



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de sistema informativo destinado a prover à população ferramentas modernas para a tramitação de anuências, permissões, solicitações e processos administrativos perante a administração municipal.

1.1. A prestação dos serviços obedecerá às condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2. Tabela de Preços:

Lote	Ampla ME/EPP	Item	Un	Quant.	Descrição	Valor unitário máximo	Valor Total máximo
1	Ampla	51791	MS	60	Locação de Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos	R\$ 23.328,34	R\$ 1.399.700,40

1.2.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 1.399.700,40 (um milhão, trezentos e noventa e nove mil, setecentos reais e quarenta centavos), conforme os valores unitários indicados na tabela acima.

1.3. O objeto deste Termo de Referência enquadra-se na categoria de bens e serviços comuns, conforme art.6º da Lei 14.133/2021, uma vez que apresenta padrões de desempenho e características gerais e específicas amplamente disponíveis no mercado.

1.4. A modalidade de licitação será o pregão, conforme art.6º, XLI da Lei 14.133.

1.5. O prazo de vigência do contrato será de **60 (sessenta) meses**, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da legislação vigente.

1.6. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente previstos na descrição do objeto, deverão ser observados os requisitos constantes do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.



2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. A Prefeitura Municipal de Patos de Minas necessita de uma solução tecnológica para gestão de anuências e permissões municipais, visando modernizar e otimizar seus processos administrativos. Atualmente, há um contrato vigente com um fornecedor que organiza diversos processos eletronicamente. No entanto, como esse contrato não poderá ser renovado, torna-se imprescindível a realização de uma nova licitação para garantir a continuidade e aprimoramento dos serviços prestados.
- 2.2. A situação problema enfrentada decorre da necessidade de manter e aprimorar a digitalização dos processos administrativos, reduzindo a burocracia e o tempo de análise das solicitações feitas por cidadãos e empresas. Sem essa solução, há um risco significativo de retrocesso na eficiência dos serviços públicos, o que impactaria negativamente a acessibilidade, transparência e agilidade dos processos municipais.
- 2.3. Com a nova contratação, espera-se aprimorar a experiência dos usuários, garantindo um sistema mais moderno, seguro e eficiente. Isso resultará em maior economicidade, redução de custos operacionais e melhor aproveitamento dos recursos públicos, além de proporcionar um atendimento mais ágil e acessível à população.
- 2.4. A presente contratação está fundamentada no princípio da eficiência, previsto no art. 37 da Constituição Federal, bem como na Lei nº 14.133/2021, que regula as contratações públicas e visa assegurar economicidade, competitividade e qualidade nas aquisições. A especificação dos itens e suas quantidades está alinhada às reais necessidades da Administração Pública, em conformidade com o interesse público.
- 2.5. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme detalhamento a seguir:

Classe/Grupo: SERVIÇOS DE TIC

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

- 3.1. A presente contratação tem por objeto a aquisição de solução completa de sistema informatizado de Processos Digitais, fornecida por empresa especializada, pelo período de 60 (sessenta) meses, visando a modernização administrativa, eliminação do uso de papel em fluxos internos e externos, e a digitalização de serviços voltados ao cidadão.



3.2. A adoção desta solução visa, ainda, a redução de custos operacionais, ganhos em eficiência, transparência administrativa, sustentabilidade ambiental com a eliminação de documentos impressos e a melhoria da qualidade dos serviços públicos ofertados à população.

3.3. Considerações sobre Ciclo de Vida:

Etapas	Descrição
Planejamento e Preparação	Mapeamento do processo atual, definição de equipe e cronograma de implantação (inclui licenças e estrutura de nuvem).
Implantação do Sistema	Instalação em ambiente seguro, parametrizações iniciais, criação de perfis/usuários e cargas iniciais de dados.
Treinamento e Capacitação	Capacitação dos usuários finais e administradores (presencial/online), fornecimento de material de apoio e treinamentos contínuos.
Operação Assistida	Acompanhamento técnico intensivo nas primeiras semanas de operação, ajustes fino do sistema e suporte próximo.
Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva	Portal de chamados com SLA; atendimento remoto; correções, atualizações de versão e melhorias contínuas; geração de relatórios de chamados.
Monitoramento de Indicadores	Relatórios periódicos de desempenho e uso do sistema (ex.: tempo de tramitação; disponibilidade), para avaliar eficiência.
Encerramento Contratual	Exportação de todos os dados (legíveis e estruturados); garantia da integridade das informações entregues; relatório final.

4. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 4.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- 4.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços prestados com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- 4.3. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- 4.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado;
- 4.5. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos;
- 4.6. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem



como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados;

- 4.7. A Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período;
- 4.8. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias
- 4.9. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais;
- 4.10. Comunicar ao Contratado posterior alteração do projeto pelo Contratante na hipótese do art. 93, §3º, da Lei nº 14.133, de 2021.

5. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

- 5.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Edital e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas.
- 5.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior.
- 5.3. Responsabilizar-se pela guarda e conservação dos originais, quando do envio dos mesmos para execução dos serviços e devolvê-los nas mesmas condições que os recebeu.
- 5.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 5.5. A Contratada se responsabilizará por quaisquer despesas decorrentes do transporte dos produtos.
- 5.6. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021.



- 5.7. Manter, durante a vigência do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, bem como a sua compatibilidade com as obrigações assumidas.
- 5.8. Atender prontamente todas as solicitações do Contratante previstas no Edital e seus anexos.
- 5.9. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela CONTRATANTE quanto ao fornecimento dos produtos contratados.
- 5.10. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos.
- 5.11. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 5.12. A CONTRATADA deverá possuir uma equipe capacitada e/ou qualificada para customizar e dar suporte constante ao sistema de acordo com as orientações da administração, após a implantação, desenvolvendo as atividades indicadas, com o objetivo de manter os sistemas sempre atualizado e adaptado para as necessidades do Município.
- 5.13. Responsabilizar-se por todas as despesas diretas ou indiretas, tais como: salários, transportes, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de ordem de classe, indenizações e quaisquer outras que forem devidas aos seus empregados, no desempenho do objeto ora licitado, ficando ainda, a CONTRATANTE, isenta de qualquer vínculo empregatício com os mesmos.
- 5.14. A CONTRATADA deverá ter um portal de controle de chamados, onde os Gestores do Município possam acompanhar em tempo real e com relatórios gerenciais qual o status de SLA de cada chamado.
- 5.15. A CONTRATADA deverá implantar e realizar prestação de serviços de manutenção corretiva e atualização evolutiva de sistemas para Secretaria Municipal de Administração, com sua devida parametrização, configuração, testes e liberação definitiva para os usuários, enquanto durar o contrato.

6. OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

- 6.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta



no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

- 6.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.
- 6.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.
- 6.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de sub-operação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.
- 6.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.
- 6.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.
- 6.7. O Contratado deverá exigir de sub operadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.
- 6.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.
- 6.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.
- 6.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.



- 6.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.
- 6.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

7.1 SUSTENTABILIDADE

Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

7.2 SUBCONTRATAÇÃO

Nos termos do art. 122, caput, da Lei nº 14.133/2021, admite-se subcontratação parcial do objeto contratual, limitada às hipóteses autorizadas neste Termo de Referência. Fica expressamente permitida a subcontratação, sob responsabilidade da contratada, das seguintes atividades de caráter acessório:

- a. Infraestrutura de hospedagem em nuvem (IaaS/PaaS), incluindo data centers e serviços de virtualização necessários à operação do software;
- b. Serviços de backup, armazenamento e recuperação de dados;
- c. Integração com sistemas externos via API (por exemplo, consulta ao serviço de CEP), limitada ao intercâmbio de dados, sem transferência de qualquer obrigação sobre o software principal.

Fica vedada qualquer subcontratação que transfira a terceiros as obrigações essenciais da contratada principal, em especial aquelas relativas à disponibilização, manutenção evolutiva, atualização de versões e suporte técnico funcional do software contratado. Essas atividades constituem o núcleo do objeto contratual e devem ser executadas diretamente pela contratada, que permanece responsável por todo o desempenho do serviço.

7.3 GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

- 7.3.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual de 5% do valor contratual, conforme regras previstas neste termo.



- 7.3.2. No caso de seguro-garantia sua apresentação deverá ocorrer, no máximo, até a data de assinatura do contrato.
- 7.3.3. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato E/OU por 30 dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.
- 7.3.4. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.
- 7.3.5. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 7.3 deste termo.
- 7.3.6. Caso utilizada outra modalidade de garantia, somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.
- 7.3.7. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.
- 7.3.8. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 7.3.8.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - 7.3.8.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
 - 7.3.8.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.
- 7.3.9. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados, observada a legislação que rege a matéria.
- 7.3.10. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica indicada pelo Município.
- 7.3.11. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.



- 7.3.12. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 7.3.13. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 7.3.14. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 7.3.15. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 7.3.16. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021).
- 7.3.17. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.
- 7.3.18. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.
- 7.3.19. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.
- 7.3.20. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e neste termo.
- 7.3.21. ESPECIFICAÇÃO DA GARANTIA DO SERVIÇO (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 7.3.22. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).



7.4 ALTERAÇÃO SUBJETIVA

É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições da licitação; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade da licitação.

7.5 VISTORIA/VISITA TÉCNICA

Não haverá exigência de avaliação prévia do local para a prestação dos serviços, uma vez que o objeto da contratação, locação de sistema informativo, e os serviços correlatos, serão prestados remotamente ou na sede da licitante/contratada. A prova de conceito (POC) da solução ofertada será realizada conforme o disposto no item 8.7 deste Termo de Referência.

7.6 ALTERAÇÃO SUBJETIVA

É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que observados pela nova pessoa jurídica:

- a. Todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;
- b. A manutenção das demais cláusulas e condições da licitação e do futuro contrato;
- c. A inexistência de prejuízo à execução do objeto pactuado; e
- d. A anuência expressa da Administração à continuidade da contratação.

7.7 CONSÓRCIO

A participação de empresas reunidas em consórcio na presente licitação não será admitida. Esta decisão fundamenta-se na discricionariedade da Administração, em consonância com a Lei nº 14.133/2021, que permite ao órgão promotor da licitação definir sobre a admissibilidade de consórcios. Conforme entendimentos doutrinários e jurisprudenciais, incluindo os Acórdãos do Tribunal de Contas da União nº 1.240/2008 e nº 2831/2012 – TCU – Plenário, a permissão de participação em consórcio recai sobre a conveniência e oportunidade da Administração. Considerando que o mercado dispõe de diversas empresas com potencial técnico, profissional e operacional suficiente para atender satisfatoriamente às exigências previstas neste Termo de Referência e no Edital, entende-se, por avaliação de conveniência e oportunidade no caso concreto, pela vedação da participação de empresas em consórcio neste procedimento licitatório.



7.8 TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE

Após a homologação da licitação, a contratação formalizar-se-á por meio da assinatura de Termo de Contrato ou pela emissão de instrumento equivalente, o qual poderá ser a Nota de Empenho, a critério da Administração, observadas as disposições legais aplicáveis.

7.9 PERCENTUAL MÍNIMO MÃO DE OBRA

Não será estabelecido percentual mínimo de mão de obra feminina vítima de violência doméstica ou de egressos do sistema prisional para a execução do objeto da contratação, tendo em vista a inexistência de regulamentação municipal ou federal específica sobre o tema no presente momento.

7.10 ALOCAÇÃO DE RISCOS PREVISTOS E PRESUMÍVEIS

A responsabilidade pelos ônus financeiros decorrentes de situações futuras e incertas – riscos que possam ocorrer depois da apresentação da proposta na licitação – definindo a condição de equilíbrio econômico-financeiro do contrato será gerenciada pela contratante.

8. EXECUÇÃO DO CONTRATO

8.1 Condições de Execução

A execução do objeto terá início em até 30 (trinta) dias após a emissão da ordem de serviço.

8.2 Licença de Uso

- a. A concessão dos direitos de uso do sistema deve observar estritamente a legislação em vigor, assegurando conformidade plena com as normas aplicáveis, em especial a Lei nº 14.133/2021. Esse cuidado visa promover a devida transparência e segurança nas relações contratuais estabelecidas. A seguir, descrevem-se os principais aspectos relativos à outorga de licença:
- b. Período de Outorga
 - i. A concessão da licença será efetuada por um prazo determinado, explicitado em contrato, em estrita conformidade com os artigos 106, inciso I, 107 e 108 da Lei nº 14.133/2021.
- c. Acesso aos Dados ao Final do Contrato



- i. Ao término do contrato, a Contratada deverá garantir à Contratante o acesso completo, irrestrito e contínuo a todos os dados inseridos, processados e armazenados no sistema durante o período de vigência da licença.
 - ii. Esse acesso deverá ser disponibilizado em formatos abertos, interoperáveis e amplamente utilizados, de forma a garantir a portabilidade e a reutilização dos dados pela Contratante, sem a necessidade de softwares ou licenças específicas.
 - iii. Os formatos de dados incluem, mas não se limitam a:
 - Bancos de dados: SQL (Structured Query Language) dump (se o banco de dados for relacional, ex: PostgreSQL, MySQL); JSON (JavaScript Object Notation) ou BSON (Binary JSON) (se o banco de dados for orientado a documentos, ex: MongoDB); RDB (Redis DataBase) dump ou arquivo de texto (se o banco de dados for chave-valor, ex: Redis); formato comum ao SGBD utilizado, com documentação completa para importação (se o banco de dados for colunar, grafo ou outro tipo, ou se o tipo não for conhecido).
 - Documentos: PDF/A (para arquivamento de longo prazo), DOCX (Microsoft Word), ODT (Open Document Format).
 - Arquivos em geral: CSV (Comma Separated Values), JSON, XML (eXtensible Markup Language), GeoJSON, Shapefile (se aplicável a dados geoespaciais).
 - iv. A Contratada deverá fornecer toda a documentação técnica necessária para a correta interpretação e utilização dos dados pela Contratante.
 - v. A migração dos dados para os formatos especificados deverá ser realizada sem custos adicionais para a Contratante e em prazo a ser acordado entre as partes, não superior a [especificar o prazo, ex: 90 dias] após o término do contrato.
- d. Computação em Nuvem
- i. O sistema será operacionalizado em ambiente de computação em nuvem, assegurando escalabilidade, flexibilidade operacional e plena adaptação às variações de demanda da contratante.
- e. Número Ilimitado de Usuários
- i. Não serão impostas restrições quanto ao quantitativo de usuários, de modo a garantir ampla acessibilidade e promover a inclusão de todos os interessados nos serviços fornecidos.



- f. A solução será disponibilizada em sua versão padrão, pronta para uso, permitindo o início imediato das atividades, sem a necessidade de customizações iniciais. Essa estratégia proporciona:
 - i. Uso imediato do sistema, evitando atrasos no início das operações.
 - ii. Solicitação de adaptações futuras sem prejudicar a funcionalidade inicial.
 - iii. Eliminação de soluções temporárias, pois o sistema já será fornecido em pleno funcionamento.
- g. Início da Cobrança e Serviços de Customização
 - i. A cobrança pela licença de uso terá início na data de assinatura contratual, pois o acesso ao sistema será imediato. Eventuais custos decorrentes de serviços de parametrização ou customização só serão faturados após a efetiva conclusão de tais atividades.
- h. Atualizações Periódicas
 - i. O sistema passará por atualizações periódicas destinadas a manter sua segurança e confiabilidade, com foco na prevenção de vulnerabilidades cibernéticas e na salvaguarda da integridade das informações.
- i. Sigilo e Proteção de Dados
 - i. À contratada incumbe a obrigação de preservar rigoroso sigilo e de proteger quaisquer dados acessados ou armazenados no curso do contrato, sendo proibida sua divulgação, reprodução ou utilização para fins próprios ou de terceiros.
- j. Propriedade Intelectual do Código-Fonte
 - i. A titularidade do código-fonte permanecerá exclusiva da contratada, garantindo a proteção de sua propriedade intelectual e estimulando a inovação tecnológica.
- k. Reajuste Contratual
 - i. Após o primeiro ano de vigência, os valores contratuais poderão ser objeto de reajuste com base no índice IGP-M, aplicável somente às obrigações iniciadas e finalizadas após o período definido para tal fim.



8.3 Implantação

- a. O programa de capacitação será estruturado de maneira gradativa e permanente, organizado em etapas subsequentes e disponibilizado por meio de uma plataforma de transmissão em tempo real que empregue recursos audiovisuais avançados. O objetivo é assegurar ampla acessibilidade e fomentar o envolvimento ativo de todos os grupos de usuários.
- b. Para atingir altos padrões de qualidade e eficiência durante o treinamento, as atividades serão executadas por profissionais com elevado nível de especialização, combinando profundo conhecimento técnico da solução com competências pedagógicas adequadas para promover a transmissão clara e objetiva dos conteúdos.
- c. Com o propósito de reforçar e consolidar as informações tratadas nas sessões, será fornecido um conjunto de materiais de apoio em formato digital, abrangendo manuais detalhados, vídeos tutoriais e outros recursos adicionais que facilitem a assimilação dos usuários.
- d. O plano de capacitação estará segmentado em três módulos específicos, delineados conforme o perfil dos participantes:
 - i. Gestores
Ênfase em aspectos estratégicos, incluindo o uso do sistema para aprimorar a gestão administrativa, otimizar a distribuição de recursos e elaborar relatórios gerenciais que fundamentem processos decisórios sólidos e eficazes.
 - ii. Servidores Internos
Foco em capacitação técnica aprofundada, com instruções pormenorizadas sobre procedimentos operacionais avançados, visando habilitar os usuários internos a manejar plenamente as funcionalidades do sistema e a resolver eventuais problemas de forma autônoma, garantindo a continuidade eficiente das operações.
 - iii. Requerentes Externos
Voltado ao público externo, o módulo exporá os procedimentos de utilização do sistema, destacando as melhorias proporcionadas pelo novo modelo e instruindo os cidadãos quanto ao envio de solicitações e ao acompanhamento de seus respectivos processos de maneira simples e acessível.
- e. O treinamento será concluído em até 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da emissão da ordem de serviço por parte da contratante. Ao término das atividades de capacitação,



será realizada uma avaliação de desempenho para aferir o nível de compreensão dos conteúdos e a eficácia global do programa.

- f. Essa metodologia, além de assegurar a formação de competências abrangentes na utilização da solução, promove a evolução contínua dos fluxos administrativos e aprimora a qualidade dos serviços prestados à coletividade, contribuindo para o avanço e a eficiência das estruturas organizacionais.
- g. A configuração do ambiente virtual deverá observar os seguintes assuntos:
 - i. Alvará de Licença para Localização e Funcionamento / Senha NF-e;
 - ii. Renovação do Alvará de Funcionamento;
 - iii. Aprovação de Loteamentos;
 - iv. Alvará de Construção;
 - v. Habite-se;
 - vi. Licença de Demolição;
 - vii. Informações Básicas sobre o Imóvel;
 - viii. Certidões/outros sobre Imóvel;
 - ix. Alvará de Regularização com Habite-se;
 - x. Alvará de Construção Expresso;
 - xi. Recurso a Notificação e Multa;
 - xii. Multas;
 - xiii. Prorrogação de Prazo;
 - xiv. Processo de Unificação/Desmembramento/Desdobro;
 - xv. Licença para Ambulante Fenamilho/Fenapraça;
 - xvi. Revalidação de Alvará de Construção;
 - xvii. Numeração predial;
 - xviii. Redução de alíquota de IPTU.
- h. Esse planejamento visa assegurar a ativação integral do sistema dentro dos prazos estipulados, permitindo a utilização eficiente das funcionalidades imediatamente após a conclusão da etapa de implementação.
- i. Após a finalização da fase de implementação e a liberação do sistema para operação, inicia-se o período de adoção, que se estende durante a vigência contratual. Esse período contempla as seguintes atividades:



- i. Adaptação e personalização de formulários para atender às especificidades dos fluxos administrativos da instituição;
 - ii. Revisão e refinamento contínuo dos fluxos operacionais para otimizar a eficiência organizacional;
 - iii. Monitoramento do uso da solução pelos usuários, com análise de métricas como frequência de utilização e volumes processados;
 - iv. Elaboração de relatórios customizados, adaptados às demandas de cada unidade, com inclusão de indicadores e dados estratégicos.
- j. Caso o contratante manifeste interesse em realizar ajustes específicos na solução ou aprimorar fluxos operacionais internos, a contratada disponibilizará serviços adicionais de customização e parametrização, conforme condições e valores estabelecidos em comum acordo.
- k. A contratada deverá alocar um técnico dedicado exclusivamente às atividades relacionadas à implementação, assegurando suporte contínuo e proatividade na execução das tarefas. Além disso, será responsável por promover reuniões de alinhamento com as partes interessadas, objetivando discutir e definir diretrizes técnicas e estratégicas relevantes ao sucesso do projeto.

8.4 Programa de Capacitação

- a. O programa de capacitação será estruturado de forma progressiva e contínua, distribuído em etapas sucessivas, e executado por meio de uma plataforma de transmissão em tempo real que utilize recursos audiovisuais de alta tecnologia. Essa estratégia visa assegurar ampla acessibilidade e promover a participação ativa de todos os grupos de usuários.
- b. Para garantir elevados padrões de qualidade e eficiência no processo de capacitação, as atividades serão conduzidas por profissionais altamente especializados, que reúnem profundo conhecimento técnico da solução e habilidade pedagógica adequada para viabilizar uma transmissão de conteúdos clara e compreensível.
- c. Com o objetivo de reforçar e consolidar as informações apresentadas durante as sessões, serão disponibilizados materiais de apoio em formato eletrônico, abrangendo manuais detalhados, vídeos tutoriais e demais recursos complementares.
- d. O plano de capacitação será segmentado em três módulos específicos, estruturados de acordo com o perfil dos participantes:



i. Gestores

Foco em aspectos estratégicos, enfatizando o uso do sistema para aprimorar processos administrativos, otimizar a alocação de recursos e elaborar relatórios gerenciais que subsidiem decisões embasadas e eficazes.

ii. Servidores Internos:

Ênfase na capacitação técnica, apresentando procedimentos operacionais avançados a fim de habilitar os usuários internos a dominar plenamente as funcionalidades do sistema, bem como resolver possíveis incidentes de forma autônoma, garantindo a continuidade das operações com eficiência.

iii. Requerentes Externos:

Direcionado ao público externo, este módulo abordará os procedimentos de uso do sistema, evidenciando as vantagens do novo modelo e orientando os cidadãos sobre como enviar solicitações e acompanhar suas respectivas tramitações de maneira simples e acessível.

- e. O treinamento será realizado em até 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da emissão da ordem de serviço pela contratante. Ao final das atividades, ocorrerá uma avaliação de desempenho, destinada a verificar a assimilação dos conteúdos e a eficácia geral do programa de capacitação.

8.5 Serviço de Suporte Técnico

- a. Os serviços de suporte técnico são componentes essenciais para a operacionalização das soluções tecnológicas compreendidas no objeto contratual. Tais serviços cobrem, principalmente, as seguintes modalidades de atendimento:

i. Solicitação de Suporte:

- Objetivo: Oferecer assistência imediata aos usuários em qualquer demanda relacionada ao uso do sistema.
- Abrangência: Inclui desde solicitações simples, normalmente sanadas em um primeiro contato (ex.: dúvidas operacionais), até demandas mais complexas, que requeiram encaminhamento para equipes técnicas especializadas.

ii. Requisição de Serviço:

- Objetivo: Atender às necessidades dos usuários que envolvem informações ou dados não acessíveis diretamente nas funcionalidades do sistema.



- Exemplos: Configurações específicas, parametrizações pontuais, execução de rotinas administrativas, importação de dados, intervenções no banco de dados, consultas e emissão de relatórios.
- Condições: Aplicável nos casos em que tais ações não possam ser realizadas por meio das interfaces disponibilizadas na solução.

iii. Incidente:

- Definição: Consiste em qualquer interrupção inesperada de um serviço de TI ou queda em seu desempenho operacional.
- Prioridade: A restauração imediata do serviço, mesmo que provisória, conforme os prazos definidos contratualmente.
- Objetivo: Retomar a funcionalidade do sistema de modo ágil, reduzindo impactos na continuidade das atividades da CONTRATANTE.

b. Suporte Técnico Ininterrupto.

