usuário / data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos.
- 4.3.15. Avaliação de atendimento por parte do requerente na visualização externa do documento de atendimento. Podendo reabrir, caso tenha interesse.
- 4.3.16. Todos os usuários que estiverem em setores envolvidos pela demanda, terão acesso ao documento. A menos que seja privado.
- 4.3.17. Possibilitará a 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
- 4.3.18. Todos os acessos a demanda e despachos serão registrados e haverá a listagem de quem acessar, de qual setor e quando.
- 4.3.19. Possibilitará o direcionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto do mesmo. Criação de regras de acesso.
- 4.3.20. Possibilitará a ativação ou não dos modos de identificação do atendimento: Normal, Sigiloso (onde somente o setor inicial poderá ver os dados do requerente e suas respostas - tanto pelo painel de acompanhamento quanto quando respondido diretamente por e-mail) e Anônimo, onde não será necessário realizar cadastro para abertura de solicitação.

- 4.3.21. Possibilitará a escolha no modo de funcionamento acerca de manifestações anônimas, recebendo-as pela internet ou por meio de mensagem informando que só será aceito demandas anônimas presencialmente;
- 4.3.22. Possibilitará a 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.
- 4.3.23. Integração com e-mail, não será necessário adentrar área restrita para responder ou fechar solicitações na qual o agente estiver envolvido.
- 4.3.24. Possibilitará a organização por assunto e sub-assunto.
- 4.3.25. Possibilitará a ordenação de demandas por prazo a vencer, número, última atividade.
- 4.3.26. Possibilitará filtrar entrada de solicitações por cidade, associada à categoria de uso do que estiver prestes a ser explanado/redigido na solicitação.

4.4. Protocolo Eletrônico

- 4.4.1. Abertura de protocolo/processos por: Acesso externo via site da Organização, smartphone ou cadastro de atendimento por operador do sistema.
- 4.4.2. Modos de visualização: em lista (tabelado), por prazo.
- 4.4.3. Possibilitará o registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitações, até seu encerramento.
- 4.4.4. Permitirá acesso aos dados do protocolo por meio de código ou login do emissor.
- 4.4.5. Permitirá o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada Solicitação por assunto e finalidade;
- 4.4.6. A lista de assuntos será pré-cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha;
- 4.4.7. Comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima.
- 4.4.8. Registrará a identificação do usuário/data que promover qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a um determinado Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações.
- 4.4.9. Inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas, etc.
- 4.4.10. O setor de destino do atendimento acessará diretamente o histórico ou documento específico, tendo a total liberdade de encaminhar ou responder, a alguém internamente ou diretamente ao requerente.
- 4.4.11. Os setores/áreas da empresa poderão resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continuará em aberto por quem está com alguma tarefa pendente ou atendendo integralmente o requerente.

- 4.4.12. Configuração dos assuntos.
- 4.4.13. Registro de usuário / data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos.
- 4.4.14. Avaliação de atendimento por parte do requerente. Podendo reabrir, caso tenha interesse.
- 4.4.15. Todos os usuários que estiverem em setores envolvidos pela demanda, terão acesso ao documento. A menos que seja privado.
- 4.4.16. Todos os setores envolvidos poderão ver todos os despachos. Menos em circulares onde os despachos possuírem a opção de serem endereçados exclusivamente ao remetente.
- 4.4.17. Todos os acessos a demanda e despachos serão registrados e haverá a listagem de quem acessar, de qual setor e quando.
- 4.4.18. Possibilitará o direcionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto do mesmo. Criação de regras de acesso.
- 4.4.19. Possibilitará a ativação ou não dos modos de identificação do atendimento: Normal,
- 4.4.20. Sigiloso (onde somente o setor inicial poderá ver os dados do requerente) e Anônimo, onde não será necessário realizar cadastro para abertura de solicitação.

4.5. Processo Administrativo

- 4.5.1. Possibilitará a criação de Processos Administrativos na organização, vinculando um contato para ser parte envolvida em tal;
- 4.5.2. Permitirá a criação de objetos que irão identificar o processo ao longo da tramitação;
- 4.5.3. Possibilitará a configuração para cada processo aceitar somente um objeto ou diversos;
- 4.5.4. Criação do processo, encaminhamentos e respostas;
- 4.5.5. Possibilitará a configuração de rota inicial do processo a partir do assunto ou objeto definido;
- 4.5.6. Possibilitará ao processo administrativo ser o fluxo estrutural na tramitação, ou seja, diversos documentos acessórios poderão ser "incluídos" na linha do tempo do processo;
- 4.5.7. Anexo de arquivos no processo original ou em seu despacho;
- 4.5.8. Possibilitará a inclusão de outros documentos para serem referenciados no Processo administrativo;
- 4.5.9. Possibilitará a visualização em modo cronológico, ou seja, todos os documentos incluídos na árvore do processo poderão ser visualizados abertos como forma de abrir o histórico;
- 4.5.10. Possibilitará a geração da Árvore do processo, onde será possível fazer a exportação de um único arquivo PDF onde as informações do processo

estiverem concatenadas. Em cada página do arquivo exportado consta um ato, anexo ou menção de outro documento no histórico.

- 4.5.11. Possibilitará a colocação de informações no rodapé para fácil identificação dos conteúdos;
- 4.5.12. Possibilitará expor as assinaturas digitais nos atos do processo (quando disponível);
- 4.5.13. Possibilitará a configuração de rota padrão de aprovação e autorização da abertura do processo administrativo (Termo de abertura);
- 4.5.14. Possibilitará a configuração para utilização da funcionalidade de Deferido/Indeferido em determinados setores;
- 4.5.15. Possibilitará a configuração da visibilidade para o ente externo acessar, quando o processo estiver pronto para ser visualizado, o acesso externo poderá ser liberado ou restrito a partir de um despacho com opção específica;
- 4.5.16. Possibilitará utilizar outros documentos como base para abertura de um processo administrativo, criando assim um elo entre eles;
- 4.5.17. Possibilitará a geração automática de numeração para o processo por setor, por assunto, geral para a organização, manual;
- 4.5.18. Possibilitará a configuração de numeração do processo a partir de padrão customizado a ser utilizado pela entidade;
- 4.5.19. Colocação de campos personalizados na abertura do processo, configuração inicial;
- 4.5.20. Possibilitará a utilização de modelos pré-prontos de texto, para padronização da abertura e trâmite dos processos;
- 4.5.21. Possibilitará a inserção de prazos dentro dos processos administrativos;
- 4.5.22. Possibilitará gerar outros documentos e utilizar o processo administrativo como base;
- 4.5.23. Possibilitará poder restringir a abertura e tramitação de Proc. Administrativos por setor;
- 4.5.24. Possibilitará a configuração de como os processos devem tramitar: em paralelo ou somente com a carga do processo, onde somente o último setor a receber a demanda poderá movimentá-lo;
- 4.5.25. Possibilitará baixar todos os anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP;
- 4.5.26. Possibilitará solicitar assinatura para outros usuários dentro de um processo ou em qualquer de seus atos;

4.6. Ofício

- 4.6.1. Envio de documentos oficiais Externos com E-mails rastreados;

- 4.6.2. 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);
- 4.6.3. 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;
- 4.6.4. Possibilidade de receber respostas dos Ofícios via sistema (Central de Atendimento) ou quando o destinatário responder o e-mail de notificação;
- 4.6.5. Transparência de movimentações e todo o histórico mantido no sistema;
- 4.6.6. Utilização de base única de contatos para todos os módulos da plataforma;
- 4.6.7. O destinatário não precisa ser usuário da plataforma para acessar o documento ou tramitá-lo, basta ser cadastrado em Contatos;
- 4.6.8. Os ofícios a serem acessados na parte externa da plataforma compartilham de mesma numeração do ofício interno;
- 4.6.9. Geração(possibilidade) de QRCode para cada ofício enviado

5. MODO DE FUNCIONAMENTO

Funcionalidades comuns da plataforma, podendo estar presentes nos módulos acima descritos e no uso geral do sistema.

5.1. Organograma e Ramais

- 5.1.1. Organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários presentes no sistema.
- 5.1.2. Não haverá limite de setores filhos, ou seja, será possível cadastrar setores na raiz e setores filhos tanto quanto o necessário.
- 5.1.3. Informações sobre os usuários dentro de cada setor. Nome, Cargo, Data de cadastro no sistema e última vez online.
- 5.1.4. Lista de Ramais dinâmicos de acordo com os dados dos usuários.
- 5.1.5. Possibilitará a incorporação do organograma no site oficial da Organização.
- 5.1.6. Identificação visual dos setores e usuários on-line.
- 5.1.7. Possibilitará a usuários e contatos externos realizarem consulta ao organograma da Entidade em dispositivos móveis, com suporte aos sistemas operacionais Android e iOS.

5.2. Calendário / Controle de prazos

- 5.2.1. Possibilitará a criação de prazos pessoais ou prazos coletivos (prazos de resolução de demandas pelo setor);

- 5.2.2. Possibilitará a visualização em modo calendário de todos os prazos associados ao usuário atual ou ao setor que trabalha.
- 5.2.3. Identificação visual, por meio de cores, acerca do vencimento do prazo: com folga, vencendo ou vencido.

5.3. Situação dos documentos e identificação visual

- 5.3.1. Prazos: Verde (prazo confortável), Amarelo (prazo se aproximando), vermelho (prazo vencido - ação necessária).
- 5.3.2. Situação de leitura:
- 5.3.3. Identificação visual de não lido pelo setor (Será um documento ainda não acessado por ninguém do setor).
- 5.3.4. Identificação visual de não lido "por mim" (Será quando alguém do setor já tiver acessado o documento, mas o usuário atual ainda não o leu).
- 5.3.5. Identificação visual de lido (Significará que o usuário atual já leu o documento).
- 5.3.6. Privado: somente o remetente e o destinatário terão acesso ao documento.

5.4. Página de Plano da Organização

- 5.4.1. Ao administrador, permitirá acompanhar as seguintes informações em uma página de "Plano" da organização: data do início do contrato, data da implantação, data da vigência do contrato, gestores do contrato, CNPJ, Razão Social e Endereço da Organização;
- 5.4.2. Ao administrador, permitirá verificar o nome, e-mail e setor de todos os administradores da plataforma em uma página específica de "Plano" da Organização;
- 5.4.3. Ao administrador, permitirá consultar histórico de usuários ao longo do mês, verificando o quantitativo de usuários dia a dia, com nome do usuário, e-mail e cargo;
- 5.4.4. Ao administrador, permitirá exportar planilha CSV com quantidade de usuários em um dia específico, com uma relação dos usuários ativos nesse dia contendo nome do usuário, e-mail e cargo;
- 5.4.5. Ao administrador, permitirá verificar todos os módulos, serviços e funcionalidades contratadas em uma página específica de "Plano" da Organização;
- 5.4.6. Ao administrador, permitirá listar todas as faturas em aberto em uma página específica;
- 5.4.7. Ao administrador, permitirá listar todas as faturas já pagas em uma página específica;
- 5.4.8. Ao administrador, permitirá consultar histórico de todas as faturas já pagas, com Disponibilidade de consulta às notas fiscais relativas a essas faturas.

5.4.9. Ao administrador, permitirá visualizar notas fiscais relativas às faturas em aberto;

5.4.10. Ao administrador, permitirá visualizar relatório detalhado de consumo na plataforma a partir de página específica de "Plano" da Organização.

5.5. Gerenciamento de contatos e organizações

5.5.1. Possibilitará gerenciar contatos internamente na ferramenta;

5.5.2. Os contatos podem ser do tipo: Contato/pessoa física, setor de organização (para contatos como: Financeiro, Suporte) e do tipo Organização/pessoa jurídica.

5.5.3. Ferramenta para importação e exportação de contatos em CSV;

5.5.4. Ferramenta para importação de contatos em vCARD;

5.5.5. Higienização de contatos da base, com a funcionalidade de verificação de contatos duplicados e posterior unificação;

5.5.6. Permitirá a criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização;

5.6. Criação de listas para segmentação de contatos

5.6.1. Possibilitará a criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização.

5.7. Demandas do setor x Demandas do usuário

5.7.1. Documentos emitidos serão direcionados a um setor em questão, podendo estar um usuário atribuído ou não.

5.7.2. Possibilitará a um usuário participar ou deixar de participar de um documento individualmente, deste modo tal demanda não mais aparecerá no Inbox pessoal;

5.8. Funcionalidade de quem visualizou

5.8.1. Os registros de acesso a cada documento ou demanda serão registrados, para se ter o histórico de quem acessar tal documento e quando;

5.8.2. Diferenciação do acesso interno (usuário identificado da Organização) e externo (contato que fez login na área externa da plataforma).

5.9. Central de Atendimento

5.9.1. Área externa do sistema, onde estarão disponíveis documentos para acesso por meio de código (chave pública) ou via leitura de QR-Code.

- 5.9.2. Contatos externos terão acesso a Central de Atendimento da Organização para manterem seus dados atualizados, registrar novas demandas e acompanhar o progresso e resolução de demandas previamente abertas.
- 5.9.3. Após estar identificado na Central de Atendimento, o contato terá a Disponibilidade de acessar o seu Inbox, uma tela que reunirá todos os documentos nos quais ele for o requerente ou destinatário.
- 5.9.4. Possibilitará fazer pesquisa por número de identificação do documento + documento pessoal (CPF/CNPJ);

5.10. Rastreabilidade por código ou QR-Code

- 5.10.1. Os documentos gerados na plataforma possuirão a funcionalidade de ter um QR-code vinculado de modo a facilitar a rastreabilidade.
- 5.10.2. Documentos emitidos e assinados digitalmente também terão 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.

5.11. Sistema de notificação multicanais

- 5.11.1. Para cada módulo presente nesta proposta, será possível escolher quais ações geram notificações para os envolvidos e em quais canais;
- 5.11.2. Os canais disponíveis serão: e-mail, SMS (caso disponível no plano).
- 5.11.3. As ações por e-mail serão: 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.
- 5.11.4. As ações por SMS serão: abertura de novo documento do requerente/externo, marcação como resolvido por todos os envolvidos pelo atendimento, reabertura de documento já resolvido.
- 5.11.5. As mensagens de notificação para cada módulo, bem como para cada ação serão personalizáveis, ou seja, a entidade poderá definir o tom de comunicação das mensagens para com seus usuários;
- 5.11.6. As notificações aparecerão em forma de linha do tempo (timeline), juntamente às atualizações nos atendimentos/documentos, de forma a ficar claro a todos os envolvidos: quem ler, por onde passar a demanda, se for encaminhada, resolvida ou reaberta, bem como a cronologia dos fatos.
- 5.11.7. As notificações externas por e-mail serão rastreáveis, ou seja, o sistema informará aos usuários internos se o e-mail de notificação for entregue, aberto e se o link externo de acompanhamento da demanda for acessado a partir do aviso enviado.

5.11.8. O sistema também informará se a demanda acessada externamente for via computador ou dispositivo móvel, bem como qual é o Sistema Operacional utilizado para tal.

5.12. Hospedagem segura de anexos

- 5.12.1. Em cada documento ou atualização, poderão ser enviados anexos de diferentes formatos;
- 5.12.2. Os anexos enviados aos documentos ficarão hospedados em servidor seguro e não serão acessíveis publicamente, somente por meio de link seguro gerado dinamicamente pela ferramenta;
- 5.12.3. Registro da quantidade de vezes que o anexo será baixado (número de downloads).
- 5.12.4. Exposição do tamanho do anexo na ferramenta.
- 5.12.5. Exibição na plataforma de miniatura (pré-visualização) dos anexos (PDF, formatos de vídeo e imagem);
- 5.12.6. Para os anexos em formatos de imagem, ao clicar na imagem, será exibida a imagem otimizada visando o carregamento rápido e disponibilidade de navegar entre as imagens em formato de galeria;

5.13. Suspensão automática de usuário por inatividade

- 5.13.1. Possibilitará a desativação automática de cadastro de usuário que seja considerado inativo, ou seja, não acessar a plataforma por um longo intervalo.

5.14. Transparência de dados e ações

- 5.14.1. Possibilitará contatos externos terem acesso a quem ler as demandas;
- 5.14.2. Possibilitará a exposição de gráficos e números externamente de modo a retratar o quantitativo de documentos presentes em tal módulo;
- 5.14.3. Possibilitará a exposição externa, em modo mapa, de demandas presentes em tal módulo.

5.15. Personalização da interface do sistema

- 5.15.1. Cor do tema predominante.
- 5.15.2. Fotos para background.
- 5.15.3. Brasão/logo.
- 5.15.4. Fonte dos documentos impressos.
- 5.15.5. Informações de rodapé para documentos impressos.
- 5.15.6. Custo da impressão/cópia no local para cálculo de potencial de economia em impressões.

5.15.7. Customização do e-mail de boas-vindas para cadastros externos/Central de Atendimento;

5.16. Georreferenciamento das informações

5.16.1. Possibilitará a visualização de demandas em modo mapa, quando disponíveis.

5.16.2. Quando abertura realizada pela Central de Atendimento, navegador solicitará acesso a localização do usuário para sugerir uma localização aproximada.

5.17. Log de acessos e ações para auditoria

5.17.1. Usuários administradores poderão consultar o log de acessos e eventos, de modo que conseguirão auditar as ações e informações inseridas na plataforma.

5.18. Sistema de avaliação

5.18.1. Em cada postagem por um usuário do sistema, existirá a opção de avaliação anônima por parte do destinatário. Deste modo será possível ter uma visão geral de como os próprios usuários avaliaram o trabalho de seus colegas. Esta opção também estará disponível para requerentes externos, no caso de módulos que suportarem esta particularidade (protocolo, ouvidoria).

5.18.2. A partir das notas recebidas, serão gerados os índices de qualidade por setor.

5.19. Atribuição de responsabilidade, menção de usuários e envio em cópia

5.19.1. Ao enviar ou tramitar um documento, será possível atribuir responsabilidade a si próprio ou a outro usuário, bastando utilizar a opção A/C (aos cuidados de);

5.19.2. Será possível enviar uma demanda a mais de um usuário ao mesmo tempo utilizando a opção 'CC - envio em cópia'.

5.20. Assuntos

5.20.1. Possibilitará cadastrar, editar ou desativar Assuntos, que serão categorizações que certos tipos de documentos poderão ter.

