ANEXO II – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

DIREX/PL-008/2026-PE-004/2026

OBJETO: Registro de Preços para futura e eventual contratação de plataforma em nuvem (SaaS) para transformação digital da Administração Pública, contemplando gestão eletrônica de processos, documentos, atendimento ao cidadão, comunicação institucional e serviços de Inteligência Artificial.

1. IDENTIFICAÇÃO DA NECESSIDADE

O Consórcio Intermunicipal Multifinalitário dos Municípios do Vale do Itapecerica – CIMMVI é uma associação pública constituída sob a forma de autarquia interfederativa, criada nos termos da Lei Federal nº 11.107/2005, com a finalidade de promover a cooperação entre os municípios consorciados, fortalecer a gestão pública regional e desenvolver soluções compartilhadas que proporcionem maior eficiência administrativa, racionalização de custos e melhoria da prestação dos serviços públicos. Entre suas competências institucionais encontram-se a realização de licitações compartilhadas, a gestão associada de serviços públicos, a celebração de contratos e convênios e a implementação de projetos voltados ao desenvolvimento regional sustentável e ao aperfeiçoamento da administração pública.

Atualmente, o CIMMVI é composto pelos municípios de Divinópolis, Nova Serrana, Igaratinga, Perdigão, Carmo da Mata, Araújos, São Gonçalo do Pará, Conceição do Pará, Itapecerica, Lagoa da Prata e Pedra do Indaiá, reunindo aproximadamente 500 mil habitantes distribuídos entre municípios de diferentes portes populacionais, capacidades administrativas e níveis de maturidade tecnológica.

Apesar dessas diferenças, os municípios compartilham necessidades comuns relacionadas à modernização da gestão pública, à digitalização de processos administrativos, à melhoria da comunicação interna e externa, à ampliação dos serviços digitais oferecidos ao cidadão e ao atendimento das exigências legais impostas pela transformação digital da Administração Pública.

Observa-se que muitos municípios ainda utilizam procedimentos predominantemente físicos ou parcialmente digitalizados, com diferentes sistemas isolados, ausência de padronização tecnológica e limitações para integração das informações. Essa realidade gera retrabalho, aumento dos custos operacionais, dificuldade de controle dos processos administrativos, perda de produtividade e limitações para a oferta de serviços públicos digitais.

Além disso, verifica-se que diversos municípios de pequeno e médio porte enfrentam dificuldades para estruturar processos licitatórios individuais destinados à contratação de soluções tecnológicas complexas, seja pela limitação de equipes técnicas especializadas, seja pelos custos administrativos

envolvidos na elaboração dos estudos técnicos, pesquisas de mercado, especificações técnicas e condução dos certames.

Nesse contexto, a realização de uma Ata de Registro de Preços pelo CIMMVI apresenta-se como instrumento capaz de promover economia de escala, padronização tecnológica, segurança jurídica e racionalização das contratações públicas, permitindo que cada município consorciado realize suas contratações conforme sua necessidade, disponibilidade orçamentária e planejamento administrativo, sem necessidade de repetir integralmente todas as etapas de uma licitação própria.

A necessidade identificada consiste, portanto, na disponibilização de uma solução tecnológica integrada, baseada em computação em nuvem (SaaS), capaz de apoiar a transformação digital dos municípios consorciados, proporcionando maior eficiência administrativa, transparência, segurança da informação, integração dos processos internos e melhoria do relacionamento entre a Administração Pública e o cidadão.

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

A Administração Pública Municipal atravessa um processo contínuo de transformação, impulsionado pela evolução tecnológica, pela necessidade de aprimoramento da gestão pública e pelas crescentes expectativas da sociedade em relação à qualidade, agilidade e transparência dos serviços prestados pelos órgãos públicos.

Historicamente, grande parte dos processos administrativos municipais foi estruturada com base em documentos físicos, circulação manual de expedientes, controles descentralizados e procedimentos que dependem intensamente da atuação humana em atividades repetitivas. Embora muitos municípios tenham adotado ferramentas informatizadas ao longo dos últimos anos, observa-se que, em diversos casos, essas soluções atendem apenas partes do fluxo administrativo, mantendo documentos físicos, controles paralelos em planilhas eletrônicas, utilização de múltiplos sistemas sem integração e significativa dependência de procedimentos manuais.

Esse cenário resulta em diversas limitações operacionais, dentre as quais destacam-se:

I - elevado consumo de papel, impressões e materiais administrativos;
II - aumento dos custos de armazenamento físico de documentos;
III - dificuldades na localização e recuperação de informações;
IV - baixa rastreabilidade da tramitação dos processos;
V - retrabalho decorrente da duplicidade de registros e controles;
VI - demora na análise e conclusão dos processos administrativos;
VII - limitação da comunicação entre unidades administrativas;
VIII - dificuldade de acompanhamento das demandas pelos cidadãos;
IX - reduzida capacidade de geração de indicadores gerenciais para apoio à tomada de decisão.

Além dos impactos internos, tais limitações afetam diretamente a qualidade dos serviços prestados à população. O cidadão passa a enfrentar maior tempo de espera para obtenção de respostas, necessidade de deslocamentos presenciais para simples solicitações administrativas, dificuldade de acompanhar o andamento de processos e reduzida disponibilidade de canais digitais de atendimento.

O aspecto relevante refere-se à necessidade crescente de fortalecimento dos mecanismos de transparência e controle social. A administração pública contemporânea demanda soluções que permitam registrar integralmente todas as etapas dos processos administrativos, manter trilhas de auditoria, controlar prazos, registrar responsáveis por cada ação praticada e disponibilizar informações de forma segura e organizada.

Sob a perspectiva da gestão administrativa, também se torna cada vez mais necessária a adoção de ferramentas que promovam integração entre os diversos setores da Administração, eliminando barreiras entre departamentos, reduzindo a circulação física de documentos e permitindo que informações sejam compartilhadas em ambiente único, seguro e padronizado.

Paralelamente, a evolução das tecnologias de Inteligência Artificial vem proporcionando novas possibilidades para o setor público, especialmente no apoio ao atendimento ao cidadão e na execução das atividades administrativas. Ferramentas baseadas em IA permitem automatizar respostas a demandas recorrentes, auxiliar servidores na elaboração de documentos, realizar pesquisas inteligentes em bases documentais, apoiar a classificação de informações e ampliar significativamente a eficiência dos serviços públicos, sem substituir a atuação dos agentes públicos, mas potencializando sua capacidade operacional.

No âmbito dos municípios consorciados ao CIMMVI, verifica-se que as necessidades relacionadas à transformação digital são semelhantes, ainda que apresentem diferentes níveis de maturidade tecnológica. Enquanto alguns municípios possuem iniciativas pontuais de digitalização, outros ainda mantêm fluxos predominantemente físicos, o que evidencia a necessidade de uma solução flexível, escalável e capaz de atender diferentes estruturas administrativas.

A adoção de uma plataforma única de transformação digital, disponibilizada em ambiente de computação em nuvem (SaaS), permitirá que cada município evolua conforme sua realidade, contratando os quantitativos necessários de usuários e de atendimentos por Inteligência Artificial, preservando sua autonomia administrativa, mas utilizando uma solução tecnológica padronizada, segura e continuamente atualizada.

A contratação também se alinha às diretrizes do Governo Digital, promovendo a simplificação administrativa, a digitalização integral dos processos, a ampliação dos serviços eletrônicos, a interoperabilidade entre órgãos públicos, a segurança da informação, a proteção de dados pessoais e a melhoria da experiência do cidadão no relacionamento com a Administração Pública.

Dessa forma, a necessidade identificada transcende a simples aquisição de um software. Trata-se da implementação de uma plataforma estratégica de transformação digital, capaz de apoiar a modernização da gestão pública municipal, aumentar a eficiência administrativa, fortalecer a transparência, reduzir custos operacionais e ampliar a oferta de serviços digitais aos cidadãos dos municípios consorciados.

3. LEGISLAÇÃO

A presente contratação observa as normas e diretrizes aplicáveis à transformação digital da Administração Pública, à proteção de dados, à transparência pública, às assinaturas eletrônicas e às contratações públicas, destacando-se:

I - Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 – Institui a Lei de Licitações e Contratos Administrativos;
II - Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021 – Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública;
III - Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
IV - Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI);
V - Lei Federal nº 14.063, de 23 de setembro de 2020 – Dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas nas interações com entes públicos;
VI - Lei Federal nº 11.107, de 6 de abril de 2005 – Dispõe sobre normas gerais de contratação de consórcios públicos;
VII - Decreto Federal nº 10.278, de 18 de março de 2020 – Regulamenta os requisitos técnicos para digitalização de documentos públicos e privados;
VIII - Decreto Federal nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 – Dispõe sobre o uso de recursos de computação em nuvem pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal;
IX - Demais normas, regulamentos e atos normativos aplicáveis ao objeto da contratação.

4. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO POR ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

A adoção do Sistema de Registro de Preços (SRP), nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021, mostra-se a solução mais adequada para atender às necessidades do Consórcio Intermunicipal Multifinalitário dos Municípios do Vale do Itapecerica – CIMMVI e dos municípios consorciados, considerando as diferentes estruturas administrativas, capacidades orçamentárias e níveis de maturidade tecnológica dos entes participantes.

Embora os municípios compartilhem demandas comuns relacionadas à transformação digital, os quantitativos de usuários, o volume de utilização da solução e o momento da contratação variam conforme a realidade de cada Administração. Nesse contexto, o Sistema de Registro de Preços possibilita que cada município realize suas contratações de forma independente, conforme sua necessidade e disponibilidade orçamentária, sem a obrigatoriedade de contratação integral dos quantitativos registrados.

Além de proporcionar economia de escala e racionalização dos custos administrativos, a contratação compartilhada favorece a padronização tecnológica entre os municípios, simplifica futuras integrações, reduz custos de implantação e suporte, e fortalece a interoperabilidade entre os entes consorciados.

A Ata de Registro de Preços contemplará dois itens integrantes de um único grupo de contratação:

I - licenciamento de uso da plataforma em nuvem (SaaS) para transformação digital da Administração Pública; e
II - serviço de Inteligência Artificial (Chat IA) para atendimento automatizado via WhatsApp.

Os itens serão objeto de julgamento e adjudicação conjuntos em razão da dependência técnica existente entre a plataforma e o serviço de Inteligência Artificial, devendo ambos permanecer sob responsabilidade do mesmo fornecedor durante a execução.

O Item 1 constitui a infraestrutura tecnológica principal da solução e possui utilização autônoma. O Item 2 possui natureza complementar e dependente, somente podendo ser contratado e utilizado quando houver disponibilização da plataforma correspondente ao Item 1 pelo mesmo fornecedor.

A adoção do Sistema de Registro de Preços permanece adequada em razão da variação dos quantitativos, do momento das contratações e das necessidades específicas dos órgãos participantes, sem prejuízo da preservação da integração tecnológica da solução.

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

Com base nas necessidades identificadas neste Estudo Técnico Preliminar, verificou-se que a solução mais adequada para atendimento aos municípios consorciados consiste na contratação de uma plataforma tecnológica integrada, disponibilizada em ambiente de computação em nuvem (Software as a Service – SaaS), destinada à transformação digital da Administração Pública Municipal.

A solução deverá permitir a gestão integrada dos processos administrativos, documentos, comunicações institucionais, atendimento ao cidadão e demais serviços administrativos em ambiente único, promovendo maior eficiência operacional, padronização dos procedimentos, integração entre setores, redução da utilização de documentos físicos e fortalecimento da transparência e da governança pública.

Por se tratar de solução disponibilizada em ambiente de nuvem, a plataforma deverá dispensar a implantação de infraestrutura tecnológica local pelos municípios, sendo de responsabilidade da futura contratada a disponibilização do ambiente computacional, atualizações da solução,

manutenção, suporte técnico, segurança da informação e evolução tecnológica durante toda a vigência da contratação.

A solução deverá atender tanto às necessidades da gestão interna quanto à prestação de serviços digitais ao cidadão, permitindo a tramitação eletrônica de processos, gestão documental, comunicação institucional, automação de fluxos de trabalho, assinatura eletrônica, controle de prazos, acompanhamento das demandas, geração de indicadores gerenciais e disponibilização de serviços públicos em meio digital.

Como complemento à plataforma, a solução deverá contemplar recursos de Inteligência Artificial voltados à automação do atendimento ao cidadão e ao apoio às atividades desempenhadas pelos servidores públicos, permitindo consultas inteligentes, utilização de bases de conhecimento institucionais, geração assistida de documentos, pesquisas em documentos, automação de respostas e integração com canais digitais de atendimento, especialmente por meio do WhatsApp.

Considerando as diferenças de porte, estrutura administrativa e nível de maturidade digital existentes entre os municípios consorciados, a solução deverá possuir arquitetura modular, escalável e parametrizável, permitindo sua utilização por diferentes órgãos públicos, bem como a expansão gradual de funcionalidades, usuários e serviços conforme a necessidade de cada ente.

A solução deverá contemplar, de forma integrada, recursos tecnológicos capazes de atender às principais demandas da Administração Pública Municipal, conforme demonstrado a seguir.