Durante toda a vigência do contrato, o sistema contará com suporte técnico ininterrupto, oferecido através de atendimento remoto e comunicação eletrônica (e-mail). Esse serviço visa:

- i. Resolver problemas relacionados ao desempenho e disponibilidade do sistema.
- ii. Esclarecer dúvidas sobre a utilização e atualizações dos produtos contratados.

c. Todas as interações realizadas no âmbito do suporte serão formalmente registradas em uma plataforma de Help Desk com chat integrado, fornecida pela CONTRATADA. Essa ferramenta permitirá:

- i. Abertura de chamados: Os usuários poderão reportar incidentes e solicitar serviços.
- ii. Emissão de relatórios detalhados: Auxiliando no acompanhamento e gestão das solicitações.
- iii. Interface em Português (Brasil): Garantindo acessibilidade e clareza para todos os envolvidos.

d. A principal meta dessa organização de suporte técnico é assegurar o pleno funcionamento da solução, oferecendo:

- i. Agilidade na resolução de incidentes: Minimizando impactos na disponibilidade e no desempenho dos serviços.
- ii. Manutenção contínua da qualidade: Cumprindo prazos pré-definidos e reduzindo eventuais interrupções nas atividades da CONTRATANTE.



- e. A seguir, apresenta-se a classificação de severidade dos incidentes, que norteará os prazos e prioridades de atendimento no âmbito do suporte técnico:

Severidade	Prazo de Resposta	Apresentação de Solução ou Alternativa
Alto	2 horas úteis	10 horas úteis após o 1º atendimento
Médio	4 horas úteis	20 horas úteis após o 1º atendimento
Baixo	8 horas úteis	40 horas úteis após o 1º atendimento

- f. Definição de Severidade:

- Alto: Incidente que causa a interrupção total ou a falha crítica de uma funcionalidade essencial do sistema, impedindo a realização de atividades finalísticas da Prefeitura de Patos de Minas. Exemplos: Sistema de emissão de notas fiscais eletrônicas fora do ar, indisponibilidade do módulo de cadastro de contribuintes.
- Médio: Incidente que causa a degradação significativa de uma funcionalidade essencial ou a interrupção de uma funcionalidade não essencial, mas que causa impacto nas operações da Prefeitura de Patos de Minas. Exemplos: Lentidão acentuada no sistema, falha na geração de relatórios, problema em uma integração com outro sistema.
- Baixo: Incidente que causa um impacto mínimo ou que possui uma solução alternativa aceitável, não impedindo a continuidade das operações da Prefeitura de Patos de Minas. Exemplos: Erro de digitação em uma mensagem, dúvida de um usuário sobre uma funcionalidade, problema de formatação em um relatório.”

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

- Emergencial:** A manutenção emergencial irá ocorrer quando houver alguma indisponibilidade em todo ou parte do sistema. No momento que ocorrerem essas indisponibilidades a CONTRATADA deverá, sem nenhum custo adicional à CONTRATANTE, restaurar a operação normal do serviço, minimizando os prejuízos à operação do negócio e garantindo assim o melhor nível de serviço e disponibilidade. As indisponibilidades devem ser atendidas de acordo com sua prioridade, impacto e urgência;
- Corretiva:** A manutenção emergencial tem como foco principal restabelecer o serviço o mais rápido possível minimizando o impacto negativo no negócio. Para isso, muitas vezes é aplicada uma solução de contorno ou reparo rápido fazendo com que o usuário volte a trabalhar de modo alternativo. Já a manutenção corretiva



será responsável por corrigir sem custo adicional para a Prefeitura de Patos de Minas o erro ou indisponibilidade apresentada, de forma definitiva. Os erros/indisponibilidades podem ser categorizados de duas maneiras:

- **Erros de Funcionamento:** Esse erro será reportado quando parte ou todo o sistema estiver indisponível ao usuário final. São exemplos desse tipo de erro: Queda total ou parcial da aplicação, relatório indisponível, erros de integração etc.
 - **Erros de Negócio:** São erros gerados pela implantação incorreta de um processo de negócio. São exemplos desse tipo de erro: Relatórios com informações divergentes, erros de fluxo de trabalho, de documentos ou informações etc.
- iii. **Legal:** As soluções oferecidas pela CONTRATADA deverão atender em sua totalidade as exigências das Leis Federais, Estaduais e Municipais aplicáveis ao processo de atendimento ao cidadão. Sendo assim, caso ocorram mudanças/atualizações nas Leis atuais ou publicação de novas Leis, a CONTRATADA deverá, sem custo adicional para a CONTRATANTE, realizar as mudanças necessárias nas soluções.

8.6 Migração de Dados

- a. Como necessidade obrigatória da presente contratação, surge a migração de dados já existentes no sistema utilizado pela Prefeitura de Patos de Minas/MG. Tendo em vista que há processos, usuários, dados, dentre outras informações, presentes no sistema atual, que são indispensáveis para a presente contratação.
- b. A importação de dados já existentes para o sistema da empresa contratada é condição obrigatória para aceitação do presente objeto, tendo em vista se tratar de item essencial para prestação dos serviços englobada por esta contratação.
- c. A migração de dados, ou seja, a transferência ou importação de dados de sistemas eventualmente utilizados (ou já utilizados) na prefeitura para o sistema fornecido pela empresa contratada, terá início imediatamente a partir da ordem de serviço e da disponibilização dos dados da prefeitura a serem transferidos ou importados.
- d. A conversão e utilização de todos os dados da prefeitura armazenados em formato digital (arquivos, softwares e/ou bancos de dados), tanto os existentes naquele momento quanto aqueles criados durante o período de parametrização do funcionamento do sistema - incluindo dados relativos ao ano corrente e anos anteriores - são de responsabilidade exclusiva da empresa que será contratada.



- e. A empresa contratada deverá executar os programas de extração e carregamento quantas vezes forem necessárias até que a migração seja concluída de maneira satisfatória.
- f. Ao transferir e utilizar todos os dados da prefeitura, a empresa contratada deverá empregar todos os processos, procedimentos, ferramentas e técnicas necessárias para migrá-los para os sistemas contratados, incluindo a realização de engenharia reversa ou inserção manual, se necessário. Caso seja necessário, a empresa contratada deverá fornecer uma cópia dos dados atuais para viabilizar o trabalho de migração.
- g. A migração não deverá acarretar qualquer perda de dados, relacionamentos, consistência ou segurança destes. Portanto, a empresa contratada deverá realizar todos os serviços de conversão, migração e reprocessamento dos dados de forma a disponibilizá-los no sistema contratual tal como estavam nos bancos de dados, sistemas e arquivos originais, assumindo a responsabilidade por quaisquer erros ou inconsistências futuras nos dados transferidos, migrados ou reprocessados.
- h. A empresa contratada deverá garantir ainda o perfeito funcionamento e atendimento do sistema contratado às necessidades da prefeitura, realizando eventuais reparos, modificações e atualizações, cuja aceitação se dará após a aprovação pelos servidores designados para acompanhar o trabalho, em conjunto com o gerente do projeto.
- i. Todo o processo de migração de dados deverá ser executado até o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a contar do envio da Ordem de Serviços. Em caso de descumprimento de tal exigência, será realizada a rescisão contratual sem qualquer tipo de prejuízo ao contratante, tendo em vista a impossibilidade de prosseguimento do processo de implantação sem a presença dos dados necessários.

8.7 Prova de Conceito

A empresa classificada em primeiro lugar deverá demonstrar o sistema:

- a. A Prova de Conceito tem como propósito validar o atendimento integral dos requisitos técnicos pela plataforma apresentada pela licitante, a fim de confirmar se a solução cumpre todas as necessidades estabelecidas por esta Administração, em conformidade com o objeto e as especificações definidas no Termo de Referência.
- b. A Prova de Conceito deve ocorrer em um ambiente único, destinado especificamente a essa demonstração, sendo vedada a utilização de quaisquer imagens ou apresentações em formato PowerPoint.



- c. Fica igualmente proibido o uso de processos que não guardem relação direta com o objeto licitado e/ou que não estejam vinculados aos fluxos definidos no item 8.3. g.
- d. Esclarece-se que promessas de atendimento ou menções sobre a possibilidade de desenvolvimento futuro não serão consideradas. A apresentação deverá evidenciar o sistema em pleno funcionamento, conforme as especificações contidas neste documento.
- e. Deve existir exclusivamente um usuário com perfil de administrador (portador de todas as permissões) habilitado.
- f. Este usuário administrador será o responsável pela configuração de permissões dos demais usuários durante a Prova de Conceito, devendo executar as seguintes ações:
 - i. Criar usuário Cidadão, com nomes e dados fornecidos pela Comissão.
 - ii. Esse usuário deve possuir apenas as permissões necessárias para a abertura de protocolos e emissão de respostas, quando requerido.
 - iii. Criar usuário Analista, também com nomes e dados fornecidos pela Comissão.
 - iv. Esse usuário deve ter somente as permissões pertinentes para tramitação de processos e emissão de respostas, quando necessário.
 - v. Não é permitido que esse usuário detenha permissões administrativas, tais como visualizar relatórios ou conceder permissões.
 - vi. Criar um usuário externo diretamente pela home deslogada.
 - vii. Simular um cenário em que o usuário, criado de forma equivocada como externo, seja alterado para interno pelo administrador, com a devida atribuição de permissões de acesso e alocação em setores.
 - viii. Efetuar novo login com esse usuário para demonstrar que o perfil foi convertido para interno, bem como para evidenciar os novos acessos (permissões) concedidos.
 - ix. Deve-se comprovar a possibilidade de criar um grupo com um nome fornecido pela Comissão, cujas permissões constituam uma combinação dos poderes mencionados anteriormente. Esse requisito visa demonstrar que o sistema não possui grupos de permissão estáticos e conta com a flexibilidade necessária para lidar com cenários imprevistos durante a vigência do contrato.
- g. Quaisquer configurações que, de acordo com os requisitos, possam ser executadas dentro do próprio sistema, devem ser apresentadas detalhadamente.
- h. A configuração do processo deverá ser realizada a partir do zero, de modo a permitir a visualização integral das funcionalidades descritas neste Termo de Referência.



8.8 Característica Gerais do Sistema

USUÁRIOS	
DESCRIÇÃO	ROTEIRO DE DEMONSTRAÇÃO
1. Criação de Contas de Pessoa Física e Jurídica O sistema deve contemplar o cadastro de contas para ambos os perfis, permitindo que todos realizem protocolos e acompanhamentos de processos de forma irrestrita. Não deve haver distinções funcionais ou restrições de acesso entre os perfis, garantindo a mesma disponibilidade de recursos.	1. Cadastro: Acessar a tela de criação de conta, escolher entre pessoa física ou jurídica e preencher os campos obrigatórios. 2. Protocolo de Teste: Finalizar o cadastro e demonstrar que ambos os perfis podem protocolar processos igualmente.
2. Associação de Usuários a Contas de Pessoa Jurídica Deve ser possível vincular um usuário a uma conta de pessoa jurídica, permitindo a gestão compartilhada de processos relacionados à organização.	1. Vincular usuário: Criar ou usar uma conta de pessoa jurídica já existente e associar outro usuário. 2. Gerenciar Acessos: Mostrar os níveis de permissão possíveis, evidenciando a segurança e a personalização no gerenciamento de processos.
3. Formulário Estruturado para Criação de Contas O cadastro deve exigir de forma obrigatória: - Nome ou Razão Social - Sobrenome ou Nome Fantasia - CPF ou CNPJ - Telefone - Endereço - Credenciais de Acesso (login e senha) Esses campos são necessários para garantir a identificação adequada do usuário e a completude das informações mínimas.	1. Exibir Campos: Mostrar o formulário com cada campo obrigatório e realçar a obrigatoriedade. 2. Validação: Preencher os campos corretamente, finalizar o cadastro e evidenciar o bloqueio caso algum campo não seja informado.
4. Credenciais de Acesso e Requisitos de Segurança As credenciais exigem senhas com letras maiúsculas, minúsculas, números e símbolos. O acesso é liberado apenas após confirmação de e-mail, que deve ocorrer de forma automática, sem intervenção manual. Caso o usuário não valide o e-mail, a conta permanece sem confirmação.	1. Criar Senha Segura: Inserir credenciais atendendo aos requisitos (caracteres e complexidade). 2. Confirmar E-mail: Exibir a mensagem de validação encaminhada e, sem a confirmação, demonstrar a impossibilidade de login.



5. Mensagens Informativas e Detalhadas O sistema deve informar claramente situações de: a) Tentativa de acesso sem confirmação de conta, exibindo a necessidade de validação e a opção de reenvio do e-mail de confirmação. b) Erros como senha incorreta ou conta não confirmada, fornecendo instruções objetivas para resolução, promovendo uma experiência de uso intuitiva e resolutiva.	1. Simular Erro de Acesso: Tentar entrar sem confirmar a conta e demonstrar a mensagem que sugere o reenvio de confirmação. 2. Senha Incorreta: Inserir uma senha errada para evidenciar o alerta e as instruções de correção fornecidas pelo sistema.
6. Recuperação de Senha Deve existir a opção de “Esqueci minha senha”, que inicia o processo de recuperação via e-mail. O sistema envia instruções ao usuário para redefinir a senha com segurança, preservando a integridade das credenciais.	1. Acessar “Esqueci minha senha”: Solicitar redefinição indicando o e-mail cadastrado. 2. Redefinir Credencial: Exibir a mensagem recebida e concluir o processo de configuração de nova senha, mantendo as regras de segurança.
7. Configuração de Autenticação Avançada O sistema deve permitir a configuração para exigir autenticação robusta (p.ex. Certificado ICP-Brasil ou login gov.br) em determinados tipos de protocolos, reforçando a segurança sempre que processos mais sensíveis forem protocolados.	1. Habilitar Autenticação Avançada: Acessar a área de configurações e escolher Certificado ICP-Brasil ou login gov.br para protocolos específicos. 2. Protocolo Requerido: Demonstrar que, ao iniciar o protocolo de um processo configurado, a verificação adicional é solicitada.
8. Definição de Permissões para Protocolar Processos Específicos A solução deve viabilizar que apenas contas com permissões adequadas possam protocolar certos tipos de processos, garantindo restrição de acesso para demandas mais sensíveis.	1. Atribuir Permissões: Demonstrar como definir, no painel de administração, quais contas podem protocolar processos especiais. 2. Teste de Bloqueio: Tentar protocolar sem as devidas permissões, exibir o bloqueio e, em seguida, conceder permissão para evidenciar a liberação.
9. Gestão de Usuários e Mecanismo de Bloqueio O sistema deverá disponibilizar uma tela de administração para gerenciar usuários, incluindo a funcionalidade de bloqueio de usuários, impedindo totalmente seu acesso à plataforma. Esse bloqueio deve ser imediato e permanente até que seja revertido pela administração.	1. Acessar Gestão de Usuários: Mostrar a tela de administração, onde são listados todos os usuários. 2. Demonstrar Bloqueio: Selecionar um usuário e acionar o comando de bloqueio, evidenciando a mudança de status na interface.
10. Mensagem de Bloqueio ao Tentar Login Em caso de [usuário bloqueado], se este tentar efetuar login, o sistema deverá exibir uma mensagem informativa especificando que seu acesso foi suspenso, garantindo clareza sobre a razão de não conseguir entrar na plataforma.	1. Tentativa de Login: Usar as credenciais do usuário bloqueado e demonstrar a mensagem de bloqueio exibida. 2. Validação de Interface: Mostrar que o sistema não permite prosseguir e orienta sobre a condição de bloqueio.



11. Visualização Detalhada e Unificada de Informações de Usuários A solução deve proporcionar uma visão integrada dos dados de cada usuário, exibindo em um único local: ▪ E-mail ▪ Nome ▪ CPF ▪ Telefone ▪ Endereço ▪ Status de acesso ▪ Processos na caixa de entrada ▪ Setores atribuídos ▪ Permissões ▪ Processos acessados ▪ Processos protocolados Esses dados devem ser organizados de forma clara e objetiva para simplificar a análise e o monitoramento de atividades.	1. Selecionar Usuário: No painel de administração, clicar em um usuário para visualizar os dados. 2. Exibir Informações: Confirmar que todos os campos (e-mail, nome, CPF, status etc.) aparecem de forma clara e centralizada.
12. Ferramenta de Busca de Usuários O sistema deverá conter uma ferramenta de busca eficiente para localizar usuários por meio de filtros como: ▪ Nome ▪ CPF ▪ E-mail ▪ Cargo	1. Acessar Campo de Pesquisa: Mostrar como digitar um critério (por exemplo, CPF ou nome). 2. Aplicar Filtros: Demonstrar o uso de múltiplos filtros (como cargo e e-mail) e confirmar que o sistema retorna somente os usuários correspondentes.
13. Pré-Cadastro de Usuários O sistema deve permitir que administradores façam o pré-cadastro de usuários, enviando um link de confirmação para que o convidado complemente suas informações pessoais e finalize a conta.	1. Efetuar Pré-Cadastro: Acionar a opção “Pré-cadastrar usuário” e preencher dados básicos (e-mail, nome etc.). 2. Conferir Link de Confirmação: Mostrar o envio automático do e-mail de convite para que o usuário conclua seu registro. 3. Finalizar Cadastro: Ao clicar no link, o convidado insere as informações pendentes e confirma a criação da conta.



14. Gerenciamento de Status de Usuários e Substituto O sistema deve possibilitar a configuração de status como: 1) Férias 2) Viagem 3) Licença 4) Desativado Usuários nesses status não poderão receber novos processos. Ao alterar o status, deve-se indicar um substituto que receberá automaticamente todos os processos pendentes, garantindo continuidade operacional.	1. Definir Status: Selecionar um usuário e alterar seu status (por exemplo, "Férias"). 2. Designar Substituto: Escolher outro usuário para receber os processos pendentes. 3. Verificar Redistribuição: Simular a chegada de um novo processo, confirmando que o sistema o atribui diretamente ao substituto.
15. Criação e Configuração de Níveis de Acesso (Permissões) via Interface O sistema deverá oferecer recursos para criar e configurar níveis de acesso ou permissões de forma visual, sem utilização de linguagens de programação. Tais permissões serão definidas de modo personalizado, de acordo com as necessidades da organização, permitindo granularidade no controle das ações dos usuários.	1. Acessar Painel de Configurações: Demonstrar a tela onde o gestor cria ou edita níveis de acesso. 2. Definir Ações Permitidas: Escolher as ações que cada nível poderá realizar (por exemplo, aprovar processos, excluir registros etc.). 3. Salvar Configuração: Finalizar a criação de um novo nível, evidenciando que não é necessário qualquer conhecimento de programação.
16. Atribuição de Múltiplos Níveis de Permissão a Usuários Usuários poderão acumular diversos níveis de permissão, sem limite, possibilitando que exerçam diferentes funções dentro da plataforma. Não há necessidade de criar contas separadas para cada função; o sistema deve gerenciar internamente essas permissões.	1. Selecionar Usuário: No painel de gestão de usuários, escolher um usuário específico. 2. Adicionar Permissões: Vincular diversos níveis (por exemplo, "Analista" e "Administrador") a esse usuário. 3. Visualizar Permissões: Exibir no perfil do usuário as permissões acumuladas, confirmando a flexibilidade no sistema.
17. Troca Simplificada de Grupos de Permissionamento A mudança de nível de acesso (por exemplo, "Analista" para "Administrador") deve ser feita sem necessidade de novo login ou múltiplas contas. Essa transição deve ser simples e intuitiva, garantindo agilidade nas operações diárias.	1. Entrar com Usuário Multi-Permissão: Demonstrar login de um usuário com mais de um nível de acesso. 2. Alternar Permissão: Na interface do sistema, trocar de "Analista" para "Administrador" com poucos cliques. 3. Verificar Funcionalidades: Comprovar que as funções exclusivas do novo nível de permissão ficam imediatamente disponíveis, sem precisar encerrar sessão.



18. Criação e Configuração de Grupos de Permissão pelos Gestores O sistema deve possibilitar a gestores de usuários a criação de grupos de permissão de maneira livre, sem limite de quantidade. Esses grupos serão definidos diretamente na interface, detalhando as ações permitidas para cada um, sem ligação com setores ou órgãos cadastrados na plataforma, mas sim atrelados ao perfil do usuário.	1. Acessar Área de Grupos: Mostrar onde o gestor visualiza e gerencia os grupos de permissão. 2. Criar Novo Grupo: Definir nome (por exemplo, "Suporte Avançado") e as ações permitidas. 3. Vincular Usuários: Atribuir o grupo recém-criado a um ou mais usuários, ressaltando a independência de qualquer setor/órgão e a flexibilidade de configuração.
19. Flexibilidade e Independência de Setores/Órgãos A criação e configuração de permissões não deve depender de setores ou órgãos cadastrados. As permissões devem estar focadas no perfil do usuário, favorecendo a customização conforme a função exercida e garantindo que a estrutura de setores/órgãos não limite as possibilidades de configuração.	1. Mostrar Estrutura de Permissões: Exibir que a definição de grupos de permissão é baseada em perfis de usuário, e não em setores/órgãos. 2. Demonstrar Independência: Criar um grupo de permissão sem qualquer associação prévia a uma área ou departamento, confirmando que a vinculação é orientada apenas ao perfil.



20. O sistema deverá permitir criar e gerenciar perfis de permissionamento. A fornecedora deverá, de forma pré-configurada, disponibilizar os seguintes perfis: Analista, o qual poderá ativar e desativar as seguintes ações a partir da interface da solução: 1. Poder acessar a seção de gestão de usuários; 2. Poder bloquear o acesso de um usuário; 3. Poder protocolar um processo; 4. Poder corrigir um processo e reenviar para análise; 5. Poder trocar o usuário responsável pela análise em um processo que esteja em andamento; 6. Poder analisar um processo; 7. Poder devolver um processo ao requerente, para que efetue correções; 8. Poder escolher quais campos de um processo que poderão ser corrigidos pelo requerente; 9. Poder alterar o usuário requerente responsável pelo protocolo; 10. Poder efetuar o deferimento de um processo; 11. Poder pré visualizar um documento que será expedido pela solução em um processo; 12. Poder efetuar o indeferimento de um processo; 13. Poder assinar um documento que será expedido pela solução em um processo; 14. Poder visualizar documentos expedidos pela solução em um processo; 15. Poder invalidar documentos expedidos pela solução em um processo; 16. Poder acessar área com informações internas de um processo; 17. Poder efetuar a geração de um relatório com as informações atuais de um processo;	a) Acessar a interface de gestão de permissões com um usuário gestor, definir permissões a um usuário designado pela Comissão de Avaliação e demonstrar sua usabilidade: a.1) adicionando a permissão e demonstrando-a. a.2) removendo a permissão e demonstrando a tentativa com o usuário designado.
21. Requerente, o qual poderá ativar e desativar as seguintes ações a partir da interface da solução: 1. Poder protocolar um processo; 2. Poder corrigir um processo e reenviar para análise; 3. Poder visualizar documentos expedidos pela solução em um processo; 4. Poder corrigir um processo e reenviar para análise;	a) Acessar a interface de gestão de permissões com um usuário gestor, definir permissões a um usuário designado pela Comissão de Avaliação e demonstrar sua usabilidade: a.1) adicionando a permissão e demonstrando-a. a.2) removendo a permissão e demonstrando a tentativa com o usuário designado.