5.20.2. Permitirá organizar assuntos hierarquicamente.

5.20.3. Possibilitará configurar, para cada assunto, redirecionamento automático para um setor, que permitirá que todas as demandas abertas com aquele assunto sejam encaminhadas automaticamente para o setor em questão.

- 5.20.4. Visualização de relatórios de documentos abertos por assunto.
- 5.20.5. Permitirá utilizar campos adicionais de tipo texto, múltipla escolha, seleção em lista, de acordo com o assunto selecionado no momento da criação do documento;
- 5.20.6. Permitirá a associação de tipos de anexos obrigatórios e opcionais com um determinado assunto, obrigando que o usuário ou o contato externo que abrirem a demanda possam enviar todos os documentos necessários e os identifiquem, de acordo com as necessidades da Organização;
- 5.20.7. Permitirá especificar tipos de anexos opcionais associados a um determinado assunto;
- 5.20.8. Permitirá especificar tipos de anexos obrigatórios associados a um determinado assunto.

5.21. Subassuntos

- 5.21.1. Permitirá cadastrar, editar ou desativar Subassuntos, que serão categorizações que certos tipos de documentos poderão ter.
- 5.21.2. Permitirá organizar assuntos hierarquicamente.
- 5.21.3. Possibilitará configurar, para cada subassunto, redirecionamento automático para um setor, que permitirá que todas as demandas abertas com aquele subassunto sejam encaminhadas automaticamente para o setor em questão.
- 5.21.4. Possibilitará associar subassuntos com assuntos específicos, de forma que ao selecionar esse assunto no momento da abertura de demandas, mostre apenas os subassuntos associados.
- 5.21.5. Visualização de relatórios de documentos abertos por subassunto.
- 5.21.6. Permitirá utilizar campos adicionais de tipo: texto, múltipla escolha, seleção em lista; de acordo com o subassunto selecionado no momento da criação do documento;
- 5.21.7. Permitirá associação de tipos de anexos obrigatórios e opcionais com um determinado subassunto, obrigando que o usuário ou o contato externo, abrindo a demanda, possam enviar todos os documentos necessários e os identifiquem de acordo com as necessidades da Organização;
- 5.21.8. Permitirá especificar tipos de anexos opcionais associados a um determinado subassunto;
- 5.21.9. Permitirá especificar tipos de anexos obrigatórios associados a um determinado subassunto.

5.22. Busca avançada

- 5.22.1. 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).

5.23. Contrassenha

- 5.23.1. Permitirá o uso de contrassenha internamente. Onde quem redigir um documento não será quem assina. Neste caso, o emissor do documento fornecerá uma senha alfanumérica, automaticamente gerada para seus colaboradores gerarem documentos e os mesmos saírem em seu nome. Os documentos a serem gerados com esta funcionalidade estarão visualmente identificados para fácil compreensão. A contrassenha terá seu uso limitado pelo emissor e poderá ser cancelada antes do final do uso.

5.24. Dupla autenticação

- 5.24.1. Camada adicional de segurança para entrar no sistema, caso cadastrado pelo usuário.
- 5.24.2. Possibilitará a utilização de ferramenta externa de validação de login, por meio de token/código a ser 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 necessitará estar em posse de dispositivo gerador do código para acessar sua conta.
- 5.24.3. Possibilitará a desativação desta funcionalidade por meio de envio de e-mail à conta associada.

5.25. Sistema de marcadores / tags

- 5.25.1. Possibilitará a todos os setores da organização adotarem uma organização própria dos documentos, por meio da criação de marcadores ou tags;
- 5.25.2. Os marcadores funcionarão como gavetas virtuais, onde os usuários poderão categorizar e encontrar facilmente documentos;
- 5.25.3. Os marcadores do setor ficarão disponíveis somente para usuários daquela pasta;
- 5.25.4. A categorização dos documentos por meio de marcadores também só aparecerá para usuários do setor onde a marcação será feita;
- 5.25.5. Possibilitará a busca e filtragem de todos os tipos de documento disponíveis por meio de marcadores, bastará selecionar a tag antes de realizar uma busca avançada;
- 5.25.6. Ao clicar sob um marcador, automaticamente será mostrada a busca e retornado todos os marcadores;
- 5.25.7. Permitirá a organização dos marcadores de maneira hierárquica, exibindo a hierarquia completa do marcador ao atribuir em um documento;

5.26. Sistema de Menção de documentos, usuários e contatos

- 5.26.1. Será possível mencionar facilmente outro usuário no sistema por meio da digitação do caractere '@' e escolher quem quer marcar;
- 5.26.2. Será possível mencionar um contato externo no sistema por meio da digitação do caractere '\$';
- 5.26.3. Será possível mencionar um documento no sistema por meio da digitação do caractere '#';
- 5.26.4. Após marcar e enviar o documento (ou tramitação), caso o usuário ainda não esteja envolvido naquele documento, o sistema automaticamente enviará para a caixa de entrada e liberará para o setor do usuário;
- 5.26.5. Cada documento mencionado será referenciado no documento de origem;

5.27. Demandas em modo Kanban

- 5.27.1. Permitirá a organização das demandas em colunas para melhor filtro de informações: Recebido, A fazer, Fazendo, Feito.
- 5.27.2. Permitirá arrastar a demanda para a coluna desejada;
- 5.27.3. Permitirá visualizar as demandas em modo Kanban (metodologia Kanban) bem como criar novos documentos em qualquer etapa do Kanban;

5.28. Demandas em modo Mapa

- 5.28.1. Permitirá a exibição de demandas com georeferenciamento em modo Mapa, com uma visualização em mapa contendo pinos que indicam as demandas em aberto;
- 5.28.2. Permitirá identificar demandas com prazo em aberto (pino verde), próximo do vencimento (pino amarelo), vencida (pino vermelho).
- 5.28.3. Permitirá filtros por palavras-chave, assunto pré-definido, período e marcador.

5.29. Sistema de Assinatura Digital no padrão ICP-Brasil

- 5.29.1. Estará em conformidade com as normas da ICP-Brasil para documentos assinados, mais especificamente: DOC-ICP-15; DOC-ICP-15-01; DOC-ICP-15-02; DOC-ICP-15-03;

5.30. Assinatura Eletrônica Nativa

- 5.30.1. A Assinatura Eletrônica é amparada pela Medida Provisória 2.200-2/2001, especificamente no Artigo 10, § 2º, em conjunto a instrumento a ser publicado pela Organização, ratificando que os usuários da plataforma sejam pessoais e intransferíveis, admitindo como forma de comprovação da autoria.

- 5.30.2. Não exigirá instalação de nenhum plugin, 'applet' ou aplicativo no computador do usuário para sua utilização;
- 5.30.3. Geração automática de certificados no padrão X509 para cada usuário interno ou contato externo cadastrado na plataforma que tenha um documento de identificação válido (CPF ou CNPJ). Tais certificados serão vinculados a uma cadeia certificadora emitida pela própria plataforma, em conformidade com a Medida Provisória 2.2000- 2/2001 e compostas de uma autoridade certificadora pai e uma sub-autoridade certificadora;

5.31. Editor de texto

- 5.31.1. Possibilitará a formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor do texto e alinhamento do texto.
- 5.31.2. Em todos os módulos do sistema estará disponível um corretor ortográfico, que destacará visualmente palavras que não fizerem parte do acordo ortográfico brasileiro.
- 5.31.3. Permitirá a formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, inclusão de imagens e vídeos no corpo do texto, e hiperlinks;
- 5.31.4. Permitirá exibir o editor de texto em tela cheia;
- 5.31.5. Permitirá exibir a assinatura textual do usuário no editor, para ser adicionada aos documentos;
- 5.31.6. Possibilitará a inclusão de modelos de documentos previamente cadastrados via editor de texto;
- 5.31.7. Uso e integração do editor com a funcionalidade de menção de usuários, contatos e documentos;

5.32. EAD (Ensino à distância) - Sistema de Treinamento de Usuários Remotos

- 5.32.1. Disponibilizará material de treinamento em formato de vídeo, organizado em módulos, apresentando como utilizar a plataforma e suas funcionalidades;
- 5.32.2. Possibilitará assistir as aulas em formato padrão ou em tela cheia;
- 5.32.3. Possibilitará o controle de execução, em modo normal, lento ou acelerado;
- 5.32.4. Possibilitará pausar aulas e retomar a execução a partir do momento em que forem pausadas.
- 5.32.5. A plataforma disponibilizada de ensino a distância (EAD) para apresentação do material em vídeo controlará quais aulas forem assistidas, de maneira a identificar que o conteúdo programático foi integralmente acessado pelo usuário;
- 5.32.6. Será integrada com a aplicação, exibindo o progresso em formato percentual e absoluto do usuário no(s) curso(s) em que estiver matriculado;
- 5.32.7. Controlará a ordem em que as aulas serão assistidas, visando assim garantir que o conteúdo seja repassado conforme planejamento do instrutor;

- 5.32.8. Possibilitará que o usuário assista novamente as aulas;
- 5.32.9. Aplicará avaliação ao final do curso, com questões objetivas, sendo que a nota deverá ser exibida ao término, baseado em gabarito previamente informado pelo instrutor;
- 5.32.10. Caso o usuário obtenha nota igual ou superior a 7(sete), será emitido um certificado eletrônico de conclusão do(s) curso(s) em formato PDF, onde deverá obrigatoriamente constar o conteúdo programático apresentado e a carga horária do(s) curso(s).

6. FUNCIONALIDADES GERAIS DISPONÍVEIS

6.1. Gerenciamento avançado de contatos

- 6.1.1. Contatos de pessoa jurídica poderão ter um endereço de e-mail associado ao seu cadastro que dará a possibilidade de todos os futuros contatos com o mesmo domínio de e-mail serem vinculados automaticamente àquela Organização.
- 6.1.2. Perfis em nome da Organização poderão mostrar todo o histórico de documentos associados ao contato principal bem como a todos os contatos vinculados;
- 6.1.3. Possibilitará a importação e exportação de listas de contatos no padrão CSV;

6.2. Inbox inteligente

- 6.2.1. Documentos emitidos serão direcionados a um setor em questão, podendo estar um usuário atribuído ou não.
- 6.2.2. Possibilitará a um usuário participar ou deixar de participar de um documento individualmente, deste modo tal demanda não mais aparecerá no Inbox pessoal;
- 6.2.3. Todos os usuários mencionados no documento ou que receberem documentos com o A/C (aos cuidados de), tem tal documento em sua caixa pessoal;
- 6.2.4. Ao abrir um documento eletrônico, possuirá uma identificação visual de todos os usuários envolvidos no mesmo;
- 6.2.5. Somente usuários envolvidos de setores que estiverem com a demanda aberta aparecerão;
- 6.2.6. Usuários poderão remover o documento de seu inbox pessoal clicando em opção específica;
- 6.2.7. Caso esta opção estiver ativada, no momento do login do usuário, o mesmo será redirecionado a sua caixa pessoal em vez da caixa do setor;

6.3. Categorização inteligente de solicitações

- 6.3.1. Nos documentos do sistema que possuem emissor ou destinatários externos, existirá a possibilidade de a categorização da situação ser realizada de forma automática, baseado nas ações dos próprios usuários internos e respostas dos usuários externos;
- 6.3.2. As situações detalhadas aparecerão tanto internamente quanto externamente na plataforma;
- 6.3.3. Novo: quando o documento for recém criado e ninguém o acessou;
- 6.3.4. Novo já lido: quando ao menos um usuário interno já tiver acessado o documento;
- 6.3.5. Em tramitação interna: quando existir ao menos uma movimentação;
- 6.3.6. Aguardando solicitante: quando for requisitado um retorno do contato que originou a solicitação e o mesmo ainda não houver respondido;
- 6.3.7. Aguardando terceiro: quando a solicitação estiver pendente de resposta por um ente externo que não for o emissor do documento (possibilidade de incluir contatos ilimitados dentro dos documentos eletrônicos e receber respostas por e-mail);
- 6.3.8. Finalizado: quando a demanda estiver 100% resolvida do ponto de vista da Organização, ou seja, quando todos os setores presentes no documento a arquivaram;
- 6.3.9. Parcialmente resolvido: quando ao menos um setor envolvido na demanda já tiver arquivado;
- 6.3.10. Só será possível receber respostas de e-mails de contatos que estiverem presentes no documento;

6.4. Integração com e-mail

- 6.4.1. Possibilitará a abertura de documentos eletrônicos por meio de integração com email setorial da organização;
- 6.4.2. Será necessário que a organização configure tal e-mail para enviar uma cópia exata do recebimento para um endereço personalizado fornecido pela plataforma;
- 6.4.3. Em alguns instantes após o recebimento do e-mail, será criado um documento eletrônico com os dados do remetente: nome, e-mail, data e hora;
- 6.4.4. As respostas e encaminhamentos externos dos documentos eletrônicos que forem originados por meio da integração poderão também ser enviadas ao e-mail de origem;

7. RELATÓRIOS

7.1. Relatórios de Produtividade

- 7.1.1. De acordo com a utilização da ferramenta, serão gerados automaticamente indicadores e estes serão apresentados aos gestores, contendo:
- 7.1.2. Eficiência: porcentagem de resolução de documentos do setor.
- 7.1.3. Qualidade: nota média dada para as resoluções e despachos do setor.
- 7.1.4. Engajamento: porcentagem de leitura dos documentos recebidos do setor.
- 7.1.5. Pode-se escolher quais tipos de documento irão para este indicador.
- 7.1.6. Relatório gerado todos os dias após o expediente, automaticamente.
- 7.1.7. Esta funcionalidade poderá ser usada para definição de prioridades e realocação de pessoal dentro da Organização.
- 7.1.8. Os administradores possuirão acesso à uma página específica com um gráfico evolutivo dos itens. Eficiência, Qualidade e Engajamento.
- 7.1.9. Capacidade de comparar o gráfico geral da Entidade (média de todos os setores) com um setor em específico.
- 7.1.10. Os administradores possuirão acesso à uma página com os dados atuais em formato de tabela dos Indicadores. Eficiência, Qualidade e Engajamento serão organizados, hierarquicamente, de acordo com o Organograma da Entidade.
- 7.1.11. Relatório de Uso, por setor: Uma listagem de todos os usuários na ferramenta e sinalizados visualmente por última data de acesso.
- 7.1.12. Listagem de uso do sistema para Gestores: Será possível identificar, em grupos as pessoas que mais acessarem a ferramenta.

7.2. Monitoramento e Inteligência para Administradores

- 7.2.1. Acompanhamento em tempo real das estatísticas e visão geral de uso da ferramenta.
- 7.2.2. Auditoria de uso: todas as ações dos usuários serão registradas e com fácil acesso ao Administrador.
- 7.2.3. Visão geral da Entidade: em quais setores as demandas não estiverem sendo resolvidas, lidas ou possuírem notas de qualidade baixas, gargalos.

7.3. Relatório de Uso e quadro de acessos

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

7.4. Gráficos gerais

- 7.4.1. Possibilitará a escolha de período para geração dos gráficos;
- 7.4.2. Geração de gráficos quantitativos dos documentos presentes na Organização;
- 7.4.3. Gráfico demonstrativo de setores que mais participarem de documentos de determinado tipo;
- 7.4.4. Gráfico demonstrativo por situação dos documentos: Em aberto, parcialmente resolvido (quando ao menos um setor presente no documento o resolver), totalmente resolvido (quando todos os setores o resolverem).

8. CONDIÇÕES GERAIS

- 8.1. 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.
- 8.2. Compromisso em não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por seu intermédio, e obrigando-se, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e / ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações.
- 8.3. Das informações:
 - 8.3.1. 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 manutenção e guarda segura destes dados, mas não pelo conteúdo dos mesmos.
 - 8.3.2. Em caso de rescisão contratual e/ou solicitação dos dados, será disponibilizado um acesso para realizar a transferência dos arquivos dos servidores seguros para máquina do cliente por tempo determinado. Estes arquivos consistem nos dados gerados na plataforma, bem como seus anexos.

9. SUPORTE E ATUALIZAÇÃO

9.1. Suporte

- 9.1.1. 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.

9.1.2. O suporte funcionará de segunda a sexta (exceto feriados nacionais) das 8h às 19h (horário de Brasília).

9.2. Atualizações e Manutenção

9.2.1. Por se tratar de solução WEB, forneceremos sempre a última versão do sistema. A atualização ocorrerá sem nenhuma interrupção no serviço.

9.2.2. Poderão ocorrer janelas de manutenção programada nos servidores, que geralmente durarão alguns minutos e irão ocorrer em horários alternativos. Deste modo o acesso poderá ficar intermitente durante a madrugada (horário de Brasília).

9.3. Treinamento

9.3.1. Os treinamentos da implantação do projeto serão realizados através de ferramenta EAD ou videoconferência.

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

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

9.3.4. O Plano de Treinamento, artefato a ser elaborado pela LICITANTE e enviado a CONTRATADA, no mínimo cinco dias úteis antes da realização do treinamento e deverá conter no mínimo as seguintes informações:

9.3.5. O planejamento do Treinamento será apresentado na reunião inicial do projeto, com público, prazos, programação e todas as informações necessárias ao máximo aprendizado.



Fábio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

Cotação Software Gestão Documental - SERGAS

Antonio de Farias Leite Neto, VP <antonio.leite@sogo.com.br>
Para: Fábio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

14 de setembro de 2020 11:28

Estimado Sr. Fábio dos Santos Ramos,

Inicialmente agradeço a oportunidade de cotar preços para Sergipe Gás SA. Segue anexo, conforme solicitado a luz do seu email e termo de referência encaminhado.

Já prestamos serviço idêntico para Companhia Paraibana de Gás – PBGÁS, para OAB-PB, e para dezenas de prefeituras de vários Estados.

Tentamos detalhar ao máximo nossa proposta para que Vossa Senhoria tenha visão ampla de nossas capacidades e experiência.

Ainda assim, caso necessites, pode ficar a vontade para nos contatarmos, será uma honra falar-lhe e sanar todas as possíveis dúvidas.

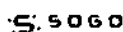
Sem mais para o momento, despeço-me, fico a disposição e renovo protestos de estima e consideração.