5.1 Abrangência Funcional da Solução

Componente Funcional	Objetivo
Gestão de Processos Digitais	Digitalizar integralmente a tramitação dos processos administrativos, eliminando fluxos físicos e garantindo rastreabilidade das informações.
Protocolo Eletrônico	Receber, registrar, distribuir e acompanhar solicitações internas e externas em ambiente totalmente digital.
Atendimento Digital ao Cidadão	Disponibilizar serviços públicos digitais, permitindo abertura de solicitações, envio de documentos e acompanhamento das demandas.
Comunicação Institucional	Centralizar e padronizar memorandos, ofícios, despachos, pareceres, notificações e demais comunicações oficiais.
Gestão Documental	Produzir, organizar, armazenar, localizar e preservar documentos eletrônicos com segurança e controle de acesso.
Assinatura Eletrônica	Garantir autenticidade, integridade e validade jurídica dos documentos eletrônicos.
Fluxos de processos	Automatizar etapas, aprovações, encaminhamentos, notificações e regras de negócio dos processos administrativos.

Formulários Eletrônicos	Estruturar solicitações, requerimentos e serviços públicos por meio de formulários digitais personalizados.
Transparência e Atendimento ao Cidadão	Disponibilizar recursos de Ouvidoria, e-SIC, Carta de Serviços e acompanhamento eletrônico das demandas.
Gestão de Requerimentos	Automatizar solicitações administrativas de cidadãos, empresas e servidores, com controle de prazos e tramitação eletrônica.
Módulos Especializados	Atender demandas específicas da Administração Pública, como fiscalização, licenciamento, aprovação de projetos, processos disciplinares, processos seletivos e outras rotinas administrativas.
Aplicativos Móveis	Possibilitar acesso remoto à plataforma por dispositivos móveis para consultas, aprovações, assinaturas e acompanhamento dos processos.
Painéis Gerenciais	Disponibilizar indicadores, estatísticas e informações gerenciais para apoio à tomada de decisão.
Inteligência Artificial	Automatizar o atendimento ao cidadão, apoiar servidores na elaboração de documentos, realizar pesquisas inteligentes e ampliar a eficiência operacional.
Segurança da Informação	Garantir controle de acesso, trilhas de auditoria, proteção de dados pessoais e conformidade com a LGPD.
Evolução Tecnológica	Assegurar suporte técnico, manutenção, atualizações legais, corretivas e evolutivas durante toda a vigência da contratação.

As especificações técnicas detalhadas, os requisitos funcionais, os níveis mínimos de serviço, os critérios de desempenho e as condições de execução da solução serão estabelecidos no Termo de Referência, observadas as necessidades identificadas neste Estudo Técnico Preliminar.

6. LEVANTAMENTO DE MERCADO

Com o objetivo de identificar a solução mais adequada para atendimento às necessidades dos municípios consorciados, foi realizado levantamento das alternativas tecnológicas disponíveis no mercado para a transformação digital da Administração Pública, contemplando tanto plataformas de gestão eletrônica quanto soluções de Inteligência Artificial voltadas ao atendimento ao cidadão e ao apoio às atividades administrativas.

A análise considerou aspectos técnicos, operacionais e econômicos, incluindo investimento inicial, custos de manutenção, escalabilidade, infraestrutura necessária, segurança da informação, facilidade de implantação, disponibilidade da solução, interoperabilidade e aderência às diretrizes do Governo Digital.

6.2 Avaliação das alternativas para Plataforma de Transformação Digital

Para atendimento às necessidades relacionadas à gestão eletrônica de processos administrativos, documentos, comunicação institucional e atendimento ao cidadão, foram analisados os principais modelos tecnológicos disponíveis no mercado.

Critério	Plataforma SaaS	Solução instalada em infraestrutura própria (On-Premise)	Desenvolvimento Próprio
Investimento inicial	Baixo, concentrado na implantação, parametrização e treinamento dos usuários.	Elevado, envolvendo aquisição de licenças, servidores, infraestrutura e implantação.	Muito elevado, abrangendo desenvolvimento da solução, infraestrutura tecnológica e equipe especializada.
Tempo de implantação	Curto, permitindo rápida disponibilização da solução.	Médio, dependendo da instalação e configuração da infraestrutura.	Longo, podendo demandar meses ou anos para desenvolvimento, testes e estabilização.
Escalabilidade	Alta, permitindo expansão conforme a demanda.	Limitada à capacidade da infraestrutura instalada.	Limitada à capacidade técnica e orçamentária do ente público.
Infraestrutura	Hospedagem integral em nuvem sob responsabilidade da contratada.	Requer infraestrutura própria para hospedagem da solução.	Exige infraestrutura completa para desenvolvimento e operação.
Atualizações	Contínuas e disponibilizadas automaticamente.	Dependem da instalação de novas versões.	Dependem do desenvolvimento interno.
Suporte Técnico	Especializado e contínuo.	Compartilhado entre fornecedor e equipe interna.	Integralmente de responsabilidade da Administração.
Segurança da Informação	Recursos especializados de segurança, backup, monitoramento e conformidade com a LGPD.	Dependente da estrutura tecnológica e das políticas adotadas pelo órgão.	Total responsabilidade da Administração.
Custos de manutenção	Previsíveis durante toda a contratação.	Elevados, envolvendo infraestrutura e equipe técnica.	Elevados e contínuos.
Interoperabilidade	APIs e integrações	Dependente de	Depende de

	nativas.	configurações e integrações específicas.	desenvolvimento próprio.
Disponibilidade	Elevada, com monitoramento contínuo e SLA.	Dependente da infraestrutura local.	Dependente da infraestrutura própria e da capacidade operacional da equipe técnica.

6.3 Avaliação das alternativas para Inteligência Artificial

Também foram avaliadas as alternativas tecnológicas disponíveis para atendimento automatizado ao cidadão e apoio às atividades administrativas dos servidores públicos.

Critério	Chatbot Tradicional	Inteligência Artificial Integrada
Disponibilidade	Atendimento contínuo.	Atendimento contínuo.
Capacidade de atendimento	Média.	Elevada.
Compreensão da linguagem natural	Limitada aos fluxos previamente configurados.	Sim, com interpretação contextualizada das solicitações.
Atualização das informações	Atualização manual dos fluxos.	Baseada na atualização da base de conhecimento institucional.
Pesquisa em documentos	Não disponível.	Pesquisa inteligente em documentos e conteúdos institucionais.
Geração assistida de documentos	Não disponível.	Disponível para apoio às atividades dos servidores.
Integração com a plataforma	Limitada.	Nativa e integrada aos processos administrativos.
Produtividade	Melhoria parcial do atendimento.	Ampliação significativa da capacidade operacional e da qualidade das respostas.

6.4. Classificação da solução

A solução pretendida enquadra-se como serviço comum, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei Federal nº 14.133/2021, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser definidos objetivamente mediante especificações usuais de mercado.

A contratação envolve disponibilização continuada de plataforma SaaS, hospedagem em nuvem, gestão eletrônica de processos e documentos, manutenção, suporte, atualizações, segurança da informação e serviço automatizado de atendimento por Inteligência Artificial, soluções

disponibilizadas no mercado segundo características, níveis de serviço e unidades de medição objetivamente identificáveis.

Os requisitos essenciais da contratação podem ser descritos mediante parâmetros objetivos, tais como funcionalidades a serem desempenhadas, disponibilidade mínima, níveis de serviço, requisitos de segurança, capacidade de processamento, interoperabilidade, mecanismos de auditoria, suporte técnico, quantidade de usuários e volume de atendimentos.

O levantamento de mercado e as contratações similares identificadas demonstram a existência de soluções disponíveis no mercado aptas a atender à necessidade administrativa segundo padrões comparáveis, inexistindo necessidade de avaliação subjetiva de técnica ou de metodologia intelectual singular para definição da proposta mais vantajosa.

Dessa forma, conclui-se que o objeto possui padrões de desempenho e qualidade objetivamente definíveis e se enquadra como serviço comum, sendo adequada a utilização da modalidade Pregão Eletrônico.

7. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

O levantamento de mercado demonstrou que a contratação de plataforma de transformação digital em ambiente de computação em nuvem (Software as a Service – SaaS), associada à solução de Inteligência Artificial integrada, representa a alternativa mais adequada para atender às necessidades do CIMMVI e dos municípios consorciados.

O modelo SaaS proporciona menor necessidade de investimentos em infraestrutura tecnológica, atualização contínua da solução, alta disponibilidade, redução dos custos de manutenção e maior facilidade de expansão, permitindo que os municípios concentrem seus esforços na prestação dos serviços públicos.

Sob o aspecto operacional, a solução possibilita a digitalização e integração dos processos administrativos, maior rastreabilidade das informações, padronização dos procedimentos, fortalecimento da segurança da informação e ampliação da oferta de serviços digitais ao cidadão, em conformidade com as diretrizes da Lei Federal nº 14.129/2021 (Governo Digital).

A adoção de recursos de Inteligência Artificial integrada complementa a solução ao ampliar a capacidade de atendimento ao cidadão, automatizar consultas e apoiar as atividades dos servidores públicos, contribuindo para maior eficiência operacional.

Além disso, a utilização do Sistema de Registro de Preços permite que cada município realize contratações conforme sua necessidade e disponibilidade orçamentária, preservando a padronização tecnológica e promovendo economia de escala.

Dessa forma, conclui-se que a solução proposta atende aos princípios da eficiência, economicidade, inovação, planejamento e interesse público, constituindo a alternativa mais vantajosa para a futura contratação.

8. REQUISITOS DA SOLUÇÃO

a) Toda a solução funciona em ambiente nuvem, ou seja, não é necessário investimento em infraestrutura própria de servidores. Basta somente dispor de conexão com a internet e computadores ou dispositivos móveis com capacidades de acesso.
A interface é responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade.
b) Acesso seguro: Servidor WEB com certificado de segurança SSL, em um único ambiente, garantindo a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema, aderente ao Art. 3º, V, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).
c) Interface intuitiva, organizada e centralizada, com funcionalidades que viabilizam ao usuário uma experiência de usabilidade amigável (user friendly), consubstanciada, sobretudo, em facilidade e autonomia no acesso aos resultados que precisa e do curto transcurso de tempo até a compreensão do funcionamento da plataforma.
d) Servidores com arquitetura distribuída em data center localizado no território nacional, visando uma latência igual ou inferior a 50 milissegundos, com certificados ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e ISO/IEC 9001:2015, aderente ao Art. 24, VII, da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Item nº 5.3 da Norma Complementar n. 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR.
e) A plataforma deve ter tempo médio de carregamento completo para usuário final igual ou inferior a 5 segundos, a ser aferido por ferramenta específica de monitoramento;
f) Garantia de disponibilidade de no mínimo 99% do sistema - a serem publicamente disponibilizado em uma página de status.
g) Realizar testes regulares de segurança Pentest Whitebox (penetration test), através de consultoria especializada que possua certificação em segurança, com intervalo máximo de 3 meses entre cada teste, para garantir a segurança da aplicação, utilizando metodologia baseada em padrão de mercado e gerando relatórios detalhados contendo métodos, técnicas, ferramentas utilizadas e com os resultados de eventuais vulnerabilidades encontradas durante os testes e recomendações de correção a serem aplicadas;
h) Sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida, com encriptação TLS e autenticação nos padrões SPF e DKIM e envio dos e-mails por meio de IP dedicado e controle de reputação, aderente ao Art. 21, VII; Art. 42 e Art. 43 da Lei nº 14.129/2021;
i) E-mails enviados com possibilidade de descadastramento automatizado para quem recebe;
j) Por se tratar de um serviço de internet, é necessária a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs para inserção de informações na plataforma, tal serviço usa ferramentas que provem que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens (captcha);

k) Deverá ser fornecido sempre a última versão do sistema, sendo que a atualização ocorre sem nenhuma interrupção no serviço. Podem ocorrer janelas de manutenção programada nos servidores.