22. Administrador, o qual poderá ativar e desativar as seguintes ações a partir da interface da solução: 1. Poder acessar a seção de gestão de usuários; 2. Poder bloquear o acesso de um usuário; 3. Poder atribuir usuários em perfis de permissões; 4. Poder efetuar a criação e configuração de setores organizacionais; 5. Possibilitar a criação de um processo de licenciamento e configuração do seu formulário; 6. Poder trocar o usuário responsável pela análise em um processo que esteja em andamento; 7. Poder analisar um processo; 8. Poder devolver um processo ao requerente, para que efetue correções; 9. Poder escolher quais campos de um processo que poderão ser corrigidos pelo requerente; 10. Poder alterar o usuário requerente responsável pelo protocolo; 11. Poder efetuar o deferimento de um processo; 12. Poder pré visualizar um documento que será expedido pela solução em um processo; 13. Poder efetuar o indeferimento de um processo; 14. Poder assinar um documento que será expedido pela solução em um processo; 15. Poder visualizar documentos expedidos pela solução em um processo; 16. Poder invalidar documentos anexados pelo requerente solução em um processo; 17. Poder efetuar a geração de um relatório com as informações atuais de um processo; 18. Poder gerar relatórios no formato .pdf e .csv sobre protocolos de um tipo de processo. 19. Poder visualizar tela com estatísticas gerenciais; 20. Poder visualizar e pegar processos de inboxes de outros usuários; 21. Poder acessar a tela destinada ao envio de documentos aos SISOBRA.	a) Acessar a interface de gestão de permissões com um usuário gestor, definir permissões a um usuário designado pela Comissão de Avaliação e demonstrar sua usabilidade: - a.1) adicionando a permissão e demonstrando-a. - a.2) removendo a permissão e demonstrando a tentativa com o usuário designado.
---	---

CONFIGURAÇÃO DE PROCESSOS	
DESCRIÇÃO	ROTEIRO DE DEMONSTRAÇÃO



1. O sistema deverá fornecer uma funcionalidade especializada de criação de formulários sem necessidade de programação (no-code), possibilitando o gerenciamento autônomo de cada processo. Essa ferramenta permitirá que cada usuário configure, de maneira detalhada, os campos do formulário por meio de uma interface gráfica, eliminando a exigência de qualquer tipo de codificação (inclusive variantes de linguagens de programação) ou troca de dados em formato atributo-valor. Dessa forma, a configuração dos processos se torna simples e acessível, mesmo sem conhecimento técnico avançado.	1. Acesse o módulo de criação de formulários do sistema. 2. Selecione a opção para iniciar um novo formulário dentro de um processo específico. 3. Observe que não é necessário inserir códigos ou editar atributos em formato atributo-valor para definir campos e propriedades. 4. Comprove que cada ajuste (como adicionar, mover ou excluir campos) é feito por meio de cliques e configurações na interface gráfica.
2. O sistema prevê que cada campo seja adicionado ao processo apenas ao ser selecionado na interface, sem exigir qualquer tipo de script, variante de linguagem de programação ou troca de dados estruturados em formato atributo-valor. Dessa forma, a inclusão de cada componente é feita por meio de comandos na interface visual, assegurando que o usuário não dependa de conhecimento técnico avançado para personalizar o formulário.	1. Abra a tela de edição de um formulário existente ou crie um novo formulário. 2. Mostre que, para adicionar um elemento (por exemplo, um "Campo Remetente"), basta clicar ou arrastar o componente desejado até a área de criação do formulário. 3. Confirme que não é necessário editar nenhum arquivo de configuração ou inserir código. 4. Salve as alterações para comprovar que a nova estrutura foi incluída apenas por seleção visual. 5. Realize a breve visualização do resultado final no formulário para ilustrar que o elemento foi corretamente adicionado.
3. Permite identificar o setor ou usuário responsável pelo envio do processo. Esse campo deverá ser configurável e possibilitará associar de forma clara quem originou a demanda. Em termos técnicos, a aplicação disponibiliza esse componente como um elemento de formulário pré-definido, sendo possível ajustá-lo conforme as necessidades do contratante, sempre sem utilização de código ou atributos em formato texto-valor.	1. Abra o construtor de formulários e escolha um novo campo "Remetente". 2. Arraste ou clique para inserir o "Campo Remetente" na posição desejada no formulário. 3. Mostre como definir o rótulo (por exemplo, "Departamento de Origem"). 4. Ajuste as propriedades do campo, se necessário (por exemplo, torná-lo obrigatório).
4. Possibilita indicar o setor ou usuário responsável pelo recebimento do processo, assegurando o correto direcionamento para prosseguimento ou análise. O sistema disponibiliza esse campo como um componente padrão, eliminando a necessidade de programação para sua inclusão ou personalização.	1. Com o formulário aberto no construtor, selecione o campo "Destinatário". 2. Mostre como o sistema armazena essa escolha, sem expor quaisquer configurações em código. 3. Finalize o formulário para verificar que o campo permite definir corretamente o setor ou usuário que receberá o processo.



5. Configura um campo de texto simples, destinado a exibir mensagens fixas ou informações estáticas no formulário. Esse elemento não permite formatação adicional, sendo indicado para inserção de rótulos ou avisos que não exijam estilização complexa.	1. Na tela de construção do formulário, localize o elemento "Texto Simples". 2. Arraste-o para o local desejado no formulário (por exemplo, para inserir um título). 3. Editar o texto para uma mensagem fixa, como "Informe os dados abaixo". 4. Salvar as configurações e visualizar para confirmar que o texto estático aparece conforme definido. 5. Verificar que a formatação é limitada ao texto puro, sem opções avançadas.
6. É um campo projetado para entrada de textos extensos, sem formatação, permitindo que o usuário registre descrições, observações. O componente pode ter seu tamanho ajustado para melhorar a disposição visual no formulário, tudo por meio de configurações acessíveis via interface gráfica, sem necessidade de manipulação de atributos técnicos em formato de programação.	1. Insira o componente "Área de Texto" em uma nova linha do formulário. 2. Mostre como ajustar a altura ou largura do campo no construtor (quando compatível com o layout). 3. Salve e apresente o resultado no formulário, escrevendo um texto como exemplo. 4. Demonstre que não há formatação de texto (ex.: negrito, itálico) neste campo.
7. Trata-se de um campo que suporta formatação de texto (como negrito, itálico e listas), possibilitando a inserção de conteúdos estruturados dentro do formulário.	1. Adicione o campo "Texto Avançado" no formulário em outra sessão. 2. Demonstre a barra de ferramentas de formatação (negrito, itálico, listas), inserindo um breve texto de teste. 4. Salve e visualize o formulário, confirmando que o conteúdo formatado aparece corretamente.
8. Permite ao usuário escolher apenas uma opção dentre várias pré-definidas. O sistema oferece a capacidade de adicionar cada opção individualmente, simplificando a configuração. Novamente, esse processo não deve requerer scripts ou atributos, pois a interface gráfica contempla toda a parametrização.	1. Selecione o componente "Campo de Seleção Única" e insira-o no formulário. 2. Acesse a configuração do campo para adicionar as opções (por exemplo: "Opção A", "Opção B", "Opção C"). 3. Salve a edição e visualize o campo, comprovando que apenas uma escolha pode ser feita. 4. Demonstre a seleção de uma das opções no preenchimento do formulário.
9. Permite selecionar diversas opções de um conjunto pré-definido de alternativas. Esse campo é indicado quando o processo requer múltiplas respostas simultâneas.	1. Inclua o "Campo de Seleção Múltipla" na página do formulário. 2. Salve a configuração e, ao preencher o formulário, marque múltiplas opções para ilustrar o funcionamento.



10. Consiste em uma lista suspensa (drop-down) na qual o usuário pode escolher uma única opção dentre inúmeras alternativas.	1. Na interface de criação do formulário, posicione o “Campo de Seleção em Lista”. 2. Insira as opções de forma manual (item a item). 3. Salve para verificar o drop-down. 4. Demonstre a seleção de um item, enfatizando que não houve programação envolvida.
11. Facilita o upload de arquivos diretamente no formulário. É possível restringir os tipos de arquivos suportados, permitindo formatos como PDF, PNG, IMG, JPG, JPEG, DWG, MP3, MP4, KML, ZIP, XLSX, webP, DXF, GPKG e SHP. A definição dessas extensões ocorre no próprio configurador do campo, sem a necessidade de modificar scripts ou realizar trocas de dados em formato atributo-valor.	1. Arraste o “Campo de Anexo” até a área do formulário onde deseja que o anexo seja inserido. 2. Mostre a lista de formatos aceitos (por exemplo, PDF, PNG, etc.) e configure-os conforme a necessidade. 3. Salve e teste a funcionalidade anexando um arquivo de um formato suportado.
12. O sistema possibilita reorganizar o layout dos campos em diferentes colunas, ajustando as larguras e o arranjo visual de cada elemento. Isso viabiliza a criação de formulários mais estruturados, de modo que campos relacionados possam ser dispostos lado a lado, tudo definido através de opções gráficas de configuração, sem programação.	1. No construtor, selecione vários campos já inseridos (por exemplo, “Remetente”, “Destinatário” e “Texto Simples”). 2. Arraste os campos para as colunas desejadas e ajuste a largura de cada um. 3. Salve e visualize o formulário para confirmar a nova disposição dos campos. 4. Ressalta que nenhuma linha de código foi alterada para mudar o layout.
13. Durante a configuração de cada campo, o usuário pode optar por torná-lo invisível no momento do preenchimento do formulário, mantendo-o disponível apenas internamente ou para uso posterior. Essa característica é importante quando se deseja que certas informações fiquem restritas ou sejam preenchidas automaticamente por regras do sistema, sem a intervenção direta do usuário.	1. Selecione um campo já incluído no formulário ou insira um novo. 2. Nas propriedades do campo, marque a opção “Oculto”. 3. Salve e visualize o formulário como usuário final para confirmar que o campo não aparece. 4. Exiba com permissão adequada que o campo ainda existe internamente, apenas está oculto.
14. O sistema oferece a possibilidade de configurar campos para que seja exclusivamente de leitura, impedindo que o usuário final altere o conteúdo.	1. No construtor, escolha um campo e vá às suas configurações. 2. Marque a caixa ou opção “Somente Leitura”. 3. Salve e teste o formulário: o campo aparecerá, mas sem permissão de edição. 4. Tente clicar ou digitar no campo para demonstrar que não é possível alterar o conteúdo.



15. Espera-se que seja possível definir determinados campos como mandatórios, bloqueando a conclusão do processo caso não sejam preenchidos. A configuração de obrigatoriedade é feita diretamente na interface de ajustes do campo, sem inserir comandos em linguagens de programação.	1. Edite um campo já inserido ou adicione um novo campo qualquer. 2. Marque a opção “Obrigatório” ou similar para esse campo. 3. Salve e abra o formulário para preenchimento de teste. 4. Tente prosseguir sem preencher o campo obrigatório para demonstrar a mensagem de alerta ou bloqueio.
16. O sistema deve possibilitar a inclusão de textos de ajuda ao lado de cada campo, fornecendo instruções ou informações complementares para o usuário. Esses textos podem conter links, hiperlinks, imagens ou conteúdo explicativo, tudo configurado sem a necessidade de criar ou editar scripts. Dessa forma, a experiência de uso é enriquecida e o preenchimento do formulário se torna mais intuitivo.	1. Escolha um campo e abra suas configurações no construtor. 2. Localize a opção para inserir o “Texto de Ajuda Lateral”. 3. Inclua um hiperlink ou imagem demonstrativa (ex.: link para um manual ou ícone explicativo). 4. Salve e visualize o formulário, observando que o texto lateral aparece ao lado do campo. 5. Clique ou passe o mouse sobre o texto de ajuda para evidenciar as instruções adicionais, sem nenhum código envolvido.
17. Durante a configuração de processos, o sistema deve possibilitar a definição de critérios de validação para os valores que os requerentes preenchem. Esses critérios podem se basear em parâmetros como limites mínimos ou máximos, requisitos legais específicos ou comparações de dados oriundos de fontes integradas ou adicionadas à plataforma. Exemplos: - Validações lastreadas em zoneamento urbano ou cadastros municipais previamente incorporados ao sistema.	1. Inicie a criação de um processo no sistema, acessando o construtor de formulários. 2. Selecione um campo e configure critérios de validação, como um limite mínimo ou máximo de valores. 3. Adicione um critério de validação baseado em dados externos (ex.: zoneamento urbano), mostrando como esses dados estão integrados ou foram adicionados ao sistema. 4. Tente finalizar o preenchimento do formulário sem atender ao critério de validação. Demonstre que o sistema impede a conclusão, exibindo uma mensagem de alerta. 5. Corrija o valor para atender ao critério de validação e conclua o formulário, evidenciando que a validação foi efetivamente aplicada.



18. O sistema deve permitir a configuração de preenchimento automático em determinados campos, com base nas informações inseridas em outros campos ou em dados provenientes de fontes externas (por exemplo, arquivos CSV ou integrações). Exemplos: - Preenchimento automático do endereço de um empreendimento a partir do CEP. - Preenchimento automático de informações do empreendimento com base em um CNPJ.	1. No construtor de formulários, insira dois campos (por exemplo, "CEP" e "Endereço"). 2. Configure o segundo campo ("Endereço") para preenchimento automático a partir do valor inserido no primeiro ("CEP"), habilitando a busca em uma fonte de dados integrada ou importada via CSV. 3. Salve e teste o formulário. Digite um CEP válido para observar o preenchimento automático do endereço.
19. O sistema deve suportar campos dinâmicos, que só ficam visíveis ao usuário se as informações de outros campos atenderem a condições de um gatilho previamente definido. Dessa forma, o formulário se adapta conforme o preenchimento, exibindo ou ocultando campos específicos de acordo com regras estabelecidas pelo configurador.	1. Ainda no construtor, inclua dois campos, por exemplo "Possui Projeto Arquitetônico?" (Campo de Seleção Única: Sim/Não) e "Informe o responsável pelo projeto" (Área de Texto). 2. Configure um gatilho que exiba "Informe o responsável pelo projeto" somente se a resposta para "Possui Projeto Arquitetônico?" for "Sim". 3. Salve e visualize o formulário, preenchendo o campo "Possui Projeto Arquitetônico?" como "Não" para confirmar que o outro campo permanece oculto. 4. Altere a resposta para "Sim" e observe a aparição dinâmica do campo adicional.
20. O sistema deve disponibilizar a configuração de campos repetitivos, viabilizando a adição de múltiplas instâncias de um mesmo campo. A interface deverá conter um botão de repetição que, ao ser acionado pelo usuário, gera novos campos idênticos ao original, permitindo o preenchimento de diversas informações sem a necessidade de configurar cada campo individualmente no construtor.	1. No construtor de formulários, insira um campo qualquer (por exemplo, "Documento Anexo" ou "Item da Lista"). 2. Ative a opção de campos repetitivos, incluindo o botão de repetição para criar quantos campos iguais o usuário necessitar. 3. Salve e visualize o formulário. Clique no botão de repetição para demonstrar a criação de novas instâncias do mesmo campo. 4. Preencha cada instância criada para mostrar que o sistema trata todos como campos independentes.



21. O sistema deve permitir o estabelecimento de regras de validação para os campos do formulário, incluindo: 1. Número máximo e mínimo de caracteres para campos de texto. 2. Caracteres proibidos para campos de texto. 3. Limites de tamanho para arquivos anexados (por exemplo, restringir o envio de arquivos acima de um determinado tamanho).	1. Configure um campo de texto (por exemplo, "Nome do Projeto") definindo o número mínimo de caracteres (5) e máximo (50). 2. Adicione uma regra para proibir certos caracteres (por exemplo, "@" ou "#"). 3. Inclua um "Campo de Anexo" e limite seu tamanho máximo para 5 MB. 4. Tente preencher o campo de texto com menos de 5 caracteres e observe o aviso de erro ao salvar. 5. Anexe um arquivo maior que o limite estabelecido e mostre que o sistema bloqueia o upload, evidenciando a funcionalidade de validação sem uso de programação.
22. Para que um novo processo fique disponível para protocolo com todos os campos descritos, o sistema exige passos básicos para configuração de forma simples e prática: 1. Criação de um novo formulário: inicia-se o desenvolvimento do formulário desejado. 2. Configuração de título e campos: define-se o rótulo (título) do formulário e selecionam-se os campos que farão parte dele, aplicando critérios de validação, campos repetitivos, fórmulas, etc. 3. Habilitação do formulário: ao concluir a configuração, o formulário é habilitado para uso, tornando-se disponível aos requerentes que desejem protocolar um novo processo.	1. Clique em "Novo Formulário" no sistema, iniciando o processo de criação. 2. Defina um título adequado para o processo (por exemplo, "Protocolo de Obras"). 3. Selecione e configure cada campo que será utilizado (por exemplo, campos de validação, preenchimento automático, campos repetitivos). 4. Aplique as regras de validação e salve o formulário, revisando se todas as configurações (fórmulas, gatilhos, limites) foram corretamente inseridas. 5. Habilite o formulário, tornando-o disponível para os usuários. Demonstre que agora o processo aparece como opção para protocolo, com todos os campos e funcionalidades ativos.
23. O sistema deverá permitir a configuração granular dos níveis de acesso aplicáveis a remetentes e destinatários nos processos administrativos, tanto no momento da criação quanto no encaminhamento a outros envolvidos. Essa funcionalidade garantirá um controle preciso das permissões concedidas a cada ator processual, prevenindo acessos indevidos e promovendo maior segurança, personalização e eficiência na gestão documental e administrativa.	1. Acesse o módulo de administração de processos e selecione um processo ativo. 2. Localize a opção de configuração de permissões e identifique os níveis de acesso disponíveis. 3. Configure um remetente com permissões amplas e um destinatário com permissões restritas. 4. Encaminhe o processo e demonstre que o destinatário possui limitações de ações conforme configurado. 5. Valide que um usuário não autorizado não pode executar ações restritas, assegurando a eficácia da configuração de acesso.



24. O sistema deverá disponibilizar uma interface dedicada, intuitiva e acessível para a configuração dos níveis de acesso, garantindo que o usuário possa definir permissões sem necessidade de intervenções técnicas ou uso de linguagem de programação. As permissões deverão ser organizadas de forma categorizada, proporcionando uma visualização clara e facilitando a edição dos níveis atribuídos a cada envolvido no processo.	1. Acesse a interface de configuração de permissões dentro do sistema. 2. Demonstre que a tela apresenta todas as permissões disponíveis, organizadas de forma categorizada. 3. Configure permissões específicas para um usuário e salve as alterações. 4. Mostre que o usuário configurado possui apenas as ações permitidas, validando que a configuração é aplicada corretamente.
25. O sistema deverá permitir a configuração das seguintes ações processuais, conforme o nível de acesso atribuído a cada usuário: 1. Encerrar processo 2. Desarquivar processo 3. Encaminhar processo 4. Criar despachos 5. Analisar processo 6. Alterar solicitante do processo 7. Edição do processo 8. Gerenciar prazos do processo 9. Gerenciar documentos ou artefatos públicos 10. Gerenciar etiquetas 11. Assinaturas	1. Acesse a interface de configuração de permissões e localize a lista de ações processuais. 2. Selecione um usuário e configure permissões específicas (ex.: conceder permissão para “Encaminhar processo”, mas restringir “Encerrar processo”). 3. Salve e visualize a interface de gestão do processo com esse usuário logado. 4. Demonstre que o usuário pode encaminhar o processo, mas não pode encerrá-lo. 5. Valide que as ações processuais atribuídas foram corretamente aplicadas e respeitadas pelo sistema.
26. O sistema deverá possibilitar a configuração personalizada dos níveis de acesso para remetentes e destinatários em cada processo, permitindo que cada fluxo tenha permissões distintas conforme sua necessidade. A configuração deverá ser realizada por meio de uma interface intuitiva, sem necessidade de intervenção técnica ou programação, garantindo flexibilidade na gestão de acessos e permissões.	1. Crie dois processos diferentes e configure níveis de acesso distintos para remetentes e destinatários. 2. No primeiro processo, conceda permissões amplas para um usuário. 3. No segundo processo, restrinja as permissões desse mesmo usuário. 4. Demonstre que, ao acessar cada processo, o usuário visualiza permissões diferentes conforme a configuração aplicada. 5. Valide que o sistema respeita as regras personalizadas por processo.



27. O sistema deverá permitir a configuração de níveis de acesso tanto para usuários internos (vinculados à organização) quanto para usuários externos (terceiros ou parceiros), independentemente da hierarquia ou setor. Essa funcionalidade garantirá controle uniforme sobre acessos e permissões, independentemente do perfil do usuário.	1. Configure um usuário interno com permissões amplas dentro de um processo. 2. Configure um usuário externo com permissões restritas no mesmo processo. 3. Demonstre que o usuário externo só pode visualizar informações, enquanto o usuário interno pode executar ações administrativas. 4. Enfatize que essa distinção foi feita sem programação, apenas por meio da interface de permissões. 5. Valide que cada usuário tem acesso apenas ao que foi permitido pelo administrador do sistema.
28. O sistema deverá permitir a definição prévia do nível de acesso do remetente e do destinatário no momento do protocolo do processo, garantindo que as permissões sejam aplicadas desde a sua criação. Os níveis mínimos a serem contemplados incluem: 1. Acesso irrestrito: permite a realização de todas as ações disponíveis. 2. Acesso intermediário: restringe o usuário a um conjunto configurável de ações. 3. Acesso restrito: concede apenas permissão de visualização, sem possibilidade de alterações ou execução de ações.	1. No momento de criar um novo processo, acesse a configuração de nível de acesso. 2. Defina um remetente com acesso total, um destinatário com acesso intermediário e outro destinatário com acesso apenas para visualização. 3. Finalize o protocolo e visualize o processo logado com cada usuário. 4. Demonstre que cada um possui apenas as permissões atribuídas. 5. Valide que a configuração prévia de acesso foi respeitada pelo sistema.
29. O sistema deverá permitir que, no momento do encaminhamento, seja configurado o nível de acesso do destinatário, garantindo que suas permissões sejam ajustadas conforme a necessidade do fluxo do processo. As opções de nível de acesso devem ser as mesmas aplicáveis no protocolo inicial: irrestrito, intermediário e restrito (apenas visualização).	1. Acesse um processo já protocolado e selecione a opção de encaminhamento. 2. Escolha um destinatário e configure um nível de acesso intermediário para ele. 3. Envie o processo e, em seguida, faça login com esse destinatário. 4. Demonstre que ele possui apenas as permissões concedidas no encaminhamento. 5. Valide que a restrição configurada foi aplicada corretamente.



30. O sistema deverá garantir que, caso os níveis de acesso sejam modificados após o protocolo, as alterações sejam automaticamente aplicadas aos processos já protocolados e aos usuários envolvidos. Isso garantirá que as permissões estejam sempre atualizadas, evitando acessos indevidos e garantindo a conformidade com as regras de controle de permissões ao longo de todo o ciclo de vida do processo.	1. Configure permissões iniciais para um grupo de usuários em um processo já protocolado. 2. Altere os níveis de acesso desses usuários após o protocolo. 3. Acesse o processo com um usuário afetado pela mudança e valide que suas permissões foram atualizadas automaticamente. 4. Demonstre que um usuário que tinha acesso irrestrito agora possui acesso intermediário, conforme a nova configuração. 5. Valide que todas as permissões são atualizadas em tempo real, sem necessidade de reconfiguração manual para cada processo.
31. Carta de Serviços O sistema deverá exibir uma carta de serviços, listando todos os assuntos disponíveis. Cada assunto deve conter nome e descrição detalhada, apresentando de forma organizada as opções de protocolo para o usuário.	1. Acessar a Carta de Serviços: Exibir lista de assuntos, com nome e descrição de cada item. 2. Ver Detalhes: Selecionar um assunto para confirmar as informações e orientações apresentadas.
32. Definição de Setores Responsáveis Para cada processo, o sistema deve possibilitar a definição de setores responsáveis, assegurando que os processos sejam direcionados à unidade adequada.	1. Vincular Setor: Na tela de configuração do processo, selecionar o setor responsável. 2. Confirmar Atribuição: Demonstrar a associação e garantir que o sistema reconheça o setor ao abrir o processo.
33. Busca por Títulos de Processos O sistema deve permitir buscas por títulos de processos, facilitando a localização e a administração dos protocolos.	1. Utilizar Campo de Pesquisa: Digitar parte ou todo o título e demonstrar a lista de resultados correspondentes.
34. Criação de Categorias Deverá ser possível criar categorias para organizar a carta de serviços, agrupando os assuntos por temas ou áreas de interesse.	1. Criar Categoria: Exibir a funcionalidade de adicionar uma nova categoria e agrupar os processos correspondentes. 2. Verificar Organização: Mostrar que a carta de serviços é reestruturada e exibe os assuntos categorizados adequadamente.
35. Habilitar/Desabilitar Formulários O sistema deverá permitir habilitar ou desabilitar formulários, de modo a controlar a disponibilidade de protocolos referentes a determinados assuntos.	1. Selecionar Formulário: Escolher um formulário e desabilitá-lo. 2. Validar Efeito: Mostrar que, ao tentar acessar o assunto desabilitado, o formulário não está disponível. 3. Reabilitar: Reativar o formulário e comprovar o restabelecimento do acesso.