Respeitosamente,

--



Antonio de Farias Leite Neto
Vice Presidente
+55 83 98109.1020
antonio.leite@alfagroup.tech



/alfagrouptech
alfagroup.tech

De: Fábio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

Data: quinta-feira, 10 de setembro de 2020 18:52

Para: <undisclosed-recipients:;>

Assunto: Cotação Software Gestão Documental - SERGAS

Prezado,

Solicitamos apresentar à Sergipe Gás S/A - SERGAS, até 18/09/2020 (Sexta-feira) às 17:00hs, seus melhores preços para fornecimento dos "Materiais" ou "Serviços" abaixo descritos ou "Conforme documentos anexados no email anterior."

- A proposta deverá conter todos os Dados Cadastrais, como também preços em reais, incluindo todos os impostos incidentes;
- Prazo de pagamento de até 10 (dez) dias corridos (mensalmente), contados à partir da entrega da NF e aprovação do BM (Boletim de Medição Mensal);
- Informar prazo de entrega dos materiais e/ou conclusão dos serviços em dias corridos;
- Modalidade de entrega CIF-DESTINATÁRIO, inclusive carregamento e descarregamento (CEP 49030-640);
- Será exigida a emissão de Nota Fiscal Eletrônica e impressão do documento Auxiliar da NFe;
- Serão exigidas as Certidões Negativas (CND's) UNIÃO e FGTS, na contratação de serviços e no pagamento das compras acima de R\$ 1.000,00;

1. SOFTWARE DE GESTÃO DOCUMENTAL EMPRESARIAL, CONFORME MEMORIAL DESCRITIVO ANEXO.

OBS: O contrato será com vigência de 12 meses;

Não havendo interesse e/ou impossibilidade favor responder o email comunicando;

Ressaltamos que, conforme estabelece o art.29, II, da Lei nº 13.303/2016, é dispensável a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista para serviços e compras de valor até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), desta forma podendo ser feita através de compra direta;

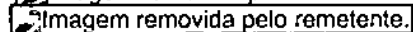
Qualquer dúvida entrar em contato através do celular (79) 99988-6435, falar com Fábio Ramos ou responder este email com os questionamentos que se fizer necessários.

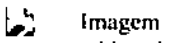
Atenciosamente,

Fábio dos Santos Ramos

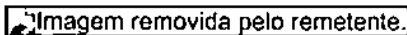
Administrador - GERAD

 Imagem removida pelo remetente.

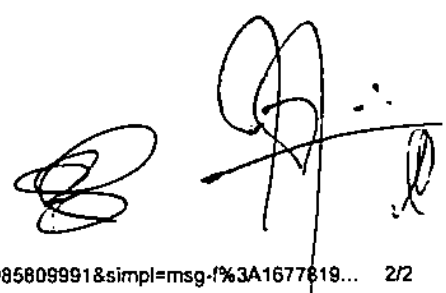
 Imagem removida pelo remetente.

 Imagem removida pelo remetente.

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482, Cj. Augusto Franco
Bairro Farolândia, Aracaju-SE - CEP 49030-640
TEL.: (79) 3243-8500 | FAX: (79) 3243-8508
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7876
www.sergipegas.com.br

 Imagem removida pelo remetente. Antes de imprimir, pense em sua responsabilidade com o MEIO AMBIENTE.

 (SOGO) Proposta Detalhada SergipeGás Atualizada.pdf
964K



PLATAFORMA DIGITAL DE GESTÃO E TRAMITAÇÃO DE DOCUMENTOS E PROCESSOS

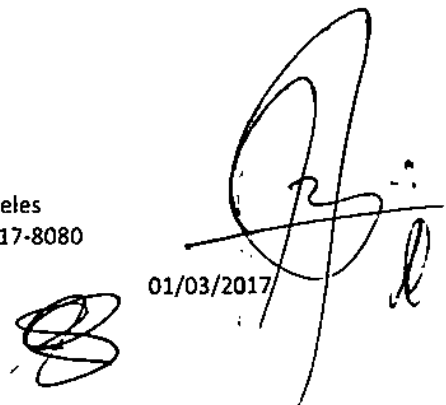
CLIENTE: SERGÁS

MATRIZ – Rua Tibúrcio Cavalcante, 1563 - Meireles
60125-045 – Fortaleza/CE – Telefone: +55 (085) 3017-8080

A 04.1.05

Versão 08

01/03/2017



VERSÃO	DATA	RESPONSÁVEL	OBJETO
01	17/09/2020	FERNANDO RIBEIRO	PLATAFORMA DIGITAL DE GESTÃO E TRAMITAÇÃO DE DOCUMENTOS

FLR	TAP	EAP	ORÇAMENTO
01	01	01	01



lamppit.com.br

ESCOPO.....	4
DIREITOS AUTORAIS	5
O MERCADO DE TI E A LAMPP-IT	6
CONDIÇÕES GERAIS	7
TERMOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	9
ACEITE	10

MATRIZ – Rua Tibúrcio Cavalcante, 1563 - Meireles
60125-045 – Fortaleza/CE – Telefone: +55 (085) 3017-8080

A 04.1.05

Versão 08

01/09/2017



LAMPP-IT

lamppit.com.br

ESCOPO

1. Contratação de Plataforma digital de gestão e tramitação de documentos e processos incluindo funcionalidades de assinatura digital de arquivos para a Sergipe Gás S/A – SERGAS.
 - 1.1. Metodologia de Trabalho
 - 1.1.1. Análise e diagnóstico inicial;
 - 1.1.2. Estruturação dos processos;
 - 1.1.3. Levantamento de dados para realização do serviço;
 - 1.1.4. Elaboração de minutas de editais e contratos.
 - 1.2. Equipe Técnica
 - 1.2.1. Nossa empresa conta com equipe capacitada e com experiência no mercado, se destacando pelos serviços já realizados anteriormente na área processos.
 - 1.3. Prazo
 - 1.3.1. Estimativa de 90 (noventa) dias para concretização do objeto solicitado.

MATRIZ – Rua Tibúrcio Cavalcante, 1563 - Meireles
60125-045 – Fortaleza/CE – Telefone: +55 (085) 3017-8080



LAMPP-IT

lamppit.com.br

DIREITOS AUTORAIS

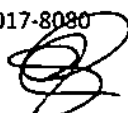
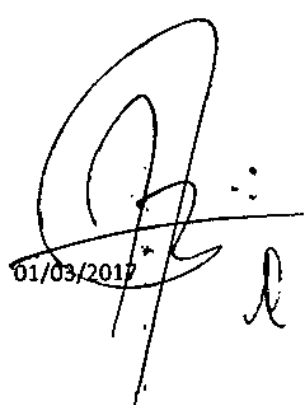
O Conteúdo deste documento é resultado de um trabalho original desenvolvido pela LAMPP-IT, doravante denominada Fornecedor e destina-se a Sergipe Gás S/A - SERGAS, para a realização de uma solução que prevê o serviço de CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA DIGITAL DE GESTÃO E TRAMITAÇÃO DE DOCUMENTOS E PROCESSOS. Este documento não pode ser revelado fora destas organizações, nem tampouco pode ser duplicado, usado ou publicado, no total ou em parte, para quaisquer outros propósitos que não o da avaliação de seu conteúdo ou para acompanhamento dos eventuais serviços contratados.

©LAMPP-IT, 2019 Todos os direitos reservados.

MATRIZ – Rua Tibúrcio Cavalcante, 1563 - Meireles
60125-045 – Fortaleza/CE – Telefone: +55 (085) 3017-8080

A 04.1.05

Versão 08

 
01/03/2017

O MERCADO DE TI E A LAMP-IT

As *Organizações*, de um modo geral, para obterem os resultados planejados, dependem do bom funcionamento da sua infraestrutura e disponibilização de recursos adequados, principalmente os de Tecnologia da Informação, que lhes permitem a comunicação integrada, colaboração, além de competir com sucesso no mercado globalizado. É por essa razão que a tecnologia utilizada deve ser extremamente flexível, escalável e segura, permitindo gerar valor ao negócio da *Organização*.

Os serviços de Tecnologia da Informação oferecidos pela LAMP-IT possibilitam o acesso a recursos tecnológicos de ponta, de acordo com a necessidade da *Organização*, além de um padrão de qualidade diferenciado em serviços e produtos de tecnologia da informação, construindo a sua metodologia de atuação de forma consultiva, com preocupação constante no atendimento aos requisitos do cliente e busca permanente na excelência em tudo o que faz.

A LAMP-IT atua como integradora de soluções na área de tecnologia da informação, parceira das principais empresas de TI do mercado, assumindo o compromisso de oferecer a seus clientes um elevado padrão de qualidade em serviços e gerenciamento de projetos. Os mais modernos princípios administrativos (Gestão da Qualidade, Projetos, Gestão Estratégica, Gestão de Pessoas, TI, Segurança da Informação, outros) aliam-se à capacidade empreendedora e à experiência da equipe LAMP-IT. Todo este esforço construiu uma imagem de seriedade e competitividade, proporcionando aos seus clientes e beneficiários, confiabilidade e segurança.

A LAMP-IT agradece a Sergipe Gás S/A - SERGAS por ter manifestado confiança em solicitar a sua participação nessa Solução.

CONDIÇÕES GERAIS

Pré-Requisitos para Execução

Assinatura do Contrato

Assinatura por parte do Cliente do respectivo Contrato, para os serviços propostos, de acordo com os termos e condições do presente documento.

Entenda-se por Contrato, um de Acordo, aceite deste, relativo a esta proposta ou qualquer outro documento que tenha poderes de compra por parte do Cliente. Em outras palavras, o Contrato é suficiente para que o processo de faturamento/início da prestação dos serviços, especificado nesta solução, possa fluir normalmente dentro da organização do cliente.

Contratação em Partes

A presente proposta somente terá validade se for contratada globalmente, salvo se expresso nas especificações dos itens a possibilidade de contratação individual.

Responsabilidades

A LAMP-IT garante que os serviços serão executados em conformidade com os requisitos descritos nessa proposta, em conformidade com os padrões adotados pelo mercado, empregando pessoal com competência necessária e qualificado para executar as tarefas que lhe competem e que toda a responsabilidade pelo pleno funcionamento da solução proposta, será inteiramente sua, caso venha a ser contratado, dentro do escopo e condições exigidas nesta solução.

Mudanças de Escopo

A Mudança de Escopo acontecerá através dos processos de solicitação e respectiva análise para a resposta, definida abaixo:

- O CLIENTE, através de seu Responsável Legal, solicitará a mudança de escopo formalmente à LAMP-IT, entregando a solicitação por escrito ao Gerente de DESENVOLVIMENTO DA PLATAFORMA DIGITAL DE GESTÃO DE TRAMITAÇÃO DE DOCUMENTOS E PROCESSOS.
- A LAMP-IT analisará a solicitação e as respectivas ações necessárias em relação às novas necessidades pleiteadas e em até 05 (cinco) dias úteis, pronunciará sua resposta, formalmente, através do Gerente de DESENVOLVIMENTO DA PLATAFORMA DIGITAL DE GESTÃO E TRAMITAÇÃO DE DOCUMENTOS E PROCESSOS.
 - A LAMP-IT entenderá ser a solicitação de rápida e fácil implementação e, portanto, SEM ÔNUS ADICIONAIS AO CLIENTE. Neste caso, a LAMP-IT aceitará a solicitação e procederá à implementação das alterações necessárias.
 - A LAMP-IT entenderá ser a solicitação de implementação não trivial e, portanto, COM ÔNUS ADICIONAIS PARA O CLIENTE. Neste caso, a LAMP-IT orçará os custos extras provocados pela solicitação e, mediante aprovação destes para faturamentos adicionais aos previstos no presente documento, procederá à implementação das alterações necessárias.
- Em qualquer dos casos, a LAMP-IT, junto ao Cliente, buscará a melhor maneira

MATRIZ – Rua Tibúrcio Cavalcante, 1563 - Meireles
60125-045 – Fortaleza/CE – Telefone: +55 (085) 3017-8080



LAMP-IT

lammppit.com.br

de implementar as alterações necessárias, de modo a não existir comprometimento mínimo na execução da solução em andamento.

Propriedade dos itens que compõe a Solução

São de propriedade da CONTRATANTE os softwares utilizados na prestação dos serviços.

Disponibilidade da Solução

A LAMP-IT garante que manterá toda a infraestrutura disponível durante o período que estiver contratado, sendo de sua total responsabilidade a manutenção de todos os itens necessários à prestação dos serviços de acordo com o descrito abaixo:

Local da Prestação dos Serviços

Os serviços serão prestados nas dependências da CONTRATANTE.

Outras Condições

Quaisquer discrepâncias em relação à disponibilização de infraestrutura deverão ser notificadas pelo Cliente à LAMP-IT, nos termos desta proposta, até o término do dia útil subsequente à ocorrência do fato.

A LAMP-IT é inteiramente responsável pela alocação do pessoal que prestará o serviço, não havendo qualquer obrigatoriedade de definição de profissionais específicos para quaisquer das funções que estarão sendo exercidas.

A LAMP-IT se reserva o direito de substituir profissionais durante a execução do serviço. Essas eventuais substituições têm por objetivo a atualização técnica, férias ou algum outro benefício para o profissional que estará sendo substituído.

Em adição, tais substituições visam a formação do profissional substituto no ambiente de produção e aprendizado do *modus operandi* do cliente. Assim, quando ocorrer a substituição do profissional alocado por motivos de força maior, o bom andamento da execução e, conseqüentemente, a qualidade dos serviços oferecidos, não sofrerão impacto negativo.

Em algumas fases do projeto haverá a necessidade da participação ativa de profissionais do Cliente para o bom andamento dos trabalhos, sendo responsabilidade do mesmo, garantir que esses profissionais estejam aptos e disponíveis quando da realização das etapas da execução.

O Cliente deverá indicar um responsável técnico que irá interagir com os profissionais da LAMP-IT durante toda a execução do PROJETO DA PLATAFORMA DIGITAL DE GESTÃO E TRAMITAÇÃO DE DOCUMENTOS E PROCESSOS. Tal profissional deverá ter autonomia suficiente que lhe possibilite fornecer itens (documentos técnicos, manuais de produtos de outros fornecedores, outros) que agilizem o bom andamento dos serviços.

O não cumprimento de obrigações constantes por parte do cliente que impliquem, por consequência, em atraso das atividades propostas, não exime o mesmo do cumprimento tempestivo das demais obrigações, em especial as referentes a pagamentos, quando a prazo e valores.

A execução da solução será considerada formalmente encerrada após o término do contrato, caso não haja interesse por renovação e deverá ser dado por ocasião da

MATRIZ – Rua Tibúrcio Cavalcante, 1563 - Meireles
60125-045 – Fortaleza/CE – Telefone: +55 (085) 3017-8080

entrega da documentação da solução o encerramento da mesma.

O contrato será com vigência de 12 meses.

TERMOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

A Lapp-IT receberá dos serviços prestados conforme tabela a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTD	Valor
01	Ativação, Implantação e Treinamento	SERVIÇO	1 (um)	R\$ 13.500,00
02	Licenciamento, Suporte e Atualizações	MÊS	12 (doze)	R\$ 7.550,00

Obs 1: Valor do item 1 de desembolso único: R\$ 13.500 (Treze mil e quinhentos reais);

Obs 2: Valor mensal dos serviços: R\$ 7.550,00 (Sete mil, quinhentos e cinquenta reais);

Obs 3: Valor Global Anual: R\$ 104.100 (Cento e quatro mil e cem reais).

Valor total da proposta: R\$ 104.100 (Cento e quatro mil e cem reais).

Impostos e taxas: inclusos;

Prazo de Pagamento

O pagamento será efetuado até 10 (dez) dias corridos (mensalmente), contados à partir da entrega da NF e aprovação do BM (Boletim de Medição Mensal).

Prazo de Entrega / Implantação

90 (noventa) dias para entrega do objeto.

Validade da Proposta

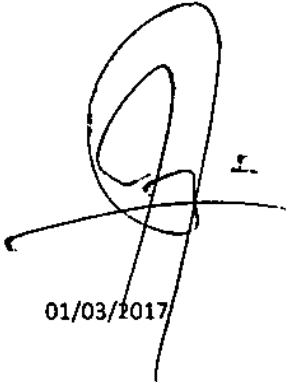
30 (trinta) dias.

MATRIZ – Rua Tibúrcio Cavalcante, 1563 - Meireles
60125-045 – Fortaleza/CE – Telefone: +55 (085) 3017-8080

A 04.1.05

Versão 08

01/03/2017





LAMPP-IT

lammppit.com.br

ACEITE

Apresentações Futuras / Detalhamento

A LAMPP-IT coloca-se à inteira disposição da Sergipe Gás S/A - SERGAS para eventuais apresentações detalhadas de todos os produtos/soluções listados aqui nesta Solução/Projeto.

Para que os serviços descritos nessa proposta possam ser iniciados, solicitamos o "De Acordo" de V. Sas. abaixo, seguindo do retorno deste documento à LAMPP-IT ou, se for o caso, a emissão da respectiva Ordem de Compra/Fornecimento ou ainda a assinatura de um contrato que contemple todas as condições acima descritas.

DE ACORDO:

Fortaleza, 17 de setembro de 2020.

CLIENTE:

Assinatura

Nome

Cargo

TESTEMUNHAS

Assinatura

Nome

CPF

LAMPP-IT:

Assinatura

FERNANDO RIBEIRO

Nome

GERENTE DE NEGÓCIOS

Cargo

LAMPP-IT:

Assinatura

Nome

CPF

FERNANDO RIBEIRO
GERENTE DE NEGÓCIOS
CONTATO: (85) 9 9728-9119
EMAIL: FERNANDORIBEIRO@LAMPP-IT.COM.BR
LAMPPIT SOLUTIONS TECNOLOGIA LTDA
RUA TIBURCIO CAVALCANTE, Nº 1563
FORTALEZA / CE
CNPJ: 26.832.621/0001-25

MATRIZ – Rua Tibúrcio Cavalcante, 1563 - Meireles
60125-045 – Fortaleza/CE – Telefone: +55 (085) 3017-8080



Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

Cotação Software Gestão Documental - SERGAS

Carlos Arthur Sobreira Rocha Filho <carlosarthur@lampp-it.com.br>
Para: fabio.ramos@sergipegas.com.br

17 de setembro de 2020 14:20

Prezado Fabio,

Segue em anexo a proposta para contratação da plataforma digital de gestão de tramitação de documentos e processos.