Acesso a plataforma:

I - Acesso interno à plataforma através de e-mail individual cadastrado pelo Administrador do sistema, ou usuário por ele autorizado, e senha pessoal e intransferível, aderente aos Requisitos nº 7.2.1 e 7.2.5 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza, respectivamente, que o sistema "tem que manter pelo menos os seguintes atributos dos usuários, de acordo com a política de segurança: identificador do usuário; autorizações de acesso; credenciais de autenticação" e "tem que permitir acesso a funções do sistema somente a usuários autorizados e sob controle rigoroso da administração do sistema, a fim de proteger a autenticidade dos documentos arquivísticos digitais";
II - Possibilidade de recuperação de senha por meio de formulário intitulado "esqueci a senha";
III - Possibilidade de acesso à plataforma através de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF);
IV - Possibilidade de utilização de ferramenta externa de validação de acesso, por meio de token (código) associado à conta do servidor habilitado, gerado automaticamente a cada 30 (trinta) segundos e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais;
V - O usuário Administrador tem acesso a todas as funcionalidades da plataforma, bem como autorização para cadastrar setores e usuários internos de toda a Administração Pública;
VI - Possibilidade de parametrização da concessão de acesso de setores a determinados módulos, bem como de restrição de procedimentos de abertura e tramitação de documentos;
VII - A efetivação do cadastro reunirá dados de data, hora, identificação do responsável, IP, navegador de acesso e versão, instituindo uma cadeia de responsabilidades, aderente ao Requisito nº 7.4.1 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ;
Cadastro de servidor habilitado através de inserção de informações de nome completo, cargo/função, matrícula, CPF, sexo, data de nascimento, senha - a qual, caso não seja preenchida, será autogerada - e fotografia;
VIII - Ocultação de parte do CPF de pessoas físicas e do CNPJ de pessoas jurídicas, bem como inviabilização da identificação dos referidos dados através de buscas e pesquisas;
IX - Possibilidade de o servidor habilitado editar seus dados de acesso (e-mail e senha), através de formulário específico. Visando a garantir a autenticidade e rastreabilidade dos atos praticados, as informações de nome e CPF não são editáveis pelo usuário;
X - Não é possível a exclusão de cadastro de usuário, restando permitida apenas a suspensão de seu acesso;
XI - Possibilidade de o servidor habilitado configurar na plataforma o período em que estiver em férias ou afastado do trabalho por motivos de licença maternidade, licença paternidade, dentre outros;
XII - Possibilidade de escolha, pelo servidor habilitado, entre os editores de texto básico e avançado, através de menu de preferências da conta;

XIII - Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, das situações que deverão ocasionar notificações por e-mail de novos documentos ou trâmites;
XIV - Possibilidade de inclusão, pelo servidor habilitado, do número de seu telefone celular, bem como a definição quanto à exibição ou não do número de seu telefone celular na página de telefones da Administração Pública;
XV - Integração automática entre as respostas enviadas por e-mails e a plataforma, de modo que aquelas incorporem imediatamente o documento em formato de despacho;
XVI - Possibilidade de o Administrador promover a alteração do setor ao qual o servidor habilitado está vinculado;
XVII - Possibilidade de segmentação das permissões dos servidores habilitados por níveis de acesso:
a) Administrador Geral: Possibilidade de acesso somente a documentos do setor ao qual está vinculado, bem como viabilidade de gerenciamento de servidores habilitados, setores e estatísticas da Administração Pública;
b) Administrador Local: Possibilidade de gerenciamento de subsetores e servidores habilitados a partir de um setor específico, independentemente de ser o setor ao qual estiver atualmente vinculado;
c) Nível 1: Possibilidade de movimentação de documentos do setor, bem como de cadastramento de novos servidores públicos e de subsetores subordinados hierarquicamente ao setor ao qual está vinculado. Possibilidade de acesso e interação a todos os documentos de todos os subsetores subordinados ao setor atual;
d) Nível 2: Possibilidade de movimentação exclusiva dos documentos do setor ao qual está vinculado atualmente;
e) Nível 3: Possibilidade de visualização de documentos do setor ao qual está vinculado;
XVIII - Possibilidade de o servidor habilitado consultar o número de usuários online na plataforma em tempo real, bem como data e hora do último acesso;
XIX - Possibilidade de exportação auditável e integral da base de usuários cadastrados na solução, através de ação disponibilizada a servidores habilitados de perfil específico;
XX - Disponibilização de dashboard inicial centralizado, reunindo em único espaço os principais indicadores de trabalho e tarefas pendentes do usuário e do setor ao qual pertence;
XXI - Possibilidade de visualização comparativa de Big Numbers de performance, exibindo os indicadores do setor do usuário em relação à média geral da organização, viabilizando análise imediata de desempenho com identificação visual por cores;
XXII - Possibilidade de visualização de Big Numbers individuais de pendências do usuário e do setor, destacando as informações mais relevantes para orientar as primeiras ações após o login, compreendendo: quantidade de documentos não lidos no setor; quantidade de assinaturas solicitadas pelo usuário a terceiros e ainda pendentes; quantidade de assinaturas solicitadas ao usuário e ainda pendentes; e quantidade de prazos a vencer dentro do período configurado;
XXIII - Possibilidade de configuração do período de exibição dos prazos a vencer, através do menu de Preferências de Conta, com opções de 2, 7 ou 30 dias;

XXIV - Possibilidade de visualização de listagem detalhada de documentos não lidos com status "Não visto", exibindo identificação do documento, assunto e data de criação, viabilizando identificação rápida dos conteúdos que aguardam ação;
XXV - Possibilidade de visualização de listagem de assinaturas solicitadas pelo usuário e ainda pendentes, exibindo identificação do documento, usuário ou contato solicitado e data de criação;
XXVI - Possibilidade de visualização de fila de assinaturas pendentes direcionadas ao usuário, exibindo identificação do documento, usuário solicitante e data de criação;
XXVII - Possibilidade de visualização de listagem de prazos a vencer, exibindo identificação do documento, visibilidade do prazo e data de vencimento;
XXVIII - Possibilidade de visualização de comunicados recebidos pelo setor ainda não visualizados pelo usuário, com ocultação automática do documento na listagem quando já visualizado por qualquer usuário do setor ou quando arquivado por algum usuário do setor;
XXIX - Possibilidade de execução de ações diretas sobre as pendências listadas na Central de Ações, sem necessidade de navegação para outras telas, compreendendo: cancelamento de solicitações de assinatura enviadas pelo usuário; assinatura ou recusa de solicitações de assinatura recebidas; edição e prorrogação de prazos de documentos; e baixa em prazos já resolvidos;
XXX - Permitir o cadastro, autenticação e recuperação de senha de usuários externos;
XXXI - Permitir autenticação de usuários externos por login próprio, conta Google, Gov.br e certificado digital ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ), realizando automaticamente a criação do cadastro quando inexistente e direcionando o usuário para complementação das informações cadastrais;
XXXII - Permitir o cadastro e atualização de informações do usuário externo, incluindo nomes civis anteriores, complementação automática de endereço por CEP e demais dados necessários à identificação do cidadão;
XXXIII - Permitir que servidores internos realizem a abertura de documentos em nome de usuários externos, mantendo a tramitação vinculada ao cadastro da pessoa, independentemente do setor de origem;
XXXIV - Permitir a interação entre usuários externos e a Administração por meio da captura automática de respostas enviadas por e-mail, incorporando mensagens e anexos diretamente ao documento correspondente em formato de despacho;
XXXV - Permitir ao usuário externo consultar documentos, anexos e acompanhar o andamento de suas demandas, bem como registrar novas solicitações e atualizar informações cadastrais;
XXXVI - Disponibilizar área externa para consulta de documentos por chave pública, QR Code ou por identificação do documento associada ao CPF ou CNPJ do requerente;
XXXVII - Garantir a proteção dos dados pessoais, mediante ocultação parcial de CPF e CNPJ em consultas e pesquisas, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
XXXVIII - Disponibilizar caixa de entrada exclusiva ao usuário externo, reunindo todos os documentos dos quais seja requerente, destinatário ou interessado;
XXXIX - Permitir que procuradores devidamente constituídos por meio de procuração eletrônica tenham acesso às demandas vinculadas ao respectivo outorgante.

Estruturação das informações:

I - Plataforma organizada hierarquicamente por setores e subsetores (com ilimitados níveis de profundidade), de acordo com a estrutura setorial da organização;
II - Os usuários internos da plataforma são vinculados a um setor principal e também pode ser vinculado a setores secundários, em aderência ao Requisito nº 7.2.13 do eARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema "tem que permitir que um usuário pertença a mais de um grupo";
III - Usuários (Administrador e nível 1) presentes em setores onde o mesmo possua subsetores podem trocar de setor e ter acesso às demandas de sua hierarquia;
IV - As demandas são multi-setor, ou seja, cada setor envolvido pode tramitar, encaminhar, definir um estágio de andamento bem como marcar unitariamente como resolvido, não alterando a situação geral do documento. Tem-se como demanda resolvida apenas quando todos os setores envolvidos resolvem e arquiva a solicitação, em aderência ao Requisito nº 6.1.2 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema "tem que ter capacidade, sem limitações, de estabelecer o número necessário de trâmites nos fluxos de trabalho.";
V - Todo documento pode ser rastreado por meio de número gerado, código ou QR Code. O acesso aos documentos somente é permitido para usuários devidamente autorizados por meio de envio, encaminhamento dos documentos ou entrega de chave pública (código) para consulta;
VI - Todos os acessos aos documentos e seus despachos são registrados e ficam disponíveis a listagem de quem visualizou, de qual setor e quando, proporcionando transparência no trabalho que está sendo feito pelos envolvidos, em aderência aos Requisitos nº 6.1.7 e 6.1.20 do e-ARQ Brasil, instituído pela **VII -** Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconizam, respectivamente, que o recurso de fluxo de trabalho de um sistema "tem que registrar na trilha de auditoria todas as alterações ocorridas neste fluxo" e "tem que registrar a tramitação de um documento em seus metadados. Os metadados referentes à tramitação devem registrar data e hora de envio e recebimento, e a identificação do usuário";
VIII - Cada setor da organização deve possuir uma caixa de entrada de documentos, onde todos os documentos recebidos ficarão disponíveis para os usuários internos vinculados;
XIX - Essa caixa do setor deve ser organizada por abas ou equivalente, de modo refletir o status de cada documento no setor;
XX - Os documentos da organização estarão presentes no caixa de entrada dos setores, de acordo com os setores envolvidos no momento de sua criação ou encaminhamento;
XXI - Usuários vinculados aos documentos terão acesso a eles pela caixa pessoal, além do caixa de entrada do setor, onde aparecem todos os documentos, independentemente de estarem associados a alguém ou estarem sem atribuição individual, em aderência ao Requisito nº 6.1.16 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um recurso de fluxo de trabalho de um sistema "tem que reconhecer indivíduos e grupos de trabalho como participantes";
XXII - Ao enviar ou tramitar um documento, é possível atribuir responsabilidade a si próprio ou a outro usuário, bastando utilizar a opção aos cuidados;
XXIII - É possível enviar um documento a mais de um setor ao mesmo tempo utilizando a opção envio em cópia;

XXIV - Documentos pertencem ao setor. Caso um usuário seja desativado ou mesmo trocado de setor, todo histórico produzido por ele continua no setor, permitindo a continuidade das demandas sem perda de informações;
XXV - Todos os documentos, inclusive seus anexos, do processo são organizados por ordem de inclusão, na vertical, em um modo de visualização denominado "Árvore de documentos do processo" em formato de arquivo PDF.

Divisão por Módulos:
I - A plataforma tem seu funcionamento dividido em módulos de modo a retratar a realidade documental da organização, sendo que os módulos podem ser acessados por usuários internos e externos devidamente autorizados e em aderência ao Requisito nº 6.1.5, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o recurso de fluxo de trabalho de um sistema "tem que permitir que fluxos de trabalho pré-programados sejam definidos, alterados e mantidos exclusivamente por usuário autorizado";
II - Todos os módulos utilizam do sistema de notificações multicanal unificado, com canais disponíveis conforme descrição de cada modulo;
III - Os módulos podem ser restritos a setores ou perfis de usuários específicos, conforme definição da organização;
IV - O acesso a consulta e criação de documentos de todos os módulos, quando disponíveis ao usuário, estarão disponíveis na mesma interface, através de um menu único de opções;
V - Cada módulo tem uma contagem própria de documentos não lidos por usuários do setor.

Sistema de notificação multicanais:

I - Os canais de notificação disponíveis para configuração na plataforma são o e-mail, a notificação interna e o SMS, este último disponível especificamente nos módulos de protocolo e ouvidoria;
Listagem das notificações internas, decorrentes de atualizações cadastrais ou de tramitação de documentos que envolvam pessoalmente o servidor habilitado, através de menu suspenso (dropdown);
II - Possibilidade de expansão da listagem das notificações internas para uma página específica, na qual seja possível a filtragem das atualizações que envolvam o servidor habilitado, pelas categorias que se seguem: fila de assinaturas pendentes, assinaturas solicitadas, menções, ações em e-mails rastreados, avisos do cadastro, troca de setor principal, alteração de setor secundário, exportação de documentos e utilização de contrassenha;
III - Possibilidade de definição da abrangência das notificações a serem recebidas no canal de SMS, quando aplicável ao módulo, viabilizando ao servidor habilitado a escolha entre o recebimento de tudo o que chegar para o setor, apenas o que lhe seja diretamente direcionado, somente documentos marcados com aviso de urgência ou nenhuma notificação;
IV - Possibilidade de definição da abrangência das notificações a serem recebidas no canal de e-mail, viabilizando ao servidor habilitado a escolha entre o recebimento de tudo o que chegar para o setor, apenas o que lhe seja diretamente direcionado, somente documentos marcados com aviso de urgência ou nenhuma notificação;

V - Possibilidade de definição quanto ao recebimento ou não de e-mail de notificação nas hipóteses de menção ao nome do servidor habilitado ou de solicitação de sua assinatura;
VI - Possibilidade de personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja falha na entrega deva ensejar o recebimento de notificações por e-mail;
VII - Possibilidade de personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja entrega bem-sucedida deva ensejar o recebimento de notificações por e-mail;
VIII - Possibilidade de personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja caracterização da abertura do e-mail deva ensejar o recebimento de notificações por e-mail;
IX - Possibilidade de personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja caracterização de clique em link integrante de e-mail aberto deva ensejar o recebimento de notificações por e-mail;
X - Exibição de notificações em cada atendimento/documento, na forma de linha do tempo, na medida em que forem efetuadas atualizações, de forma a evidenciar a todos os envolvidos as informações a respeito de quem leu, por onde tramitou, se foi encaminhado, resolvido ou reaberto, em aderência ao **XI -** Requisito nº 6.1.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um recurso de fluxo de trabalho de um sistema "tem que registrar a tramitação de um documento a fim de que os usuários possam conhecer a situação de cada documento no fluxo";
XII - Rastreabilidade das notificações externas, por e-mail, de modo que o sistema informa aos usuários internos se o e-mail de notificação foi entregue, aberto e se o link externo de acompanhamento da demanda foi acessado;
XIII - Possibilidade de comunicação, no documento, de eventual falha na entrega de notificações, informando detalhadamente o respectivo motivo;
XIV - Registro e exibição, junto à notificação, das características do acesso externo da demanda, informando se foi visualizada em computador ou dispositiva móvel, bem como os dados técnicos sobre o dispositivo utilizado.