36. Limitação de Solicitação com Base no Nível de Permissão Será possível restringir a solicitação de processos conforme o nível de permissão do usuário, reforçando o controle de acesso e a segurança.	1. Configurar Permissão: Determinar qual nível de usuário tem acesso ao processo em questão. 2. Teste de Acesso: Logar como um usuário sem a permissão necessária e demonstrar a restrição ao formulário. Em seguida, logar como usuário autorizado para validar o acesso liberado.
37. Formulário Configurado Ao selecionar um processo, o sistema deve redirecionar para um formulário configurado conforme especificações da contratante, contendo: ▪ Campos pré-definidos ▪ Validações automáticas ▪ Textos de ajuda exibidos lateralmente	1. Escolher Processo: Selecionar um assunto na carta de serviços. 2. Preenchimento Guiado: Demonstrar os campos, as validações automáticas e os textos de ajuda, confirmando a orientação no momento do preenchimento.
38. Mecanismo de Salvamento de Rascunhos O sistema deverá prover salvamento automático das informações inseridas e permitir a retomada do preenchimento. Será possível iniciar um novo protocolo do zero ou continuar a partir de um rascunho existente, com rascunhos ilimitados para o mesmo assunto. Se o formulário do processo for alterado, todos os rascunhos referentes a esse processo serão excluídos para evitar o uso de versões depreciadas.	1. Iniciar Formulário: Começar a preencher e interromper. 2. Confirmar Salvamento Automático: Verificar que o rascunho foi salvo. 3. Retomar Preenchimento: Acessar o rascunho, mostrar que os dados inseridos continuam preservados. 4. Alterar Formulário: Demonstrar que, ao modificar a estrutura do formulário, todos os rascunhos anteriores são removidos.
39. Versões de Rascunho Os rascunhos devem ser organizados em versões, permitindo agrupar anexos e atos gerados a cada etapa. Isso facilita o acompanhamento detalhado e histórico do processo.	1. Criar Versão: Fazer modificações no rascunho e salvar, gerando uma nova versão. 2. Exibir Histórico: Mostrar a lista de versões e seus anexos/atos correspondentes, destacando a facilidade de acompanhar as alterações.
40. Módulo de Quadro de Áreas Inteligente O sistema deverá conter um módulo destinado a gerenciar e detalhar diferentes partes de um empreendimento que possua várias edificações ou glebas de terra, viabilizando o controle integrado de todas as áreas envolvidas.	1. Acessar Módulo: Exibir o ambiente onde o usuário visualiza e gerencia os quadros de área de um empreendimento. 2. Identificar Empreendimento: Mostrar a listagem ou a seleção de um empreendimento com diversos quadros de área associados.
41. Adição e Gerenciamento de Múltiplos Quadros de Área O formulário inicial deverá apresentar apenas um quadro de área, com a opção de adicionar mais quadros de área conforme necessário, para abranger todo o empreendimento.	1. Preencher Primeiro Quadro: Demonstrar como inserir dados no quadro inicial. 2. Adicionar Novo Quadro: Clicar no botão “Adicionar mais quadros de área” e criar quantos forem necessários.



42. Ferramentas de Busca de Informações O sistema deverá oferecer meios de buscar informações específicas em qualquer quadro de área, agilizando a análise e localização de dados relevantes de cada parte do empreendimento.	1. Utilizar Campo de Pesquisa: Digitar um termo (por exemplo, nome da edificação, código do terreno etc.) para filtrar os quadros de área. 2. Exibir Resultados: Mostrar a listagem dos quadros encontrados com base na pesquisa realizada.
43. Inclusão de Informações em Documentos Durante a emissão de documentos (alvarás, certidões etc.), o sistema deverá permitir incluir dados de [vários ou todos os quadros de área preenchidos], assegurando que as informações finais sejam completas e precisas.	1. Iniciar Emissão de Documento: Selecionar a opção de gerar um alvará ou certidão. 2. Escolher Quadros de Área: Marcar quais quadros deseja incluir no documento e mostrar que o sistema compila todos os dados inseridos.
44. Cálculo de Taxas Baseado em Todos os Quadros A solução deverá calcular taxas considerando a soma de todas as áreas cadastradas, garantindo precisão nos valores e agilidade para o usuário.	1. Simular Cálculo: Preencher dados de área em vários quadros e acionar a função de cálculo de taxas. 2. Resultado Final: Exibir o valor total calculado levando em conta todas as áreas e regras definidas.
45. Regras de Validação para Cada Tipo de Quadro O sistema deverá permitir a configuração de diferentes regras de validação com base em legislações ou normas locais. Se os dados não atenderem às regras, o sistema deverá notificar o requerente e impedi-lo de prosseguir.	1. Configurar Regras: Mostrar a tela onde são definidas as regras para cada tipo de quadro (por exemplo, limites de área). 2. Preenchimento Incorreto: Inserir informações que violem a norma e constatar a notificação automática e o bloqueio de avanço.
46. Destaque de Campos Obrigatórios Os campos obrigatórios devem ser realçados de modo claro e intuitivo. Se não forem preenchidos ou estiverem incorretos, o sistema exibirá notificações informativas e bloqueará o progresso até a correção.	1. Identificar Marcadores: Mostrar a sinalização (ícone ou cor) que indica campos obrigatórios. 2. Tentar Prosseguir: Deixar um campo obrigatório em branco e evidenciar a mensagem de notificação, impedindo a finalização.
47. Campo de Texto Formatado para Informações Complementares Cada quadro de área deverá conter um campo de texto formatado para detalhamentos adicionais. Esse campo deve suportar listas, negrito, itálico e sublinhado, oferecendo flexibilidade na apresentação de observações específicas.	1. Adicionar Detalhes: Demonstrar a inserção de texto com formatação (listas, negrito, itálico, sublinhado). 2. Visualização Final: Mostrar como o sistema exibe esses detalhes formatados no quadro de área, otimizando a leitura.
48. Visualização Geográfica (Latitude e Longitude) Para cada quadro de área, o sistema deverá proporcionar uma visualização em mapa, exibindo latitude e longitude e facilitando o entendimento espacial do empreendimento.	1. Localizar Quadro: Selecionar um quadro de área e mostrar o mapa com a referência exata (latitude e longitude). 2. Validação Geográfica: Demonstrar a precisão e a importância de ter essa informação para decisões ou análises territoriais.



49. O sistema deverá oferecer a funcionalidade de configuração de campos sigilosos dentro de um processo administrativo, acessível por meio de uma interface intuitiva e dedicada, sem necessidade de intervenção técnica ou uso de linguagem de programação. Os campos classificados como sigilosos deverão possuir tratamento diferenciado em relação aos demais campos do processo, sendo acessíveis exclusivamente aos moderadores previamente designados.	1. Acesse o construtor de formulários e insira um novo campo (por exemplo, "Informações Restritas"). 2. Configure esse campo como sigiloso, utilizando a opção disponível na interface. 3. Salve e visualize o processo para validar que o campo não é visível a usuários comuns. 4. Acesse o sistema como um moderador e verifique que o campo pode ser visualizado e editado. 5. Demonstre que, para usuários não moderadores, o campo aparece como oculto ou mascarado.
50. O sistema deverá permitir a definição de Moderadores para cada processo, por meio da interface de gerenciamento individual do processo. Os Moderadores terão acesso exclusivo aos campos sigilosos e anexos confidenciais. Essa configuração deverá ser aplicada automaticamente a todos os novos processos protocolados, garantindo padronização e segurança na gestão de informações sensíveis.	1. Acesse a interface de gerenciamento de um processo. 2. Localize a seção de permissões e adicione um Moderador. 3. Salve as configurações e valide que o moderador recém-adicionado tem acesso aos campos sigilosos. 4. Acesse o mesmo processo com outro usuário (sem perfil de Moderador) e confirme que os dados sensíveis continuam ocultos. 5. Encaminhe um novo processo e valide que a definição de Moderador foi automaticamente aplicada.
51. Para processos que contenham dados sensíveis, apenas os Moderadores e o Autor do Processo poderão visualizar os campos sigilosos. Usuários sem essa atribuição não terão qualquer acesso a essas informações, assegurando o tratamento adequado conforme diretrizes de segurança e proteção de dados.	1. Configure um processo com dados sigilosos e defina um Moderador e um Autor do Processo. 2. Faça login com outro usuário e tente acessar os campos sigilosos, demonstrando que a visualização é bloqueada. 3. Acesse com um usuário Moderador e valide que ele consegue visualizar e editar os dados sensíveis. 4. Enfatize que a proteção dos dados é mantida independentemente do setor ou cargo do usuário.
52. Cada processo poderá ter Moderadores distintos, cuja designação não será vinculada a um nível de permissão geral na plataforma, mas sim a uma autorização superior do município, concedida diretamente no formulário/processo. Esse modelo permitirá um gerenciamento flexível e adaptado às necessidades específicas de sigilo documental.	1. Inicie um novo processo e configure um campo para designação de Moderadores. 2. Simule a autorização de um Moderador dentro do processo, conforme uma determinação administrativa. 3. Salve e valide que apenas o Moderador designado tem acesso aos dados sigilosos. 4. Acesse com um usuário não autorizado e demonstre que ele não consegue visualizar os dados confidenciais.



53. Para processos com campos configurados como sigilosos, o Moderador previamente atribuído deverá ter permissão para gerenciar as atribuições de moderação, podendo: 1. Adicionar um novo Moderador ao processo; 2. Remover um Moderador previamente configurado; 3. Remover a si mesmo, desde que outro Moderador já esteja definido para assumir a gestão.	1. Acesse a interface de um processo e visualize os Moderadores cadastrados. 2. Como Moderador, adicione um novo Moderador ao processo e salve as alterações. 3. Remova um Moderador e valide que ele perde imediatamente o acesso aos campos sigilosos. 4. Tente remover a si mesmo e demonstre que essa ação só é permitida se houver outro Moderador previamente configurado.
54. O sistema deverá permitir o compartilhamento ou encaminhamento de processos para usuários que não sejam Moderadores. Nesses casos, as informações sigilosas deverão ser tratadas da seguinte forma: 1. Campos de texto sigilosos: terão os dados mascarados para usuários sem permissão; 2. Anexos sigilosos: a visualização será completamente bloqueada para usuários não autorizados.	1. Encaminhe um processo com campos sigilosos para um usuário sem permissão de Moderador. 2. Acesse a conta desse usuário e tente visualizar os dados sigilosos, confirmando que eles aparecem mascarados ou bloqueados. 3. Faça login com um Moderador e valide que a informação está completamente acessível para ele. 4. Demonstre que, ao remover um Moderador, ele perde o acesso aos campos sigilosos. 5. Reforce que o sistema impede qualquer vazamento de informações sensíveis ao compartilhar processos.
55. Apenas o Moderador e o Autor do Processo terão permissão para editar os campos sigilosos. Outros usuários, mesmo que tenham acesso ao processo, não poderão modificar ou remover as informações classificadas como confidenciais.	1. Faça login com um usuário não Moderador e tente editar um campo sigiloso, demonstrando que a edição é bloqueada. 2. Acesse com um Moderador e valide que ele pode modificar os campos sigilosos. 3. Tente encaminhar o processo para um usuário comum e valide que ele apenas pode visualizar os campos mascarados, sem opção de edição. 4. Confirme que todas as restrições funcionam corretamente.
56. Se novos textos ou anexos forem inseridos em campos sigilosos, essas inserções deverão permanecer visíveis exclusivamente para os Moderadores e o Autor do Processo, garantindo a continuidade da proteção dos dados sensíveis.	1. Como um usuário comum, tente anexar um arquivo em um campo sigiloso e valide que a ação é bloqueada. 2. Faça login com um Moderador e adicione um novo anexo sigiloso ao processo. 3. Acesse o mesmo processo com um usuário não autorizado e confirme que ele não consegue visualizar o anexo. 4. Valide que as regras de sigilo continuam aplicáveis mesmo após novas inserções.



57. Em qualquer outra área da plataforma, os dados sensíveis deverão permanecer protegidos e inacessíveis, mesmo para Moderadores e Atores do Processo. A visualização desses dados somente será permitida dentro do processo protocolado, garantindo a confidencialidade e conformidade com as regras de proteção de informações.	1. Acesse uma área externa ao processo e tente buscar informações sigilosas. 2. Demonstre que, mesmo para Moderadores, os dados sensíveis não estão disponíveis fora do ambiente do processo. 3. Entre no processo protocolado e valide que os dados são acessíveis apenas dentro da interface de gestão do processo. 4. Confirme que a plataforma restringe corretamente o acesso conforme definido nas configurações de sigilo.
--	---

CONFIGURAÇÃO DE TABELAS	
DESCRIÇÃO	ROTEIRO DE DEMONSTRAÇÃO
1. O sistema deverá dispor de uma interface de gestão de processos, categorizada em caixas de entrada distintas, permitindo a visualização estruturada dos processos. As caixas disponíveis serão: 1. Processos recebidos: exibe processos encaminhados ao usuário ou setor. 2. Processos enviados: apresenta processos criados pelo usuário ou pelo setor responsável. 3. Rascunhos: lista processos cuja criação foi iniciada, mas não concluída.	1. Demonstre que os processos estão organizados nas caixas Recebidos, Enviados e Rascunhos. 2. Encaminhe um processo e verifique que ele é listado na caixa de processos enviados. 3. Confirme que um usuário destinatário recebe esse processo na caixa de recebidos.
2. A interface da caixa de entrada deverá apresentar os seguintes metadados dos processos para garantir identificação e rastreabilidade: 1. Número do processo. 2. Assunto do processo. 3. Nome do requerente. 4. Data e hora do protocolo. 5. Data e hora do recebimento.	1. Acesse a caixa de entrada e visualize a listagem de processos. 2. Confirme que cada processo apresenta as informações configuradas. 3. Realize um filtro para validar a ordenação correta por data de protocolo e recebimento. 4. Verifique que os metadados são atualizados conforme a tramitação dos processos.
3. O sistema deverá disponibilizar uma tela exclusiva para exibição de todos os processos e documentos gerados pelo usuário, garantindo rastreamento rápido e acessível dos processos criados.	1. Faça login no sistema e acesse a tela de processos criados. 2. Verifique que a lista contém apenas os processos e documentos criados pelo usuário.



4. O sistema deverá permitir a tramitação unilateral, garantindo que apenas o usuário ou setor responsável pelo processo possa realizar alterações, assegurando que o processo permaneça visível em apenas uma caixa de entrada até que seja formalmente encaminhado.	1. Acesse um processo em andamento e tente editá-lo sem ser o responsável atual. 2. Valide que a edição não é permitida. 3. Encaminhe o processo para outro setor e verifique que ele deixa de estar acessível ao usuário anterior. 4. Confirme que apenas o novo destinatário pode realizar alterações.
5. O sistema deverá exibir todos os setores aos quais um usuário está vinculado, permitindo a seleção rápida através de uma lista suspensa.	1. Acesse o perfil do usuário e visualize os setores atribuídos. 2. Confirme que os setores são listados corretamente na interface suspensa. 3. Selecione um setor e valide que a caixa de entrada exibe os processos desse setor.
6. O sistema deverá permitir que o usuário defina setores prioritários, garantindo que a tela inicial exiba, por padrão, os processos relacionados a esses setores, otimizando a experiência de uso.	1. Acesse as configurações de setores e defina setores principais. 2. Faça logout e login novamente para validar que os setores principais são carregados na tela inicial. 3. Alterne entre setores e valide que a exibição se ajusta conforme configurado.
7. Cada setor deverá possuir sua própria caixa de entrada de processos recebidos e enviados, acessível a todos os membros do setor, garantindo organização e transparência.	1. Faça login como usuário de um setor específico e visualize a caixa de entrada do setor. 2. Encaminhe um processo para o setor e valide que ele aparece na caixa do setor. 3. Acesse a caixa de processos enviados do setor e confirme que os processos criados aparecem corretamente.
8. O sistema deverá permitir filtros visuais por status de processo, utilizando cores distintas para fácil identificação: 1. "Novo processo" para processos recém-recebidos. 2. "Retornou para análise" para processos reencaminhados após correções.	1. Acesse a lista de processos e visualize os status destacados por cor. 2. Filtre os processos por status e valide que a separação é correta. 3. Encaminhe um processo e veja se ele muda automaticamente de status.



9. O sistema deverá permitir filtros combinados sobre os dados exibidos na tabela de processos, incluindo: 1. Número do processo. 2. Tipo de requerimento. 3. Informações do usuário. 4. Datas de protocolo e encerramento. 5. Status do processo. 6. Tags associadas. 7. Qualquer outra informação disponível.	1. Acesse a caixa de entrada e utilize um filtro simples (ex.: número do processo). 2. Adicione múltiplos filtros para refinar os resultados. 3. Valide que os resultados são atualizados conforme os filtros aplicados.
10. O sistema deverá permitir a busca textual avançada, sem necessidade de corresponder integralmente ao termo pesquisado.	1. Realize uma busca utilizando parte do nome de um requerente. 2. Confirme que os resultados exibem todos os processos compatíveis com o termo parcial.
11. O sistema deverá suportar buscas por termos que contenham caracteres especiais, permitindo maior flexibilidade na pesquisa de dados.	1. Pesquise um termo contendo caracteres especiais (ex.: "Edição nº 123"). 2. Confirme que o resultado exibe corretamente os processos compatíveis.
12. O sistema deverá permitir a ordenação dos processos por: 1. Ordem alfabética (crescente/decrescente). 2. Data (mais recente/mais antiga).	1. Acesse a caixa de entrada e ordene os processos por data de protocolo. 2. Confirme que a ordenação corresponde à configuração escolhida.

DESPACHOS	
DESCRIÇÃO	ROTEIRO DE DEMONSTRAÇÃO
1. O sistema deverá contar com uma interface dedicada para a tramitação de processos administrativos, estruturada em um formato de timeline, permitindo a visualização sequencial e cronológica das interações realizadas.	1. Acesse um processo administrativo e visualize a interface de timeline de despachos. 2. Insira um novo despacho e observe sua inclusão na sequência cronológica. 3. Realize novos despachos para simular a continuidade da tramitação. 4. Valide que a interface mantém um registro ordenado e de fácil consulta das interações ocorridas.



2. O sistema deverá possibilitar que usuários administradores configurem diferentes tipos de despachos, permitindo uma melhor organização e categorização das interações processuais. As configurações deverão incluir: 1. Criação de novos tipos de despacho; 2. Nomeação e categorização do despacho; 3. Definição de uso exclusivo para usuários internos ou disponibilidade para requerentes; 4. Habilitação ou desabilitação de despachos; 5. Criação de formulários padronizados para cada tipo de despacho, garantindo a uniformização das informações prestadas.	1. Acesse o menu de administração de despachos. 2. Configure um novo tipo de despacho e nomeie-o adequadamente. 3. Defina se ele será de uso exclusivo para usuários internos ou se estará disponível para requerentes. 4. Habilite ou desabilite a sua utilização conforme necessário. 5. Associe um formulário padronizado ao tipo de despacho recém-criado e valide sua configuração.
3. O sistema deverá contar com um construtor de formulários, acessível sem necessidade de programação, para estruturar campos personalizados dentro de cada tipo de despacho. Deverão ser suportados os seguintes campos: 1. Texto direto (mensagens breves e resumidas); 2. Texto corrido (sem limitação de caracteres); 3. Texto avançado (suporte a formatação complexa); 4. Seleção múltipla (botões de opção); 5. Seleção única (listas de opções); 6. Anexo de arquivos (suporte a múltiplas extensões); 7. Definição de situação do despacho (status customizáveis com cores distintas).	1. Acesse a interface de construção de formulários para despachos. 2. Adicione diferentes tipos de campos, incluindo texto, listas de seleção, anexos e status. 3. Configure campos como obrigatórios e apenas leitura para validar as regras de preenchimento. 4. Salve o formulário e associe-o a um tipo de despacho. 5. Valide que o formulário está corretamente estruturado e pronto para uso.
4. O sistema deverá permitir que, durante a configuração de um assunto de processo, sejam atribuídos tipos específicos de despachos. Dessa forma, cada processo terá apenas os tipos de despachos compatíveis com sua tramitação, garantindo maior organização e conformidade procedimental.	1. Acesse a configuração de um assunto de processo. 2. Associe diferentes tipos de despachos a esse assunto. 3. Salve a configuração e crie um novo processo para validar que apenas os tipos de despachos autorizados estão disponíveis. 4. Tente inserir um despacho não autorizado e valide que o sistema impede essa ação.



5. Ao acessar um processo existente, o usuário deverá poder realizar despachos cronológicos, conforme os tipos de despacho previamente atribuídos ao assunto do processo. A interface de timeline deverá apresentar os despachos em ordem sequencial, permitindo o acompanhamento integral da tramitação.	1. Acesse um processo com interface de timeline habilitada. 2. Registre um novo despacho, seguindo as regras configuradas. 3. Visualize o despacho na timeline e valide sua ordenação cronológica. 4. Continue o fluxo de tramitação e confirme que todos os despachos seguem a estrutura definida.
6. O sistema deverá garantir que, durante a elaboração de um despacho, sejam aplicadas as regras configuradas no formulário padronizado. As regras incluem: 1. Definição de situação do despacho; 2. Restrição de anexos a extensões permitidas; 3. Obrigatoriedade de preenchimento de campos requeridos; 4. Restrições de edição para campos apenas leitura; 5. Restrições de uso para requerentes em despachos exclusivos para usuários internos.	1. Acesse um processo e tente registrar um despacho sem preencher um campo obrigatório – valide que o sistema impede a finalização. 2. Insira um anexo com formato não permitido e confirme que a ação é bloqueada. 3. Tente editar um campo apenas leitura e valide que ele está indisponível. 4. Teste a tentativa de um requerente acessar um despacho exclusivo para usuários internos e valide que ele não possui essa opção.
7. O sistema deverá permitir que configurações de tipos de despachos possam ser alteradas a qualquer momento. No entanto, as modificações não deverão afetar despachos já registrados dentro de processos em andamento, garantindo a integridade e conformidade legal dos trâmites administrativos.	1. Acesse a configuração de um tipo de despacho existente. 2. Realize alterações em sua estrutura (ex.: adição de novos campos ou mudanças nos requisitos obrigatórios). 3. Acesse um processo que já possua despachos desse tipo registrados e valide que os despachos antigos permanecem intactos. 4. Tente inserir um novo despacho e valide que ele segue a nova estrutura configurada.
8. O sistema deverá dispor de uma funcionalidade de geração de íntegra processual, um relatório consolidado e cronológico contendo todos os atos administrativos registrados no processo, garantindo rastreabilidade, conformidade com normas administrativas e jurídicas, e atendimento aos princípios de publicidade dos atos administrativos, Lei de Acesso à Informação e auditorias de Tribunais de Contas. Esse relatório deverá apresentar o processo administrativo capa a capa, garantindo a integridade documental e facilitando a fiscalização e revisão.	1. Acesse um processo administrativo no sistema. 2. Selecione a opção Gerar Íntegra Processual. 3. Visualize o relatório gerado, confirmando que os atos administrativos foram dispostos de forma cronológica. 4. Valide que a íntegra apresenta a estrutura correta, respeitando a rastreabilidade e conformidade com normas legais.



9. A Íntegra Processual deverá incluir, de forma ordenada e consolidada, os seguintes atos administrativos: 1. Ato de criação do processo, com o respectivo conteúdo inicial; 2. Todos os despachos adicionados ao processo administrativo; 3. Taxas administrativas vinculadas ao processo, incluindo sua classificação como paga ou pendente; 4. Análises referenciadas realizadas no modelo de checklist; 5. Todas as informações protocoladas pelo requerente no processo; 6. Registros de encaminhamentos e ações administrativas, incluindo destinatário e setor envolvido; 7. Ação de encerramento do processo; 8. Ação de desarquivamento do processo.	1. Gere a íntegra processual de um processo com diversas interações. 2. Verifique se cada ato administrativo mencionado está corretamente registrado no documento. 3. Confira se taxas administrativas estão identificadas como pagas ou pendentes. 4. Valide que as análises referenciadas aparecem de acordo com o checklist definido. 5. Confirme que encaminhamentos e ações administrativas foram corretamente rastreados.
10. Cada ato administrativo registrado na Íntegra Processual deverá ser disposto em folha separada, garantindo a numeração sequencial e a compilação automática do documento. Essa organização assegura conformidade com boas práticas administrativas, facilita auditorias e melhora a experiência de revisão e análise documental.	1. Gere a íntegra processual de um processo extenso. 2. Verifique se cada ato administrativo está em uma página separada e numerada. 3. Confirme se a numeração das páginas segue a sequência correta. 4. Valide que o sistema compila automaticamente o documento sem intervenção manual.
11. O sistema deverá gerar automaticamente uma capa para a Íntegra Processual, incluindo: 1. Brasão e nome da Prefeitura; 2. QR CODE e URL de verificação, permitindo consulta pública da autenticidade do documento; 3. Assunto do processo; 4. Número de autuação; 5. Data de protocolo do processo; 6. Autoria da criação do processo.	1. Gere a íntegra processual e visualize a capa do relatório. 2. Verifique se o brasão e nome da Prefeitura aparecem corretamente. 3. Escaneie o QR CODE e acesse a URL para validar a autenticidade do documento. 4. Confirme se os metadados do processo (assunto, número de autuação, data de protocolo e autoria) estão corretamente preenchidos. 5. Valide que a capa é gerada automaticamente, sem necessidade de edição manual.