Atenciosamente,

Carlos Arthur
Consultor de Negócios
(85) 99800-4954
carlosarthur@lampp-it.com.br



Tibúrcio Cavalcante, 1563 - Aldeota
CEP: 60.1250-045 - Fortaleza | CE



[Texto das mensagens anteriores oculto]

[Texto das mensagens anteriores oculto]

2 anexos

TR - Software Gestao Documental.docx
104K



Proposta LAMPP-IT - SERGAS.docx
972K

À
SERGIPE GÁS S/A

A/C
Fábio dos Santos Ramos
Administrador GERARD

COTAÇÃO DE PREÇOS

Diante da solicitação recebida por email, e considerando o projeto básico encaminhado para análise, apresentamos nossa cotação de preços.

OBJETO

Contratação de plataforma digital de gestão e tramitação de documentos e processos, incluindo funcionalidades de assinatura digital de arquivos.

PLANILHA DE PREÇOS

#	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTD	Valor Cotado
01	Ativação, Implantação e Treinamento	Serviço	1 (um)	R\$ 11.000,00
02	Licenciamento, Suporte e Atualizações	Mês	12 (doze)	R\$ 5.500,00

Valor da ativação, implantação e treinamento de faturamento único:
R\$ 11.000 (Onze mil reais);

Valor mensal dos serviços (Licenciamento, Suporte e Atualizações):
R\$ 5.500,00 (Cinco mil e quinhentos reais);

Valor Global Anual/Valor Total da Cotação:
R\$ 77.000,00 (Setenta e sete mil reais).

Validade da cotação de preços: 20 dias.

Todas as taxas, insumos e impostos estão incluídos.

Natal, 17 de setembro de 2019.



LINUS LOG LTDA

Marcelo Carvalho
Diretor de Negócios
(82) 9.9981.1816
Marcelo.carvalho@linuslog.com.br



Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

Cotação Software Gestão Documental - SERGAS

Marcelo Carvalho <marcelo.carvalho@linuslog.com.br>

18 de setembro de 2020 09:12

Para: Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

Prezado Senhor Fábio,

Segue nossa proposta para a solicitação em questão.

Atenciosamente,

--

Marcelo Carvalho

Diretor de Negócios

(84) 2226 - 9808 / (82) 99981 - 1816

e-mail: marcelo.carvalho@linuslog.com.brwww.linuslog.com.br

[Texto das mensagens anteriores oculto]

[Texto das mensagens anteriores oculto]

[Texto das mensagens anteriores oculto]

Livre de vírus www.avg.com**Proposta de Preços_Software_sergás_V1.pdf**

154K



A/C

Sergipe Gás S/A

Fábio dos Santos Ramos

Apresentamos orçamento referente ao licenciamento do sistema Bonsae® para utilização na gestão e tramitação de documentos e processos, incluindo funcionalidades de assinatura digital de arquivos.

O Bonsae® é uma plataforma de gestão de procedimentos corporativos internos, especializado na gestão completa de fluxos, orientada para o acompanhamento individual e performance do colaborador.

MÓDULOS E FUNCIONALIDADES

Aproveite as funcionalidades do mais completo software de gestão de Fluxos e Procedimentos corporativos:

- Acesso via Web (Edge, Chrome, Opera, Firefox, etc), Windows, IOs ou Linux, com sistema responsivo em versão mobile para equipamentos Android e iPhone, possibilitando o Home-Office pleno;
- Gestão Protocolar completa de tramitação eletrônica de documentos, com ferramentas de criação, controle de prazos, validação, avaliação e devolutivas, classificadas por prazos e/ou prioridades em tarefas (contagem de horas de atividade real);
- Assinatura Digital Eletrônica Nativa PAdES de documentos;
- Captura Automática de intimações dos Tribunais e de movimentação processuais e para a gestão das ações judiciais, com seguro contratual;
- Agenda Inteligente associada à captura automática para gestão dos prazos processuais e de fluxos e procedimentos internos;
- Fluxos administrativos personalizáveis, de acordo com suas especificidades;
- Inteligência Artificial (I.A.) para elaborar diagnósticos de produtividade, com visualização em gráficos e produção de Relatórios em PDF;
- Visualização em tela de diagnósticos de performance por setor, gestores, colaboradores, procedimentos administrativos;
- Possibilidade de integração com o sistema interno da Sergipe Gás S/A para a gestão automatizada do escritório, sem a necessidade de cadastramento manual de usuários, colaboradores e etc;
- Digitalização de documentos pelo smartphone;
- Suporte por Call Center ou Atendimento Online.
- Além de outras ferramentas e necessidades para implantação (treinamentos e suporte) de acordo com as necessidades expostas no edital;

PROPOSTA COMERCIAL

Nosso software não é negociado por módulos nem por quantidade de acessos. Todas as funcionalidades estão disponíveis para nossos clientes.

Convencionalmente não trabalhamos com faixa de acessos, isso mesmo, nosso modelo é de acessos ilimitados para a Instituição, podendo seus benefícios serem utilizados por todo o curso de direito.

Assim, considerando a contratação para implementação no Sergipe Gás S/A, apresentamos os seguintes valores e prazos:

Período Licença	Valor Mensal	Valor Anual	Valor Contrato
12 meses	R\$9.209,50	R\$110.514,00	R\$110.514,00
36 meses	R\$8.409,50	R\$100.914,00	R\$302.742,00
60 meses	R\$7.609,50	R\$91.314,00	R\$456.570,00

Os valores mencionados na presente proposta serão corrigidos anualmente e automaticamente pelo IGP-M da Fundação Getúlio Vargas.

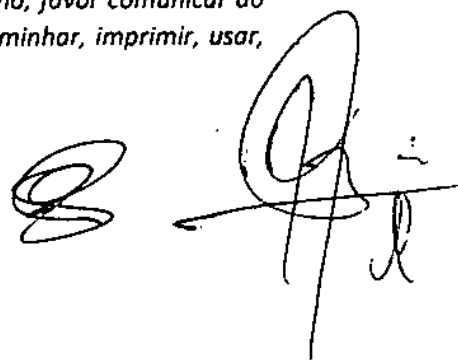
VALIDADE DA PROPOSTA

Esta proposta é válida por 15 dias a partir de sua emissão, invalidando propostas anteriores.

Aracaju, 18 de Setembro de 2020.

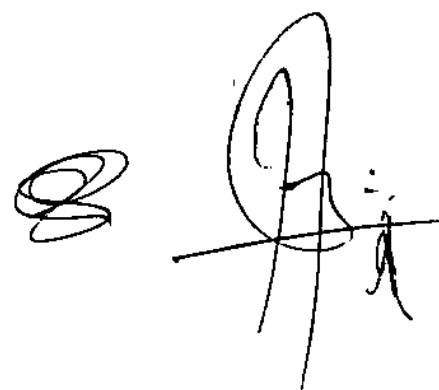
99LAB

As informações constantes neste documento são confidenciais e protegidas por lei. Somente os seus destinatários são autorizados a conhecê-las, não podendo dar ciência a terceiros sem prévia e expressa autorização do 99lab. Caso você a tenha recebido por engano, favor comunicar ao remetente, pois qualquer outra pessoa não tem autorização para encaminhar, imprimir, usar, copiar ou armazenar este conteúdo.



DADOS CADASTRAIS

1.1 Dados Cadastrais Empresa			
Razão Social: NINE NINE LAB TECNOLOGIA LTDA			
Nome Fantasia: LABORATORIO 99		CNPJ: 25.011.601/0001-20	
Endereço Completo: R DR OSORIO DE ARAUJO RAMOS, 375			
Bairro: TREZE DE JULHO	Cidade: ARACAJU	UF: SE	
CEP: 49.020-700	Telefone: (79)9.8806-5310	FAX: ()	
Site: www.laboratorio99.com.br		E-mail de contato: daniel.caldas@laboratorio99.com.br	
Atividade Econômica Predominante (CNAE): 62.01-5-01 - Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda			
Perfil jurídico da empresa: 206-2 - Sociedade Empresária Limitada	Data de constituição da empresa: 16/06/2016		
1.1.1 Representante Legal da Empresa			
Nome: Daniel Simões Caldas		E-mail: daniel.caldas@laboratorio99.com.br	
Telefone do representante: (79)9.8806-5310	CPF do representante: 020.548.965-60	RG: Nº de emissão 3.212.628-0 SSP SE 05/08/2015	Órgão emissor UF Data
Formação Acadêmica: Bacharel em Publicidade (Graduado)		Cargo/Função na empresa: Diretor de Operações	





Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

Cotação Software Gestão Documental - Bonsae - 99lab

Daniel Caldas <daniel.caldas@laboratorio99.com.br>

18 de setembro de 2020 17:47

Para: Manuel Caldas <manuel.caldas@laboratorio99.com.br>, fabio.ramos@sergipegas.com.br

Prezado Fábio,

Em anexo apresento a proposta orçamentária do sistema Bonsae referente ao edital para Cotação Software Gestão Documental .

Agradeço a oportunidade de apresentação deste material e fico à disposição para quaisquer dúvidas com relação ao projeto.

Att,

Daniel Caldas
Diretor de Operações
99lab

+55 79 3085.8476
+55 79 9.8806.5310

 **99lab - Proposta BONSAE - Sergás.pdf**
263K

1 OBJETO

Solução **SE ECM** para Atendimento Corporativo a **SERGIPE GÁS**.

O SoftExpert Excellence Suite oferece um conjunto de módulos multi-idiomas que se integram nativamente e operam totalmente pela web para automatizar os processos necessários para melhorar e otimizar as diferentes áreas de negócios das organizações.



SoftExpert Software S.A. - Software for Performance Excellence

A SoftExpert é a empresa líder de mercado em soluções para a excelência na gestão, fornecendo softwares e serviços para o aprimoramento de processos de negócio, conformidade regulamentar e governança corporativa.

Fundada em 1995 e contando atualmente com mais de 2 mil clientes e 300 mil usuários ao redor do mundo, as soluções da SoftExpert são utilizadas por empresas dos mais variados portes e ramos de atuação, incluindo manufatura, governo, farmacêutico, hospitais e laboratórios, serviços financeiros, alta tecnologia e TI, educação, energia e utilidade pública, logística, varejo, serviços, dentre outros.

Em conjunto com a sua rede de parceiros nacionais e internacionais, a SoftExpert oferece serviços de implantação, treinamento, hospedagem, validação, suporte e assistência técnica, com o intuito de assegurar que seus clientes obtenham sempre o máximo de retorno sobre seus investimentos.

2 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Complementam esta proposta os documentos relacionados na tabela abaixo. Estes documentos fornecem os detalhes a respeito do escopo das soluções e serviços contratados.

Nome do Documento	Identificador
Catálogo de Soluções SoftExpert	PRO001.PT
Catálogo de Serviços	FSER000018

3 RESUMO DA PROPOSTA

Nos valores apresentados estão inclusos todos os impostos incidentes, vigentes e aplicáveis.

Item	Unidade	Valor em R\$
<u>Licenciamento (LUM)</u>	Mensal	11.335,00
<u>SLA – Service Level Agreement</u>		
<u>Hosting de Ambiente</u>		
<u>Serviços para Implantação</u>	Unidade	138.920,00
<u>Integração com MS Active Directory</u>		
<u>Pacote de Horas</u>	Mensal	13.600,00

4 DETALHAMENTO DA PROPOSTA

A seguir apresentamos as seções que discriminam os valores desta proposta.

4.1 LICENCIAMENTO MENSAL (LUM)

Solução	Tipo de Aquisição	Tipo de Acesso	Perfil de Usuário	Qtde de Licenças	SLA	Ambiente Hosting
SE ECM	Locação	Simultâneo	Staff	12	Advanced	Dedicado
Valor Mensal do Licenciamento + SLA + Hosting em R\$						11.335,00

SE ECM: SE Document, Process, Form, Workflow, Survey, Analytics.

LICENCIAMENTO SIMULTÂNEO: O número de licenças é para utilização de usuários concorrentes, ou seja, um número ilimitado de usuários pode ser cadastrado na base de dados, apenas o uso simultâneo/concorrente fica restrito ao número de licenças adquiridas. Assim não existe limite de crescimento na quantidade de usuários que a empresa venha a ter ao longo do tempo.

LICENCIAMENTO FULL: O perfil de licenciamento FULL tem funcionalidades equivalentes ao perfil Gestor. Para este perfil não se aplica a venda do perfil Apoio na mesma chave e/ou cliente. Portanto apenas será possível vender o perfil de licenciamento FULL juntamente com o perfil Consulta.

LICENCIAMENTO MENSAL: É uma cessão de direito de uso mensal, onde o cliente terá direito ao uso do software, além do Advanced conforme a categoria e o período contratado. O valor mensal não inclui instalação, capacitação operacional, entre outros serviços. Estes serviços devem ser contratados a parte.

4.2 SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT

Os Serviços de Suporte Corporativo oferecem aos clientes a flexibilidade de escolher o nível de serviço que melhor se encaixa nas suas necessidades. Um único contrato simplifica a manutenção corretiva/evolutiva e disponibiliza suporte técnico remoto ilimitado para todo o portfólio SoftExpert.

Serviço / Nível ⁽¹⁾	Advanced
Acesso às correções (bug fix)	✓
Acesso às melhorias (novas versões)	✓
Acesso à base de conhecimento suporte (FAQ)	✓
Manutenção corretiva ilimitada (ciclo de vida)	✓
Helpdesk online para os chamados	✓
Contatos aprovados pelo cliente (por módulo)	6
Suporte técnico no uso da aplicação	✓
Suporte no ambiente operacional da aplicação	✓
Analista de suporte personalizado	✓
Assistência técnica de emergência (remota)	✓
Tempo de solução (workaround) em contrato	✓
Administração remota do sistema – RSA ⁽²⁾	✓

(✓) Item Incluso.

(-) Item não incluso. Caso requerido, solicitar revisão da cotação.

⁽¹⁾ O SLA é obrigatório no primeiro ano.

⁽²⁾ Se sua empresa não conta com profissionais para administração dos softwares aplicativos utilizados internamente, ou estes não tem disponibilidade de tempo e/ou foco para a realização desta atividade, o serviço de Administração Remota do Sistema é a uma ótima solução para a sua empresa.

4.3 HOSTING DE AMBIENTE

Os serviços de *hosting* disponibilizam para os clientes toda a infraestrutura de servidores necessários para a implementação das soluções SoftExpert. Os dados e a aplicação ficam hospedados em ambiente de alta segurança e disponibilidade. Através da internet, os usuários acessam as aplicações como se elas estivessem instaladas no ambiente de TI do cliente.

Tipo de Hospedagem	Dedicado
Código do Serviço (Service Id) S010704	Código do Serviço (Service Id) S010704
Atualização das aplicações SE Suite	Por solicitação e aprovação de horários pelo cliente
Ambiente de produção	✓
Ambiente de teste	Mediante contratação (possibilita homologar os pacotes antes de aplicar em produção)
Servidor de Banco de Dados	Servidor de Banco de Dados
Acesso externo ao banco de dados	Acesso externo ao banco de dados
VPN	Disponível mediante contratação do serviço de configuração
Serviço de envio de email (SMTP)	Serviço de envio de email (SMTP)
Integração AD	Mediante contratação
Espaço em disco ⁽¹⁾	20 Gb
Relatório de disponibilidade ⁽²⁾	12 por ano
Qtd de usuários simultâneos ⁽³⁾	12

Importante: Não é permitido acesso externo para integração ou consulta ao banco de dados na modalidade banco a banco (independentemente do tipo de hospedagem contratado). Os acessos externos ao banco serão feitos exclusivamente via webservices

Integração com AD tipo de hospedem compartilhado: Disponível somente via configuração SE Identity.

(✓) Item incluso.

⁽¹⁾ Caso o espaço em disco contratado seja ultrapassado, haverá a cobrança adicional no valor mensal conforme a política comercial vigente. Favor contatar a SoftExpert para mais informações.

⁽²⁾ Relatório disponível através de solicitação prévia pelo cliente.

⁽³⁾ Quando houver incremento nas licenças ou aumento no uso do Hosting (quando licença ilimitada), deverá ser incrementada a quantidade de usuários do Hosting de acordo com os valores da política comercial vigente. Favor contatar a SoftExpert para mais informações.

4.4 SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO

A área de Serviços da SoftExpert tem o compromisso de auxiliar os clientes a ter sucesso na implementação e uso da solução de software para maximizar os benefícios nos negócios. Como parceiro de tecnologia e negócios, a SoftExpert pode ajudar as organizações a diminuir riscos, maximizar o retorno sobre o investimento e implementar uma solução, no prazo, dentro do orçamento e dentro do escopo.

Para atuar segundo esse compromisso, a SoftExpert desenvolveu uma estrutura de serviços que abrange o ciclo completo de vida de um projeto – desde o planejamento e a implementação da solução até a melhoria do negócio. Ela oferece uma linha flexível de serviços planejados para auxiliar os clientes a obterem o máximo de seus investimentos.

4.4.1 ESCOPO

Para a execução deste projeto, utilizaremos as etapas abaixo, previstas na Metodologia de Implantação SoftExpert.

O objetivo desta metodologia é garantir o entendimento do cenário atual do cliente (AS IS) e o desenho de um cenário futuro (TO BE) utilizando a solução contratada. Durante a parametrização criaremos os padrões de parametrização* do ambiente operacional para atendimento do fluxo de dados funcional e requisitos/necessidades identificados na etapa de discovery. Durante a atividade de capacitação operacional, realizaremos a transferência de conhecimento para que o cliente tenha condições de concluir os cadastros e parametrizações necessários para entrada em produção. Todas as etapas serão limitadas de acordo com as horas estimadas e em caso da necessidade de horas adicionais para a conclusão do projeto, estas deverão ser negociadas em uma proposta comercial adicional. As horas estimadas para este projeto, foram definidas a partir do entendimento inicial das necessidades do cliente identificadas durante a etapa comercial (apresentações e reuniões).

* Exemplo de padrões de parametrização: o cliente possui 50 usuários para cadastrar no sistema: os consultores da SoftExpert ficarão responsáveis pela criação de 2 a 5 usuários como exemplo e os usuários no cliente (após capacitados) ficarão responsáveis pela criação e manutenção dos demais usuários. Outro exemplo de padrão de parametrização são as configurações de segurança, onde os consultores da SoftExpert definem um modelo de configuração de segurança e executam a parametrização, após esta etapa, os usuários do cliente (após capacitados) ficarão responsáveis pelas demais parametrizações relacionadas.