Organograma de setores:

I - Organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários configurados na plataforma pela Administração Pública;
II - Ausência de limite de criação de setores na estrutura, de modo que pode-se cadastrar tantos setores na raiz e setores filhos quantos forem necessários, de acordo com a desconcentração da Administração Pública;
III - Possibilidade de visualização de informações sobre os servidores habilitados integrantes de cada setor, tais como nome, cargo, data de cadastro no sistema e data que esteve online pela última vez;
IV - Identificação visual dos usuários que estão online no momento;
V - Possibilidade de efetivação de busca pelo nome dos servidores habilitados;
VI - Possibilidade de visualização dos servidores habilitados que integram cada setor da estrutura da Administração Pública, através de botão de expansão;
VII - Exibição de lista de telefones dos setores, consolidando os dados informados pelos usuários;
VIII - Possibilidade de incorporação do organograma no site da Administração Pública;

IX - Possibilidade de desativação de setor vinculado à estrutura da Administração Pública na plataforma;
X - Na hipótese de pretensão de desativação de setor vinculado à Administração Pública na plataforma, existência de condicionante de prévia realocação dos servidores habilitados dele integrantes;
XI - Possibilidade de reativação de setor vinculado à estrutura da Administração Pública na plataforma, anteriormente desativados.

Controle de prazos:

I - Possibilidade de criação de múltiplos prazos/atividades nos documentos disponíveis no setor;
II - Prazo pode ser para todos envolvidos, somente para um setor, ou apenas para próprio usuário;
III - Exibir os documentos disponíveis na caixa de entrada do setor em formato de calendário mensal, exibindo todos os prazos associados ao usuário atual ou ao setor que trabalha;
IV - Identificação visual nos prazos/atividades sobre o vencimento: com folga, vencendo ou vencido;
V - Na listagem de documentos, possibilidade de exibir coluna específica;
VI - Possibilidade de marcar um prazo/atividade como realizado, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento;
VII - Possibilidade de editar um prazo/atividade, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento;
VIII - Possibilidade de configuração de cômputo de prazo automático em dias úteis, considerando inclusive os horários de funcionamento, para os módulos de Ouvidoria e de Pedido de e-SIC da plataforma;
IX - Possibilidade de configuração do horário de funcionamento da Administração Pública, o que repercutirá diretamente no cômputo dos prazos automáticos dos módulos de Ouvidoria e de Pedido de e-SIC da plataforma.

Status de leitura e rastreabilidade dos documentos:

I - Permitir ao usuário identificar o status de leitura dos documentos recebidos pelo setor, distinguindo, no mínimo, os documentos ainda não acessados, aqueles já acessados no âmbito do setor e aqueles já acessados pelo próprio usuário;
II - Os registros de acesso a cada documento ou demanda são registrados automaticamente e exibidos no próprio documento, para se ter o histórico de quem acessou tal documento e quando, aderente ao Requisito nº 7.4.1 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ;
III - O usuário externo, ao acessar documento ao qual esteja vinculado, também tem as informações de seu acesso consignadas na plataforma, viabilizando transparência aos envolvidos na tramitação de um documento eletrônico;

IV - Possibilidade de consulta de quem efetuou leitura de documentos e despachos na plataforma, sejam servidores habilitados ou usuários externos, garantindo transparência para todos os envolvidos;
V - Os documentos gerados possuem a funcionalidade de ter um QR-code vinculado de modo a facilitar a rastreabilidade;
VI - Documentos emitidos e assinados digitalmente também têm a característica de estar acompanhado por um QR-code, de modo a verificar a validade das assinaturas digitais, bem como o conteúdo do documento original, em aderência ao Requisito nº 7.5.3 do e-ARQ Brasil.

Busca avançada:

I - Existência de ferramenta para busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma, que permite que o conteúdo dos documentos em forma de texto possa ser pesquisado";
II - Possibilidade de busca por termos, período de emissão do documento, tipo de documento, assunto em texto escrito, seleção de um ou mais assuntos em lista prédefinida configurável, usuários internos ou externos envolvidos, bem como setores participantes, todos indexados e disponíveis para pesquisa;
III - Possibilidade de busca pela situação geral na qual se encontra o documento, viabilizando a filtragem dos documentos pelas circunstâncias nas quais se encontrem, tais como "em aberto", "parcialmente arquivado", "em aberto e parcialmente arquivado" e "arquivado";
IV - Possibilidade de realização de busca em todos os setores aos quais o servidor habilitado tiver acesso ou exclusivamente no qual estiver logado durante a pesquisa;
V - Possibilidade de realização de busca avançada, por palavras e termos presentes nos anexos enviados à plataforma, uma vez processados e identificados pela tecnologia de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres);
VI - Possibilidade de realização de busca avançada por termos e frases específicos, através do uso de aspas ("");
VII - Possibilidade de localização dos documentos por tipologia documental, número e ano;
VIII - Possibilidade de busca dos documentos através de seleção de um ou mais marcadores atribuídos ao documento.

Editor de Texto:

I - Editor de texto para redação de documentos e interações diretamente no navegador;
II - Possibilidade de formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor do texto e alinhamento do texto;
III - Em todos os módulos do sistema está disponível um corretor ortográfico, que destaca visualmente palavras digitadas incorretamente;
IV - Disponibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, inclusão de imagens no corpo do texto, e hyperlinks;
V - Salvamento automático de rascunho do documento que está sendo redigido, permitindo a continuidade em momento futuro ou mesmo por outro usuário do setor, se permitido;

VI - O rascunho é editável por um usuário do setor por vez, com liberação automática em caso de desconexão do autor no documento;
VII - Suporte a variáveis de conteúdo das pessoas (nome do requerente, documento de identificação do requerente, nome do usuário remetente, setor de destino e outros campos adicionais) e dos documentos (data, numeração, assunto e outros campos adicionais) através de caracter específico, possibilitando o preenchimento automático de dados sem necessitar "copiar e colar";
VIII - Suporte a utilização de modelos de resposta do setor ou para toda organização diretamente no editor de texto, onde é possível carregar respostas já prontas para assuntos recorrentes, com as mesmas funcionalidades disponíveis no editor;
IX - É possível mencionar um documento eletrônico por meio da digitação de caráter específico, gerando um link para que os envolvidos tenham acesso de leitura ao documento mencionado;
X - Documentos que forem mencionados recebem uma atualização automática, informando em qual documento eles foram mencionados;
XI - É possível mencionar outro usuário no sistema por meio da digitação do caráter específico;
XII - É possível solicitar a assinatura de um usuário interno ou contato externo através do sistema de menção por meio da digitação de caráter específico.

Sistema de Assinatura Eletrônica Avançada:

I - A Assinatura Eletrônica Avançada em interações com a Administração Pública está fundamentada na Lei nº 14.063/2020, mormente pelo inciso II de seu Art. 4º, cumulada com regulamentação própria, e é admitida como forma de comprovação de autoria, bem como de ratificação da pessoalidade e intransferibilidade dos usuários da plataforma;
II - Geração automática de certificados no padrão X509 para cada servidor habilitado ou usuário externo, detentor de documento de identificação válido (CPF ou CNPJ), que for cadastrado na plataforma. Tais certificados são vinculados a uma cadeia certificadora emitida pela própria plataforma;
III - Preservação da integridade do formato arquivístico (PDF/A) nos documentos assinados através da plataforma, sejam nato digitais sejam aqueles anexados em formato PDF passível de conversão, em aderência à Orientação Técnica nº 4/2016 do CONARQ c/c à ISO nº 19005-2:2011;
IV - Conformidade do certificado X509 com os padrões utilizados na assinatura eletrônica no formato PAdES;
V - Vinculação dos certificados X509 à própria conta dos servidores habilitados ou usuários externos, os quais só são ativados em caso de digitação e validação da senha e só poderão ser utilizados dentro da plataforma;
VI - Possibilidade de integração com a Plataforma de Autenticação Digital do Cidadão - Login Único do Governo Federal, condicionada à liberação de credenciais de produção após a homologação final pela Secretaria de Governança Digital - SGD do Ministério da Economia - ME, viabilizando a realização de Assinatura Eletrônica Avançada através do assinador Gov.br, o que assegura segurança técnica e jurídica aos processos eletrônicos, em aderência ao Art. 4º da Lei n° 14.063/2020, c/c Art. 4º do Decreto nº 10.543/2020, c/c Portaria SEDGGME nº 2.154/2021;

VII - Possibilidade de autenticação da tramitação dos documentos da plataforma por meio de inclusão automática de assinatura eletrônica qualificada com o certificado digital e-CNPJ ICP-Brasil da Administração Pública, o que viabiliza a validação da sua competência jurídico-administrativa através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital, mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI;
VIII - A utilização da Assinatura Eletrônica Avançada não exige instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário.

Sistema de Assinatura Eletrônica Qualificada (ICP-Brasil):

I - Estar em conformidade com as normas da ICP-Brasil para documentos assinados, mais especificamente a DOC-ICP-15;
II - Possuir suporte a certificados do tipo A1 da ICP-Brasil e dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3, emitidos por Autoridades Certificadoras vinculadas a cadeia da ICP-Brasil;
III - Possuir mecanismo para execução de assinaturas digitais compatível com navegadores modernos e em versões oficialmente suportadas pelos respectivos fabricantes, contemplando, no mínimo, os principais navegadores utilizados no mercado, tais como Microsoft Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox, sem necessidade de utilização de navegador descontinuado;
IV - Possuir aplicativo móvel para permitir que usuários internos ou contatos externos possam carregar um certificado digital ICP-Brasil e assinar digitalmente documentos com suporte para no mínimo os sistemas operacionais móveis Android e iOS em suas versões mais recentes;
V - Possuir verificação da validade e revogação do certificado digital do signatário no momento da realização da assinatura digital;
VI - Disponibilidade de realizar co-assinatura digital de documentos utilizando Certificado Digital ICP-Brasil na Central de Atendimento sem necessitar a criação de login/senha na plataforma;
VII - Para assinar digitalmente com a Assinatura Eletrônica é necessário que o usuário insira sua senha, como método de confirmação de segurança.

Características gerais da assinatura eletrônica:

I - Permitir o processamento eficiente e, quando necessário, assíncrono de assinaturas eletrônicas em lote, de forma a assegurar adequado desempenho da solução, acompanhamento individual do processamento dos documentos, identificação de operações concluídas e falhas e possibilidade de nova tentativa nos casos de erro;
II - Após realizar a assinatura eletrônica, gerar automaticamente documento PDF em formato PAdES (original, com assinaturas digitais incluídas) e documento para verificação (cópia para impressão, com estampa em todas as páginas do arquivo e inclusão de manifesto de assinantes ao final), aderente ao Requisito nº 7.5.6 do e-ARQ Brasil;
III - Disponibilidade de acessar os arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES) através de endereço eletrônico público específico, exibindo informações técnicas e validação de integridade referentes aos certificados digitais utilizados;

IV - Disponibilidade de solicitar assinatura de outros usuários internos ou contatos externos em documentos ou interações. Esta solicitação é exibida para o assinante em formato de notificação interna na plataforma e através das notificações multicanais;
V - Disponibilidade de cancelar ou rejeitar a solicitação de assinatura realizada/recebida;
VI - Disponibilidade de listar as assinaturas pendentes em documentos através das notificações, exibindo o status de pendente ou assinado em cada notificação;
VII - Disponibilidade de solicitação para assinatura digital de maneira sequencial, definindo a ordem em que as assinaturas poderão ser feitas no documento;
VIII - Permite a construção de fluxos de signatários sequenciais e em paralelo simultaneamente de forma que o fluxo contemple a entrega do documento para assinaturas em paralelo simultâneas e em continuidade signatária sequenciais ou vice-versa;
IX - Permite a indicação do papel dos signatários, como aprovador, contratante, contratada etc.
X - Deve possuir a funcionalidade de notificação onde o destinatário recebe o documento sem a necessidade de assinar;
XI - A plataforma tem a capacidade de registrar a ocorrência da leitura do(s) documento(s) constante na transação;
XII - Permite criação de lista de signatários para envio recorrente de documentos para assinatura;
XIII - Utilização de fatores adicionais de autenticação dos signatários durante a Assinatura Eletrônica **XIV -** Avançada, como por exemplo: geração de token via email;
XV - Ao final do processo de assinatura todos os envolvidos recebem uma cópia por e-mail do respectivo documento assinado;
XVI - Disponibilidade de escolha do papel do assinante no documento através de lista pré-determinada (ex. parte, testemunha, aprovador etc.);
XVII - Disponibilidade de exibição, na lista de documentos, de informação indicativa de qual estágio do fluxo de assinatura o documento se encontra;
XVIII - Disponibilidade de assinar documentos ou despachos emitidos e/ou anexos em formato PDF, utilizando certificados digitais criando arquivos assinados no formato PAdES;
XIX - Disponibilidade de co-assinar documentos previamente assinados no formato PAdES com certificados ICP-Brasil ou outras assinaturas eletrônicas qualificadas com certificados da sub-autoridade da plataforma, mantendo assim todas as assinaturas existentes do documento no mesmo padrão e local para conferência;
XX - Possibilidade de o usuário assinar documentos eletronicamente através da Assinatura Eletrônica no conteúdo dos documentos, apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos anexos (PDF);
XXI - Possibilidade de verificar a autenticidade das assinaturas realizadas no documento através de código alfanumérico em endereço eletrônico público específico.