12. O sistema deverá oferecer uma tela de pré-visualização da Íntegra Processual, permitindo que o usuário realize as seguintes ações: 1. Download completo da íntegra em PDF ou ZIP, contendo todos os atos e documentos anexados ao processo; 2. Seleção personalizada dos atos administrativos e anexos que irão compor o relatório, possibilitando a geração de documentos parciais; 3. Pré-visualização de atos e anexos dentro da própria tela, sem necessidade de abrir novas abas ou direcionamento para outra interface.	1. Acesse a tela de Pré-visualização da Íntegra Processual. 2. Visualize um ato administrativo ou anexo diretamente na interface, sem abrir uma nova aba. 3. Selecione apenas alguns atos para compor um relatório parcial e gere o documento. 4. Realize o download da íntegra completa em PDF e ZIP e valide que todos os arquivos foram corretamente compilados. 5. Verifique que o sistema permite a emissão de diversas íntegras, sem limitação.
13. O sistema não deverá restringir a quantidade de vezes que uma Íntegra Processual pode ser gerada, permitindo emissões ilimitadas para fins administrativos, jurídicos e de auditoria.	1. Gere uma íntegra processual e baixe o arquivo. 2. Repita o processo diversas vezes, confirmando que não há restrição na emissão. 3. Valide que cada nova emissão mantém a rastreabilidade e conformidade com os registros administrativos.

ANÁLISE	
DESCRIÇÃO	ROTEIRO DE DEMONSTRAÇÃO
1. O sistema deverá permitir a visualização e análise de documentos no formato PDF diretamente na interface, eliminando a necessidade de abrir arquivos em programas externos ou guias adicionais do navegador. A funcionalidade deverá incluir: 1. Visualização integrada de documentos dentro do ambiente do sistema; 2. Adição de comentários referenciados em áreas específicas do documento; 3. Medição entre pontos de forma precisa e espacialmente referenciada; 4. Configuração de escalas personalizáveis para diferentes tipos de plantas (situação, baixas e cobertura); 5. Medição de áreas diretamente no documento; 6. Ferramenta de caneta para anotações visuais, permitindo o desenho sobre o documento em diferentes cores.	1. Acesse a interface de análise de documentos e visualize um arquivo PDF diretamente no sistema. 2. Utilize a funcionalidade de adicionar comentários referenciados e vincule um comentário a uma área específica do documento. 3. Aplique a ferramenta de medição entre pontos, verificando a precisão das distâncias calculadas. 4. Ajuste a escala personalizada do documento para diferentes tipos de plantas e valide a adaptação do sistema. 5. Realize uma medição de área diretamente no documento. 6. Ative a ferramenta de caneta, desenhe sobre a prancha utilizando cores diferentes e valide que as marcações são salvas corretamente.



2. O sistema deverá permitir a substituição de pranchas em processos já deferidos, evitando a necessidade de abertura de um novo processo. Para esse fluxo, o requerente deverá inserir uma justificativa obrigatória explicando a motivação da substituição.	1. Acesse um processo já deferido e selecione a opção de substituição de prancha. 2. Faça upload de um novo documento e insira a justificativa para a substituição. 3. Valide que o sistema mantém o status e a data de deferimento do processo inalterados. 4. Verifique que o analista responsável pelo deferimento recebe uma notificação automática sobre a substituição.
3. Ao selecionar um documento para substituição, o sistema deverá: 1. Manter o status e a data de deferimento do processo original inalterados; 2. Notificar o analista responsável pelo deferimento para que ele possa revisar a substituição com base no conhecimento prévio do processo.	1. Substitua uma prancha em um processo deferido e valide que o sistema mantém o status e a data de deferimento. 2. Acesse o painel do analista e confirme o recebimento da notificação sobre a substituição. 3. Verifique que o analista pode visualizar a justificativa apresentada pelo requerente.
4. O analista deverá acessar a interface do processo e visualizar: 1. A justificativa apresentada pelo requerente; 2. Os documentos substituídos ou adicionados; 3. Opções de ação disponíveis: - Solicitar revisão da substituição; - Confirmar a substituição e manter o documento atualizado no processo; - Recusar a substituição, apresentando uma justificativa obrigatória para o requerente.	1. Acesse o processo como analista responsável. 2. Visualize a justificativa do requerente e os documentos substituídos. 3. Selecione a opção Solicitar revisão, enviando um comentário para o requerente. 4. Em um novo teste, selecione Confirmar a substituição e valide que o documento atualizado é incorporado ao processo. 5. Por fim, teste a opção Recusar a substituição e insira uma justificativa obrigatória. 6. Valide que o requerente recebe uma notificação automática sobre a recusa.
5. O sistema deverá indicar claramente as alterações realizadas em um processo por meio de marcações visuais, incluindo um rótulo como "Prancha Substituída". Além disso, deverá manter um histórico completo de movimentações, ações, status e detalhes das substituições efetuadas, garantindo transparência e rastreabilidade.	1. Substitua uma prancha em um processo deferido. 2. Acesse a listagem de documentos e verifique a exibição do rótulo "Prancha Substituída" ao lado do documento atualizado. 3. Navegue até o histórico do processo e valide que todas as ações de substituição estão registradas com informações detalhadas. 4. Confirme que os usuários podem visualizar quais documentos foram alterados e quais permanecem vigentes.



6. O sistema deverá permitir a visualização centralizada dos documentos substituídos e dos que permanecem vigentes, garantindo clareza e rastreabilidade.	1. Acesse um processo que tenha pranchas substituídas. 2. Valide que o sistema distingue claramente os documentos vigentes dos substituídos. 3. Acesse o histórico e confirme que cada substituição tem um registro detalhado. 4. Valide que todas as versões anteriores dos documentos permanecem acessíveis para consulta.
7. Caso a substituição seja recusada pelo analista, o sistema deverá notificar o requerente, apresentando a justificativa obrigatória inserida pelo analista. Essa funcionalidade garantirá que o requerente seja informado sobre a decisão e possa tomar medidas corretivas caso necessário.	1. Como analista, recuse uma substituição de prancha e insira uma justificativa obrigatória. 2. Acesse o sistema como requerente e valide que foi recebida uma notificação sobre a recusa. 3. Visualize a justificativa do analista na interface do processo. 4. Realize um novo envio corrigido e valide que a substituição pode ser refeita conforme solicitado.
8. O sistema deverá permitir que o analista preencha um checklist durante a análise do processo, assegurando que todos os pontos essenciais sejam verificados. Essa funcionalidade garantirá que nenhuma informação seja ignorada e possibilitará que o requerente visualize os itens analisados de maneira detalhada e transparente.	1. Acesse um processo em análise e visualize o checklist de verificação. 2. Preencha os itens do checklist conforme a análise do processo. 3. Confirme que cada item analisado é registrado no sistema. 4. Conclua a análise e acesse a visão do requerente para verificar a exibição do checklist preenchido. 5. Valide que todas as informações analisadas são apresentadas de forma detalhada e transparente.
9. O sistema deverá permitir a configuração da área de análise, contemplando: 1. Checklist personalizado, adaptável conforme as necessidades de cada processo; 2. Definição de campos obrigatórios, garantindo que determinados itens do checklist sejam preenchidos antes da finalização da análise.	1. Acesse a interface de configuração do checklist de análise. 2. Crie um checklist personalizado e defina campos obrigatórios. 3. Aplique a configuração a um processo e realize uma análise teste. 4. Tente finalizar a análise sem preencher um campo obrigatório e valide que o sistema bloqueia essa ação. 5. Confirme que, após o preenchimento correto, a análise pode ser finalizada.



10. O formulário de análise deverá ser diretamente vinculado a cada campo do formulário preenchido pelo requerente, permitindo que o analista avalie e comente cada informação fornecida. Essa vinculação proporcionará clareza na relação entre a análise e os dados do processo, reduzindo ambiguidades e aumentando a rastreabilidade da avaliação realizada.	1. Acesse um processo com formulário preenchido pelo requerente. 2. Inicie a análise e observe que cada item do checklist está vinculado a um campo específico do formulário. 3. Registre observações para cada campo analisado. 4. Finalize a análise e visualize o relatório gerado. 5. Valide que o requerente pode acessar os comentários do analista associados a cada campo do formulário.
11. Após a conclusão da análise, o sistema deverá disponibilizar ao requerente o conteúdo preenchido no checklist, garantindo transparência e clareza nas ações realizadas pelo analista. O requerente poderá visualizar os comentários e validações efetuadas em cada item analisado.	1. Finalize a análise de um processo e acesse a visão do requerente. 2. Confirme que o requerente pode visualizar todos os itens do checklist preenchidos pelo analista. 3. Valide que cada observação está associada ao respectivo campo analisado. 4. Teste um caso onde o requerente precise corrigir informações e confirme que ele consegue identificar exatamente quais itens necessitam de ajustes.
12. O sistema deverá incluir um campo obrigatório para que o analista registre o motivo do encerramento ou do desarquivamento de um processo, garantindo que todas as decisões sejam documentadas e possam ser auditadas posteriormente. Esse campo deverá ser disponibilizado na interface do analista no momento do encerramento ou reabertura do processo.	1. Acesse um processo em andamento e selecione a opção Encerrar processo. 2. Valide que o sistema exige o preenchimento do motivo de encerramento antes de confirmar a ação. 3. Registre um motivo e finalize o encerramento. 4. Acesse o histórico do processo e confirme que o motivo foi registrado e está disponível para consulta. 5. Repita o teste com um desarquivamento de processo e valide que a justificativa também é exigida e registrada corretamente.

ETAPAS DO PROCESSO	
DESCRIÇÃO	ROTEIRO DE DEMONSTRAÇÃO



1. Criação e Edição de Etapas para Diferentes Assuntos de Processos O sistema deverá permitir a criação e edição de etapas específicas para cada tipo de processo, assegurando a adequação do fluxo às necessidades do assunto em questão. As funcionalidades incluem: ▪ Criação e edição ilimitada de etapas, sem limite de quantidade; ▪ Personalização da descrição das atividades de cada etapa, para maior clareza; ▪ Reconhecimento automático da conclusão da etapa, avançando para a etapa seguinte.	1. Selecionar Assunto de Processo: Demonstrar como associar etapas personalizadas a um assunto específico. 2. Adicionar Nova Etapa: Criar uma etapa descrevendo ações e objetivos. 3. Automação de Conclusão: Exibir como o sistema reconhece o final de uma etapa e avança para a próxima sem intervenção manual.
2. Configuração de Gatilhos de Ação Para cada etapa concluída, o sistema deve permitir a criação de gatilhos de ação, promovendo automação. Esses gatilhos incluem, no mínimo: ▪ Encaminhamento automático para outro setor; ▪ Emissão de documentos provisórios; ▪ Deferimento automático do processo.	1. Configurar Gatilhos: Ao definir uma etapa, demonstrar a tela de configuração onde se escolhe o que ocorrerá ao concluí-la (p. ex., encaminhar para setor X ou emitir documento Y). 2. Exemplo Prático: Finalizar a etapa e comprovar a execução automática do gatilho (encaminhamento, emissão etc.).
3. Condições para Deferimento As condições de deferimento devem ser customizáveis, permitindo incluir critérios como: ▪ Pagamento de taxas, confirmando a quitação; ▪ Validação de informações, garantindo que os dados atendam às exigências; ▪ Confirmação de aceite, para que o interessado ou partes envolvidas concordem formalmente antes de encerrar o processo.	1. Definir Critérios: Demonstrar a interface onde se cadastram as exigências (pagamento de taxas, validação de dados etc.). 2. Simular Processo: Preencher um processo sem cumprir todos os critérios e exibir a não liberação do deferimento. 3. Atender Exigências: Validar as informações ou coletar o aceite.

CONDICIONANTES	
DESCRIÇÃO	ROTEIRO DE DEMONSTRAÇÃO
1. O sistema deverá oferecer uma tela dedicada ao controle de condicionantes em documentos, onde se gerenciam condições específicas necessárias para prevenir a suspensão ou cancelamento de documentos.	1. Mostrar página onde se listam as condicionantes relacionadas aos documentos. 2. Demonstrar que as informações (Nome do empreendimento, Número de protocolo, etc.) estão organizadas em colunas de forma clara e intuitiva.



2. Exibição de Informações A tela deve exibir: - Nome do empreendimento - Número do protocolo - Tipo de solicitação - Nome da condicionante - Data de vencimento - Situação da condicionante (Vigente, Vencido, Renovado, Não renovado)	1. Exibir Campos: Mostrar a tabela com as colunas “Nome do empreendimento”, “Número do protocolo”, “Tipo de solicitação”, “Nome da condicionante”, “Data de vencimento” e “Situação”. 2. Verificar Situação: Destacar as possíveis situações (Vigente, Vencido, Renovado, Não renovado).
3. O sistema deverá permitir marcar a condicionante como: [Atendida]: Status atualizado para “Atendida” [Não atendida]: Status atualizado para “Não atendida”	1. Editar Status: Selecionar uma condicionante e marcar como “Atendida”. 2. Ver Atualização: Conferir a mudança imediata do status para “Atendida”. 3. Simular Outra Ação: Marcar como “Não atendida” e observar a atualização para esse status, confirmando o comportamento esperado.
4. Cada alteração deve ser registrada em um histórico detalhado, incluindo: - Data e hora da ação - Nome do usuário que realizou - Descrição da ação (ex.: “Marcou como atendida”, “Desmarcou atendida”, “Reverteu status”) - Detalhamento adicional, quando necessário	1. Consultar Histórico: No registro, acessar a tela de histórico. 2. Exibir Detalhes: Mostrar data/hora, usuário responsável, descrição da ação e comentários adicionais, validando a rastreabilidade completa. 3. Realizar Nova Ação: Marcar novamente uma condição e atualizar o histórico, exibindo a nova entrada.

ANUÊNCIA DE PARTICIPAÇÃO	
DESCRIÇÃO	ROTEIRO DE DEMONSTRAÇÃO
1. O sistema deverá incluir um módulo de aceite, permitindo a gestão eficiente de todos os envolvidos no processo. Essa funcionalidade garantirá segurança jurídica, assegurando que todas as partes concordem formalmente com a tramitação do processo antes da continuidade. O sistema deverá fornecer uma interface exclusiva para a gestão de envolvidos, disponibilizando funcionalidades específicas para: - Cadastro de Proprietários; - Cadastro de Responsáveis pela Execução; - Cadastro de Responsáveis pelo Projeto.	- Acesse a interface de gestão de envolvidos. - Adicione um novo proprietário, preenchendo seus dados. - Inclua um responsável pela execução ou um responsável pelo projeto. - Valide que os cadastros foram realizados com sucesso e aparecem corretamente na listagem de envolvidos.



2. Durante o protocolo do processo, o sistema deverá permitir a inclusão detalhada das informações dos envolvidos, incluindo: 1. Nome completo; 2. Qualificação profissional; 3. Endereço de e-mail.	1. Inicie um novo protocolo e vá até a seção de envolvidos no processo. 2. Insira os dados completos de um envolvido e valide que o sistema faz a validação automática das informações inseridas. 3. Finalize o protocolo e acesse o perfil do envolvido para verificar que as informações foram armazenadas corretamente.
3. Após a finalização do protocolo, o sistema deverá disponibilizar uma tela de status do aceite, apresentando: 1. Lista de todos os envolvidos no processo; 2. Quantidade de envolvidos que ainda não aceitaram; 3. Quantidade de envolvidos que já aceitaram; 4. Quantidade de envolvidos que recusaram o aceite.	1. Visualize envolvidos e verifique a contagem de aceites pendentes, aceitos e recusados. 2. Simule a aceitação de um envolvido e valide que a contagem é atualizada automaticamente.
4. O sistema deverá enviar e-mails automáticos para todos os envolvidos, solicitando a aceitação da tramitação do processo. Esse e-mail deverá conter um link direto para a plataforma, permitindo que os envolvidos acessem rapidamente o sistema para visualizar e aceitar os termos do processo.	1. Finalize um protocolo e verifique o envio automático de e-mails para os envolvidos. 2. Acesse a conta de um dos envolvidos e abra o e-mail recebido. 3. Clique no link e valide que o sistema direciona corretamente para a página do aceite do processo.
5. Antes da confirmação do aceite, o sistema deverá exibir um termo de responsabilidade, garantindo a concordância formal de cada envolvido. O termo deverá: 1. Ser apresentado de forma clara e detalhada; 2. Exigir que o envolvido leia e concorde antes de continuar;	1. Acesse o link de aceite enviado para um envolvido. 2. Visualize a exibição do termo de responsabilidade. 3. Tente avançar sem aceitar os termos e valide que o sistema impede a continuidade. 4. Concorde com os termos e finalize o aceite para confirmar que o sistema libera o processo corretamente.
6. O sistema deverá monitorar continuamente o status de aceite de todos os envolvidos. Assim que 100% dos aceites forem concluídos, o sistema deverá encaminhar automaticamente o processo para a próxima etapa, que poderá ser: 1. Análise do processo; 2. Geração de taxas ou documentos adicionais.	1. Acompanhe a tela de status do aceite até que todos os envolvidos tenham aceitado. 2. Verifique que, ao atingir 100% de aceites, o sistema encaminha automaticamente o processo para a próxima etapa. 3. Valide que as opções de análise do processo ou geração de taxas/documentos são acionadas corretamente.



PRAZOS E AGENDAMENTOS AUTOMÁTICOS	
DESCRIÇÃO	ROTEIRO DE DEMONSTRAÇÃO
1. O sistema deverá permitir a configuração de prazos e agendamentos automáticos, possibilitando que certas ações sejam realizadas automaticamente após o decurso do prazo definido pelo usuário.	1. Acesse um processo administrativo e vá até a seção de configuração de prazos. 2. Defina um prazo limite e escolha uma ação automática a ser executada após esse prazo. 3. Salve a configuração e acompanhe a contagem regressiva do prazo.
2. O sistema deverá oferecer ao usuário a possibilidade de configurar ações automáticas que serão executadas após o vencimento de um prazo, incluindo: 1. Deferir o processo automaticamente; 2. Indeferir o processo, com a opção de inserir uma justificativa; 3. Reabrir o processo e torná-lo ativo novamente; 4. Enviar para análise por um analista responsável; 5. Devolver o processo ao requerente para ajustes; 6. Bloquear ou desbloquear a edição do processo para evitar alterações indevidas; 7. Bloquear ou desbloquear o card do processo em painéis de acompanhamento; 8. Notificar o requerente, enviando uma mensagem personalizada por e-mail.	1. No módulo de gerenciamento de processos, acesse a opção de agendamento de ações. 2. Selecione um prazo e configure uma ação automática (exemplo: Indeferir o processo). 3. Valide que a opção de adicionar uma justificativa de indeferimento está disponível. 4. Após o vencimento do prazo, confirme que o sistema executa a ação configurada automaticamente e gera as devidas notificações.
3. O sistema deverá apresentar um indicador visual nos processos que possuem ações programadas, permitindo que os usuários acompanhem e monitorem os prazos e as ações que serão executadas automaticamente.	1. Configure uma ação automática para um processo e retorne à lista de processos. 2. Valide que o processo configurado aparece com um indicador visual de que possui uma ação programada. 3. Acesse o processo e confirme que a ação está corretamente registrada com seu prazo e ação definida. 4. Após o vencimento do prazo, verifique que o indicador é removido e a ação foi executada conforme esperado.



4. O sistema deverá permitir que o analista configure quais campos do formulário poderão ser corrigidos pelo requerente em casos de devolução ou solicitação de ajustes. Essa funcionalidade garantirá maior controle sobre as informações que podem ser modificadas, evitando alterações indevidas e assegurando a integridade processual.	1. Durante a análise de um processo, selecione a opção de devolução ao requerente. 2. Escolha quais campos poderão ser corrigidos pelo requerente. 3. Confirme a devolução e acesse o sistema como requerente. 4. Valide que apenas os campos liberados para edição podem ser alterados. 5. Após a correção, conclua o reenvio e verifique se o analista recebe a notificação do ajuste realizado.
---	--

VINCULAR PROCESSOS	
DESCRIÇÃO	ROTEIRO DE DEMONSTRAÇÃO
1. O sistema deverá permitir que, após a criação de um novo processo, este seja vinculado a um processo já existente, garantindo maior agilidade e coerência nos fluxos de trabalho que envolvam processos relacionados.	1. Criar Novo Processo: Finalizar o protocolo de um processo. 2. Opção de Vinculação: Após o protocolo, demonstrar a função de vincular a um processo pré-existente, tornando esse relacionamento claro na interface.
2. O sistema deverá oferecer: ▪ Lista de processos elegíveis para vinculação dentro da área interna. ▪ Pesquisa pelo número do processo, para localizar rapidamente o processo alvo.	1. Localizar Processo Existente: Usar a busca pelo número de processo para encontrar um processo já deferido. 2. Selecionar Processos Elegíveis: Mostrar a lista de processos possíveis para vinculação e escolher um, confirmando a associação.
3. É permitido vincular [diferentes tipos de processos] (ex.: "Habite-se" vinculado a "Alvará deferido"), garantindo flexibilidade para atender a fluxos variados e necessidades diversas de tramitação.	1. Exibir Tipos de Processos: Na lista, observar que constam processos de naturezas diversas. 2. Realizar Vínculo: Escolher um tipo de processo deferido diferente do novo e proceder com a vinculação, validando a coerência das informações no sistema.
4. Antes de confirmar a vinculação, o sistema deverá validar se as informações já existem em outro processo e verificar a situação do processo (deferido, indeferido etc.), assegurando consistência e evitando duplicidades.	1. Tentar Vincular Processo Indeferido: Demonstrar que o sistema bloqueia a vinculação caso o processo não esteja deferido. 2. Verificar Dados: Comprovar que, se os dados já existirem em outro processo, o sistema alerta o usuário antes de efetivar a vinculação.



5. Somente processos deferidos devem estar disponíveis para vinculação, mantendo a consistência das informações vinculadas e evitando referências a processos ainda em análise ou negados.	1. Filtrar por Deferido: Mostrar que apenas processos deferidos surgem na lista de processos elegíveis. 2. Confirmar Vinculação: Selecionar o processo deferido e finalizar a associação, exibindo a confirmação de que o vínculo foi criado com sucesso.
--	---

CONFIGURAÇÃO DE STATUS	
DESCRIÇÃO	ROTEIRO DE DEMONSTRAÇÃO
1. O sistema deverá permitir a associação de um status a cada novo despacho criado, possibilitando o acompanhamento de status que evoluem ao longo do processo ou documento (ex.: Aguardando pagamento, Pago, Cancelado, Vencido, Vigente, Suspenso etc.).	1. Iniciar Despacho: Criar um despacho em um processo em andamento. 2. Definir Status: Escolher um status inicial (por exemplo, "Aguardando pagamento"). 3. Confirmar Associação: Salvar o despacho e verificar que o status foi aplicado automaticamente.
2. O sistema deverá incluir uma coluna denominada "Status" nas configurações de despacho para definir se o tipo de despacho possui status que podem ser alterados durante o fluxo do processo.	1. Exibir Coluna "Status": Mostrar a configuração do despacho, onde a coluna "Status" está presente. 2. Selecionar Opcionalidade: Demonstrar se o despacho em questão permite ou não a utilização de status dinâmicos no fluxo (ativar/desativar).
3. O sistema deverá possibilitar: ▪ Inserir o status em campo específico ▪ Visualizar o status na tabela/campo correspondente, destacando sua existência ▪ Reorganizar a disposição dos status por meio de abas, garantindo flexibilidade no controle das etapas	1. Criar Novo Status: Incluir um status ("Pago", "Vencido" etc.) e salvar. 2. Editar Status: Alterar o nome ou descrição, demonstrando a atualização automática na interface. 3. Reorganizar Abas: Mover a posição dos status para modificar a ordem de exibição, validando a funcionalidade de arrastar e soltar (ou similar) para reorganizar.
4. Deverá ser viável definir uma cor específica para cada status, tornando a identificação rápida e intuitiva.	1. Atribuir Cor: Selecionar um status e escolher sua cor (por exemplo, verde para "Pago"). 2. Visualização Colorida: Verificar que, em qualquer local onde o status apareça, a cor definida é exibida.
5. Com a coluna de status ativa, o sistema deverá: ▪ Evidenciar o status atual do despacho na tela ▪ Utilizar as cores configuradas para facilitar identificação ▪ Destacar o "Status atual" dentro do despacho de forma clara e informativa	1. Acessar Lista de Despachos: Localizar o despacho recentemente criado/alterado. 2. Visualizar Cor: Conferir que o status aparece com a cor definida, indicando o "Status atual". 3. Detalhes do Despacho: Acessar o despacho e ver o campo "Status atual" em destaque, confirmando a informação de maneira clara.