Os Serviços para Implantação das funcionalidades nativas das Soluções SoftExpert, estão considerando 1 (uma) Turma de até 3 pessoas (usuários gestores) e 1 (uma) Turma de até 8 pessoas (usuários finais) para os seguintes componentes e ou soluções SE: Document, Process, Form, Workflow, Survey, Analytics.

No serviço de implantação está incluso a elaboração e entrega de 1 (um) processo e 1 (um) formulário, 1 (um) portal, 1 (um) indicador, quando houver, porém o cliente poderá elaborar demais processos e formulários conforme sua necessidade com seu time interno ou contratando mais serviços da TGN Brasil.

Os módulos comuns entre as distintas áreas de negócios serão implantados uma única vez requerendo a participação conjunta dos representantes das respectivas áreas.

<Importante: Serviços para implantação fora do território nacional terão o valor hora diferenciado, favor consultar a área de serviços da SoftExpert / TGN para elaboração da proposta.>

4.4.2 ETAPAS

OREDEM DE GRANDEZA*			
Componentes: Document, Process, Form, Workflow, Survey, Analytics			
Serviços para Implantação	Execução	Qtde Horas	Valor em R\$
Discovery	Remota	600	111.000,00
Replicação da Parametrização			
Parametrização da Aplicação			
Capacitação Operacional – Usuários Gestores			
Capacitação Operacional – Usuários Finais			
Suporte ao Go-Live			
Desenvolvimento de Manual Operacional		Pacote Fechado	
Gestão do Projeto de Implantação modalidade Basic			
Total dos Serviços para Implantação			133.200,00

*A ordem de grandeza não é uma proposta comercial oficial e sim a apresentação do valor para avaliação de viabilidade orçamentária.

Todas as informações relacionadas as atividades e entregáveis das etapas acima, encontram-se detalhadas no Catálogo de Serviços.

Importante: Se houver alteração do escopo apresentado nesta proposta e a quantidade de horas contratadas não for suficiente para a execução das atividades, horas complementares deverão ser negociadas em outra proposta comercial. Recomendamos a contratação de um pacote de horas para eventuais necessidades de alteração de escopo.

Os serviços serão executados remotamente, somente quando solicitado pelo cliente serão ministrados nas dependências do cliente e as despesas deverão ser especificadas, precificadas e contratadas em proposta comercial adicional a presente proposta.

As horas contratadas deverão ser utilizadas pelo CLIENTE no prazo máximo de 12 (doze) meses. Após este prazo fica definido que as horas terão seu preço atualizado para o valor praticado no mercado pela TGN BRASIL naquele momento, e válido por no máximo mais 12 (doze) meses ficando o CLIENTE responsável pelo pagamento desta diferença num prazo de 05 (cinco) dias antes da prestação do serviço.

4.4.3 EXCLUSÕES ESPECÍFICAS DA IMPLANTAÇÃO

Não estão contemplados na presente proposta projeto turnkey, despesas de viagens, o desenvolvimento de relatórios específicos, desenvolvimentos de cubos de BI, customizações de telas ou funcionalidades, migração ou importação de dados, integrações e ou importações de qualquer gênero e ou personalizados, licenças de acesso ou componentes adicionais. Se necessário estes serviços deverão ser especificados, precificados e contratados em proposta técnica/comercial adicional a presente proposta ou poderão ser consumidos do pacote de horas, quando houver e dentro da carga horária disponível.

Nota: Os itens citados abaixo somente poderão ser executados mediante serviço de Customização/ Integração. Se necessário estes serviços deverão ser especificados, precificados e contratados em proposta técnica/comercial adicional a presente proposta ou poderão ser consumidos do pacote de horas, quando houver e dentro da carga horária disponível.

- Possibilidade de login no Workplace por e-mail e senha, certificado digital ou via integração com rede social;
- O login social poderá acessar uma conta pré-existente, caso o e-mail seja o mesmo;
- 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 receberá, obrigatoriamente, um e-mail com mensagem personalizada de volta confirmando seu primeiro cadastro na Central de Atendimento. A senha, neste caso, será gerada automaticamente;
- 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;
- Comprovante de atendimento (código) mostrado para o Interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima;
- Avaliação de atendimento por parte do requerente na visualização externa do documento de atendimento. Podendo reabrir, caso tenha interesse;
- 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.
- Comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima;
- 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;
- 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 geração de QR-Code para cada ofício enviado;
- Possibilidade da geração da Árvore do processo, onde é possível fazer a exportação de um único arquivo PDF onde as informações do processo estão concatenadas. Em cada página do arquivo exportado consta um ato, anexo ou menção de outro documento no histórico. Possibilidade da colocação de informações no rodapé para fácil identificação dos conteúdos;
- 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;
- Funcionalidade de quem visualizou;
- Os registros de acesso a cada documento ou demanda serão registrados, para se ter o histórico de quem acessou tal documento e quando;

- Área externa ao sistema, onde estarão disponíveis documentos para acesso por meio de código (chave pública) ou via leitura de QR-Code;
- Os documentos gerados na plataforma possuirão a funcionalidade de ter um QR-code vinculado de modo a facilitar a rastreabilidade;
- Documentos emitidos e assinados digitalmente também deverão ter 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;
- Os canais disponíveis são: e-mail, SMS;
- As notificações devem aparecer 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;
- O sistema deve também informar se a demanda acessada externamente;
- foi via computador ou dispositivo móvel, bem como qual é o Sistema Operacional utilizado para tal
- 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 externa, em modo mapa, de demandas presentes em tal módulo;
- 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;
- Usuários administradores podem consultar o log de acessos e eventos, de modo a poder auditar as ações e informações inseridas na plataforma;
- Sistema de avaliação;
- Em cada postagem por um usuário do sistema, deverá existir 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);
- 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;
- A categorização dos documentos por meio de marcadores 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.
- Em todos os módulos do sistema está disponível um corretor ortográfico, que destaca visualmente palavras que não fazem parte do acordo ortográfico brasileiro;
- 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;
- Monitoramento e Inteligência para Administradores;
- Relatório de Uso e quadro de acessos.

4.4.4 OBSERVAÇÕES ADICIONAIS

As despesas de deslocamento (passagens, táxi, traslados, pedágios, estacionamento, etc.), estadia e alimentação não estão inclusas no valor hora e são de responsabilidade do cliente.

Para deslocamento superior a 300 km da cidade origem, o meio de locomoção deve ser obrigatoriamente aéreo. O cliente deverá providenciar as passagens/bilhetes, bem como a hospedagem em hotel (categoria mínima 3 estrelas) junto ao seu departamento de viagens ou compras (caso não possua departamento de viagens).

Caso as despesas de deslocamento e estadia sejam providenciadas e faturadas pela SoftExpert, haverá um custo de 20% adicional ao valor das despesas referente as taxas administrativas e impostos para o mercado nacional.

No caso do deslocamento rodoviário, este será cobrado por quilômetro rodado, mais pedágios e estacionamento (quando houver). Para o deslocamento rodoviário o custo será de R\$ 1,50 por km.

Ainda para os serviços executados de forma presencial, será aplicado o custo de R\$ 50,00 por refeição.

As despesas que forem pagas antecipadamente pela SoftExpert serão repassadas ao cliente através de faturamentos mensais

Para projetos executados de forma remota, não haverá despesas de deslocamento e estadia.

4.4.5 PACOTE DE HORAS

O pacote de horas é acumulativo e poderá ser usado em situações não previstas inicialmente no projeto, alterações de escopo e outras demandas que possam surgir durante a implantação ou pós implantação. Também serve para o acompanhamento programado de um consultor especialista SoftExpert após a implantação, com o objetivo de auxiliar o cliente em situações do dia a dia.

Pacote de Horas	Qtde de Horas	Valor/Hora em R\$	Tempo Mínimo de Contrato	Valor Mensal em R\$
Modalidade Enterprise	80	170,00	12 meses	13.600,00

Nota: todos os detalhes de cobertura e condições de uso do pacote de horas estão descritos no Catálogo de Serviços.

4.4.6 INTEGRAÇÃO COM MICROSOFT ACTIVE DIRECTORY

A integração com o Active Directory elimina a necessidade de cadastro e manutenção manual das informações administrativas, ou seja, aquelas ligadas aos usuários, áreas e funções (estrutura organizacional). Os processos ligados à atualização, desativação e inclusão destas informações são todos configurados para ocorrerem de forma automática e em sincronia com as mudanças efetuadas no Active Directory.

Além disso, através do recurso de *single sign-on*, o usuário não necessita informar seu usuário e senha para acessar as aplicações, pois uma vez conectado na rede, esta autenticação habilita automaticamente o acesso às aplicações da SoftExpert.

Características / Modalidades	Advanced
Autenticação	✓
Single sign-on SSO (restrições no catálogo de serviços)	✓
Sincronização individual no login	✓
Sincronização geral via agendamento	✓
Área e função	✓
Valor em R\$	5.720,00

(✓) Item incluso.

(-) Item não incluso.

5 PRAZOS DE ENTREGA

Item	Prazo
Licenciamento	Até 15 dias, a partir da confirmação formal da proposta
SLA	Até 30 dias após aprovação formal da proposta
Hosting	Até 10 dias úteis após a confirmação do pagamento da 1ª parcela
Serviços de Implantação	A área de implantação da SoftExpert entrará em contato para planejar o cronograma e agendar as etapas do processo no prazo de 15 dias após o aceite formal da proposta comercial e da assinatura do contrato (quando necessário) pelo cliente.

* Caso ocorra cancelamento ou remarcação da agenda por parte do cliente, este deverá comunicar a SoftExpert com 05 dias úteis de antecedência, após este prazo será cobrado uma multa de 20% das horas contratadas. Em relação aos encargos e multas referentes à alteração e cancelamento de passagens aéreas/hospedagem/locação de veículo contratados para a agenda cancelada ou remarcada, serão cobradas do cliente independente do reagendamento. Nota: Esta multa não ficará como crédito para a próxima alocação.

6 CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Conforme cronograma abaixo:

Item	Prazo
Licenciamento	Mensal, 10 dias após aprovação da proposta.
SLA	
Hosting	
Serviços de Implantação	50% em 10 dias a partir da aprovação da proposta e o restante (50%) em 50 dias.
Integração AD	
Pacote de Horas	Mensal, 10 dias após aprovação da proposta.

IMPORTANTE: Os serviços somente serão iniciados mediante o pagamento da primeira parcela.

Nota: Após a emissão dos relatórios a área de negócio terá 5 (cinco) dias corridos para analisar e aprovar os mesmos, após este período se não houver retorno os relatórios serão considerados automaticamente aprovados.

7 INFORMAÇÕES DE FATURAMENTO

Para: Licenciamento, SLA/LUM/Cloud, Hosting, Kit Validação Sistemas, Integração AD, E-Learning, Artefato: ECM NF-e e Serviços de Customização.

SOFTEXPERT SOFTWARE S.A
CNPJ: 00.449.824/0001-43
I.E.: Isento
Rua João Colin, 905 - 89204-001
Joinville/SC.

Para: Treinamentos, Serviços de Implantação/Implementação, Serviços de Configuração Homologação, Capacitação Operacional, Pacote de Horas, Serviços Remotos e Consultoria Técnica

TGN BRASIL LTDA-EPP
CNPJ: 11.077.406/0001-99
Inc. Municipal: 137.8449/01
Inc. Estadual : 797094395110
Rua: Henrique Dumont, 1454
Bairro: Jd. Paulista
CEP: 14090-200
Ribeirão Preto/SP

8 VALIDADE DA PROPOSTA

Esta proposta é válida por 30 (trinta) dias, a partir da data de emissão, tornando nula toda e qualquer eventual proposta anterior.

Alessandra Paschoal
Departamento Comercial
TGN Brasil – Ribeirão Preto
Telefone: 16 36207499
E-mail: alessandra@tgnbrasil.com.br

Unidade: São Paulo
Av. Eng. Luís Carlos Berrini, 550 - 4º andar – Brooklin
São Paulo / SP - Cep: 04571-000

Unidade: Campinas
Av. Julio Prestes, 435 – Taquaral
Campinas / SP - CEP: 13.076-001

Unidade: Ribeirão Preto
Henrique Dumont, 1454 - Jd. Paulista
Ribeirão Preto / SP - Cep: 14090-200
Tel.: (5516) 3620-7499 - (5516) 3421-3666

9 ALGUNS CLIENTES

Com mais de 2000 clientes e 300 mil usuários ao redor do mundo, as soluções da SoftExpert são utilizadas por empresas dos mais variados portes e ramos de atuação, incluindo manufatura, governo, farmacêutico, hospitais e laboratórios, serviços financeiros, alta tecnologia e TI, educação, energia e utilidade pública, logística, varejo, serviços, dentre outros.



4

O SE Suite é uma ferramenta muito importante para o nosso negócio. Ele automatiza vários requisitos de gestão, controle de documentos, ação corretiva/preventiva, calibração, gestão estratégica e indicadores de performance. Isso levou a ferramenta a ser adotada por todas as plantas do grupo CSN.



CSN
Rafael Lara - Especialista em
Garantia da Qualidade

6

Encontramos na SoftExpert uma solução de BPM que nos ajuda a otimizar a realização das tarefas, automatizando rotinas, reduzindo papéis e e-mails. Reduzimos significativamente as burocracias nos processos administrativos. O resultado é economia de tempo, de recursos e aumento de produtividade.



Grupo Simoldes
Lutz Faustino - IT Director da
divisão de plásticos

10 CERTIFICAÇÕES



O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da SoftExpert é certificado ISO 9001 com escopo em "Desenvolvimento, comercialização, suporte e manutenção de software para automação de processos e métodos relacionados à gestão organizacional e conformidade regulamentar." Esta certificação garante a conformidade com um dos modelos de gestão mais difundidos entre as organizações onde a gestão da qualidade é parte integrante de sua estratégia.

11 CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO

11.1 FORMA DE COMERCIALIZAÇÃO E LICENCIAMENTO DO SOFTWARE

Licenças de Uso Simultâneas: O número de licenças é de uso concorrente, ou seja, um número ilimitado de usuários pode ser cadastrado na base de dados, apenas o uso simultâneo/concorrente fica restrito ao número de licenças adquiridas. Assim não existe limite de crescimento na quantidade de usuários que a empresa venha a ter ao longo do tempo. Ex. ao adquirir 50 licenças do SE Suite, será possível cadastrar um número ilimitado de usuários e até 50 usuários poderão utilizar o sistema ao mesmo tempo.

Licenças de Uso Nominativas: O número de licenças é calculado de acordo com o número de usuários ativos que serão cadastrados na base de dados. Usuários inativos não são considerados na contagem de licenças. Ex. Ao adquirir 50 licenças do SE Suite, será possível cadastrar apenas 50 usuários ativos e todos poderão utilizar o sistema ao mesmo tempo.

Importante: Ambas permitem a utilização em qualquer estação de trabalho, independentemente de sua localização na empresa, desde que atendidos os requisitos mínimos.

11.2 RENOVAÇÃO DE SERVIÇOS MENSAIS OU ANUAIS

Os contratos de serviços mensais ou anuais (SLA, SLA-Customização, E-learning Infinity, RSA, ECM NF-e, RHD, Garantia do Kit de Validação, Hosting, Pacote de Horas, Licença de Uso Mensal, Cloud e SE Start) serão renovados automaticamente por períodos sucessivos no mês definido como database de renovação e reajustados através do INPC (IBGE) acumulado nos últimos 12 meses + 1%.

11.3 SERVIÇOS EM HORÁRIO NÃO COMERCIAL

As horas extraordinárias de segunda a sexta feira, serão pagas com acréscimo de 60% (sessenta por cento) sobre a hora normal. As horas extras efetuadas aos Sábados, até o limite de 04 (quatro horas), serão pagas com 60% (sessenta por cento) de acréscimo sobre a hora normal. As demais horas extras dos Sábados serão pagas com 100% (cem por cento) de acréscimo sobre a hora normal. Quando efetuadas aos Domingos e Feriados, todas as horas extras serão acrescidas de 100% (cem por cento) sobre a hora normal.

Deve ser considerado sempre o horário do local da prestação do serviço.

11.4 PRÉ-REQUISITOS DE INSTALAÇÃO

A instalação será iniciada somente após o preenchimento de formulário específico referente ao ambiente do cliente.

Os pré-requisitos técnicos para instalação do sistema referentes a hardware e software devem ser tratados paralelamente a aquisição da solução.

Qualificação Profissional Técnica: Para administração do sistema é necessário nomear um usuário com conhecimento geral mínimo em Informática (sist. operacional e banco de dados).

11.5 ACEITE DOS SERVIÇOS PELO CLIENTE

O cliente terá 5 dias úteis a partir da conclusão do serviço proposto neste escopo para manifestar o seu aceite ou não. Toda e qualquer tratativa a respeito dos serviços deverá ser registrada via e-mail. Caso o cliente não se manifeste em até 5 dias úteis após a conclusão, os serviços serão considerados automaticamente como aceitos e homologados, habilitando desta forma o seu faturamento conforme valores e condições em proposta comercial, bem como o início do período de garantia.

11.6 PRAZO DE GARANTIA DOS SERVIÇOS

O prazo de garantia padrão é de 90 dias corridos contados a partir da homologação do serviço executado.

11.7 OUTRAS CONSIDERAÇÕES

- O cliente deverá designar um representante para acompanhar os serviços, com poderes para encaminhar todas as atividades e decisões, que se fizerem necessários.
- A execução dos serviços ocorrerá nas dependências do cliente, devendo este disponibilizar toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços, tais como: local físico, softwares, hardwares, e outros que se fizerem necessários.
- O cliente deverá permitir o acesso às suas instalações, bem como permitir o acesso a toda e qualquer documentação pertinente ao escopo dos serviços, orientando sobre as normas e procedimentos.
- A SoftExpert garante absoluta confidencialidade sobre todos e quaisquer materiais e informações disponibilizados e que sejam pertinentes ao processo.
- Fica facultado ao cliente o cancelamento dos serviços contratados no presente instrumento desde que formalizado por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, hipótese em que deverá efetuar o pagamento das parcelas vencidas até a referida data.
- Os deslocamentos dos consultores e gerentes de projetos, preferencialmente, ocorrerão de 2ª feira à 6ª feira, sempre em horário comercial (das 8 às 12 horas e das 13h30min às 18 horas).