Assinatura digital em lote:

I - Disponibilidade de realização de assinatura digital em lote das solicitações recebidas;
II - Possibilidade de listar todas as assinaturas pendentes a serem executadas pelo usuário;

III - Possibilidade de assinatura digital em lote, por meio de listagem com campo tipo checkbox, onde, ao selecionar, as assinaturas serão feitas em formato de fila;
IV - A situação de cada assinatura será representada em tela, em caso de falha, um indicativo aparecerá e, em seguida, o usuário será encaminhado para uma nova tentativa;
V - Assinatura digital em lote nos formatos de assinatura nativa ou assinatura ICP-Brasil;
VI - Assinatura em lote segue os mesmos padrões da assinatura digital individual, diferindo apenas na possibilidade de realizar várias assinaturas simultaneamente;
VII - Possibilidade de filtragem da fila de assinaturas, escolhendo os documentos que estão pendentes de assinatura ou exposição de documentos que já foram assinados.

Contrassenha:

I - Disponibilidade de uso de contrassenha internamente, permitindo que usuário autorizado possa redigir e enviar documento em nome de outro usuário;
II - Neste caso, o usuário autoriza, através de uma senha automaticamente gerada, outros usuários a formalizarem documentos em seu nome;
III - Os documentos gerados com esta funcionalidade serão visualmente identificados para fácil compreensão, identificando o usuário autorizador e o usuário digitador;
IV - A contrassenha gerada tem número limitado de uso definido pelo usuário autorizador e pode ser cancelada antes do final do uso;
V - O usuário autorizador tem acesso a relatório com os documentos emitidos com em seu nome com contrassenha.

Sistema de classificação e busca por etiqueta digital:

I - Possibilidade de todos os setores adotarem uma organização própria dos documentos, por meio da criação de etiqueta digital;
II - A etiqueta digital funciona como gavetas virtuais, onde os usuários do setor podem categorizar e encontrar facilmente documentos;
III - As etiquetas podem ser configuradas, definindo cor na letra e fundo e emojis, facilitando visualmente a localização de documentos;
IV - Um documento pode ser classificado em mais de uma etiqueta simultaneamente;
V - As etiquetas do setor ficam disponíveis somente para usuários daquela pasta;
VI - As categorizações dos documentos por meio de etiqueta também só aparecem para usuários do setor onde a etiqueta foi feita;
VII - Possibilidade de busca e filtragem de todos os tipos de documento disponíveis por meio de etiqueta, bastando selecioná-la antes de realizar uma busca avançada;
VIII - Ao clicar sob uma etiqueta, automaticamente é mostrada a busca e retornado todos os documentos vinculados;
IX - Disponibilidade de organizar as etiquetas de maneira estruturada, exibindo a hierarquia completa da etiqueta ao atribuir em um documento.

Hospedagem segura de anexos:

I - Em cada documento ou atualização, podem ser enviados anexos de diferentes formatos;
II - Os anexos enviados aos documentos ficam hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente, somente por meio de link seguro com tempo de expiração gerado dinamicamente pela ferramenta;
III - Registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado;
IV - Exposição do tamanho do anexo na ferramenta;
V - Exibição em miniatura (pré-visualização) dos anexos (PDF, formatos de vídeo e imagem) em tamanho mais bem adaptado a tela;
VI - Para os anexos em formatos de imagem, ao clicar na imagem, exibir a imagem otimizada visando o carregamento rápido e disponibilidade de navegar entre as imagens em formato de galeria;

Gerenciamento de contatos e organizações:

I - Possibilidade de gerenciamento de contatos internamente na plataforma;
II - Os contatos podem ser dos tipos contato/pessoa física; contato/setor de pessoa jurídica, tais como financeiro e suporte; bem como contato/pessoa jurídica;
III - Possibilidade de estabelecimento de regras de preenchimento de dados, por perfil de contato externo, viabilizando a escolha quanto ao acionamento e à obrigatoriedade dos campos de cadastro de contatos externos na plataforma;
IV - Possibilidade de definição de obrigatoriedade de preenchimento de, no mínimo, um dado entre os de e-mail, CPF, CNPJ e número de celular, viabilizando a unicidade das informações disponibilizadas nos cadastros realizados pelos contatos externos;
V - Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, de até dez campos complementares para o preenchimento de dados pelos contatos externos, viabilizando à Administração Pública a personalização das informações constantes em seus registros;
VI - Possibilidade de configuração do nome do campo complementar e sua respectiva explicação, viabilizando à Administração Pública o acesso aos dados que melhor se adequarem às suas necessidades;
VII - Possibilidade de configuração do formato pretendido para disponibilização da informação requerida através do campo complementar, viabilizando à Administração Pública a escolha do melhor meio para acesso às informações pretendidas;
VIII - Possibilidade de configuração dos locais nos quais a informação deverá ser requerida através de campo complementar, viabilizando a escolha do melhor meio para colher as informações pretendidas, se no cadastro realizado internamente, se no cadastro realizado diretamente pelo contato externo ou se através de ambos;
IX - Possibilidade de configuração da obrigatoriedade de preenchimento de cada campo complementar criado;
X - Contatos podem ser associados, de modo a permitir que outorgados tenham poderes de criar ou interagir em documentos que estejam em nome de outorgantes (procuração eletrônica);

XI - Quando um contato possuir outros a ele associados (procuração eletrônica), há a possibilidade de listagem dos contatos dos quais é o procurador outorgado;
XII - Ferramenta para importação e exportação de contatos em CSV;
XIII - Ferramenta para unificação de contatos repetidos, com vistas à higienização da base de pessoas físicas e jurídicas;
XIV - Possibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização.

Personalização da interface do sistema:

I - Possibilidade de inclusão de logo da organização e definição de cor predominante da plataforma para consistência da identidade visual da organização;
II - Possibilidade de inclusão de fotos como fundo da tela de login.

Central de Atendimento:

I - Funcionalidade que viabiliza à Administração Pública a disponibilização, em página da web, de portal de informações acerca dos serviços públicos de interesse dos usuários, sejam externos ou servidores públicos, bem como a centralização de consulta de autenticidade de documentos, de assinatura eletrônica, de protocolização eletrônica e de informações acerca do recebimento e tratamento dos pedidos de acesso à informação recebidos;
II - Possibilidade de cadastro e acesso à plataforma, pelo usuário externo, por meio de login na Central de Atendimento, bem como através de conta google, certificado digital ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) e do login GOV.BR, do Governo Federal;
III - Na hipótese de determinado CPF ou CNPJ vinculado à conta google, ao certificado digital ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) ou ao login GOV.BR, não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral;
IV - Exibição, para o usuário externo, da sigla do setor vinculado a cada servidor habilitado que tenha interagido no documento e seus despachos, viabilizando o acesso à informação transparente quanto aos setores nos quais tramitaram suas solicitações, em aderência ao Art. 3º, III, IV e V, da Lei nº 12.527/2011;
V - Integração total e automática da Central de Atendimento com o Aplicativo Móvel para Atendimento, de modo que a administração dos dados cadastrais, dos serviços disponíveis em cada módulo e dos documentos vinculados aos usuários respeita as mesmas parametrizações em ambos os canais de atendimento;
VI - Possibilidade de configuração de inclusão de texto explicativo e link que viabilizam o acesso à Política de Privacidade da Administração Pública na Central de Atendimento, aderente ao Art. 50 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
VII - Possibilidade de protocolização, por meio do acesso externo da Central de atendimento, de respostas aos ofícios eletrônicos remetidos pela Administração Pública através da plataforma;
VIII - Possibilidade de o usuário externo registrar protocolo eletrônico, autonomamente, por meio do acesso externo da Central de Atendimento, desde que o assunto de interesse não conste entre aqueles configurados para atendimento exclusivamente presencial da Administração Pública;

IX - Possibilidade de o usuário externo registrar manifestação na ouvidoria digital, autonomamente, por meio do acesso externo da Central de Atendimento;
X - Nos casos de configuração de determinados assuntos para admissão de identificação de pessoas envolvidas, possibilidade de acompanhamento e interação por estas nos respectivos documentos, através do acesso externo da Central de Atendimento;
XI - Após a resolução do documento por todos os setores envolvidos, haverá a possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo, através da Central de Atendimento, em formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala;
XII - Através da avaliação realizada pelo usuário externo, possibilidade de realização de cálculo da média dos indicadores de informações gerenciais dos setores envolvidos no documento;
XIII - Na hipótese de reabertura do documento, possibilidade de realização de nova avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo, cuja nota substituirá a inicialmente atribuída ao serviço;
XIV - Possibilidade de subscrição, em conjunto, de um documento, através da assinatura eletrônica qualificada, utilizando certificado digital ICP-Brasil na Central de Atendimento, sem necessidade de efetivação de acesso, aderente ao Art. 5º, §1º, III, da Lei nº 14.063/2020;
XV - Possibilidade configuração de verificação da autenticidade da assinatura aposta no documento, através da informação de respectivo código alfanumérico na Central de Atendimento, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, "no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação";
XVI - Possibilidade de configuração de verificação da autenticidade de certidões disponibilizadas através da plataforma, por meio da inserção da informação do respectivo código alfanumérico na Central de Atendimento;
XVII - Possibilidade de acesso aos documentos protocolizados autonomamente pelo usuário externo ou através de servidor habilitado, seja por meio de QR-Code, código externo ou pela lista de protocolos, disponibilizada após login.

Formulários:

I - Funcionalidade que possibilita a criação, edição e visualização de formulários personalizados, viabilizando à Administração Pública a autonomia da construção de campos configuráveis, intuitivos e adaptáveis às suas necessidades específicas;
II - Possibilidade de configuração de formulários em tela para cada assunto configurado nos módulos da plataforma, viabilizando à Administração Pública o aumento da retenção de informações vinculadas aos seus procedimentos;
III - Possibilidade de atribuição de nome para cada campo de formulário adicionado ao assunto;
IV - Possibilidade de inclusão de informações de ajuda a respeito do preenchimento dos campos de formulários na plataforma, nos formatos de texto e imagem, viabilizando maior usabilidade à navegação pelos usuários;

V - Possibilidade de definição da existência de obrigatoriedade de preenchimento de cada campo de formulário adicionado ao assunto;
VI - Possibilidade de disponibilização de cada campo de formulário com bloqueio para edição;
VII - Possibilidade de disponibilização de cada campo de formulário para edição, mesmo após a protocolização do documento;
VIII - Possibilidade de configuração do campo de formulário para que seja exibido para os usuários interno e/ou externo da Administração Pública;
IX - Possibilidade de configuração do tamanho do campo de formulário, viabilizando a definição espaço que ocupará em tela;
X - Possibilidade de configuração de título, viabilizando a sua formatação em negrito, itálico e/ou sublinhado, bem como a definição de tamanhos para a estruturação e hierarquização dos formulários;
XI - Possibilidade de configuração da formatação de parágrafo, viabilizando a montagem do texto em negrito, itálico e/ou sublinhado, bem como a escolha do seu alinhamento, listagem e tamanho em tela, permitindo a inserção de orientações de preenchimento pela Administração Pública;
XII - Possibilidade de configuração do formato de texto em linha única para a inserção das informações a serem obtidas através dos campos de formulários cadastrados, viabilizando a escolha do mínimo e do máximo de caracteres para o preenchimento, bem como a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
XIII - Possibilidade de configuração do formato de caixa de texto para a inserção das informações a serem obtidas através dos campos de formulários cadastrados, viabilizando a escolha do mínimo e do máximo de caracteres para o preenchimento, bem como a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
XIV - Possibilidade de configuração do formato em seleção única para a inserção das informações a serem obtidas através campo de formulário cadastrado;
XV - Possibilidade de configuração do formato de botão de opção (radio button) para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado;
XVI - Possibilidade de configuração do formato de caixa de seleção (checkbox) para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado;
XVII - Possibilidade de configuração do formato de número inteiro para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado, viabilizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
XVIII - Possibilidade de configuração do formato de número decimal para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado, viabilizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
XIX - Possibilidade de configuração de campo condicional para cada campo de formulário cadastrado nos formatos de seleção única, botão único e caixa de seleção, viabilizando o preenchimento de campo de formulário secundário após seleção de determinado campo;
XX - Possibilidade de configuração de campos condicionais, definindo quais serão exibidos, obrigatórios ou ocultados de acordo com a vinculação dos operadores lógicos “igual a”, “maior que” e “menor que” a determinado campo previamente preenchido;

XXI - Possibilidade de visualização dos formulários cadastrados em determinado assunto, viabilizando que este todos os campos previamente configurados sejam visualizados da forma como seria exibida durante o preenchimento do documento;
XXII - Possibilidade de configuração de campo de formulário com funcionalidade de preenchimento automático de dados de localização por meio da inserção do número do Código de Endereçamento **XXIII -** Postal (CEP), desde que vinculado a outros campos personalizados de localização cadastrados na plataforma, bem como oportunizando inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
XXIV - Possibilidade de configuração de campo de formulário com funcionalidade de validação automática da existência de Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), viabilizando a verificação da integridade aos dados inseridos, bem como oportunizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);
XXV - Possibilidade de configuração de formulário no formato de data (dd/mm/aaaa), viabilizando a funcionalidade de preenchimento automático da data atual, bem como a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder) e exibição de calendário para navegação e escolha de data específica.