6. Para cada despacho, o sistema deverá permitir a inclusão de justificativa e/ou informações adicionais, assegurando que ações relevantes sejam devidamente registradas e rastreáveis.	1. Registrar Justificativa: Ao criar ou editar um despacho, inserir uma explicação (por exemplo, "Pagamento em análise"). 2. Salvar e Visualizar: Mostrar que, ao visualizar o despacho, a justificativa se encontra disponível para consulta, contribuindo para a rastreabilidade.
7. O sistema deverá exibir, em cada despacho, o [status atual do documento], garantindo a disponibilidade de informações sempre visíveis aos usuários.	1. Abrir Despacho: Selecionar um despacho em um processo ativo. 2. Ver Status do Documento: Constatar o status destacado na parte superior (ou em campo determinado), atrelado às cores e descrições configuradas, refletindo a situação do documento no fluxo.

BPM	
DESCRIÇÃO	ROTEIRO DE DEMONSTRAÇÃO
1. O sistema deverá disponibilizar um módulo BPM que possibilite aos usuários desenhar, documentar, medir, monitorar, controlar e melhorar os processos do município, promovendo maior eficiência e transparência nos fluxos de trabalho.	1. Acessar Módulo BPM: Demonstrar onde o usuário inicia a criação ou edição de processos. 2. Visão Geral: Mostrar os recursos principais de desenho e monitoramento (ex.: indicadores e relatórios).
2. O sistema deverá oferecer um conjunto de ícones padronizados que facilitem a elaboração de diagramas BPMN, incluindo: ▪ [Conectores] (setas); ▪ [Atividades] (tarefas/ações); ▪ [Gateways] (decisões e ramificações); ▪ [Eventos] (ocorrências externas que influenciam o fluxo).	1. Iniciar Diagrama: Criar um diagrama novo e adicionar atividades, gateways e eventos. 2. Inserir Conectores: Demonstrar como ligar atividades e gateways com as setas apropriadas. 3. Customização: Exibir a escolha dos ícones de eventos (início, mensagem etc.).
3. O sistema deve apresentar o fluxo de trabalho em formato BPMN, assegurando clareza, padronização e organização durante o desenho e a edição de processos.	1. Exibir Mapa Completo: Ao terminar um diagrama, visualizar todo o fluxo em formato BPMN. 2. Validar Padronização: Confirmar que atividades, gateways e eventos estão representados conforme a notação BPMN, facilitando a interpretação.



4. Com a notação BPMN, devem ser suportadas as seguintes configurações: ▪ [Evento de Início - Evento de Mensagem]: Inserido automaticamente ao criar novo tema de processo. ▪ [Evento de Fim]: Permitir múltiplos eventos de fim, geralmente associados a deferimento/indeferimento. ▪ [Ação de Indeferimento]: Representa o indeferimento no fluxo. ▪ [Ação de Deferimento]: Representa o deferimento.	1. Criar Novo Processo: Definir um novo tema de processo, conferindo o evento de início automático. 2. Adicionar Eventos de Fim: Incluir um evento de deferimento e outro de indeferimento, exibindo a possibilidade de múltiplos finais. 3. Ação de Indeferimento/Deferimento: Demonstrar como inserir essas ações no diagrama e como elas alteram o fluxo final.
5. O sistema deve permitir que os fluxos configurados sejam salvos, bem como a restauração de versões anteriores do diagrama, garantindo rastreabilidade e flexibilidade na evolução dos processos.	1. Salvar Fluxo: Concluir a edição de um diagrama e salvar. 2. Histórico de Versões: Mostrar a lista de versões disponíveis. 3. Restaurar Versão: Escolher uma versão anterior e confirmar a volta do diagrama àquele estado, validando a rastreabilidade.
6. O módulo BPM deverá permitir a [publicação e despublicação de fluxos, de modo que somente processos revisados e aprovados sejam efetivamente utilizados pelos usuários.	1. Publicar Fluxo: Selecionar um diagrama finalizado e publicá-lo para uso em ambiente de produção. 2. Despublicar: Demonstrar a remoção de um fluxo do ambiente de produção, assegurando que não esteja mais disponível para protocolo ou utilização.
7. O sistema deverá exibir mensagens de erro direcionadas e de fácil compreensão, orientando os usuários quando ocorrerem falhas ou configurações incorretas durante a modelagem e edição dos workflows, proporcionando uma experiência mais intuitiva.	1. Simular Erro de Configuração: Inserir um gateway sem saída ou evento sem conexão, gerando mensagem de erro. 2. Exibir Mensagem Orientativa: Verificar que o sistema sugere ajustes para corrigir o problema, ilustrando a clareza da notificação.

CONTROLE DE PRAZOS	
DESCRIÇÃO	ROTEIRO DE DEMONSTRAÇÃO
1. O sistema deverá fornecer uma [interface centralizada] que possibilite a visualização e o gerenciamento de todos os documentos emitidos, evitando a necessidade de abrir cada documento individualmente para verificar prazos e datas de validade.	1. Acessar Interface de Documentos: Mostrar como o usuário chega à tela onde todos os documentos, com seus prazos, são listados. 2. Contador de Documentos: Evidenciar o total de documentos emitidos, permitindo uma visão geral imediata.



2. Ao acessar cada processo, o sistema deverá permitir que sejam configurados os [períodos de vencimento] dos documentos. Essa configuração deve ficar disponível para ajuste, de modo que a validade seja definida conforme a natureza do processo e as necessidades de cada caso.	1. Configurar Data de Validade: Em um processo, mostrar a funcionalidade de inserir ou editar a data de vencimento do documento. 2. Aplicar em Diferentes Processos: Repetir a configuração em processos distintos, confirmando que cada processo pode ter seus próprios períodos de vencimento.
3. A interface centralizada deve apresentar, no mínimo: ▪ [Numeração ou nome do documento] ▪ [Emissor] ▪ [Data de criação] ▪ [Situação atual do documento] ▪ [Se está em posse de um usuário] ▪ [Validade do documento] ▪ [Processo associado] ▪ [Tipo de documento]	1. Visualizar Lista: Destacar as colunas (Numeração, Emissor, Data de Criação etc.) na interface. 2. Identificar Situação e Validade: Explicar rapidamente como localizar o status atual e a data de vencimento de cada documento. 3. Associar Processo: Mostrar o vínculo do documento com o processo correspondente.
4. O sistema deverá disponibilizar uma lista pré-definida para configurar o estado do documento: ▪ [Renovado] ▪ [Não renovado] ▪ [Reverter para o status inicial] Durante o processo de definição de estado, o sistema deve permitir a inclusão de uma observação justificando a escolha realizada.	1. Selecionar Documento: Escolher um item na lista centralizada e acionar a função de mudança de estado. 2. Definir Estado: Escolher entre Renovado, Não renovado ou Reverter ao status inicial. 3. Inserir Observação: Demonstrar a adição de uma justificativa para a alteração de estado.
5. Após a definição de estado, o sistema deverá disponibilizar um [histórico detalhado], contendo: ▪ [Data e hora da definição de estado] ▪ [Nome do usuário responsável] ▪ [Ação realizada] (Renovado, Não renovado ou Reversão) ▪ [Descrição da observação] que motivou a definição de estado	1. Consultar Histórico: No documento selecionado, acessar a tela de histórico. 2. Exibir Informações: Mostrar data/hora, usuário que realizou a ação, tipo de ação (Renovado, Não renovado, Reversão) e observação. 3. Registrar Nova Ação: Executar nova alteração de estado, evidenciando a inserção imediata dessa nova entrada no histórico detalhado.

SISOBRA	
DESCRIÇÃO	ROTEIRO DE DEMONSTRAÇÃO
1. O sistema deve, ao gerar um lote de documentos, apresentar aqueles que foram criados com êxito e aqueles que apresentaram falhas. Tal funcionalidade visa oferecer visibilidade imediata do status de cada documento, permitindo ações corretivas quando necessário.	1. Iniciar Geração de Lote: Selecionar o [certificado digital] e disparar o processo de criação do lote. 2. Exibir Status: Acompanhar a listagem de documentos com sucesso e com erro, destacando claramente o resultado individual de cada documento.



2. Durante o processo de geração de lote, o usuário deve: 1) Escolher o certificado digital; 2) Revisar o status de geração dos documentos (sucesso ou erro); 3) Optar por transmitir os documentos ou baixá-los para uso offline, a critério do usuário.	1. Selecionar Certificado: Iniciar o procedimento escolhendo o certificado digital. 2. Revisar Status: Analisar os documentos sinalizados com erro ou sucesso. 3. Transmitir/Download: Demonstrar a transmissão dos documentos aprovados e a opção de baixar arquivos, se necessário.
3. O sistema deve permitir ao usuário corrigir erros nos documentos diretamente na plataforma. Esses documentos não serão integrados ao SISOBRA enquanto não forem corrigidos. A retificação deve ocorrer dentro do mesmo lote gerado, evitando a criação de um lote novo.	1. Editar Documento: Escolher um documento com status de erro e corrigir as inconsistências no próprio sistema. 2. Validar Correção: Após a edição, o documento muda de status, ficando apto para transmissão no mesmo lote.
4. Mesmo que existam documentos com erro, o usuário pode transmitir o lote parcialmente, enviando apenas os documentos corretos. Os que permanecerem com status de erro ficam pendentes até a realização de nova correção e/ou retransmissão.	1. Transmitir Parcial: Demonstrar a transmissão de um lote em que alguns documentos ainda contêm erros, comprovando que somente os documentos sem falhas são enviados ao SISOBRA. 2. Visualizar Pendências: Exibir que os documentos com erro permanecem listados como “Não transmitidos” e aguardam ação posterior.
5. Documentos que não foram transmitidos na primeira tentativa devido a erros deverão ser corrigidos e/ou retransmitidos. Somente documentos com erro ou sem resposta associada podem ser retransmitidos. O sistema mantém um histórico detalhado de todas as retransmissões, garantindo rastreabilidade.	1. Localizar Documentos Pendentes: Filtrar a lista para exibir somente os itens com erro ou sem resposta do SISOBRA. 2. Executar Retransmissão: Ajustar os erros e reenviar os documentos selecionados. 3. Consultar Histórico: Verificar o registro de cada retransmissão, incluindo data, usuário e resultado.
6. A interface deverá apresentar, para cada documento: ▪ [Tipo do documento] ▪ [Número do processo] ▪ [Status do SISOBRA] (ex.: transmitido com sucesso, erro na geração do XML, erro na transmissão, etc.)	1. Exibir Detalhes: Selecionar um documento e mostrar o tipo (p. ex. alvará, habite-se), seu número de processo e o status (erro, sucesso etc.). 2. Atualização de Status: Ao corrigir e retransmitir, verificar como o status se altera conforme o resultado da nova tentativa.
7. A tela de resultados deve oferecer a opção de agrupar a visualização por mês, auxiliando na análise e gerenciamento dos envios mensais e facilitando a identificação de padrões ou problemas específicos a determinados períodos.	1. Filtrar por Mês: Aplicar a filtragem, exibindo somente os documentos gerados no mês desejado (p. ex., “Janeiro” ou “Fevereiro”). 2. Comparar Meses: Demonstrar a mudança de filtragem para verificar outro mês e evidenciar como o sistema agrupa os registros.



8. O sistema deverá manter um registro abrangente de processamento, incluindo: ▪ [Data da ação] ▪ [Ação realizada] (correção, retransmissão, envio) ▪ [Resultado obtido] ▪ [Descrição detalhada]	1. Consultar Log: Acessar o histórico de um documento específico, listando todas as ações realizadas (data, tipo de ação, resultado, detalhes). 2. Adicionar Nova Entrada: Executar outra ação (ex.: retransmissão) e verificar a atualização do log, demonstrando a rastreabilidade.
9. O sistema deverá gerar um relatório SisobraPref que apresente, para cada documento, o detalhamento de dados, incluindo: ▪ Tipo do documento ▪ Número do processo ▪ Status do SISOBRA (ex.: erro na geração do XML, erro na transmissão) ▪ Número do protocolo SISOBRA	1. Gerar Relatório: Selecionar a opção de relatório SisobraPref. 2. Visualizar Dados: Mostrar as colunas com tipo do documento, processo, status e protocolo SISOBRA, confirmando a conformidade com as exigências. 3. Exportar/Imprimir: Demonstrar a possibilidade de exportar ou imprimir o relatório para análises externas.

INTEGRAÇÕES	
DESCRIÇÃO	ROTEIRO DE DEMONSTRAÇÃO
1. O sistema deve realizar validação de dados (formato, tipo de conteúdo, máscara de entrada) por meio de integrações webservice, garantindo conformidade e precisão no preenchimento. Também deve permitir acesso a bases externas para conferência das informações em tempo real.	1. Configurar Campo para Validação: Escolher um campo (por exemplo, CPF) e associar a um webservice de validação. 2. Testar Validação: Inserir valores corretos/incorretos e observar o retorno automático do webservice. 3. Exibir Mensagem: Mostrar que o sistema bloqueia dados inválidos e informa o usuário sobre o erro.
2. O sistema deve disponibilizar uma área específica para configurações de integrações, onde seja possível informar: ▪ [URL do webservice]; ▪ [Método do webservice] (GET, POST etc.); ▪ [Propriedades de título e chave] para identificação.	1. Acessar Painel de Integrações: Navegar até a tela que lista e gerencia cada integração disponível. 2. Adicionar Nova Integração: Inserir a URL, método (GET/POST) e propriedades (chaves, títulos). 3. Validar Conexão: Demonstrar a checagem de conectividade e a atualização automática no sistema.
3. O sistema deve permitir nomear a integração e fornecer uma descrição detalhada, auxiliando o gerenciamento de múltiplos serviços. Essa configuração customizada torna possível diferenciar cada webservice e documentar sua finalidade.	1. Criar Identificação: Dar um nome (por ex., "Validação de CEP") e uma descrição sobre o objetivo da integração. 2. Salvar Configuração: Verificar que a integração aparece na lista com o nome e descrição informados, facilitando o controle por parte dos gestores.



4. Deve ser possível escolher entre [Basic Auth] (usuário/senha) ou [OAuth 2.0], conforme exigência da API. Para OAuth 2.0, suportar [grant type "password"] e permitir configurar client ID, client secret, usuário, senha, scope e a forma de enviar as credenciais (header básico ou corpo da requisição).	1. Configurar uma integração com autenticação Basic Auth, fornecendo usuário e senha. 2. Configurar uma integração com OAuth 2.0, inserindo Header Prefix, Grant Type, URL do Token, Client ID, Client Secret, e Scope. 3. Testar as conexões autenticadas e verificar o retorno dos dados.
5. O sistema deve permitir importar dados de processos a partir de bases externas e preencher campos automaticamente. Para isso, as APIs REST de terceiros (ex.: GET) podem ser consultadas em tempo real, retornando informações como dados de zoneamento, inscrições imobiliárias, e outros registros administrativos.	1. Configurar Integração Externa: Especificar a API (GET) que trará dados de zoneamento. 2. Iniciar Importação: Demonstrar como o usuário aciona a busca pelos dados, seja via ação do processo ou carregamento automático no formulário. 3. Ver Preenchimento: Mostrar que os campos são populados com as informações retornadas, sem necessidade de digitação manual.
O sistema deverá suportar chamadas a aplicativos web ou webservices (incluindo APIs REST) definidos pelo usuário, viabilizando a interação com Sistemas Integrados de Gestão. Essa interação permite a execução de ações específicas no decorrer do fluxo de trabalho, expandindo as possibilidades de automação.	1. Configurar Ação no Processo: Em uma atividade do processo, inserir a chamada a um webservice (ex.: ERP Municipal). 2. Simular Execução: Quando o processo chega na atividade, o sistema chama o serviço externo, exibindo o resultado (ok/erro) e registrando no histórico.
O sistema deve operar de forma que cada estação realize o processamento das requisições e o servidor de banco de dados forneça apenas as informações requisitadas, otimizando o desempenho e minimizando gargalos.	1. Monitorar Desempenho: Mostrar que, ao realizar uma chamada ao serviço, o processamento ocorre localmente na estação do usuário. 2. Ver Acesso ao Banco: Demonstrar no log ou monitor que o servidor de banco é utilizado unicamente para consultas ou gravações, enquanto a lógica é processada na camada cliente (ou intermediária).
Corpo da Requisição (Nenhum ou Raw/JSON) O sistema deve permitir configurar o [corpo da requisição], podendo ser [inexistente] ("Nenhum") ou [JSON bruto] ("Raw").	1 Configurar uma integração com um sistema de gestão externo. 2 Executar uma chamada a um webservice diretamente pela interface do sistema. 3 Confirmar que a ação definida foi realizada corretamente.

RELATÓRIO	
DESCRIÇÃO	ROTEIRO DE DEMONSTRAÇÃO



1. O sistema deverá possibilitar a geração de relatórios de dados de um processo, permitindo que os usuários selecionem quais informações desejam visualizar e imprimir. Deve suportar auditorias de dados essenciais, assegurando flexibilidade e transparência nas análises.	1. Acessar Tela de Relatórios: Demonstrar como o usuário encontra a opção de gerar relatórios de processos. 2. Selecionar Dados: Marcar quais informações do processo devem ser incluídas (por exemplo, versão dos dados, histórico, mensagens etc.). 3. Gerar e Visualizar: Confirmar a criação do relatório e sua visualização preliminar para auditoria.
2. Apenas usuários com permissões adequadas poderão personalizar as informações a serem apresentadas nos relatórios. Eles decidem o que incluir ou excluir, atendendo às necessidades específicas de cada consulta ou auditoria.	1. Logar como Usuário Autorizado: Entrar no sistema com um perfil que possua a permissão de personalizar relatórios. 2. Configurar Preferências: Incluir ou excluir campos (histórico, documentos etc.) para compor o relatório. 3. Salvar Layout: Demonstrar que a configuração permanece salva para consultas futuras.
3. O sistema deverá permitir optar por Versão 1, Versão 2 ou qualquer outra versão anterior dos dados do processo, assegurando a consulta histórica ou atualizada conforme a necessidade do usuário.	1. Selecionar Versão: Numa tela de opções, escolher qual versão do processo (V1, V2, etc.) aparecerá no relatório. 2. Comparação de Versões: Se desejado, demonstrar como ver as diferenças entre versões ou simplesmente escolher uma para a emissão do relatório.
4. O usuário pode optar por inserir: ▪ [Versionamento dos dados] ▪ [Dados da área interna e área de pareceres] (incluindo documentos anexados na área interna) ▪ [Histórico do processo] ▪ [Mensagens do processo] (públicas/externas ou privadas/internas) ▪ [Documentos oficiais gerados pelo processo] ▪ [Documentos anexados pelo requerente]	1. Exibir Lista de Opções: Mostrar os itens que podem ser incluídos no relatório (histórico, mensagens, documentos etc.). 2. Customizar Relatório: Selecionar/deselecionar cada item para compor o relatório de forma específica. 3. Gerar Relatório: Conferir o documento final, validando que apenas as opções escolhidas foram efetivamente incluídas.
5. O sistema deve fornecer a geração de relatórios em .CSV para assuntos de processos específicos. Esses relatórios conterão todos os dados da última versão inserida pelo requerente, permitindo fácil importação e análise em ferramentas externas.	1. Selecionar Formato .CSV: Em uma tela de exportação, escolher o formato CSV para o assunto do processo. 2. Gerar Arquivo: Demonstrar que o sistema compila apenas a última versão dos dados do requerente. 3. Abrir Arquivo: Validar a saída do CSV, confirmando que os dados constam corretamente e podem ser abertos em uma planilha externa.



6. O sistema deverá permitir emitir relatórios em [PDF] que avaliem a performance e as atividades dos analistas, abrangendo: ▪ [Processos analisados e que passaram pelo analista] ▪ [Processos deferidos em um período determinado]	1. Acessar Menu de Desempenho: Localizar a opção de relatórios de performance de analistas. 2. Filtrar Período: Informar intervalo de tempo (data inicial e final). 3. Gerar Relatório PDF: Demonstrar o documento com o número de processos analisados e quantos foram deferidos, exibindo indicadores de performance por analista.
---	--

DOCUMENTOS	
DESCRIÇÃO	ROTEIRO DE DEMONSTRAÇÃO
1. O sistema deverá captar automaticamente as informações inseridas no processo e aplicar configurações pré-definidas para gerar certidões e alvarás sem intervenção manual. 1.1. Os dados do processo serão extraídos de modo automatizado, sem necessidade de interação do usuário. 1.2. Após o processamento, os documentos (certidões, alvarás) serão gerados automaticamente. 1.3. A geração ocorrerá sem qualquer intervenção manual, trazendo agilidade e eficiência.	1. Criar/Atualizar Processo: Demonstrar o preenchimento de dados (p. ex., informações do requerente, dados do empreendimento). 2. Ver Geração Automática: Finalizado o processo, conferir que o sistema gera a certidão ou alvará sem exigir ação adicional. 3. Verificar Documento: Abrir o documento para confirmar o conteúdo correto e coerente com as informações do processo.
2. O sistema deverá permitir a personalização dos documentos emitidos, contemplando: 2.1. Inserção ou alteração de dados diretamente no documento; 2.2. Carregamento e modificação de emblema da prefeitura; 2.3. Ajuste de tamanho, fonte e design do layout; 2.4. Opção de definir o formato de numeração do documento, adaptando às preferências do município.	1. Acessar Configurações de Documento: Demonstrar a tela onde o usuário pode alterar cabeçalhos, rodapés, logotipo e fontes. 2. Inserir/Editar Dados: Mostrar como ajustar campos específicos (ex.: texto padrão ou layout). 3. Definir Numeração: Selecionar o formato desejado (p. ex., "AAAA/0001"). 4. Salvar e Visualizar: Verificar que as mudanças são refletidas em tempo real nos documentos gerados.
3. Todos os documentos (certidões, alvarás etc.) devem conter mecanismos de autenticação para assegurar integridade, veracidade e rastreabilidade.	1. Emitir Documento: Ao gerar uma certidão ou alvará, confirmar a presença dos autenticadores (QR Code, URL, número de processo e código validador). 2. Ver Integridade: Demonstrar como o usuário ou terceiro pode validar o documento, conferindo seu status on-line e rastreando sua emissão.