12 ACEITE DA PROPOSTA

Solicitamos que, uma vez aceitos os serviços descritos nesta proposta, nos seja devolvida uma das vias assinada pelo Representante Legal de vossa empresa, confirmando a aceitação desta.

À
SOFTEXPERT SOFTWARE S.A
TGN BRASIL LTDA

Ref.: ACEITE DA PROPOSTA COMERCIAL – N.º PRO2020/55/0114 REVISÃO: 00

A presente proposta regulará a relação da prestação dos serviços entre a **SoftExpert Software S.A** e **TGN Brasil Ltda.** para todos os efeitos, entregue neste ato à **Sergipe Gás**.

Sergipe Gás declara ter recebido, lido e aceito o objetivo e o escopo do projeto, documentos complementares, a metodologia de implantação, a alocação de recursos, os custos envolvidos, o prazo de implementação e prazo de pagamentos e acata as premissas e recomendações importantes, as quais integram e complementam a presente proposta.

Dados para Faturamento:

Razão Social:

CNPJ:

Inscrição Estadual:

Endereço/CEP/Cidade/Estado:

Nome e E-mail para envio Nota Fiscal Eletrônica:

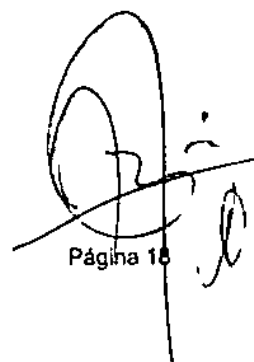
Condição Especial de Pagamento (se houver):

Local: **Ribeirão Preto – São Paulo**

Data: **18/09/2020**

Atenciosamente,

Fábio dos Santos Ramos / Administrador - GERAD
Sergipe Gás



Página 18



Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

RES: Cotação Software Gestão Documental - SERGAS

alessandra@tgnbrasil.com.br <alessandra@tgnbrasil.com.br>

18 de setembro de 2020 08:56

Para: fabio.ramos@sergipegas.com.br

Cc: cristiane@tgnbrasil.com.br

Fabio, bom dia!

Muito obrigada por sua atenção em nossos contatos.

Temos muito interesse em ter a **Sergipe gás** em nosso portfólio de clientes, e para atendimento as mais diversas necessidades temos uma política comercial flexível com o objetivo de viabilizar os projetos mantendo a qualidade dos serviços prestados com custo acessível.

Segue anexo proposta comercial e contendo estimativa de valores e alguns cenários sobre o Licenciamento e Serviços de Implantação (treinamentos) conforme solicitado, caso tenham um budget e condições de fornecimento definidos necessários para execução do projeto e se puderem compartilhar estas informações com nossa empresa será muito importante, pois atuaremos para nos encaixar ou nos aproximar o máximo possível do cenário desejado.

E na sequencia envio documentos complementares.

- Requisitos do Sistema;
- Visão Geral Arquitetura do Sistema;
- Catálogo de Soluções;
- Catálogo de Serviços;
- Guia de Integração.

Fico à disposição para futuros esclarecimentos.

Atenciosamente,



Alessandra Paschoal
Comercial
alessandra@tgnbrasil.com.br

Central Comercial – (16) 3620-7499
Cel.: (16) – 4 9231-6300
São Paulo | Campinas | Ribeirão Preto
www.tgnbrasil.com.br

**De:** Fabio dos Santos Ramos [mailto:fabio.ramos@sergipegas.com.br]**Enviada em:** quinta-feira, 10 de setembro de 2020 18:52

Para: undisclosed-recipients:

Assunto: Cotação Software Gestão Documental - SERGAS

Prezado,

Solicitamos apresentar à Sergipe Gás S/A - SERGAS, até 18/09/2020 (Sexta-feira) às 17:00hs, seus melhores preços para fornecimento dos "Materiais" ou "Serviços" abaixo descritos ou "Conforme documentos anexados no email anterior.

- A proposta deverá conter todos os Dados Cadastrais, como também preços em reais, incluindo todos os impostos incidentes;
- Prazo de pagamento de até 10 (dez) dias corridos (mensalmente), contados à partir da entrega da NF e aprovação do BM (Boletim de Medição Mensal);
- Informar prazo de entrega dos materiais e/ou conclusão dos serviços em dias corridos;
- Modalidade de entrega CIF-DESTINATÁRIO, inclusive carregamento e descarregamento (CEP 49030-640);
- Será exigida a emissão de Nota Fiscal Eletrônica e impressão do documento Auxiliar da NFe;
- Serão exigidas as Certidões Negativas (CND's) UNIÃO e FGTS, na contratação de serviços e no pagamento das compras acima de R\$ 1.000,00;

1. SOFTWARE DE GESTÃO DOCUMENTAL EMPRESARIAL, CONFORME MEMORIAL DESCRITIVO ANEXO.

QBS: O contrato será com vigência de 12 meses;

Não havendo interesse e/ou impossibilidade favor responder o email comunicando;

Ressaltamos que, conforme estabelece o art.29, II, da Lei nº 13.303/2016, é **dispensável** a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista para serviços e compras de valor até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), desta forma podendo ser feita através de compra direta;

Qualquer dúvida entrar em contato através do celular (79) 99988-6435, falar com Fábio Ramos ou responder este email com os questionamentos que se fizer necessários.

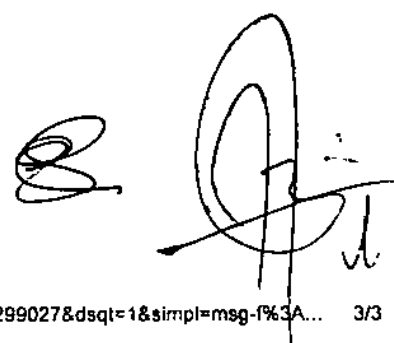
Atenciosamente,

Fábio dos Santos Ramos
Administrador - GERAD

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco
Bairro Ferrolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640
TEL: (79) 3243-8500 | FAX: (79) 3243-8508
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7876
www.sergipegas.com.br

| Antes de imprimir, pense em sua responsabilidade com o MEIO AMBIENTE.

 **PRO2020-55-0114 - Gestão de Documentos.pdf**
625K





Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

Cotação Software Gestão Documental - SERGAS

Maísa Kuhne <negocios02@digitaldoc.com.br>

11 de setembro de 2020 09:51

Para: Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

Não atendemos

[Texto das mensagens anteriores oculto]

[Texto das mensagens anteriores oculto]



Antes de imprimir, pense em sua responsabilidade com o MEIO AMBIENTE.

MAÍSA V. KUHNE
Setor Comercial**digitaldoc** 15
Solução em Documentos anos (45) 3264 - 2037
(45) 9 9977-2057R. Santa Catarina, 3389
Medianeira - PR

✉ negocios02@digitaldoc.com.br

🏠 www.digitaldoc.com.br



Fábio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

Cotação Software Gestão Documental - SERGAS

Fábio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

16 de setembro de 2020 09:23

Cco: manuel.caldas@laboratorio99.com.br, fernandoribeiro@lamp-it.com.br, marcelo.carvalho@linuslog.com.br

Reenvio.

Atenciosamente,

Fábio dos Santos Ramos
Administrador - GERAD**SERGAS**
SERGIPE GÁS S/AAv. Empresário José Carlos Silva, 2482, Cj. Augusto Franco
Bairro Ferrolândia, Aracaju-SE - CEP 49030-640
TEL.: (79) 3243-8500 | FAX: (79) 3243-8508
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976
www.sergipegas.com.br

----- Forwarded message -----

De: Fábio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

Date: qui., 10 de set. de 2020 às 18:52

Subject: Cotação Software Gestão Documental - SERGAS

To:

Prezado,

Solicitamos apresentar à Sergipe Gás S/A - SERGAS, até 18/09/2020 (Sexta-feira) às 17:00hs, seus melhores preços para fornecimento dos "Materiais" ou "Serviços" abaixo descritos ou "Conforme documentos anexados no email anterior.

- A proposta deverá conter todos os Dados Cadastrais, como também preços em reais, incluindo todos os impostos incidentes;
- Prazo de pagamento de até 10 (dez) dias corridos (mensalmente), contados a partir da entrega da NF e aprovação do BM (Boletim de Medição Mensal);
- Informar prazo de entrega dos materiais e/ou conclusão dos serviços em dias corridos;
- Modalidade de entrega CIF-DESTINATÁRIO, inclusive carregamento e descarregamento (CEP 49030-640);
- Será exigida a emissão de Nota Fiscal Eletrônica e impressão do documento Auxiliar da NFe;
- Serão exigidas as Certidões Negativas (CND's) UNIÃO e FGTS, na contratação de serviços e no pagamento das compras acima de R\$ 1.000,00;

**1. SOFTWARE DE GESTÃO DOCUMENTAL EMPRESARIAL, CONFORME :
MEMORIAL DESCRITIVO ANEXO.****OBS:** O contrato será com vigência de 12 meses;

Não havendo interesse e/ou impossibilidade favor responder o email comunicando;

Ressaltamos que, conforme estabelece o art.29, II, da Lei nº 13.303/2016, é **dispensável** a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista para serviços e compras de valor até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), desta forma podendo ser feita através de compra direta;

Qualquer dúvida entrar em contato através do celular (79) 99988-6435, falar com Fábio Ramos ou responder este email com os questionamentos que se fizer necessários.

Atenciosamente,

Fábio dos Santos Ramos
Administrador - GERAD**SERGAS**
SERGIPE GÁS S/AAv. Empresário José Carlos Silva, 2482, Cj. Augusto Franco
Bairro Ferrolândia, Aracaju-SE - CEP 49030-640
TEL.: (79) 3243-8500 | FAX: (79) 3243-8508

16/09/2020

E-mail de SERGAS - Sergipe Gás S/A - Cotação Software Gestão Documental - SERGAS

SAC: 0800 284 5236 | Atendimento 24h 0800 284 7976
www.sergipogas.com.br

 **TR - Software Gestao Documental.docx**
104K





Fábio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

Cotação Software Gestão Documental - SERGAS

Fábio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

10 de setembro de 2020 18:52

Cco: contato@forlogic.net, atendimento.pe@linuxlog.com.br, comercial@arquivar.com, contato@1doc.com.br, marketing@tgnbrasil.com.br, contato@digitaldoc.com.br, contato@lampp-it.com.br, antonio.leite@sogo.com.br, eugenio.caetano@totvs.com.br, letstalk@yapoli.com, contato@megaged.com.br, contato@venera.com.br, contato@linuxsolutions.com.br

Prezado,

Solicitamos apresentar à Sergipe Gás S/A - SERGAS, até 18/09/2020 (Sexta-feira) às 17:00hs, seus melhores preços para fornecimento dos "Materiais" ou "Serviços" abaixo descritos ou "Conforme documentos anexados no email anterior

- A proposta deverá conter todos os Dados Cadastrais, como também preços em reais, incluindo todos os impostos incidentes;
- Prazo de pagamento de até 10 (dez) dias corridos (mensalmente), contados a partir da entrega da NF e aprovação do BM (Boletim de Medição Mensal);
- Informar prazo de entrega dos materiais e/ou conclusão dos serviços em dias corridos;
- Modalidade de entrega CIF-DESTINATÁRIO, inclusive carregamento e descarregamento (CEP 49030-640);
- Será exigida a emissão de Nota Fiscal Eletrônica e impressão do documento Auxiliar da NFe;
- Serão exigidas as Certidões Negativas (CND's) UNIÃO e FGTS, na contratação de serviços e no pagamento das compras acima de R\$ 1.000,00;

1. SOFTWARE DE GESTÃO DOCUMENTAL EMPRESARIAL, CONFORME MEMORIAL DESCRITIVO ANEXO.

OBS: O contrato será com vigência de 12 meses;

Não havendo interesse e/ou impossibilidade favor responder o email comunicando;

Ressaltamos que, conforme estabelece o art. 29, II, da Lei nº 13.303/2016, é dispensável a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista para serviços e compras de valor até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), desta forma podendo ser feita através de compra direta;

Qualquer dúvida entrar em contato através do celular (79) 99988-6435, falar com Fábio Ramos ou responder este email com os questionamentos que se fizer necessários.

Atenciosamente,

Fábio dos Santos Ramos
Administrador - GERAD



Av. Empresário José Carlos Silva, 2482 - Cj. Augusto Franco
Bairro Farolândia - Aracaju-SE - CEP 49030-640
TEL: (79) 4243-8500 | FAX: (79) 3243-8508
SAC: 0800 254 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976
www.sergipegas.com.br

TR - Software Gestao Documental.docx
104K

TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO

- 1.1. Contratação de plataforma digital de gestão e tramitação de documentos e processos, incluindo funcionalidades de assinatura digital de arquivos.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTD
01	Ativação, Implantação e Treinamento	SERVIÇO	1 (um)
02	Licenciamento, Suporte e Atualizações	MÊS	12 (doze)

2 JUSTIFICATIVA

- 2.1. Necessidade de uma ferramenta para tramitação eletrônica de documentos, com o objetivo de automatizar os trâmites administrativos, a comunicação, os processos e disponibilizar a estrutura documental da SERGAS online para todos os colaboradores e executivos da Companhia. Além disso, a ferramenta irá proporcionar a realização de trabalho à distância, através da tramitação e despacho das demandas via certificação digital, bem como permitir a gestão dos setores e suas equipes, visualizando gargalos, produtividade e eficiência em tempo real.

3 CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.1. Os serviços a serem contratados enquadram-se na classificação de serviços comuns, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, Decreto Federal nº 3.555, de 2000.

4 FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Implantação

- 4.1.1. Ativação, implantação e treinamento – Serviço único para realização de atividades decorrentes da configuração, ativação e implantação da plataforma com o devido treinamento aos usuários finais;

4.2. Serviços mensais

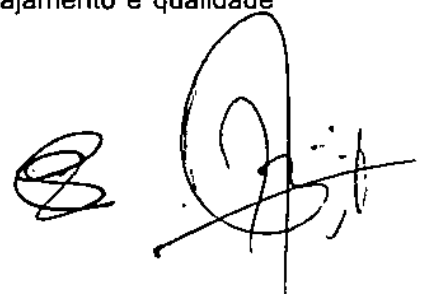
- 4.2.1. Licenciamento, Suporte e Atualizações – Direito de uso dos softwares para 60 (sessenta) usuários, suporte para atendimento e atualização sem custo adicional (serviço mensal).

5 ESPECIFICAÇÕES

5.1. Características Gerais:

5.1.1. Da Plataforma

- 5.1.1.1. A plataforma deve ser em nuvem, 100% WEB, responsiva, segura, com certificação digital ICP Brasil, assinatura digital eletrônica nativa PAdES, painéis de gestão com indicadores de eficiência, engajamento e qualidade da gestão, de setores e funcionários;



TERMO DE REFERÊNCIA

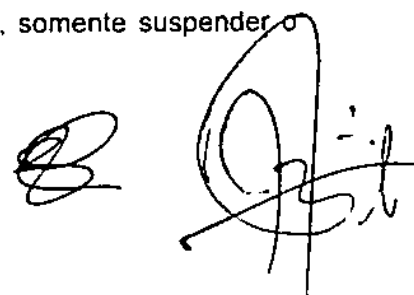
- 5.1.1.2. Toda a solução deverá funcionar ambiente nuvem, ou seja, não é necessário nenhum investimento excessivo por parte do CONTRATANTE em infraestrutura, servidores, certificados, cabeamento e conectividade, etc. Basta somente dispor de uma conexão com a internet e computadores ou dispositivos móveis com capacidades de acesso.
- 5.1.1.3. A CONTRATADA deverá prover os serviços de licenciamento, instalação, treinamento, suporte técnico e atualização de versões ilimitados durante a vigência contratual com no mínimo a abrangência e funcionalidades descritas neste Termo.

5.1.2. Segurança – Métodos de Acesso

- 5.1.2.1. O acesso à plataforma se dará por meio de senha pessoal e intransferível cadastrada pelo Administrador do sistema ou usuário por ele autorizado.
- 5.1.2.2. Usuários poderão recuperar a senha por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e-mail cadastrado e confirmado.
- 5.1.2.3. Contatos externos poderão se cadastrar e também recuperar senhas, caso já estejam cadastrados.

5.1.3. Acesso à plataforma (Acesso interno)

- 5.1.3.1. A parte interna da plataforma será acessada por usuários autorizados da CONTRATANTE, mediante cadastro seguro.
- 5.1.3.2. O usuário administrador terá acesso a todas as funcionalidades da plataforma e tem possibilidade de cadastrar setores e usuários em toda a organização.
- 5.1.3.3. Cadastro único de usuários, acesso a todos os módulos no mesmo local e mesma ferramenta, plataforma integrada.
- 5.1.3.4. Possibilidade de customização de quais usuários ou setores acessam quais módulos, existindo a possibilidade de restringir ainda os atos de abertura de documento ou movimentação.
- 5.1.3.5. O cadastro de novos usuários será 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.
- 5.1.3.6. O cadastro do usuário deverão conter no mínimo. Nome, Cargo, Função, Matrícula, CPF, Senha (de uso pessoal) e Foto.
- 5.1.3.7. Os usuários podem editar seus dados a qualquer momento, inclusive senha.
- 5.1.3.8. A foto, caso presente, será visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade nos processos;
- 5.1.3.9. Um administrador do sistema poderá alterar o setor que um usuário trabalha (A partir deste momento ele terá acesso somente aos documentos do setor atual, porém todo o seu histórico continua no setor anterior).
- 5.1.3.10. Não será possível excluir o cadastro de um usuário, somente suspender o acesso, mantendo todo seu histórico.



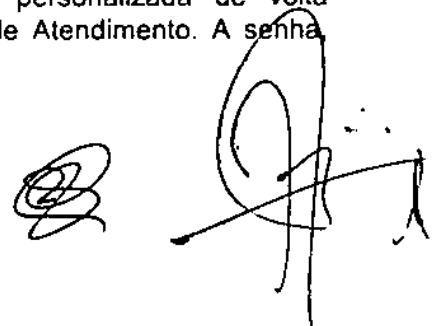
TERMO DE REFERÊNCIA

5.1.4. Níveis de acesso: possibilidade da divisão de permissões por usuários

- 5.1.4.1. Master: Poderá acessar e interagir em todos os documentos/setores da Organização.
- 5.1.4.2. Administrador: Acessará somente documentos do seu setor, porém pode gerenciar usuários, setores e estatísticas de toda a Organização.
- 5.1.4.3. Nível 1: Poderá movimentar documentos do setor e cadastrar novos usuários, bem como subsetores abaixo de sua hierarquia atual. Poderá também acessar todos os documentos e interagir em todos os subsetores abaixo do setor atual.
- 5.1.4.4. Nível 2: Somente movimentará documentos do setor atual.
- 5.1.4.5. Nível 3: Somente visualizará documentos do setor atual.