Sistema de Treinamento de Usuários:

I - Disponibilizar material de treinamento em formato de vídeo, organizado em módulos, apresentando como utilizar a plataforma e suas funcionalidades;
II - A plataforma disponibilizada de ensino a distância (EAD) para apresentação do material em vídeo deve controlar quais aulas foram assistidas, de maneira a identificar que o conteúdo programático foi integralmente acessado pelo usuário;
III - A plataforma de ensino a distância (EAD) deve ser integrada com a aplicação, exibindo o progresso em formato percentual e absoluto do usuário no(s) curso(s) em que estiver matriculado;
IV - A plataforma de ensino a distância (EAD) deve controlar a ordem em que as aulas são assistidas, visando assim garantir que o conteúdo seja repassado conforme planejamento do instrutor;
V - A plataforma de ensino a distância (EAD) deve possibilitar que o usuário assista novamente as aulas;
VI - A plataforma de ensino a distância (EAD) deve aplicar avaliação ao final do curso, com questões objetivas, sendo que a nota deve ser exibida ao término, baseado em gabarito previamente informado pelo instrutor;
VII - Caso o usuário obtenha nota mínima definida pela organização, deve ser emitido um certificado eletrônico de conclusão do(s) curso(s) em formato PDF, onde deve obrigatoriamente constar o conteúdo programático apresentado e a carga horária do(s) curso(s);
VIII - A plataforma é capaz de medir o progresso nas aulas de capacitação de cada usuário individualmente, mostrando os seguintes indicadores: progresso, data de conclusão e nota na prova de conclusão do curso.

Integração com o Tramita GOV.BR

I - Integração com o Tramita GOV.BR, sistema do Governo Federal voltada para a comunicação entre sistemas, viabilizando a tramitação dos processos administrativos eletrônicos, em meio eletrônico, entre os diversos Sistemas de Processo Administrativo Eletrônico (SPE) existentes, incrementando segurança, integridade, agilidade e redução de custos no serviço público, aderente à Portaria SEGES/ME nº 9.412/2022;
II - Possibilidade de integração com o Tramita GOV.BR viabilizada pela prévia realização de cadastro, submissão de termo de adesão e trâmites técnicos junto a demais entes federativos vinculados ao processo de liberação de acesso à plataforma do Tramita GOV.BR, aderente à Portaria SEGES/ME nº 9.412/2022;
III - Possibilidade de comunicação externa entre a Administração Pública e outras entidades do poder público integradas com ao Tramita GOV.BR, independentemente do Sistemas de Processo Administrativo Eletrônico (SPE) que estiverem utilizando;
IV - Capacidade de cumprimento dos requisitos do processo de homologação (envio, recebimento e recusa de recebimento), viabilizando celeridade na observância das etapas necessárias à condução da integração ao ambiente de produção;
V - Possibilidade de realização de assinatura e envio, pela Administração Pública, de ofícios para outras entidades públicas integradas ao Tramita GOV.BR com recebimento de comunicação de confirmação de envio de ofício enviados, compreendendo data, hora, Número de Registro Eletrônico (NRE) e Índice de Trâmite (IDT);
VI - Possibilidade de recebimento, pela Administração Pública, de ofícios ou Processos Administrativos enviados por outras entidades públicas integradas ao Tramita GOV.BR.

Plano de classificação de documentos:

I - Funcionalidade que viabiliza a implementação do Plano de Classificação de Documentos, permitindo à Administração Pública a organização e categorização sistemática de documentos, de acordo com suas funções, atividades ou temas, por meio de um sistema hierárquico que facilita a gestão documental;
II - Possibilidade de criação do Plano de Classificação de Documentos funcional com quatro níveis hierárquicos, viabilizando a atribuição da classificação aos documentos, em aderência às boas práticas adotadas na gestão de documentos públicos nato-digitais;
III - Possibilidade de configuração e edição do plano de classificação, através da inserção de código numérico único e descrição para cada classificação cadastrada, em qualquer nível hierárquico;
IV - Possibilidade de suspensão de um código de classificação de documentos, o qual será mantido nos documentos aos quais tiver sido previamente vinculado;
V - Possibilidade de importação do plano de classificação completo à plataforma, contendo o código completo e a descrição da classificação, com controle de consistência de dados, evitando erros de importação;

VI - Possibilidade de configuração de classificação pré-definida para assuntos e ou módulos, viabilizando que documentos deles gerados recebam uma classificação automática, a qual poderá ser oportunamente alterada, viabilizando a padronização no registro de documentos;
VII - Possibilidade de priorização da classificação automática do assunto, em detrimento da do módulo, quando o documento tiver ambos configurados;
VIII - Possibilidade de reclassificação do documento, através da seleção da outra classificação em tela, bem da inclusão de referência ao usuário responsável e às classificações objeto da alteração na linha do tempo;
IX - Possibilidade de busca avançada de documentos pelas classificações a eles atribuídas, viabilizando a recuperação de informações e melhorando a eficiência operacional;
X - Possibilidade de realização de rotina de classificação automática e retroativa dos documentos protocolizados antes da implementação do plano de classificação na Administração Pública e que ainda não foram classificados, através da configuração de classificações para assuntos e módulos.

Módulo Memorando

I - Permite troca de informações oficiais entre setores da organização, com numeração automática e sequencial;
II - Gerar QR code automaticamente para localização facilitada do documento;
III - Permitir redigir o documento em tela utilizando campo específico com capacidade de formatação de texto;
IV - Possibilidade de redigir o documento em tela cheia;
V - Permite a movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações com numeração automática e sequencial, identificando quando for uma resposta ou encaminhamento;
VI - Possibilidade de envio de comunicação privada, onde apenas o usuário remetente e o usuário destinatário têm acesso ao documento e seus despachos e anexos, sem possibilidade de alteração da definição de privacidade;
VII - Função de geração de folha de rosto para impressão, permitindo a identificação e movimentação de processos ou materiais não digitais;
VIII - Seletor de setor de destino conforme o organograma cadastrado e com busca por parte do nome ou sigla do setor;
IX - Possibilidade de anexar múltiplos arquivos ao enviar um memorando ou em suas movimentações;
X - Possibilidade de utilizar modelos de documentos disponíveis em repositório da organização ou do setor;
XI - Possibilidade de geração do documento redigido em formato PDF para assinatura eletrônica;
XII - Possibilidade de inclusão de múltiplos prazos no memorando para controle em calendário;
XIII - Listar os setores envolvidos no documento, atualizando automaticamente a cada movimentação que envolve um novo setor;
XIV - Exibir o status de resolução do documento nos setores envolvidos;
XV - Exibir em formato de linha do tempo as ações realizadas dentro do documento.

Ofício Eletrônico

I - Envio de documentos oficiais Externos com E-mails rastreados;
II - O documento é gerado dentro da Organização e remetido de forma oficial e segura a seu destinatário, via e-mail. Com possibilidade de notificação por SMS (caso disponível);
III - Possibilidade de receber respostas dos Ofícios via sistema (Central de Atendimento) ou quando o destinatário responder o e-mail de notificação;
IV - Transparência de movimentações e todo o histórico mantido no sistema;
Utilização de base única de contatos para todos os módulos da plataforma;
V - O destinatário não precisa ser usuário da plataforma para acessar o documento ou tramitá-lo, basta ser cadastrado em Contatos;
VI - Os ofícios a serem acessados na parte externa da plataforma compartilham de mesma numeração do ofício interno;
VII - Possibilidade de geração de QR-Code para cada ofício enviado.

Circular

I - Troca de informações internas na organização: entre um setor e diversos outros, com caráter de informação;
II - Possibilidade de redigir o conteúdo da circular em tela através de formatador de texto próprio;
III - Possibilidade de selecionar todos os setores da organização, selecionar parcialmente um setor e todos os seus subsetores ou selecionar individualmente qualquer setor do organograma;
IV - Possibilidade de definição de prioridade? Urgente? Exibindo priorização na lista de circulares do setor;
V - Rastreabilidade automática informando data e hora dos usuários que leram a circular enviada;
VI - Possibilidade de os usuários responderem à circular, podendo esta resposta ser aberta (todos os envolvidos na circular podem visualizar) ou restrita (somente usuários do setor remetente podem visualizar);
VII - Possibilidade de anexar arquivos ao enviar a circular ou em suas atualizações;
VIII - Possibilidade de incluir uma atividade ou prazo dentro da circular, para controle de datas;
IX - Possibilidade de arquivar a circular recebida e não ser mais notificado de novas interações no documento;
X - Possibilidade de encaminhamento da circular para um setor até então não presente no documento;
XI - Todos os setores envolvidos podem ler todas as respostas abertas;
XII - Disponibilidade de definir uma data para arquivamento automático da circular;
XIII - Dispnibilidade de marcar a circular como meramente informativa, onde não é aceito respostas ou encaminhamentos.

Protocolo Eletrônico

I - Abertura de protocolo por acesso externo na Central de Atendimento ou cadastro por usuário

interno do sistema;
II - Permite ao usuário escolher entre a visualização dos protocolos em formato de lista ou formato de calendário (baseado nos prazos);
III - Permite ao usuário identificar na lista se o protocolo possui anexos ou prazos sem precisar abrir o documento;
IV - Permite ao usuário escolher entre a ordenação por número do protocolo ou data de última movimentação;
V - Possibilita ao usuário identificar qual a forma utilizada para abertura do protocolo;
VI - Quando realizada por usuário interno (atendente), possibilita a identificação do mesmo de forma automática;
VII - Registra no próprio documento todas as movimentações e eventos relacionados ao protocolo, permitindo uma leitura cronológica de todas as ações realizadas pelos usuários ao longo do tempo;
VIII - Permite acesso ao documento gerado no protocolo por meio de QR-Code, código externo e por lista de protocolos após login do requerente na Central de Atendimento;
IX - Permite a configuração de assuntos de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de lista, permitindo a organização hierárquica dos serviços disponíveis;
X - Permite configurar direcionamento automático por assunto para setor da organização responsável pelo atendimento;
XI - Permite configurar setor da organização para atuar como central de distribuição para assuntos que não possuam direcionamento automático cadastrado;
XII - Exibe comprovante de protocolização (código externo) para requerente de forma automática no momento da inclusão da solicitação, incluindo o setor que a demanda foi entregue;
XIII - O setor de destino do protocolo tem acesso integral ao conteúdo do requerimento e suas movimentações;
XIV - O setor pode encaminhar ou responder, para outro setor da organização ou diretamente ao requerente;
XV - Os setores da organização podem resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continua com status em aberto e tramitando nos setores com alguma tarefa pendente ou atendendo ao requerente;
XVI - Permite ao setor marcar como resolvido, com a possibilidade de acompanhar as próximas tramitações de todos os envolvidos, devolvendo o protocolo na caixa de entrada do setor ou somente ser notificado quando for instado em uma tramitação;
XVII - Permite ao usuário no setor responsável definir que um protocolo foi concluído definitivamente. Neste status, o protocolo não aceita mais interações externas. O usuário do setor responsável pode reverter a conclusão a qualquer momento, permitindo novamente que o requerente se manifeste;
XVIII - Permite a configuração de anexos identificados em cada assunto de protocolo. Estes anexos podem ser obrigatórios ou opcionais, e aceitar somente extensões de arquivo específicas;
XIX - Permite a configuração e exibição no documento de prazo automático em dias para cada assunto de protocolo;
XX - Permite que qualquer setor com acesso ao documento inclua, altere ou conclua estes prazos no documento. Estas ações devem ser registradas e exibidas no próprio documento;