4. Autenticadores Incluídos nos Documentos4.1. QR Code: Gerado automaticamente e scaneável no documento, com opção de ampliar. 4.2. Endereço URL único: Link exclusivo para verificação on-line. 4.3. Número do Processo: Deve estar [visível e destacado no documento, com configuração de numeração disponível. 4.4. Código Validador Único: Cada documento possui um código de validação individual, assegurando rastreabilidade e autenticidade. 4.5. Aguardando emissão, Publicação pendente e Publicados: ▪ Aguardando emissão: Documentos disponíveis, mas ainda não emitidos; permite pré-visualização. ▪ Publicação pendente: Documentos emitidos, porém não publicados; pode-se assinar o documento nesta etapa.	1. Abrir Documento em “Aguardando emissão”: Verificar dados e pré-visualizar layout antes da emissão. 2. Emitir Documento: Passar o documento para a fase de “Publicação pendente” e mostrar a possibilidade de assinatura. 3. Publicar Documento: Finalizar e tornar o documento acessível na aba “Publicados”. 4. Escanear QR Code: Utilizar um dispositivo móvel para ler o código, confirmando a URL única e validando o documento. 5. Verificar Status Público/Privado: Logar como um usuário com nível de permissão diferente (requerente ou interno) e demonstrar que documentos privados não são exibidos para perfis restritos, enquanto documentos públicos são acessíveis.
5. O sistema deve permitir configurar a numeração dos processos, de modo que o número apareça destacado no documento.	1. Ajustar Formato de Numeração: Escolher entre diferentes padrões (p. ex., “AB/2025/001” ou “2025/0001”). 2. Exibir no Documento: Demonstrar a exibição do número do processo de forma clara e destacada na certidão ou alvará gerado.
6. Deverá haver uma página, associada ao processo, para exibir: ▪ Aguardando emissão: Documentos ainda não emitidos, possíveis de pré-visualizar. ▪ Publicação pendente: Documentos emitidos mas não publicados, com opção de assinatura. ▪ Publicados: Documentos finalizados, disponíveis para todos os usuários com acesso. Não é mais possível assiná-los.	1. Acessar Página de Documentos: No menu do processo, entrar na seção “Documentos”. 2. Navegar entre Abas: Mostrar as abas “Aguardando emissão”, “Publicação pendente” e “Publicados”. 3. Emitir e Publicar: Demonstrar a mudança de status do documento e a atualização automática do sistema, movendo o documento de uma aba para outra.
7. O sistema deverá permitir indicar se o documento é público ou privado. ▪ Documentos públicos: Visíveis a qualquer usuário autorizado do processo (inclusive requerentes). ▪ Documentos privados: Visíveis somente a perfis com permissão específica, ocultos para requerentes e consultas externas.	1. Criar Documento Privado: Na tela de emissão, marcar a opção “Documento privado”. 2. Logar como Requerente: Confirmar que o requerente não enxerga o documento na listagem. 3. Logar como Usuário Interno: Verificar o documento privado exibido para o perfil autorizado, reforçando o controle de visibilidade.



8. O sistema deverá permitir a visualização de todos os documentos emitidos em um único local, conferindo visibilidade completa das atividades já realizadas e assegurando histórico e controle eficientes.	1. Acessar Tela de Documentos Emitidos: Demonstrar a lista completa de documentos que foram gerados pelo sistema. 2. Verificar Filtros/Busca: Exibir como o usuário pode filtrar ou pesquisar por documentos específicos (por tipo, data, usuário etc.).
9. O sistema deverá permitir: 1. [Retificar documentos] emitidos para corrigir eventuais erros; 2. [Suspender a validade] do documento de forma temporária; 3. [Cancelar o documento] quando necessário; 4. [Reabrir o documento] para ajustes ou continuação; 5. [Chancelar documentos anexados] pelo requerente (procedimento de validação).	1. Selecionar Documento: Escolher um documento na lista centralizada. 2. Retificar: Demonstrar o botão ou comando que permite a correção e, ao salvar, exibir o novo status ou versão. 3. Suspender/Cancelar: Demonstrar os passos para aplicar suspensão ou cancelamento e as mensagens de confirmação. 4. Reabrir Documento: Mostrar a opção de reabertura e o respectivo fluxo de ajustes. 5. Chancelar Anexos: Validar o(s) documento(s) enviado(s) pelo requerente.
10. Funcionalidades e condições: 1. [Cancelamento apenas para documentos vigentes]; 2. [Campo obrigatório de justificativa] ao cancelar; 3. Exibir detalhes do cancelamento: data/hora, ação, status, usuário responsável, justificativa; 4. [Registro de toda ação de cancelamento]; 5. [Tarja "Cancelado"] no documento; 6. [Download do documento cancelado], mantendo histórico acessível.	1. Cancelar Documento Vigente: Tentar cancelar um documento já expirado ou suspenso e observar o bloqueio. 2. Inserir Justificativa: Exibir mensagem obrigatória de justificativa ao cancelar. 3. Ver Log do Cancelamento: Mostrar a data/hora, ação realizada, usuário e motivo registrados. 4. Tarja de Cancelado: Verificar que o sistema destaca visualmente que o documento está cancelado. 5. Baixar Documento Cancelado: Confirmar que ele ainda pode ser acessado e baixado, preservando o histórico.
11. Em caso de cancelamentos indevidos, o sistema deverá permitir a reversão do cancelamento, exibindo após a reversão: ▪ Data e hora em que se efetivou a reversão; ▪ Nome do usuário que realizou a ação; ▪ Justificativa ou observação.	1. Encontrar Documento Cancelado: Selecionar um registro que se deseja reverter o cancelamento. 2. Acionar Reversão: Demonstrar o botão ou comando que executa a reversão. 3. Exibir Detalhes da Reversão: Mostrar a tela que registra a data/hora, o usuário e a justificativa para essa ação. 4. Confirmar Status: Verificar que o documento volta ao status anterior, restabelecendo sua validade ou vigência.



ASSINATURAS	
DESCRIÇÃO	ROTEIRO DE DEMONSTRAÇÃO
1. O sistema deverá viabilizar a [assinatura digital] cumprindo critérios legais, incluindo: 1. [Assinatura com certificados emitidos pelo sistema]; 2. Suporte a [certificados digitais A1 da ICP-Brasil]; 3. Consulta ao [status de assinatura] de todos os documentos; 4. [Histórico de movimentações] relacionadas às assinaturas, garantindo rastreabilidade.	1. Selecionar Documento: Exibir a tela onde o usuário escolhe um documento a assinar. 2. Escolher Certificado: Demonstrar o uso de certificado interno ou A1 da ICP-Brasil. 3. Exibir Resultado: Mostrar o status de assinatura (p.ex. "Assinado" ou "Pendente") e como o sistema registra essa ação no histórico.
2. O sistema deve fornecer um local específico para: 1. [Visualizar todos os documentos oficiais] (gerados ou anexados) numa listagem centralizada; 2. [Assinar documentos individualmente ou em lote]; 3. Converter PDFs assinados para [PAdES], seguindo padrões técnicos; 4. Exibir os documentos em [tabela organizada], com colunas "Número do Documento", "Tipo de Documento" e "Data de Emissão"; 5. [Resumo dos envolvidos na assinatura] de cada documento; 6. [Diferenciação por cores de status] (Verde: assinou, Amarelo: pendente, Vermelho: recusada); 7. [Ação em lote] para várias assinaturas; 8. Visualização e download dos [documentos já assinados]; 9. [Lembrete para assinaturas pendentes], avisando usuários que ainda não assinaram.	1. Acessar Gerenciador de Assinaturas: Mostrar a tela que lista todos os documentos (tabela com número, tipo, data). 2. Assinar em Lote: Selecionar múltiplos documentos e realizar a assinatura simultânea, exibindo a conversão dos PDFs para PAdES. 3. Ver Resumo de Envolvidos: Escolher um documento e conferir o status de cada usuário (verde, amarelo, vermelho). 4. Enviar Lembrete: Demonstrar como disparar notificação para quem estiver pendente de assinar.
3. Para facilitar o gerenciamento, o sistema deverá disponibilizar: 1. Tela "Minhas assinaturas": Documentos que exigem a assinatura do usuário. 2. Tela "Assinaturas solicitadas por mim": Documentos nos quais o usuário solicitou assinatura de outras pessoas. 3. Tela "Todas as assinaturas": Visão global de todos os documentos e respectivos estágios de assinatura.	1. Acessar "Minhas assinaturas": Verificar lista de documentos pendentes apenas para o usuário logado. 2. Ir para "Assinaturas solicitadas por mim": Conferir quais documentos o usuário solicitou que outros assinem. 3. Visualizar "Todas as assinaturas": Observar a lista global, incluindo status e envolvidos de cada documento para melhor controle e acompanhamento.



TAXAS	
DESCRIÇÃO	ROTEIRO DE DEMONSTRAÇÃO
1. O sistema deve prover uma tela dedicada para gerenciar as taxas relacionadas aos processos. Essa tela exibirá: ▪ [Valor da taxa] ▪ [Número do processo associado] ▪ [Descrição da taxa] ▪ [Situação de pagamento] (paga, aguardando pagamento, cancelada).	1. Acessar Tela de Taxas: Mostrar como o analista navega até a tela de gestão de taxas. 2. Exibir Lista: Verificar os campos apresentados (valor, processo, descrição, situação).
2. O sistema deverá permitir o [anexo de boletos e guias], com captura automática do valor indicado no documento. Assim, evita-se a inserção manual e minimiza-se o risco de erros de digitação.	1. Anexar Boleto: Fazer upload de um boleto para uma taxa em aberto. 2. Captura Automática: Mostrar que o valor do documento é reconhecido automaticamente e atualizado no sistema, dispensando a digitação manual.
3. O analista poderá inserir guias de taxas diretamente no processo; As guias serão [visíveis ao requerente], permitindo o envio do comprovante de pagamento.	1. Adicionar Guia: No processo, o analista clica em "Inserir guia de taxa". 2. Visualização pelo Requerente: Validar que o requerente acessa o processo e encontra a guia anexada, podendo incluir o comprovante de pagamento na mesma tela.
4. O sistema deverá permitir ao analista a mudança de status da taxa para: ▪ [Paga] ▪ [Aguardando pagamento] ▪ [Cancelado]	1. Editar Status: Selecionar uma taxa e alterar o status para "Paga" ou "Cancelado". 2. Conferir Registro: Mostrar que o sistema salva a mudança, exibindo o status atualizado na tela de gestão de taxas e no processo.
5. O sistema deverá [calcular automaticamente o valor das taxas] com base em [validações configuradas], considerando critérios como uso de construção, área etc. Esse valor deve ser apresentado na tela do processo, permitindo ao analista executar o cálculo.	1. Tentar Iniciar Análise: Com uma taxa pendente, mostrar que o sistema impede o progresso. 2. Efetuar Pagamento: Atualizar o status para "Paga". 3. Reiniciar Tentativa: Verificar que, agora, o sistema libera o início da análise do processo.
6. O sistema deverá permitir que determinados projetos sejam aprovados automaticamente de acordo com validações previamente definidas, sem intervenção humana.	1. Configurar Validações: Demonstrar a área onde o usuário/administrador insere ou altera critérios de zoneamento, coeficiente de aproveitamento etc. 2. Enviar Projeto: Submeter um projeto que satisfaz todos os critérios. 3. Aprovação Automática: Mostrar que o sistema aprova o projeto sem interação de um servidor, exibindo a conformidade com as regras definidas.



7. O sistema deverá realizar verificações conforme normas e configurações locais, contemplando: ▪ [Zoneamento] ▪ [Coeficiente de aproveitamento] ▪ [Número de pavimentos] ▪ Outras métricas relevantes, definidas pontualmente no sistema.	1. Inserir Dados: Ao cadastrar o projeto, preencher informações como localização (para zoneamento), coeficiente de aproveitamento etc. 2. Rodar Validações: Mostrar que o sistema checa automaticamente cada parâmetro e, se algo não atender à norma, aponta o erro. 3. Aprovar ou Reprovar: Se todas as regras forem atendidas, o sistema aprova; caso contrário, exibe os pontos a corrigir.
8. Ao receber um projeto, o sistema deverá [calcular automaticamente] valores devidos, considerando: ▪ [Valor do CUB] (Custo Unitário Básico) ▪ [Estimativa de ISSQN] ▪ [Taxa de licença] ▪ Outros critérios conforme configurado (ex.: área total, tipo de edificação).	1. Gerar Taxas: Após o preenchimento dos dados do projeto, clicar na opção “Calcular Taxas”. 2. Exibir Resumo Financeiro: Mostrar os valores calculados para ISSQN, licenças, etc. 3. Salvar Resultados: Registrar os valores no processo, sem intervenção adicional do usuário.
9. Os dados do usuário, já fornecidos anteriormente (por exemplo, cadastro ou outros processos), devem ser preenchidos automaticamente, agilizando o procedimento de inscrição e evitando retrabalho ou inconsistências.	1. Selecionar Usuário: No momento de enviar o projeto, o sistema identifica o requerente logado. 2. Auto-preenchimento: Validar que campos como nome, CPF, endereço e demais dados do cadastro surgem automaticamente no formulário de projeto. 3. Revisar Informações: Caso necessário, o usuário atualiza apenas campos específicos, minimizando digitação manual.
10. A plataforma deverá permitir pesquisar e consultar projetos que passaram pela aprovação automática, possibilitando análise posterior ou verificação em caso de auditoria ou revisão.	1. Filtrar Projetos Aprovados: Mostrar a opção de pesquisa (por data, número, tipo de validação). 2. Exibir Resultado: Listar projetos aprovados automaticamente, permitindo a análise ou reabertura, se aplicável.
11. O sistema deverá emitir alvará definitivo após aprovação, com: ▪ [Chancelamento automático] (sem interação humana). ▪ [Bloqueio do processo aprovado] para edições. ▪ Emissão de [alvará provisório] (quando aplicável), que pode ser revisado antes do definitivo. ▪ [Validade do alvará provisório] informada ao usuário, invalidando-o automaticamente se o definitivo não for emitido em tempo hábil.	1. Projeto Aprovado: Demonstrar aprovação automática do projeto. 2. Emissão do Alvará: Mostrar a geração do alvará definitivo, com chancela sem intervenção manual. 3. Alvará Provisório (se aplicável): Explicar quando o sistema emite um provisório e como é definido o prazo de validade. 4. Bloqueio para Edição: Tentar alterar o processo após aprovação e verificar o bloqueio automático. 5. Expiração do Provisório: Se o definitivo não for emitido dentro do prazo, evidenciar a invalidação do alvará provisório.



INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	
DESCRIÇÃO	ROTEIRO DE DEMONSTRAÇÃO



1. O sistema deverá viabilizar a realização de upload de arquivos em múltiplos pontos de interação, incluindo a fase de abertura de um processo e a inserção de despachos administrativos. Deverá ser possível alternar entre o modo de upload convencional e o Upload Inteligente com Análise Documental baseada em Inteligência Artificial, garantindo flexibilidade operacional conforme a necessidade do usuário.

Quando configurado para o Upload Inteligente com Análise Documental baseada em Inteligência Artificial, o sistema deverá encaminhar o documento para um serviço especializado, que realizará a extração e validação de múltiplos parâmetros, aplicando técnicas avançadas de reconhecimento de padrões e autenticação documental para aferir a integridade, veracidade e conformidade das informações extraídas.

O sistema deverá disponibilizar um mecanismo de parametrização que possibilite a definição do tipo documental esperado em cada campo sujeito ao [Upload Inteligente com Análise Documental baseada em Inteligência Artificial]. Essa configuração deverá permitir que a inteligência artificial refine a análise documental, considerando previamente o tipo de documento submetido e os dados relevantes a serem extraídos, aumentando a precisão e a eficiência do processamento.

A partir do [mecanismo avançado de reconhecimento de dados], o sistema deverá ser capaz de identificar automaticamente o documento anexado, extrair as informações estruturadas e convertê-las para um formato textual adequado.

Os dados extraídos deverão incluir, no mínimo:

Nome completo do titular do documento;

Número identificador do documento (RG, CNH, Passaporte, etc.);

CPF ou CNPJ, conforme aplicável;

Data de nascimento (quando aplicável ao tipo documental analisado);

Outras informações essenciais à administração pública, conforme o tipo de documento processado.

Após a extração, o sistema deverá realizar o preenchimento automático dos campos correspondentes no formulário associado, assegurando maior precisão na entrada de dados, otimização de tempo e redução de inconsistências.

1. Solicitar o processo X;

2. Deverá existir um campo para anexo do documento de identificação do envolvido no processo;

3. Esse campo deverá utilizar inteligência artificial para validar as informações do documentos:

a) Verificar e captar qual é o tipo do documento;

b) Verificar e captar a data de emissão do documento, caso exista;

c) Verificar e captar a data de validade do documento, caso exista;

d) Verificar e captar o nome que consta no documento;

e) Verificar e captar o número do documento;

f) Verificar e captar a data de nascimento que consta no documento, caso exista;

g) Verificar e captar o número do CPF que consta no documento, caso exista;

4. Deverá existir um campo para anexo do documento de comprovante de endereço;

5. Esse campo deverá utilizar inteligência artificial para validar as informações do documentos:

a) Verificar e captar qual é o nome completo;

b) Verificar e captar a rua;

c) Verificar e captar o número;

d) Verificar e captar o bairro;

e) Verificar e captar a cidade;

f) Verificar e captar o estado, caso exista;

g) Verificar e captar o número do CEP;

h) Verificar e captar a data de vencimento;

i) Verificar e captar a data de emissão;

j) Verificar e captar o CPF, caso exista;

6. Os dados captados deverão popular os campos contidos no formulário;

7. O formulário deverá indicar se o documento de identificação está vencido, e impedir que o requerente prossiga até que insira um documento válido;

8. O formulário deverá indicar quando o comprovante de endereço foi emitido há mais de 3 meses;

9. Deverá existir uma forma de o usuário indicar se a IA analisou e extraiu os dados corretamente do documento;



OUVIDORIA	
DESCRIÇÃO	ROTEIRO DE DEMONSTRAÇÃO
Registro Online de ManifestaçõesO sistema deverá permitir que cidadãos registrem manifestações (denúncia, elogio, reclamação, etc.) por meio de um formulário eletrônico padronizado, garantindo recebimento, análise e encaminhamento às áreas responsáveis, sem necessidade de atendimento presencial.2. Identificação da ManifestaçãoPossibilidade de classificar a manifestação por finalidade (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão, etc.).	1. Acessar Formulário de Manifestações: Demonstrar a tela onde o cidadão seleciona o tipo (denúncia, elogio etc.) e preenche os campos básicos. 2. Enviar Manifestação: Exibir o protocolo gerado automaticamente, confirmando a inclusão no sistema.
Configuração de Encaminhamento ao Setor ResponsávelO sistema deverá permitir que, conforme o assunto ou manualmente pela Ouvidoria, as manifestações sejam encaminhadas automaticamente ao setor adequado.4. Acompanhamento via ProtocoloO cidadão poderá acompanhar o status da manifestação por um número de protocolo único, visualizando atualizações realizadas pelos responsáveis.	1. Simular Encaminhamento: Criar uma manifestação referente a um assunto específico e demonstrar como o sistema a direciona automaticamente (ou manualmente) ao setor devido. 2. Verificar Andamento: Logar como cidadão e consultar o status do protocolo, confirmando que a manifestação chegou ao setor correto e exibindo qualquer atualização interna.
Interações com o CidadãoOs órgãos responsáveis poderão interagir com o cidadão, solicitando informações adicionais e fornecendo respostas parciais ou finais pelo sistema.6. Validação de Campos do FormulárioO usuário preenche um formulário detalhado e o sistema valida as entradas para garantir dados essenciais antes de prosseguir.	1. Solicitar Informação Extra: Mostre como um analista adiciona uma pergunta ou pede anexo adicional, visível ao cidadão. 2. Preenchimento Obrigatório: Tentar enviar a manifestação sem um campo essencial preenchido e exibir a mensagem de erro do sistema, assegurando que todos os dados fundamentais sejam informados.
Mapa Interativo e Coleta de Latitude/LongitudeNa tela de manifestação, o sistema deverá exibir um mapa interativo, permitindo ao usuário informar endereço relacionado à ocorrência. Ao marcar a localização no mapa, o sistema preenche automaticamente latitude e longitude.	1. Marcar Local no Mapa: Preencher endereço ou clicar no mapa e mostrar que o sistema obtém a latitude/longitude. 2. Salvar Localização: Confirmar que esses dados ficam armazenados na manifestação, facilitando o tratamento georreferenciado.
Anexo de Documentos à ManifestaçãoO sistema deverá permitir anexar documentos (evidências, fotos, etc.) para complementar a solicitação, colaborando com a clareza das informações recebidas.	1. Incluir Anexos: Cidadão envia arquivo (imagem, PDF etc.) junto à manifestação. 2. Ver Anexo: Demonstrar como os analistas ou responsáveis podem visualizar esse material, desde que não seja sigiloso ou sujeito a permissões restritas.



Exibição e Filtro de ManifestaçõesO sistema deverá disponibilizar uma visualização em lista (ordenada por número, última atividade e prazo) e em calendário (exibindo prazo final de resposta), além de filtros por assunto, número de processo, data de abertura ou nome do requerente.	1. Tela de Listagem: Mostrar as manifestações recebidas, ordenadas por critérios selecionados. 2. Tela de Calendário: Demonstrar visualização mensal ou semanal, com cada manifestação no dia de vencimento/resposta. 3. Filtro: Escolher assunto ou data de abertura para refinar resultados, exibindo somente os registros correspondentes.
Registro de Interações (Movimentações) e Comprovante de ProtocoloO sistema deverá permitir registro de mensagens e anexos nas movimentações do processo, por usuários internos e pelo requerente. Também deve gerar um comprovante de protocolo para download no momento da inclusão da manifestação (incluindo número do processo e data).	1. Inserir Movimentação: Demonstrar um usuário interno adicionando texto ou anexo no histórico. 2. Consultar Interação: O requerente acessa o protocolo e vê as interações realizadas. 3. Download de Comprovante: Ao finalizar a criação da manifestação, exibir a opção para baixar o documento confirmando protocolo e data de abertura.
Avaliação de Qualidade do AtendimentoAssim que a manifestação for encerrada, o sistema permitirá ao requerente avaliar a qualidade do atendimento diretamente no processo de Ouvidoria, por meio da interface do sistema.	1. Encerrar Manifestação: Demonstrar que, ao concluir o tratamento, o processo muda de status para finalizado. 2. Avaliação: Cidadão acessa o processo e avalia o atendimento (por pontuação ou comentário), comprovando a possibilidade de feedback imediato.
Classificação de Manifestações (Nominal / Sigilosa) ■ Nominal: O manifestante se identifica e os dados ficam acessíveis aos setores responsáveis. ■ Sigilosa: O manifestante se identifica, mas solicita sigilo. Somente moderadores do processo têm acesso aos dados de identificação.	1. Criar Manifestação Nominal: Preencher dados do cidadão e mostrar que eles ficam visíveis para o órgão responsável. 2. Criar Manifestação Sigilosa: Demonstrar que o sistema restringe dados de identificação, exibindo-os somente a moderadores.
Configuração e Exibição de Campos SigilososO sistema deverá ter uma [interface simples] para definir quais campos do formulário de Ouvidoria são considerados sigilosos, sem [uso de programação]. Esses campos serão visíveis apenas para [moderadores do processo].14. Definição de ModeradoresNa [interface de gerenciamento individual da Ouvidoria], é possível definir um ou mais [moderadores] que terão acesso a campos e anexos sigilosos, configuração aplicada automaticamente a novas ouvidorias.	1. Configurar Campos Sigilosos: Mostrar a tela de administração na qual o usuário define, via interface, que campos são protegidos. 2. Atribuir Moderadores: Selecionar usuários que podem ver tais campos; confirmar que a permissão se estende a manifestações futuras. 3. Ver Sigilo em Ação: Criar nova manifestação e verificar que os campos sigilosos só são visualizados pelos moderadores.