5.1.5. Acesso externo à plataforma (Workplace)

- 5.1.5.1. A parte externa da plataforma poderá ser acessada por contatos externos da CONTRATANTE.
- 5.1.5.2. Possibilidade de login no Workplace por e-mail e senha, certificado digital ou via integração com rede social;
- 5.1.5.3. 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.
- 5.1.5.4. Possibilidade de abertura de documentos externamente por usuários internos do próprio sistema, com mesmo login/senha, neste caso a identificação será somente no cadastro da pessoa e seu atual setor de trabalho não é vinculado.
- 5.1.5.5. As pessoas externas à Entidade (clientes, fornecedores, pessoas físicas) poderão se cadastrar no sistema de atendimento preenchendo um formulário com dados pessoais;
- 5.1.5.6. O login social poderá acessar uma conta pré-existente, caso o e-mail seja o mesmo.
- 5.1.5.7. Mediante este cadastro, será possível acessar áreas específicas para:
- 5.1.5.8. Abertura de Atendimento, atualização e acompanhamento do mesmo;
- 5.1.5.9. Consulta de autenticidade de Ofícios recebidos;
- 5.1.5.10. Consulta de boletos recebidos;
- 5.1.5.11. Consulta, acompanhamento e atualização de documentos;
- 5.1.5.12. Anexo de novos arquivos;
- 5.1.5.13. 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 receberá, obrigatoriamente, um e-mail com mensagem personalizada de volta confirmando seu primeiro cadastro na Central de Atendimento. A senha, neste caso, será gerada automaticamente.



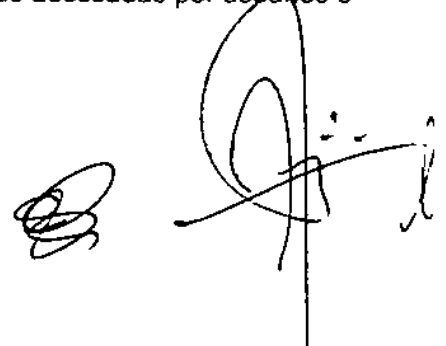
TERMO DE REFERÊNCIA

5.1.6. Estruturação das informações

- 5.1.6.1. A plataforma deverá ser organizada hierarquicamente por setores e subsetores, de acordo com a Organização Administrativa da CONTRATANTE.
- 5.1.6.2. Os usuários internos da plataforma serão vinculados a um setor principal e deverá existir a opção de também ter acesso à demandas de outros setores (quando se trabalha em mais de um setor).
- 5.1.6.3. Usuários nível 1 presentes em setores onde o mesmo possua subsetores poderão trocar de setor e ter acesso às demandas de sua árvore;
- 5.1.6.4. As demandas no sistema serão 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.
- 5.1.6.5. Todo documento deverá ser rastreado por meio de número gerado, código ou QR Code. O acesso aos documentos somente será permitido para usuários devidamente autorizados por meio de envio, encaminhamento dos documentos ou entrega de chave pública (código) para consulta.
- 5.1.6.6. Todos os acessos aos documentos e seus despachos serão registrados e ficarão disponíveis a listagem de quem visualizou, de qual setor e quando. Funcionalidade para dar mais transparência no trabalho que está sendo feito pelos envolvidos.
- 5.1.6.7. Caracteriza-se como "Inbox" a caixa de entrada geral de documentos da Organização, divididas por setor.
- 5.1.6.8. 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, independentemente de estarem associados a alguém ou estarem sem atribuição individual.
- 5.1.6.9. Documentos sempre estarão 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".

5.1.7. Divisão por módulos

- 5.1.7.1. A plataforma deverá ter o funcionamento dividido em módulos, de modo a retratar a realidade operacional da CONTRATANTE, os módulos podem ser acessados por usuários internos e externos, devidamente autorizados e configurados durante setup da ferramenta;
- 5.1.7.2. Os módulos poderão ter caráter de comunicação, informação ou gerenciais/operacionais, onde as informações são acessadas por usuários e setores devidamente autorizados.

Two handwritten signatures in black ink are located at the bottom right of the page. The first signature is a stylized, cursive mark, and the second is a more complex, flowing signature.

TERMO DE REFERÊNCIA

5.1.7.3. Todos os módulos deverão utilizar sistema de notificações multicanal, de acordo com parametrização e configuração únicas para cada processo.

5.1.7.4. Possibilidade de parametrização para adição de campos personalizados na abertura de documentos;

5.1.7.5. Registro e rastreamento de documentos por meio de QR Code e mediante identificação do usuário. Só será possível rastrear documentos em que o usuário tenha acesso.

5.1.7.6. Layout de impressão dos documentos de acordo com fonte padrão e cores do CONTRATANTE.

5.1.8. Memorando/C.I (Comunicação Interna)

5.1.8.1. Também podendo ser chamado de C.I, Chamado Interno, Mensagem interna;

5.1.8.2. Troca de informações internas na organização: podendo ter respostas, encaminhamentos, notas internas.

5.1.8.3. Possibilidade de envio de comunicação privada, onde apenas o remetente e o destinatário têm acesso ao documento e seus despachos e anexos.

5.1.8.4. Deverá permitir a movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações.

5.1.8.5. Possibilidade de anexar arquivos ao enviar um documento ou em suas atualizações/despachos (Respostas e Encaminhamentos).

5.1.9. Circular

5.1.9.1. Troca de informações internas na organização: entre um setor e diversos outros, com caráter de informação.

5.1.9.2. Possibilidade de consulta da data/hora que cada usuário de cada setor recebeu

5.1.9.3. 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).

5.1.9.4. Possibilidade de anexar arquivos ao enviar a circular ou em suas atualizações/despachos (Respostas e Encaminhamentos).

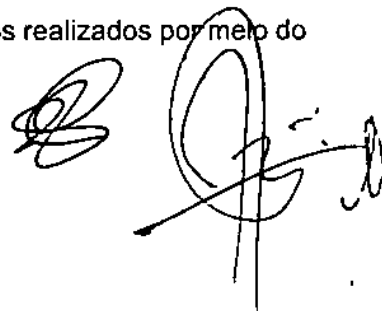
5.1.9.5. Possibilidade de incluir uma atividade ou prazo dentro da circular, para controle de datas.

5.1.9.6. 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;

5.1.9.7. Possibilidade de encaminhamento da circular para um setor até então não presente no documento.

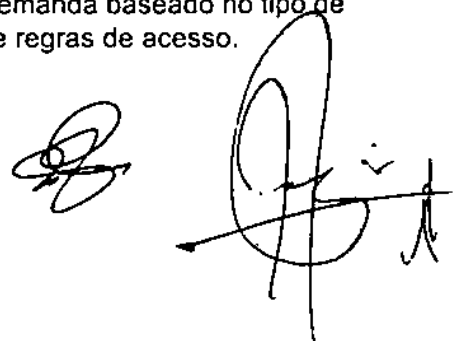
5.1.10. Ouvidoria

5.1.10.1. Também chamado de Manifestação, são atendimentos realizados por meio do setor de Ouvidoria da Organização.



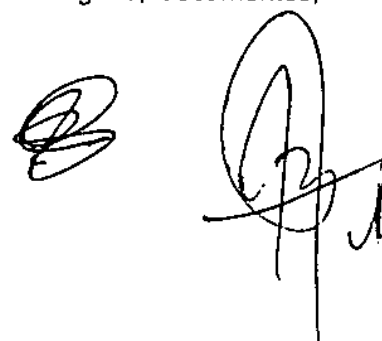
TERMO DE REFERÊNCIA

- 5.1.10.2. Abertura de atendimento por: Acesso externo via site da Organização ou cadastro de atendimento por operador do sistema.
- 5.1.10.3. Modos de visualização: em lista (tabelado), por prazo e por mapa geográfico.
- 5.1.10.4. Possibilita o registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitações, até seu encerramento.
- 5.1.10.5. Permite acesso aos dados do atendimento através de código ou login do emissor.
- 5.1.10.6. Permite o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada Solicitação por assunto e finalidade;
- 5.1.10.7. A lista de assuntos é pré-cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha;
- 5.1.10.8. Comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima.
- 5.1.10.9. Registra a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a uma determinada Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações.
- 5.1.10.10. Inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas, etc.
- 5.1.10.11. 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.
- 5.1.10.12. 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.
- 5.1.10.13. Configuração dos assuntos e histórico de atendimentos.
- 5.1.10.14. Registro de usuário / data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos.
- 5.1.10.15. Avaliação de atendimento por parte do requerente na visualização externa do documento de atendimento. Podendo reabrir, caso tenha interesse.
- 5.1.10.16. Todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda têm acesso ao documento. A menos que seja privado.
- 5.1.10.17. 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
- 5.1.10.18. Todos os acessos a demanda e despachos são registrados e tem-se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando.
- 5.1.10.19. Possibilidade de direcionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto do mesmo. Criação de regras de acesso.



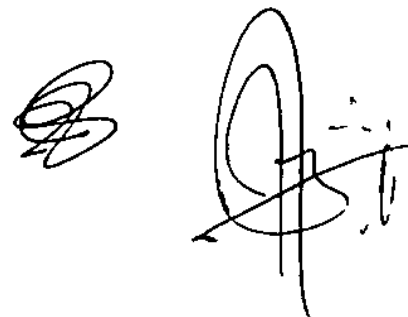
TERMO DE REFERÊNCIA

- 5.1.10.20. 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.
- 5.1.10.21. 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;
- 5.1.10.22. 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.
- 5.1.10.23. Integração com e-mail, não é necessário adentrar área restrita para responder ou fechar solicitações na qual o agente está envolvido.
- 5.1.10.24. Possibilidade de organização por assunto e sub assunto.
- 5.1.10.25. Possibilidade de ordenação de demandas por prazo a vencer, número, última atividade.
- 5.1.10.26. Possibilidade de filtrar entrada de solicitações por cidade, associada à categoria de uso do que está prestes a ser explanado/redigido na solicitação.
- 5.1.11. **Protocolo**
 - 5.1.11.1. Abertura de protocolo/processos por: Acesso externo via site da Organização, smartphone ou cadastro de atendimento por operador do sistema.
 - 5.1.11.2. Modos de visualização: em lista (tabelado), por prazo.
 - 5.1.11.3. Possibilita o registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitações, até seu encerramento.
 - 5.1.11.4. Permite acesso aos dados do protocolo por meio de código ou login do emissor.
 - 5.1.11.5. Permite o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada Solicitação por assunto e finalidade;
 - 5.1.11.6. A lista de assuntos é pré-cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha;
 - 5.1.11.7. Comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima.
 - 5.1.11.8. Registra a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a um determinado Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações.
 - 5.1.11.9. Inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas, etc.



TERMO DE REFERÊNCIA

- 5.1.11.10. 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.
 - 5.1.11.11. 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.
 - 5.1.11.12. Configuração dos assuntos.
 - 5.1.11.13. Registro de usuário / data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos.
 - 5.1.11.14. Avaliação de atendimento por parte do requerente. Podendo reabrir, caso tenha interesse.
 - 5.1.11.15. Todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda, têm acesso ao documento. A menos que seja privado.
 - 5.1.11.16. Todos os setores envolvidos podem ver todos os despachos. Menos em circulares onde os despachos possuem a opção de serem endereçados exclusivamente ao remetente.
 - 5.1.11.17. Todos os acessos a demanda e despachos são registrados e tem-se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando.
 - 5.1.11.18. Possibilidade de direcionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto do mesmo. Criação de regras de acesso.
 - 5.1.11.19. 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.
- 5.1.12. **Ofício**
- 5.1.12.1. Envio de documentos oficiais Externos com E-mails rastreados;
 - 5.1.12.2. 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);
 - 5.1.12.3. 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;
 - 5.1.12.4. Possibilidade de receber respostas dos Ofícios via sistema (Central de Atendimento) ou quando o destinatário responder o e-mail de notificação;
 - 5.1.12.5. Transparência de movimentações e todo o histórico mantido no sistema;
 - 5.1.12.6. Utilização de base única de contatos para todos os módulos da plataforma;
 - 5.1.12.7. O destinatário não precisa ser usuário da plataforma para acessar o documento ou tramitá-lo, basta ser cadastrado em Contatos;



TERMO DE REFERÊNCIA

5.1.12.8. Os ofícios a serem acessados na parte externa da plataforma compartilham de mesma numeração do ofício interno;

5.1.12.9. Possibilidade de geração de QR-Code para cada ofício enviado.

5.1.13. Processo Administrativo

5.1.13.1. Possibilidade da criação de Processos Administrativos na organização, vinculando um contato para ser parte envolvida em tal;

5.1.13.2. Disponibilidade para criação de objetos que irão identificar o processo ao longo da tramitação;

5.1.13.3. Possibilidade de configuração para cada processo aceitar somente um objeto ou diversos;

5.1.13.4. Criação do processo, encaminhamentos e respostas;

5.1.13.5. Possibilidade de configuração de rota inicial do processo a partir do assunto ou objeto definido;

5.1.13.6. Possibilidade do processo administrativo ser o fluxo estrutural na tramitação, ou seja, diversos documentos acessórios podem ser "incluídos" na linha do tempo do processo;

5.1.13.7. Anexo de arquivos no processo original ou em seu despacho;

5.1.13.8. Possibilidade de inclusão de outros documentos para serem referenciados no Processo administrativo;

5.1.13.9. Possibilidade de visualização em modo cronológico, ou seja, todos os documentos incluídos na árvore do processo podem ser visualizados abertos como forma de abrir o histórico;

5.1.13.10. Possibilidade da geração da Árvore do processo, onde é possível fazer a exportação de um único arquivo PDF onde as informações do processo estão concatenadas. Em cada página do arquivo exportado consta um ato, anexo ou menção de outro documento no histórico. Possibilidade da colocação de informações no rodapé para fácil identificação dos conteúdos;

5.1.13.11. Possibilidade de expor as assinaturas digitais nos atos do processo (quando disponível);

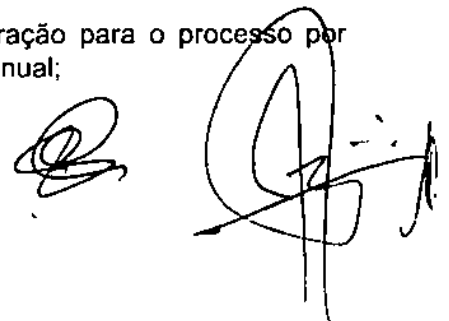
5.1.13.12. Possibilidade de configuração de rota padrão de aprovação e autorização da abertura do processo administrativo (Termo de Abertura);

5.1.13.13. Possibilidade de configuração para utilização da funcionalidade de Deferido/Indeferido em determinados setores;

5.1.13.14. Possibilidade de configuração da visibilidade para o ente externo acessar, quando o processo estiver pronto para ser visualizado, o acesso externo poderá ser liberado ou restrito a partir de um despacho com opção específica;

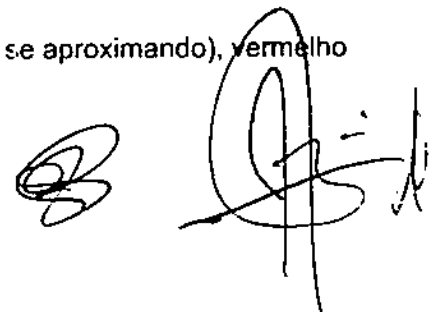
5.1.13.15. Possibilidade de utilizar outros documentos como base para abertura de um processo administrativo, criando assim um elo entre eles;

5.1.13.16. Possibilidade de geração automática de numeração para o processo por setor, por assunto, geral para a organização, manual;



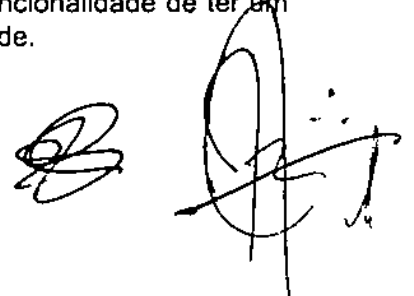
TERMO DE REFERÊNCIA

- 5.1.13.17. Possibilidade de configuração de numeração do processo a partir de padrão customizado a ser utilizado pela entidade;
- 5.1.13.18. Colocação de campos personalizados na abertura do processo, configuração inicial;
- 5.1.13.19. Possibilidade de utilização de modelos pré-prontos de texto, para padronização da abertura e trâmite dos processos;
- 5.1.13.20. Possibilidade da inserção de prazos dentro dos processos administrativos;
- 5.1.13.21. Possibilidade de gerar outros documentos e utilizar o processo administrativo como base;
- 5.1.13.22. Possibilidade de poder restringir a abertura e tramitação de Proc. Administrativos por setor;
- 5.1.13.23. Possibilidade de configuração de como os processos devem tramitar: em paralelo ou somente com a carga do processo, onde somente o último setor a receber a demanda pode movimentá-lo;
- 5.1.13.24. Possibilidade de baixar todos os anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP;
- 5.1.13.25. Possibilidade de solicitar assinatura para outros usuários dentro de um processo ou em qualquer de seus atos;
- 5.1.14. Organograma e Ramais**
 - 5.1.14.1. Organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários presentes no sistema.
 - 5.1.14.2. Não deve haver limite de setores filhos, ou seja, pode-se cadastrar setores na raiz e setores filhos tanto quanto o necessário.
 - 5.1.14.3. Informações sobre os usuários dentro de cada setor. Nome, Cargo, Data de cadastro no sistema e última vez online.
 - 5.1.14.4. Lista de Ramais dinâmicos de acordo com os dados dos usuários.
 - 5.1.14.5. Possibilidade de incorporação do organograma no site oficial da Organização.
 - 5.1.14.6. Identificação visual dos setores e usuários on-line.
- 5.1.15. Calendário / Controle de prazos**
 - 5.1.15.1. Possibilidade de criação de prazos pessoais ou prazos coletivos (prazos de resolução de demandas pelo setor);
 - 5.1.15.2. Visualização em modo calendário de todos os prazos associados ao usuário atual ou ao setor que trabalha.
 - 5.1.15.3. Identificação visual, por meio de cores, acerca do vencimento do prazo: com folga, vencendo ou vencido.
- 5.1.16. Situação dos documentos e identificação visual**
 - 5.1.16.1. Prazos: Verde (prazo confortável), Amarelo (prazo se aproximando), vermelho (prazo vencido - ação necessária).