XXI - Permite que os prazos do documento possuam configuração individual de alerta de vencimento, possibilitando ao usuário indicar a forma de alerta e dias antes do vencimento;
XXII - Permite a definição de obrigatoriedade de uso de login verificado pelo requerente (com certificado ICP-Brasil / Login gov.br) para protocolo em determinados assuntos;
XXIII - Permite a configuração de assuntos para atendimento exclusivo de balcão (interno), sendo que estes não devem ser exibidos na Central de Atendimento;
XXIV - Permite a inclusão de mapa de localização para coleta de georreferenciamento da demanda em determinados assuntos. O mapa deve ser interativo, permitindo a busca de informações e apontamento exato através de pino ou marcador equivalente;
XXV - Permite a configuração de campos de identificação de pessoas envolvidas em determinados assuntos de protocolo, possibilitando que estes acompanhem e interajam no documento através da Central de Atendimento;
XXVI - Permite o registro de interações (movimentações) por setores envolvidos e requerente externo, possibilitando a inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos;
XXVII - Permite que setores previamente autorizados efetuem ação de alteração de assunto, possibilitando a correção de eventual equívoco na classificação inicial da demanda. Esta alteração deve ser registrada e exibida no próprio documento, exibindo a data e hora e classificação anterior;
XXVIII - Possibilita que o requerente avalie a qualidade do atendimento recebido quando um documento for resolvido por todos os setores participantes, diretamente no email recebido ou através da visualização do documento na Central de Atendimento. Esta avaliação deve ser no formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala, para que uma média seja calculada nos indicadores dos setores envolvidos;
XXIX - Permite que o usuário interno receba documentos ou itens de forma física e gere um recibo com as informações do protocolo para confirmação de recebimento das partes envolvidas.

Ouvidoria Digital:

I - Para atendimento da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
II - A ouvidoria é um canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de "ponte" entre você e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal);
III - A ouvidoria digital recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação;
Possibilita o registro de manifestação diretamente pelo requerente através de Central de Atendimento da organização;
IV - Possibilidade de registro de manifestação por servidor habilitado, oportunizando o atendimento presencial, bem como através de canais adicionais como telefone e redes sociais, o que será vinculado ao nome do usuário externo (manifestante) atendido;
V - Possibilidade de registro de solicitações por meio de integração com e-mail setorial da Administração Pública, viabilizando que esta receba na plataforma a cópia exata da manifestação no

e-mail setorial;
VI - Possibilidade de criação automática de manifestação na plataforma com os dados do remetente, tais quais nome, e-mail, data e hora, após o recebimento do e-mail;
VII - Possibilidade de envio das respostas e encaminhamentos externos das manifestações, que foram originados por meio da integração com o e-mail setorial, ao e-mail de origem;
VIII - Possibilidade de identificação da manifestação do usuário externo (manifestante) por finalidade, conforme a seguir: "Denúncia" viabiliza comunicação da ocorrência de ato ilícito e da prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa de apuração por órgãos da Administração Pública, a exemplo da denúncia de ausência de conclusão de obra objeto de convênio cujos repasses foram efetuados; "Elogio" viabiliza a demonstração de reconhecimento ou satisfação quanto a prestação de um serviço público ou a atendimento recebido, a exemplo de registro de elogio ao atendimento realizado por servidora pública da biblioteca de um órgão; "Reclamação" viabiliza a demonstração de insatisfação quanto a determinado serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e/ou na fiscalização deste, a exemplo da reclamação quanto à tentativa mal sucedida de protocolização de pedido em determinada Secretaria de governo; "Solicitação" viabiliza o pedido de adoção de providências pelos órgãos e entidades vinculados à Administração Pública, a exemplo de comunicação da falta de um medicamento e requerimento de diligências para a solução do problema; e "Sugestão" viabiliza o registro de ideia ou proposta de melhoria na prestação de serviços públicos por órgãos e entidades vinculados à Administração Pública, a exemplo e sugestão de disponibilização de serviço de fotocópia próximo ao balcão de atendimento de um órgão público;
IX - Possibilidade de inclusão de geolocalização da demanda na tela da manifestação, com vistas à exibição de ferramenta de mapa interativo, viabilizando busca por endereço, digitação de coordenada geográfica, bem como apontamento e/ou ajuste desta através de pino;
X - Possibilidade de exibição das manifestações recebidas pelo setor nos formatos de listagem, com ordenação por número, última atividade e prazo; de calendário, no qual são exibidas as manifestações com seu prazo final de resposta; e em formato pinos em mapa geográfico interativo;
XI - Possibilidade de filtragem das manifestações recebidas pelo setor por assunto, período de abertura, nome do usuário externo (manifestante) e marcadores aplicados;
XII - Possibilidade de realização de movimentações pelos setores envolvidos, bem como pelo usuário externo (manifestante), através da inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos;
XIII - Possibilidade de configuração de assuntos de modo a facilitar a escolha do tipo de manifestação por meio de lista, permitindo a ordenação hierárquica das atividades disponíveis;
XIV - Possibilidade de configuração de direcionamento automático de assunto para o setor da Administração Pública responsável pelo atendimento, ao mesmo tempo em que para a Ouvidoria, para acompanhamento;
XV - Possibilidade de recategorização dos assuntos por setores previamente autorizados, viabilizando a retificação de eventual equívoco na classificação inicial da manifestação;
XVI - Exibição do registro da recategorização do assunto no próprio documento, exibindo data, hora, classificação anterior e atual, bem como o usuário responsável;
XVII - Exibição de comprovante de protocolização (código externo) para o usuário externo

(manifestante), imediatamente após a inclusão da manifestação, no qual constará o setor destinatário da demanda;
XVIII - Possibilidade de acesso, pelo setor destinatário da manifestação, à integralidade do seu conteúdo e movimentações, podendo encaminhá-la para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário externo (manifestante);
XIX - Possibilidade de a ouvidoria solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, em aderência ao art. 16, parágrafo único, da Lei Federal nº 13.460/2017;
XX - Possibilidade de resolução unilateral da demanda por determinado setor da Administração Pública, de modo que continue com status em aberto e tramitando em setores nos quais haja alguma tarefa pendente ou que ainda estejam atendendo o usuário externo (manifestante);
XXI - Na oportunidade da resolução unilateral da demanda, possibilidade de o setor escolher entre acompanhar cada uma das próximas movimentações, quando este será devolvido à caixa de entrada do setor, ou somente ser notificado quando for novamente instado;
XXII - Possibilidade de a ouvidoria responder ao usuário externo (manifestante) e marcar a manifestação automaticamente como resolvida em todos os setores que eventualmente estejam envolvidos na demanda;
XXIII - Possibilidade de encaminhamento da decisão administrativa final ao usuário, em aderência ao art. 16 da Lei Federal nº 13.460/2017;
XXIV - Através da avaliação realizada pelo usuário externo (manifestante), possibilidade de realização de cálculo da média dos indicadores de informações gerenciais dos setores envolvidos no protocolo eletrônico;
XXV - Na hipótese de reabertura da manifestação, possibilidade de realização de nova avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (manifestante), cuja nota substituirá aquela inicialmente atribuída ao serviço;
XXVI - Para garantir a proteção à identidade do usuário externo (manifestante), em cumprimento à Lei Federal nº 12.527/11 e Lei Federal nº 13.460/2017, possibilidade de escolha do tipo de identificação da manifestação que está sendo registrada, quais sejam: “Sem sigilo”, “Sigilosa” e “Anônimo”. externo).

Pedido de e-SIC

I - Possibilidade de recebimentos de demandas oriúndas da LAI - Lei de Acesso à Informação;
II - As solicitações podem ser feitas via internet ou cadastradas manualmente por operador, a partir de visita presencial, telefone ou correspondência do solicitante;
III - Possibilidade de resposta/encaminhamento da demanda internamente para qualquer setor da árvore que tiver ao menos um usuário ativo;
IV - Inclusão de anexos na solicitação original ou em qualquer uma das movimentações;
V - Funcionalidades similares às demais estruturas de documentos;
VI - Possibilidade de categorização das demandas por assunto;
VII - Possibilidade de divulgação pública na web de gráfico contendo as informações de: quantidade total de demandas da LAI recebidas, divisão do quantitativo por assunto, por setor, por

situação ou por prioridade.

Requerimento pessoal:

I - Possibilidade de protocolização de requerimentos pessoais, por servidores públicos, os quais serão direcionados exclusivamente ao setor de gestão de pessoas da Administração Pública, bem como haverá proteção de seu conteúdo, para que não haja identificação através de buscas e pesquisas, em aderência aos Arts. 2º; 3º; 5º, I; 6º, VII; e 7º, III, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
II - Possibilidade de registro de toda a tramitação do requerimento pessoal, viabilizando a visualização cronológica das interações realizadas;
III - Possibilidade de acesso ao requerimento pessoal por meio de QR-Code, código externo ou por lista de documentos em trâmite no acesso externo do servidor público, disponibilizada após login do servidor público na plataforma;
IV - Possibilidade de configuração de assuntos, de modo a permitir a hierarquização dos serviços disponíveis e facilitar a escolha, pelo do servidor público, do tipo de requerimento pessoal que se pretende protocolizar, através de listagem;
V - Exibição de comprovante de protocolização (código externo) para o servidor público, imediatamente após a inclusão da demanda, no qual constará o setor de gestão de pessoas destinatário do requerimento pessoal ou o subsetor deste, caso vinculado ao assunto selecionado;
VI - Possibilidade de configuração de vinculação de anexos identificados por assunto de requerimento pessoal, os quais podem ser obrigatórios ou opcionais, bem como podem ser aceitos em extensões de arquivos específicas;
VII - Possibilidade de configuração de prazo automático, em dias, para cada assunto de protocolo do servidor, o qual será exibido no documento;
VIII - Possibilidade de definição de obrigatoriedade de realização de login verificado pelo servidor público, através de login Gov.br;
IX - Possibilidade de o servidor habilitado receber documentos ou itens na forma física e gerar comprovante com as informações do requerimento pessoal, para confirmação de recebimento pelas partes envolvidas.

Parecer:

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

Processo Administrativo:

I - Possibilidade de criação de Processo Administrativo, enquanto sucessão de atos autônomos ordenados e direcionados à consecução de determinado fim previsto em lei, consolidando atos

eletrônicos de outros módulos, através de lista com assuntos pré-definidos;
II - Possibilidade de configuração do setor destinatário inicial do processo a partir do assunto selecionado;
III - Possibilidade de configuração de campos personalizados no processo administrativo para o preenchimento de informações durante a criação de documentos na plataforma, viabilizando à Administração Pública o aumento da retenção de informações vinculadas aos seus procedimentos;
IV - Possibilidade de configuração do formato pretendido para as informações informação obtidas através de campos personalizados;
V - Possibilidade de escolha quanto à obrigatoriedade de preenchimento de cada campo personalizado criado;
VI - Possibilidade de inclusão de informações de ajuda a respeito do preenchimento dos campos personalizados da plataforma, nos formatos de texto e imagem, viabilizando maior usabilidade à navegação pelos usuários;
VII - Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de preenchimento automático de dados de localização por meio da inserção do número do Código de Endereçamento Postal (CEP), desde que vinculado a outros campos personalizados de localização cadastrados na plataforma;
VIII - Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CPF, viabilizando integridade aos dados inseridos;
IX - Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CNPJ, viabilizando a inserção de dados íntegros na plataforma;
X - Possibilidade de realização de automação de cálculos através da combinação de múltiplos campos personalizados, viabilizando à Administração Pública a validação das diferentes informações prestadas na plataforma;
XI - Possibilidade de utilização de modelos de texto para padronização da abertura e trâmite dos processos;
XII - Possibilidade de geração de documentos complementares dentro processo administrativo, incluindo referência na linha do tempo, podendo aproveitar de forma automática os dados envolvidos;
XIII - Possibilidade de referência a outros documentos eletrônicos da plataforma no processo administrativo, movimentação que será automaticamente informada no documento citado;
XIV - Possibilidade de inclusão de anexos nos atos do processo;
XV - Possibilidade de configuração de funcionalidade que permita a determinados setores a marcação de processos como “Deferido” ou “Indeferido”;
XVI - Possibilidade de geração automática do número do processo, por assunto ou em sequência à numeração geral, além da viabilidade de utilização de padrão customizado da Administração Pública;
XVII - Possibilidade da inserção de múltiplos prazos dentro dos processos administrativos;
XVIII - Possibilidade de restrição de abertura e tramitação de processos administrativos por setor;
XIX - Possibilidade de configuração de anexos obrigatórios por assunto e de definição dos seus requisitos mínimos no momento da abertura;
XX - Possibilidade de configuração de etapas subsequentes no processo administrativo, de modo