Visualização Restrita de Dados Sensíveis Somente [moderadores e o autor] podem visualizar as informações marcadas como sigilosas. Outros usuários que acessarem o processo terão esses dados mascarados ou indisponíveis. Esse sigilo também se aplica a anexos sigilosos (apenas moderadores têm acesso). 16. Edição de Campos Sigilosos Apenas [moderadores] e [autor] podem editar campos configurados como sigilosos.	1. Encaminhar Ouvidoria a Outro Setor: Demonstrar que usuários que não são moderadores veem campos sensíveis “mascarados”. 2. Editar Campos Sigilosos: Logar como moderador ou autor do processo e alterar um campo confidencial. 3. Ver Restrições: Tentar editar ou acessar o campo com um perfil comum e evidenciar a impossibilidade de acesso.
Inserção de Novos Textos ou Anexos em Campos Sigilosos Quaisquer registros feitos em campos marcados como sigilosos permanecem visíveis apenas para moderadores e para o autor. Demais atores não têm acesso.	1. Adicionar Anexo Sigiloso: Moderador insere um arquivo em um campo sigiloso. 2. Checar Visibilidade: Outro usuário, sem permissão de moderador, vê que o anexo existe, mas não consegue abri-lo ou ver detalhes.
Gerenciamento de Moderadores Para ouvidorias com dados sensíveis, o moderador configurado pode: ▪ [Adicionar novo moderador] ▪ [Remover moderador previamente definido] ▪ [Remover a si mesmo], se houver outro moderador.	1. Abrir Gerenciamento: Na ouvidoria, o moderador acessa a opção para editar o grupo de moderadores. 2. Adicionar Moderador: Incluir outro usuário como moderador. 3. Remover Moderador: Demonstrar a exclusão de um moderador e, se houver apenas um, não permitir a remoção total sem indicar um sucessor.
Compartilhamento/Encaminhamento para Usuários Não Moderadores Caso a ouvidoria seja encaminhada a terceiros que não são moderadores: ▪ [Campos sigilosos]: Serão mascarados, somente moderadores os veem integralmente. ▪ [Anexos sigilosos]: Bloqueados para não moderadores.	1. Encaminhar Ouvidoria: Encaminhar para usuário comum. 2. Ver Efeito: O usuário vê a manifestação, mas campos/anexos sigilosos ficam ocultos ou mascarados. 3. Logar como Moderador: Comprovar acesso total às informações.
Proteção de Dados Sensíveis em Todas as Demais Áreas Informações sigilosas ficam inacessíveis em qualquer outra área da plataforma, mesmo para moderadores ou atores do processo, sendo visíveis apenas dentro da ouvidoria.	1. Pesquisar em Outro Módulo: Tentar localizar dados sensíveis fora da ouvidoria (por exemplo, em um painel geral). 2. Ver Bloqueio: Confirmar que não há acesso a essas informações, reforçando a restrição de visualização somente no ambiente específico da ouvidoria.

GESTÃO DE COMUNICAÇÃO INTERNA	
DESCRIÇÃO	ROTEIRO DE DEMONSTRAÇÃO



Deverá existir uma interface destinada à tramitação de processos administrativos incluindo ofícios, memorando e circular através de despachos. Esta interface deverá ser orientada em um formato de timeline, semelhante a um fórum.	1. Acessar a seção de tramitação de processos no sistema. 2. Selecionar um processo (ofício, memorando ou circular) para visualizar sua linha do tempo. 3. Observar as entradas dispostas em sequência cronológica, semelhantes a postagens em fórum, exibindo cada despacho e ação realizada. 4. Adicionar um novo despacho e verificar como esse registro surge imediatamente na linha do tempo, acompanhado de data, hora e usuário responsável. 5. Validar que cada etapa da tramitação fique clara, facilitando o acompanhamento e a rastreabilidade das movimentações.
O sistema deverá disponibilizar campos específicos para Remetente, Destinatário e Assunto, definidos como obrigatórios, cada um com limites de caracteres pré-estabelecidos, assegurando clareza e relevância das partes envolvidas e do objetivo do ofício, memorando e circular.	1. Acessar a tela de criação de um novo ofício. 2. Preencher os campos de Remetente, Destinatário e Assunto, observando se o sistema permite apenas a inserção do número definido de caracteres. 3. Tentar salvar ou enviar o ofício sem preencher todos os campos para verificar se o sistema bloqueia a ação e exibe mensagem indicando obrigatoriedade. 4. Confirmar que, ao preencher corretamente todos os campos, o sistema permite salvar ou enviar o ofício.
O sistema deve oferecer a função de anexar documentos apenas em formato PDF.	1. Iniciar a criação ou edição de um ofício. 2. Localizar a opção de anexar arquivo e tentar adicionar um documento em formato PDF. 3. Confirmar que o sistema aceita o arquivo e o exibe na lista de anexos do ofício. 4. Salvar o ofício e checar se o anexo PDF está devidamente associado.



A plataforma deverá permitir que ofícios em formato PDF possam ser assinados eletronicamente, associando a assinatura ao usuário atual e exibindo notificação ou feedback visual para confirmar que a assinatura foi realizada com sucesso.	1. Criar ou abrir um ofício no sistema em formato PDF. 2. Verificar se a opção de assinatura eletrônica está disponível exclusivamente para arquivos PDF. 3. Selecionar a opção de assinar e inserir, se necessário, as credenciais de assinatura (ou executar o fluxo definido para a assinatura digital). Inserir a informação na trilha de auditoria. 4. Consultar o histórico ou detalhes do ofício para garantir que a assinatura está vinculada ao usuário correto.
O sistema deve permitir a elaboração de documentos internos para comunicação entre setores ou pessoas na instituição, incluindo campos específicos para identificar o destino interno. Ao finalizar, deve haver confirmação de recebimento pelo destinatário.	1. Selecionar a opção de criar um novo documento interno no sistema. 2. Inserir as informações obrigatórias (setor ou pessoa de destino, assunto etc.). 3. Enviar o documento interno e verificar se o sistema exibe mensagem de confirmação de envio, além de atualizar o status para indicar que o documento foi encaminhado. 4. Logar com um usuário do setor de destino e confirmar o recebimento do documento interno, observando a notificação ou listagem de pendências.
A solução deve permitir o registro de despachos relacionados ao ofício, memorando e circular, exibindo data, hora e nome do usuário que realizou a adição, viabilizando acompanhamento das interações e movimentações do processo.	1. Acessar um ofício já criado ou em elaboração. 2. Inserir uma mensagem ou despacho no campo apropriado, observando se data, hora e autor são preenchidos de forma automática ou com base no perfil logado. 3. Consultar o histórico de mensagens/despachos para confirmar que cada registro está cronologicamente ordenado e identificado pelo usuário responsável. 4. Adicionar outro despacho como um usuário diferente e verificar se ambos os registros aparecem corretamente, garantindo rastreabilidade das interações.



O editor de texto deve estar acessível em todos os formulários do módulo de Comunicação Interna, garantindo recursos avançados de formatação e edição para elaboração de mensagens, despachos e documentos. O editor deve oferecer: Diferentes fontes (ex.: Arial, Times New Roman); Variação de tamanhos de fonte; Opções de negrito, itálico, sublinhado e taxado; Seleção de cor do texto. O editor deverá incluir: Alinhamentos (centralizado, esquerda, direita, justificado); Modelos de título pré-definidos (Cabeçalho, Título 2, Título 3, Título 4); Espaçamento entre linhas; Ajuste de recuo.	1. Acessar o módulo de Comunicação Interna e selecionar um formulário de criação/edição de texto. 2. Verificar se o editor de texto avançado está presente e pronto para uso. 3. Confirmar a possibilidade de inserir conteúdo formatado (fonte, cor, alinhamento, etc.) diretamente no formulário, sem a necessidade de ferramentas externas. 4. Digitar um trecho de texto e aplicar cada opção de fonte (Arial, Times, etc.). 5. Modificar o tamanho da fonte para níveis diferentes (ex.: 10, 12, 14). 6. Aplicar negrito, itálico, sublinhado e taxado em trechos distintos, validando a formatação. 7. Alterar a cor do texto e confirmar que o editor exibe a cor escolhida. 8. Inserir texto em múltiplos parágrafos. 9. Testar os alinhamentos: centralizar, alinhar à esquerda, à direita e justificar. 10. Selecionar trechos para aplicar formatações de título pré-definidas (ex.: Título 2, Título 3). 11. Ajustar espaçamento de linhas e observar a modificação visual. 12. Alterar o recuo (esquerda/direita) para verificar se o editor aplica corretamente o deslocamento do parágrafo.
Capacidade de inserir e redimensionar imagens dentro do texto, assegurando flexibilidade na diagramação.	1. Selecionar a opção de inserir imagem no editor. 2. Escolher um arquivo de imagem e verificar se o editor a insere no ponto de edição do texto. 3. Redimensionar a imagem arrastando as extremidades ou utilizando as opções fornecidas pelo editor para conferir se o tamanho é ajustado corretamente. 4. Salvar ou pré-visualizar o texto final para validar a formatação.



O editor deve permitir adicionar hyperlinks e editá-los, alterando texto âncora, URL e comportamentos.	1. Destacar parte do texto e optar por “Inserir Link”. 2. Inserir uma URL (ex.: https://...) e confirmar se o editor converte o texto em hyperlink clicável. 3. Editar o link para modificar a URL ou o texto âncora, validando se o editor atualiza corretamente. 4. Testar o link em uma pré-visualização para confirmar o comportamento espera
O editor deve suportar a criação de tabelas, com opções de dimensionamento, quebra de linhas e configurações de células (mesclar, dividir etc.).	1. Selecionar a opção de inserir tabela e escolher o número de linhas e colunas iniciais. 2. Adicionar conteúdo em células, mesclar duas células e observar se o editor ajusta o layout corretamente. 3. Verificar se é possível redimensionar a tabela ou inserir novas linhas/colunas de forma simples. 4. Testar a quebra de linha em células contendo texto grande para avaliar se o editor acomoda o conteúdo sem comprometer a formatação.
O editor deve oferecer diversos estilos de lista, incluindo: Listas numéricas (algarismos, letras maiúsculas/minúsculas, números romanos maiúsculas/minúsculas); Lista de marcadores (círculo preenchido, círculo vazio, quadrado preenchido).	1. Criar uma lista e selecionar o estilo numérico (ex.: algarismos arábicos, letras, números romanos). 2. Adicionar itens e verificar se a formatação numérica evolui automaticamente (1, 2, 3 / A, B, C / I, II, III, etc.). 3. Alterar para lista de marcadores (círculo preenchido, vazio, quadrado) e validar que cada item recebe o marcador correto. 4. Verificar se a mudança de estilo preserva os itens já inseridos sem perda de conteúdo.



Com o objetivo de garantir que todas as etapas do processo sejam registradas sequencialmente, assegurando rastreabilidade e conformidade com normas administrativas e jurídicas, como por exemplo o princípio da publicidade dos atos administrativos, lei de acesso a informação e obrigações de auditoria junto a tribunais de contas, o sistema deverá possuir uma funcionalidade de geração de íntegra processual, que é um relatório capa a capa e cronológico de todos os atos administrativos praticados.	1. Acessar um processo que contenha registros de atos administrativos (ex.: despachos, pareceres, decisões). 2. Selecionar a opção de gerar a íntegra processual, ou seja, o relatório completo e cronológico de todos os atos do processo. 3. Observar se o sistema reúne todas as ações, documentos e movimentações em ordem sequencial, garantindo a coerência temporal dos registros. 4. Verificar que o relatório inclui desde a capa do processo até o último ato administrativo praticado, assegurando que nenhum evento seja omitido. 5. Exportar ou imprimir o documento final e confirmar se a formatação e o conteúdo atendem aos requisitos de publicidade e auditoria.
4. Antecedendo todos os outros atos que irão compor a íntegra, o sistema deverá de forma automática inserir uma capa para esta íntegra, contendo: 1. Brasão e nome da prefeitura; 2. QR CODE e url de verificação para que seja realizada consulta sobre a autenticidade da íntegra apresentada; 3. Assunto do processo; 4. Número de autuação; 5. Data em que o processo foi protocolado; 6. Autoria de criação do processo.	O apresentador deverá comprovar que além de cada ato administrativo e anexo necessário para a composição da íntegra, existe uma capa que contém: a) Brasão e nome da prefeitura; b) QR CODE e url de verificação para que seja realizada consulta sobre a autenticidade da íntegra apresentada; c) Assunto do processo; d) Número de autuação; e) Data em que o processo foi protocolado; f) Autoria de criação do processo

8.9 Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

- a. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.
- b. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação.



9. GESTÃO DO CONTRATO

- 9.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 9.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
- 9.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 9.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 9.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.
- 9.6. A execução do contrato será acompanhada por um ou mais fiscais formalmente designados, conforme art. 117 da Lei nº 14.133/2021. A fiscalização técnica será exercida pelo Diretor de Modernização e Tecnologia da Informação, e o gerenciamento contratual, pelo Gerente de Organização e Métodos Tecnológicos.
- 9.7. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

10. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

- 10.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo I, em atendimento ao art. 6º, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021, que define os indicadores de desempenho, metas, formas de verificação e faixas de avaliação com respectivas consequências sobre os pagamentos devidos à contratada.



- 10.2. O desempenho será avaliado mensalmente pelos fiscais técnico e administrativo do contrato, com base em relatórios automatizados, registros de sistema e demais evidências documentais, conforme definido no IMR. Os resultados apurados poderão ensejar o pagamento integral, a aplicação de glosas proporcionais, ou ainda outras sanções contratuais previstas nas faixas de desempenho do IMR.
- 10.3. Haverá retenção ou glosa proporcional ao grau de irregularidade, especialmente se constatado que a contratada:
- a. não atinge os resultados acordados;
 - b. executa as atividades com qualidade inferior à exigida;
 - c. emprega recursos humanos ou materiais aquém do pactuado.
- 10.4. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços, como inspeções in loco, auditorias ou verificações documentais independentes.
- 10.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, observando-se os arts. 22, X, e 23, X, do Decreto nº 11.246/2022 e o art. 140, I, "a" da Lei nº 14.133/2021. O prazo acima será contado a partir do recebimento da comunicação de cobrança da contratada, acompanhada da comprovação da execução dos serviços.
- 10.6. O fiscal técnico realizará o recebimento provisório mediante termo que comprove o cumprimento das exigências técnicas. O fiscal administrativo o fará quanto às exigências administrativas. O fiscal setorial, quando houver, poderá atuar sob ambas as perspectivas.
- 10.7. Ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico apurará os resultados dos indicadores do IMR e elaborará relatório com base na execução do objeto e qualidade dos serviços. Este relatório subsidiará o redimensionamento dos valores a serem pagos.
- 10.8. O recebimento provisório será considerado concluído com a entrega dos termos detalhados pertinentes. A contratada deverá reparar ou substituir, às suas expensas, partes do objeto que apresentarem defeitos ou falhas, conforme previsto no art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14.133/2021.
- 10.9. O recebimento provisório também dependerá, quando cabível, da conclusão dos testes de campo e da entrega dos manuais e instruções técnicas exigíveis. Serviços executados em



desacordo com este Termo de Referência poderão ser rejeitados total ou parcialmente, com aplicação das penalidades contratuais.

- 10.10. Quando a fiscalização for exercida por único servidor, o Termo Detalhado deverá conter registros, análises e conclusões tanto técnicas quanto administrativas, devendo ser encaminhado ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 10.11. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, mediante termo detalhado assinado por servidor ou comissão designada, após análise da qualidade e quantidade do serviço executado.
- 10.12. Esse termo deverá:
- a. Apontar o desempenho da contratada com base nos indicadores do IMR;
 - b. Mencionar eventuais penalidades aplicadas;
 - c. Apresentar recomendação quanto à liquidação da despesa e autorização de pagamento proporcional ao desempenho aferido.
- 10.13. No caso de divergência quanto à execução, será observado o art. 143 da Lei nº 14.133/2021, garantindo-se o pagamento da parte incontroversa. O recebimento, provisório ou definitivo, não exclui a responsabilidade da contratada quanto à qualidade do objeto. Permanecem vigentes suas obrigações civis, técnicas e éticas.

11. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECIMENTO

- 11.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.
- 11.2. O intervalo mínimo entre os lances, inclusive intermediários e de cobertura da melhor oferta, será de R\$ 100,00 (cem reais), conforme o art. 55, §5º, da Lei nº 14.133/2021.
- 11.3. A proposta de preços ajustada ao lance final deverá conter o valor numérico dos preços unitários e totais, não podendo exceder o valor do lance final.
- 11.4. Para fins de habilitação, o licitante deverá comprovar os requisitos de qualificação jurídica, técnica, fiscal, trabalhista e econômico-financeira, nos termos do edital e conforme os arts. 67 a 71 da Lei nº 14.133/2021.



12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados na Lei de Responsabilidade Fiscal e a Lei de Diretrizes Orçamentárias.

04500 - 070100 04 126 0003 2.0029 0000 339040

- 12.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

13. INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

- 13.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e da Instrução Normativa SSC/MGI nº 217/2021, o licitante ou contratado que, com dolo ou culpa:

- a. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou prestar declaração falsa.
- b. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado.
- c. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta.
- d. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.
- e. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato.
- f. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato.
- g. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza.
- h. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.
- i. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 2013.
- j. Der causa à inexecução parcial do contrato.
- k. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.



- I. Der causa à inexecução total do contrato.
- 13.2. O licitante ou o contratado que descumprir, total ou parcialmente, as regras estabelecidas neste Termo de Referência, no instrumento convocatório ou no contrato administrativo ficará sujeito às seguintes sanções, aplicadas conforme o disposto na Instrução Normativa SSC/MGI Nº 217/2024 e na Lei nº 14.133/2021:
- a. Advertência.
 - b. Multa moratória ou compensatória.
 - c. Impedimento de licitar e contratar com a União pelo prazo máximo de três anos.
 - d. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos pelo prazo mínimo de três anos e máximo de seis anos.
- 13.3. Na aplicação das sanções serão considerados:
- a. A natureza e a gravidade da infração cometida.
 - b. As peculiaridades do caso concreto.
 - c. As circunstâncias agravantes ou atenuantes.
 - d. Os danos que dela provierem para a Administração Pública.
 - e. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 13.4. A sanção de multa, calculada conforme disposto no instrumento convocatório ou nas cláusulas contratuais, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta. A multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da comunicação oficial.
- 13.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas cumulativamente com a sanção de multa.
- 13.6. A aplicação das sanções previstas requererá a instauração de processo de responsabilização, assegurando-se o contraditório e a ampla defesa.
- a. Para as sanções de advertência e multa, será facultada a defesa prévia do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.



- b. A aplicação das sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar será conduzida por comissão designada, que avaliará os fatos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de quinze dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa por escrito e especificar as provas que pretende produzir.
- 13.7. Da decisão que aplica as sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da intimação do ato.
- 13.8. Da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar caberá pedido de reconsideração no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.
- 13.9. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 13.10. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados à Administração Pública.

14. CASOS OMISSOS

- 14.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

15. FORO

- 15.1. Fica eleito o Foro da Justiça em Patos de Minas para dirimir os litígios que decorrerem da execução desta contratação que não puderem ser compostos pelos meios alternativos de prevenção e resolução de controvérsias (arbitragem, mediação, conciliação ou Comitês de Resolução de Disputas (dispute boards)) conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.



16. SECRETARIAS PARTICIPANTE DO PROCESSO

- Secretaria Municipal de Administração

Henaldo Barros Moraes

Diretor de Modernização e Informática



Anexo I: Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

(a) Finalidade

Este instrumento tem por finalidade estabelecer os critérios objetivos de medição do desempenho da contratada, visando assegurar a qualidade, continuidade e efetividade dos serviços prestados, conforme as exigências definidas no contrato e no Termo de Referência, em conformidade com o art. 6º, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021.

(b) Indicadores de Resultado

Indicador	Descrição	Fórmula / Parâmetro	Meta	Periodicidade	Peso
2.1. Disponibilidade do Sistema	Percentual mensal de tempo em que o sistema esteve operacional e acessível.	$\left(\frac{\text{Tempo Total} - \text{Tempo de Indisponibilidade}}{\text{Tempo Total}} \right) \times 100$	$\geq 99,5\%$	Mensal	40%
2.2. Cumprimento do SLA Técnico	Grau de atendimento aos prazos definidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA).	$\left(\frac{\text{Número de atendimentos dentro do prazo}}{\text{Total de atendimentos}} \right) \times 100$	$\geq 95\%$	Mensal	30%
2.3. Satisfação do Usuário Final	Avaliação média das notas atribuídas por usuários após atendimento técnico.	Média aritmética das notas atribuídas (escala de 1 a 5)	$\geq 4,0$	Mensal	30%

Observação: Para efeitos de cálculo do desempenho global, os pesos serão aplicados diretamente sobre o percentual ou média de cada indicador.

(c) Fontes de Verificação

- Relatórios extraídos do sistema de chamados (incluindo data/hora de abertura e fechamento dos atendimentos);
- Logs automáticos de uptime e disponibilidade da solução;
- Resultados consolidados de pesquisas de satisfação pós-atendimento;
- Relatórios emitidos automaticamente pelo sistema ou pela contratada, validados pelo fiscal técnico.

(d) Faixas de Avaliação e Consequências

A pontuação final será calculada com base na soma ponderada dos três indicadores. Aplicam-se as seguintes faixas de desempenho:

Nota: As glosas e advertências serão formalizadas por meio de relatório técnico e anotadas no histórico do contrato, conforme arts. 117, 140 e 147 da Lei nº 14.133/2021.



Faixa de Desempenho	Resultado Final (Peso Composto)	Consequência
Ótimo	$\geq 95\%$	Pagamento integral
Aceitável	$\geq 85\%$ e $< 95\%$	Advertência formal
Regular	$\geq 75\%$ e $< 85\%$	Glosa de até 20% sobre o valor mensal
Insatisfatório	$< 75\%$	Glosa de até 30% + notificação corretiva

(e) Responsáveis pela Medição

- O fiscal técnico do contrato é o responsável primário pela apuração dos resultados e emissão de relatório mensal.
- A unidade de Tecnologia da Informação fornecerá suporte técnico e operacional ao processo de medição.
- O setor de contratos poderá acompanhar o processo, especialmente na fase de liquidação e pagamento.

(f) Observações Complementares

- Janelas de manutenção previamente agendadas e autorizadas pela Administração não serão contabilizadas como tempo de indisponibilidade.
- A ausência de envio dos relatórios mensais de desempenho ou de justificativa para descumprimento das metas acarretará automaticamente o enquadramento do mês na faixa “Regular”.
- Quando houver divergência sobre os dados apresentados, a Administração poderá realizar auditoria técnica ou solicitar verificação independente.



APROVAÇÃO DE TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO: Contratação de sistema informativo destinado a prover à população ferramentas modernas para a tramitação de anuências, permissões, solicitações e processos administrativos perante a administração municipal.

Considerando que o Termo de Referência contempla elementos suficientes para a adequada caracterização do objeto a ser contratado, **APROVO** o referido documento para que, obrigatoriamente, seja parte integrante do edital.

Ana Paula Lara de Vasconcelos Ramos

Secretária Municipal de Administração

Termo de Referência pdf

Código do documento 4c5e9d1c-3a65-4466-8f2b-e107946ff873



Assinaturas



Ana Paula Lara de Vasconcelos Ramos
smadocumentos@patosdeminas.mg.gov.br
Assinou

Ana Paula Lara de Vasconcelos Ramos



henaldo Barros Moraes
henaldo@patosdeminas.mg.gov.br
Assinou

Eventos do documento

09 Jun 2025, 15:45:58

Documento 4c5e9d1c-3a65-4466-8f2b-e107946ff873 **criado** por ÁLVARO GUILHERME ROCHA (ae657135-6fe9-4f9b-a5ca-e0f5db71cf9c). Email: alvaro@patosdeminas.mg.gov.br. - DATE_ATOM: 2025-06-09T15:45:58-03:00

09 Jun 2025, 15:46:34

Assinaturas **iniciadas** por ÁLVARO GUILHERME ROCHA (ae657135-6fe9-4f9b-a5ca-e0f5db71cf9c). Email: alvaro@patosdeminas.mg.gov.br. - DATE_ATOM: 2025-06-09T15:46:34-03:00

09 Jun 2025, 16:09:41

HENALDO BARROS MORAES **Assinou** (de106af4-daba-437f-aecc-068759bfd758) - Email: henaldo@patosdeminas.mg.gov.br - IP: 138.0.66.22 (138-0-66-22-static.onnettelecom.com.br porta: 21570) - Documento de identificação informado: 431.282.541-68 - DATE_ATOM: 2025-06-09T16:09:41-03:00

10 Jun 2025, 09:59:56

ANA PAULA LARA DE VASCONCELOS RAMOS **Assinou** (73011ac1-f49c-42d1-a715-a42bec484acc) - Email: smadocumentos@patosdeminas.mg.gov.br - IP: 138.0.66.22 (138-0-66-22-static.onnettelecom.com.br porta: 12260) - **Geolocalização:** -18.604197978839018 -46.509522541219596 - Documento de identificação informado: 807.044.416-91 - DATE_ATOM: 2025-06-10T09:59:56-03:00

Hash do documento original

(SHA256):a138b5a2b88552ec43c4d8d06477c7a5af971a0d78fe8393f9a105202f0bc83a

(SHA512):a2f9203dfb2ca747aa328f778a115f392bb602b86d1c72150938cfdb14de0ab9ff5295833c7e249a5b4c6902b5be439cd4e2911fb3fc155d679b0c6aea37084f

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima



Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign

Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.