TERMO DE REFERÊNCIA

- 5.1.16.2. Situação de leitura:
- 5.1.16.3. Identificação visual de não lido pelo setor (É um documento ainda não acessado por ninguém do setor).
- 5.1.16.4. Identificação visual de não lido "por mim" (É quando alguém do setor já acessou o documento, mas o usuário atual ainda não o leu).
- 5.1.16.5. Identificação visual de lido (Significa que o usuário atual já leu o documento).
- 5.1.16.6. Privado: somente o remetente e o destinatário têm acesso ao documento.
- 5.1.17. Gerenciamento de contatos e organizações**
 - 5.1.17.1. Possibilidade de gerenciar contatos internamente na ferramenta;
 - 5.1.17.2. Os contatos serão do tipo: Contato/pessoa física, setor de organização (para contatos como: Financeiro, Suporte) e do tipo Organização/pessoa jurídica.
- 5.1.18. Criação de listas para segmentação de contatos**
 - 5.1.18.1. Possibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização.
- 5.1.19. Demandas do setor x Demandas do usuário**
 - 5.1.19.1. Documentos emitidos serão direcionados a um setor em questão, podendo estar um usuário atribuído ou não;
 - 5.1.19.2. Possibilidade de um usuário participar ou deixar de participar de um documento individualmente, deste modo tal demanda não mais aparecerá no Inbox pessoal;
 - 5.1.19.3. Funcionalidade de quem visualizou;
 - 5.1.19.4. Os registros de acesso a cada documento ou demanda serão registrados, para se ter o histórico de quem acessou tal documento e quando;
 - 5.1.19.5. Diferenciação do acesso interno (usuário identificado da Organização) e externo (contato que fez login na área externa da plataforma);
 - 5.1.19.6. Central de Atendimento;
 - 5.1.19.7. Área externa ao sistema, onde estarão disponíveis documentos para acesso por meio de código (chave pública) ou via leitura de QR-Code.
 - 5.1.19.8. Contatos externos terão acesso ao Workplace da Organização para manterem seus dados atualizados, abrir documentos e acompanhar o progresso e resolução de demandas previamente abertas.
 - 5.1.19.9. Após estar identificado no Workplace, o contato terá a possibilidade de acessar o seu Inbox, uma tela que reúne todos os documentos nos quais ele tem acesso.
- 5.1.20. Rastreabilidade por código ou QR-Code**
 - 5.1.20.1. Os documentos gerados na plataforma possuirão a funcionalidade de ter um QR-code vinculado de modo a facilitar a rastreabilidade.



TERMO DE REFERÊNCIA

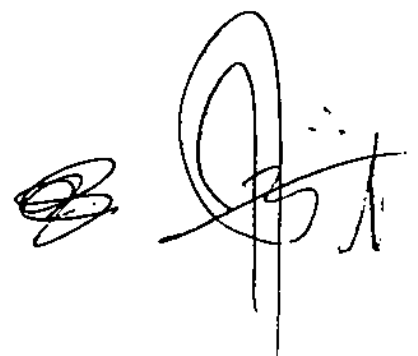
- 5.1.20.2. Documentos emitidos e assinados digitalmente também deverão ter a característica de estarem acompanhados por um código QR de modo a verificar a validade das assinaturas digitais, bem como o conteúdo do documento original.

5.1.21. Sistema de notificação multicanais

- 5.1.21.1. Para cada módulo, será possível escolher quais ações geram notificações para os envolvidos e em quais canais;
- 5.1.21.2. Os canais disponíveis são: e-mail, SMS.
- 5.1.21.3. As ações serão: 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.
- 5.1.21.4. As mensagens de notificação para cada módulo, bem como para cada ação devem ser personalizáveis, ou seja, a entidade pode definir o tom de comunicação das mensagens para com seus usuários;
- 5.1.21.5. As notificações devem aparecer 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.
- 5.1.21.6. As notificações externas por e-mail deverão ser 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.
- 5.1.21.7. O sistema deve também informar se a demanda acessada externamente foi via computador ou dispositivo móvel, bem como qual é o Sistema Operacional utilizado para tal.

5.1.22. Hospedagem segura de anexos

- 5.1.22.1. Em cada documento ou atualização, poderão ser enviados anexos de diferentes formatos;
- 5.1.22.2. 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.
- 5.1.22.3. Registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado (número de downloads).
- 5.1.22.4. Exposição do tamanho do anexo na ferramenta.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'B' followed by a series of loops and a vertical line extending downwards.

TERMO DE REFERÊNCIA

5.1.23. Suspensão automática de usuário por inatividade

- 5.1.23.1. Possibilidade de desativação automática de cadastro de usuário que seja considerado inativo, ou seja, não acessou a plataforma por um longo intervalo.

5.1.24. Transparência de dados e ações

- 5.1.24.1. Possibilidade de contatos externos terem acesso a quem leu as demandas;
- 5.1.24.2. Possibilidade de exposição de gráficos e números externamente de modo a retratar o quantitativo de documentos presentes em tal módulo;
- 5.1.24.3. Possibilidade de exposição externa, em modo mapa, de demandas presentes em tal módulo.

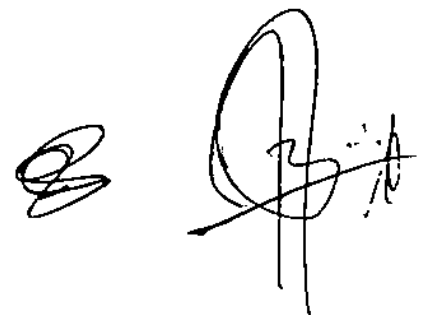
5.1.25. Personalização da interface do sistema

- 5.1.25.1. Cor do tema predominante.
- 5.1.25.2. Fotos para background.
- 5.1.25.3. Brasão/logo.
- 5.1.25.4. Fonte dos documentos impressos.
- 5.1.25.5. Informações de rodapé para documentos impressos.
- 5.1.25.6. Custo da impressão/cópia no local para cálculo de potencial de economia em impressões.
- 5.1.25.7. Customização do e-mail de boas-vindas para cadastros externos/Central de Atendimento;

5.1.26. Log de acessos e ações para auditoria

- 5.1.26.1. Usuários administradores podem consultar o log de acessos e eventos, de modo a poder auditar as ações e informações inseridas na plataforma.
- ### **5.1.27. Sistema de avaliação**

- 5.1.27.1. Em cada postagem por um usuário do sistema, deverá existir 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).
- 5.1.27.2. A partir das notas recebidas, serão gerados os índices de qualidade por setor;
- 5.1.27.3. Atribuição de responsabilidade, menção de usuários e envio em cópia;
- 5.1.27.4. 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);
- 5.1.27.5. Deverá ser possível enviar uma demanda a mais de um usuário ao mesmo tempo utilizando a opção 'CC - envio em cópia'.



TERMO DE REFERÊNCIA

5.1.28. Assuntos

5.1.28.1. Possibilidade de cadastrar, editar ou desativar Assuntos, que são categorizações que certos tipos de documentos podem ter.

5.1.28.2. Visualização de relatórios de documentos abertos por assunto.

5.1.29. Busca avançada

5.1.29.1. 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).

5.1.30. Contrassenha

5.1.30.1. 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.

5.1.31. Dupla autenticação

5.1.31.1. 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.

5.1.32. Sistema de marcadores / tags

5.1.32.1. Possibilidade de todos os setores da organização adotarem uma organização própria dos documentos, por meio da criação de marcadores ou tags;

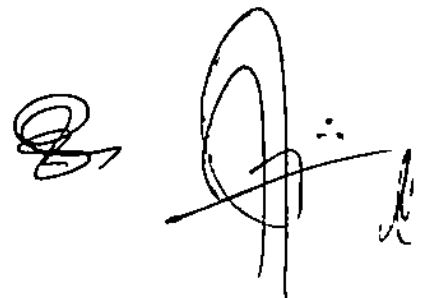
5.1.32.2. Os marcadores funcionam como gavetas virtuais, onde os usuários podem categorizar e encontrar facilmente documentos;

5.1.32.3. Os marcadores do setor ficam disponíveis somente para usuários daquela pasta;

5.1.32.4. A categorização dos documentos por meio de marcadores só aparecem para usuários do setor onde a marcação foi feita;

5.1.32.5. 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;

5.1.32.6. Ao clicar sob um marcador, automaticamente é mostrada a busca e retornado todos os marcadores.



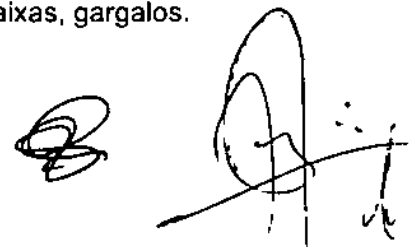
TERMO DE REFERÊNCIA

5.1.33. Editor de texto

- 5.1.33.1. Possibilidade de formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor do texto e alinhamento do texto.
- 5.1.33.2. Em todos os módulos do sistema está disponível um corretor ortográfico, que destaca visualmente palavras que não fazem parte do acordo ortográfico brasileiro.

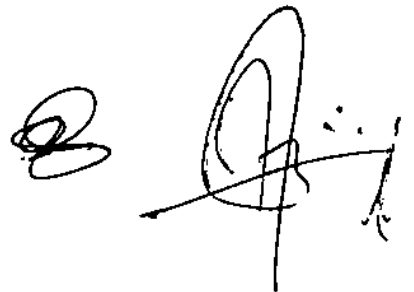
5.1.34. Relatórios

- 5.1.34.1. Relatórios de Produtividade
- 5.1.34.2. De acordo com a utilização da ferramenta, são gerados automaticamente indicadores e estes são apresentados aos gestores, contendo:
- 5.1.34.3. Eficiência: porcentagem de resolução de documentos do setor.
- 5.1.34.4. Qualidade: nota média dada para as resoluções e despachos do setor.
- 5.1.34.5. Engajamento: porcentagem de leitura dos documentos recebidos do setor.
- 5.1.34.6. Pode-se escolher quais tipos de documento vão para este indicador.
- 5.1.34.7. Relatório gerado todos os dias após o expediente, automaticamente.
- 5.1.34.8. Esta funcionalidade pode ser usada para definição de prioridades e realocação de pessoal dentro da Organização.
- 5.1.34.9. Os administradores possuem acesso à uma página específica com um gráfico evolutivo dos itens. Eficiência, Qualidade e Engajamento.
- 5.1.34.10. Capacidade de comparar o gráfico geral da Entidade (média de todos os setores) com um setor em específico.
- 5.1.34.11. 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.
- 5.1.34.12. Relatório de Uso, por setor. Uma listagem de todos os usuários na ferramenta e sinalizados visualmente por última data de acesso.
- 5.1.34.13. Listagem de uso do sistema para Gestores, é possível identificar em grupos as pessoas que mais acessam a ferramenta.
- 5.1.34.14. Monitoramento e Inteligência para Administradores
- 5.1.34.15. Acompanhamento em tempo real das estatísticas e visão geral de uso da ferramenta.
- 5.1.34.16. Auditoria de uso, todas as ações dos usuários são registrados e com fácil acesso ao Administrador.
- 5.1.34.17. Visão geral da Entidade: em quais setores as demandas não estão sendo resolvidas, lidas ou possuem notas de qualidade baixas, gargalos.
- 5.1.34.18. Relatório de Uso e quadro de acessos

Two handwritten signatures in black ink are located at the bottom right of the page. The first signature is a stylized, cursive 'B' or similar character. The second signature is more complex, featuring a large loop and several strokes, possibly representing a name or a specific mark.

TERMO DE REFERÊNCIA

- 5.1.34.19. Acompanhamento, setor por setor, de quais usuários estão acessando a plataforma;
- 5.1.34.20. Identificação por cores de usuários que acessaram nos últimos 2 dias, última semana e mais de 30 dias.
- 5.1.34.21. Gráfico de linha mostrando a quantidade de documentos abertos por dia, nos últimos 30 dias.
- 5.1.35. Gráficos gerais**
 - 5.1.35.1. Possibilidade de escolha de período para geração dos gráficos;
 - 5.1.35.2. Geração de gráficos quantitativos dos documentos presentes na Organização;
 - 5.1.35.3. Gráfico demonstrativo de setores que mais participam de documentos de certo tipo;
 - 5.1.35.4. 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).
- 5.1.36. Condições gerais**
 - 5.1.36.1. 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.
 - 5.1.36.2. Compromisso em não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por seu intermédio, e obrigando-se, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e / ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações.
- 5.1.37. Das informações dos documentos:**
 - 5.1.37.1. 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 segura destes dados, mas não pelo conteúdo dos mesmos.
 - 5.1.37.2. Mensalmente, ou em caso de rescisão contratual e/ou solicitação dos dados, será disponibilizado um acesso para realizar a transferência dos arquivos dos servidores seguros para máquina do cliente por tempo determinado. Estes arquivos consistem nos dados gerados na plataforma, bem como seus anexos.
- 5.1.38. Suporte e Atualização**
 - 5.1.38.1. É mandatário que a licitante vencedora forneça o suporte ilimitado e sem custos e respostas acessados dentro da própria ferramenta e avisos por e-mail e em formato de chat.
 - 5.1.38.2. Esse suporte deve ter um mínimo de disponibilidade de 8h diárias, em todos os dias úteis.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive script. It appears to be a single name or set of initials, written with fluid, connected strokes. The signature is located in the bottom right corner of the page.

TERMO DE REFERÊNCIA

5.1.38.3. É mandatório que a licitante vencedora forneça sempre a última versão do sistema durante a vigência do contrato. A atualização ocorre sem nenhuma interrupção no serviço.

5.1.38.4. Podem ocorrer janelas de manutenção programada nos servidores, que deverão ser alertadas com no mínimo 1 semana de antecedência.

5.1.39. DO TREINAMENTO

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

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

5.1.39.3. O Plano de Treinamento, artefato a ser elaborado pela LICITANTE e enviado a CONTRATADA, no mínimo cinco dias úteis antes da realização do treinamento e deverá conter no mínimo as seguintes informações:

5.1.39.3.1. Público-alvo, multiplicadores e equipe de suporte;

5.1.39.3.2. Programação e carga-horária;

5.1.39.3.3. Local do treinamento;

5.1.39.3.4. Elaboração da proposta e conteúdo do treinamento;

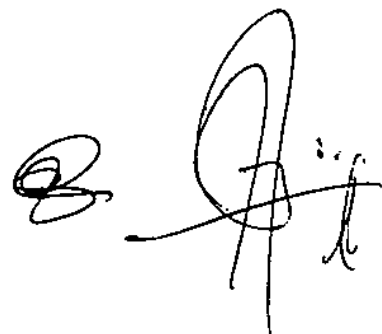
5.1.39.3.5. Elaboração de material;

5.1.39.3.6. Agenda do treinamento;

5.1.39.3.7. Elaboração de questionário de avaliação do usuário;

5.1.39.3.8. Elaboração de pesquisa de satisfação do usuário sobre o treinamento aplicados.

5.1.39.4. Os treinamentos da implantação do projeto serão realizados através de ferramenta EAD ou videoconferência.





Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

TR para SC 2398

Alexandro Almeida Souza <sandro@sergipegas.com.br>
Para: suprimentos <suprimentos@sergipegas.com.br>

9 de setembro de 2020 19:56

Prezados,

Segue o TR para a SC 2398.

Atenciosamente,



Alexandro Almeida Souza
Gerente de TI - GETIN

Av. Prof. Heráclito Rollemberg, 2492, Cj. Augusto Franco
Bairro Farolândia - Aracaju-SE - CEP 49030-640
TEL.: (79) 3243-8500 | FAX: (79) 3243-8508
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976
www.sergipegas.com.br



TR - Software Gestao Documental.docx
104K

FOLHA DE DESPACHOS

A GETIN.

SOLICITAMOS PARECER TÉCNICO
QUANTO A PROPOSTA VENCEDORA,
ANEXAR E VISITAR EM TODAS AS INSTÂNCIAS.

22/09/2020

Joel dos Santos

para emissão de parecer

22/09/20

Joel dos Santos
Coordenador de Suprimento:
Sergipe Gás S/A - SERGAS

Sarah Ferreira Souza
Assistente Organizacional - ASLIC
Sergipe Gás S/A - SERGAS

Vi Siga para conhecimento e providência.

23/09/20

Sarah Ferreira Souza
Assistente Organizacional - ASLIC
Sergipe Gás S/A - SERGAS

À DIPRE,

Para análise e assinatura.

Roselânia Almeida Dias
Secretária executiva
Sergipe Gás S/A - SERGAS

À: DIRAF

Em 23/09/2020

Para conhecimento e fins

23/09/2020
Ar Barbosa Bezerra
Diretor Presidente
SERGAS

À DITEC,
Prezada Enilda segue PC 2398/2020 - Plataforma digital de gestão e tramitação de documentos para análise e aprovação. Obs: já tivemos apresentações de algumas das empresas orçadas e também tivemos referências de empresas/pessoas que usam essa plataforma.

Roselânia Dias

Roselânia Almeida Dias

Secretária executiva
Sergipe Gás S/A - SERGAS

25/09/2020

À COSUP,

segue PC 2398/2020 assinado pelos diretores.

Roselânia A. Dias

Roselânia Almeida Dias

Secretária executiva
Sergipe Gás S/A - SERGAS

Em 25/09/2020

À ASLIC.

PARA FORMALIZAÇÃO POR CONTRATO.

25/09/2020

À Seg.

para assinatura do
contrato

29/09/20

Sarah Ferreira Souza
Assistente Organizacional - ASOC
Sergipe Gás S/A - SERGAS

29/09/20

À DIPRE
assinatura

Ana S. L. Coutinho
Secretária Geral
SERGAS

À ASLIC para providência do processo

Ana S. L. Coutinho
Secretária Geral
SERGAS

30/09/20