que a demanda só possa ser encaminhada em ordem preestabelecida, sem pular etapas;
XXI - Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por receber o processo em cada etapa;
XXII - Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por avançar o processo para a próxima etapa;
XXIII - Possibilidade de configuração de etapa sem setor previamente responsável, oportunidade na qual o servidor habilitado poderá movimentar o documento para qualquer setor da Administração Pública;
XXIV - Possibilidade de inclusão de modelo de texto padrão em cada etapa, permitindo a padronização dos atos processuais;
XXV - Possibilidade de definição de SLA ideal para cada etapa, de modo que as informações de tempo decorrido e tempo ideal fiquem visíveis para todos os envolvidos no processo;
XXVI - Possibilidade de ordenação dos anexos vinculados aos processos ou despachos da plataforma, durante a elaboração destes e previamente à efetivação de seu envio definitivo, viabilizando ganho de organização e eficácia pela Administração Pública;
XXVII - Possibilidade de download de todos os anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP;
XXVIII - Possibilidade de marcação dos anexos do processo como aprovados ou reprovados, bem como permissão, nesta última hipótese, a inclusão de observação textual a respeito do motivo da recusa;
XXIX - Possibilidade da geração de árvore de processos, ferramenta que viabiliza a conversão e concatenação de um processo administrativo da plataforma e seus anexos em arquivo compilado e paginado, no formato PDF, através de composições múltiplas, favorecendo o envio de processos administrativos nato digitais para entidades, órgãos e ferramentas externos, inclusive de controle;
XXX - Geração do arquivo através da árvore de processos no formato PDF, posto que é formato de arquivo universal, compacto, complexo e completo, que preserva as fontes e o layout dos documentos da plataforma e pode ser compartilhado, visualizado e impresso por qualquer usuário;
XXXI - Existência de tecnologia avançada de dados e armazenamento para geração de tamanhos diversos de documentos, viabilizando a realização de download da árvore de processos, uma vez gerada, em formato PDF;
XXXII - Existência de tecnologia de processamento assíncrono de dados e armazenamento, viabilizando que o servidor habilitado não necessite aguardar, estático, na tela de solicitação da árvore de processos e seja notificado quando finalizada a sua geração;
XXXIII - Possibilidade de geração de versão completa da árvore de processos do processo administrativo, na qual constem todos os despachos, anexos, menções, notas internas e documentos, viabilizando a exibição cronológica e transparente da integralidade dos atos que compõem um processo;
XXXIV - Possibilidade de geração de versão da árvore de processos com a exibição das assinaturas firmadas no arquivo, bem como a verificação de suas autenticidades, o que assegura integridade, conferência de autoria e segurança ao documento digital;
XXXV - Possibilidade de geração de versão personalizada da árvore de processos, para a qual oportuniza-se a seleção dos gêneros de documentos desejados, entre despachos, anexos, menções,

notas internas e documentos gerados, viabilizando a exibição cronológica de determinados atos integrantes de um processo administrativo;
XXXVI - Possibilidade de geração de qualquer versão da árvore de processos em configuração comprimida, originando arquivo em formato PDF com o mesmo conteúdo da versão selecionada, porém de tamanho reduzido;
XXXVII - Possibilidade de geração de qualquer versão da árvore de processos em arquivos fracionados e enumerados de acordo com a paginação do processo administrativo, viabilizando que as características técnicas dos documentos passem a abranger as limitações máximas de 5 (cinco) megabytes por arquivo fracionado e 500 (quinhentos) kilobytes por página integrante, desde que as propriedades dos documento comportem compressões dentro dos referidos limites, facilitando o manejo dos arquivos pelos servidores habilitados nas prestações de contas aos órgãos de controle;
XXXVIII - Possibilidade de geração de qualquer versão da árvore de processos de um documento incluindo as cópias integrais atualizadas dos documentos concebidos em decorrência daquele, permitindo a inserção e numeração na árvore de processos imediatamente após o ato que a criou;
XXXIX - Possibilidade de geração de mais de uma árvore de processos do mesmo documento da plataforma, em configuração igual atualizada ou diferente da disponibilizada previamente;
XL - Possibilidade de download da última versão de cada uma das três configurações possíveis da árvore de processos, se existente, desde que o servidor habilitado esteja vinculado a algum dos setores envolvidos no documento;
XLI - Possibilidade de atualização da cópia integral do documento referenciado a cada geração da árvore de processos, sem prejuízo da manutenção da ordenação cronológica e íntegra do processo administrativo, característica inerente à plataforma digital;
XLII - Existência de página de referência aos anexos em formato não compilável em PDF na árvore de processos;
XLIII - Na hipótese de o documento sujeito à compilação conter hiperlink de menção a outro também existente na plataforma, possibilidade de inserção e numeração da cópia integral atualizada do documento mencionado na árvore de processos, imediatamente após o ato que o referenciou;
XLIV - Possibilidade de geração da árvore de processos em arquivos de tamanhos viáveis para download, mediante a criação de pasta comprimida com tantos arquivos quanto necessários para a disponibilização da integralidade do processo, em paginação sequencial e com viabilidade de tramitação;
XLV - Possibilidade de implantação padronizada de questionários complexos, em larga escala, de maneira estritamente autônoma por servidores habilitados com perfil de administrador;
XLVI - Possibilidade de importação autônoma de estrutura de dados de campos personalizados, em formato JSON, viabilizando a modelagem técnica de processos administrativos que tenham etapas previamente definidas;
XLVII - Possibilidade de garantir maior escalabilidade instrumental e maior celeridade institucional, em aderência ao art. 3º, incisos I e VIII da Lei Federal nº 14.129/2021.

Processo Seletivo Simplificado

I - Módulo para cadastro de Processo Seletivo Simplificado, bem como para recebimento de

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

Aplicativo móvel para atendimento

I - Aplicativo móvel nativo de atendimento, disponível para aparelhos que utilizam os sistemas operacionais Android e iOS, instalável através das lojas de aplicativos oficiais Play Store e App Store, respectivamente;
II - Solicitação de acesso à localização do dispositivo na tela inicial, viabilizando a listagem das Administrações Públicas mais próximas que estão utilizando o aplicativo no atendimento;
III - Possibilidade de escolha da Administração Pública da qual busca-se atendimento, dentre as habilitadas e ordenadas por proximidade no aplicativo, para realizar a solicitação;
IV - Configuração e inclusão de identidade visual (símbolo oficial, cores e fundo de tela), viabilizando a personalização do aplicativo de acordo com a Administração Pública selecionada;
V - Aplicativo totalmente integrado à plataforma web, de modo que a administração dos serviços disponíveis em cada módulo é a mesma utilizada na Central de Atendimento;
VI - Possibilidade de utilização, pelo usuário externo, do login "gov.br" (Governo Federal) para acesso ao aplicativo. Caso o CPF não esteja associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral;
VII - Possibilidade de utilização, pela pessoa física ou jurídica, dos dados de acesso já cadastrados na Central de Atendimento ou de realização de cadastro pelo próprio aplicativo;
VIII - Efetivada a conexão no aplicativo, serão exibidos os documentos vinculados ao usuário externo na Inbox, em duas abas diferentes, quais sejam: "Em aberto", na qual constarão aqueles que estão pendentes de resolução na entidade; e "Arquivado", na qual constarão os documentos que já foram resolvidos pela Administração Pública;
IX - Possibilidade de o usuário externo editar os seus dados através do menu "Minha Conta";
X - O aplicativo mantém a conexão do usuário externo mesmo após o fechamento do aplicativo, visando a reduzir o esforço na formalização de solicitações;

XI - Na consulta dos documentos vinculados ao usuário, a plataforma irá exibir o conteúdo, as tramitações e os anexos, respeitando as mesmas parametrizações existentes na Central de Atendimento;
XII - Possibilidade de interação em um documento existente vinculado ao usuário, adicionando novas informações e anexos;
XIII - Possibilidade de o usuário externo navegar em menu com os serviços disponibilizados em cada módulo, de modo que ao selecionar um assunto, os subassuntos sejam exibidos em uma próxima tela;
XIV - A seleção de assunto para a criação do documento no aplicativo, viabiliza a exibição da descrição relacionada ao assunto, bem como a aplicação das regras de identificação e obrigatoriedade de anexos e campos adicionais, quando estes estiverem disponíveis, da mesma forma realizada na Central de Atendimento;
XV - Finalizado o preenchimento do documento, este será salvo imediatamente na plataforma, informando ao usuário o número do documento e qual setor recebeu a demanda;

Módulo Ato Oficial:

I - Módulo destinado à elaboração e aposição de assinaturas eletrônicas em atos oficiais da Administração Pública, tais como leis, decretos, portarias, editais, comunicados, atas, contratos, dentre outros;
II - Possibilidade de configuração dos setores e perfis de servidores habilitados competentes para elaborar documentos;
III - Possibilidade de cadastramento de assuntos específicos para a classificação dos documentos e eventual configuração de roteamento automático destes para setores pré-definidos;
IV - Possibilidade de configuração de modelos de documentos baseados em arquivos no formato .docx para cada assunto, viabilizando a conformidade dos arquivos gerados em formato PDF/A com os padrões da Administração Pública;
V - Possibilidade de aposição de assinatura eletrônica avançada e qualificada, com certificado digital ICP - Brasil, pelos servidores habilitados em documentos ou em arquivos em formato PDF a eles anexados, mantendo a compatibilidade com o formato PDF/A após assinatura;
VI - Possibilidade de configuração de permissão co-assinatura de documentos por usuários externos, inclusive através de certificado digital ICP - Brasil;
VII - Possibilidade de configuração de permissão de consulta a documentos por usuários externos;
VIII - Possibilidade de configuração do método de numeração dos documentos, tais quais a numeração automática geral, aplicável para todos os tipos de documentos; ou a numeração automática por assunto; ou por atribuição de numeração manual;
IX - Possibilidade de geração de QR-Code identificador para cada documento criado.

Carta de Serviços:

I - Funcionalidade de Carta de Serviços, contendo descrição dos serviços prestados pela Administração Pública e possibilidade de consulta destes através de filtros de órgão responsável

pela prestação do serviço, perfis de usuários destinatários do serviço, categoria à qual é atribuído o serviço, e lista em ordem alfabética, aderente ao Art. 7º, §§2º e 4º, da Lei Federal nº 13.460/2017;
II - Possibilidade de busca e identificação de serviços disponibilizados pela Administração Pública através da inteligência artificial - IA, viabilizando que esta acesse todos os dados dos serviços cadastrados e forneça resultados com termos que tenham sentidos exatos e semelhantes;
III - Possibilidade de configuração dos órgãos responsáveis pela prestação dos serviços a serem cadastrados na Carta de Serviços, com campos para a inclusão do nome do setor, nome do órgão responsável e sua respectiva sigla, aderente ao Art. 7º, §§1º e 2º, III e V, da Lei Federal nº 13.460/2017;
IV - Possibilidade de visualização de todos os órgãos responsáveis pela prestação dos serviços cadastrados na Carta de Serviços da Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §§1º e 2º, III e V, da Lei Federal nº 13.460/2017;
V - Possibilidade de configuração de perfis de usuários externos aos quais poderão estar vinculados os serviços presentes na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §2º, da Lei Federal nº 13.460/2017;
VI - Possibilidade de configuração de categorias nas quais determinados serviços relacionados a uma temática comum poderão ser agrupados na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §2º, da Lei Federal nº 13.460/2017;
VII - Possibilidade de atribuição de ícone específico para cada categoria de serviços configurada na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §2º, da Lei Federal nº 13.460/2017;
VIII - Possibilidade de criação, edição e suspensão de serviços cadastrados na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §§ 1º, 2º e 4º, da Lei Federal nº 13.460/2017;
IX - Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de inclusão do nome do serviço prestado pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, I, da Lei Federal nº 13.460/2017;
X - Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de inclusão do assunto ao qual é vinculado na plataforma, aderente ao Art. 7º, §2º, I, da Lei Federal nº 13.460/2017;
XI - Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de definição dos meios através da quais poderá ser requisitada a sua prestação na plataforma, se digital, presencialmente ou por ambos, aderente ao Art. 7º, §2º, I, II e III, da Lei Federal nº 13.460/2017;
XII - Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de vinculação do módulo por meio do qual poderá ser requisitada a sua prestação através do acesso externo da plataforma, aderente ao Art. 7º, §2º, I, II e VI, da Lei Federal nº 13.460/2017;
XIII - Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de vinculação a determinado perfil de usuários externos cadastrado previamente, aderente ao Art. 7º, §2º, I, II e III, da Lei Federal nº 13.460/2017;
XIV - Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de vinculação a determinada categoria de serviços cadastrada previamente, aderente ao Art. 7º, §2º, I, II e III, da Lei Federal nº 13.460/2017;
XV - Possibilidade de inclusão das características de cada serviços cadastrados na Carta de Serviços através de caixa de texto, aderente ao Art. 7º, §2º, da Lei Federal nº 13.460/2017;
XVI - Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de descrição de sua definição detalhada, aderente ao Art. 7º, §2º, I e II, da Lei Federal nº 13.460/2017;

XVII - Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização de quem tem competência para efetivar a solicitação da sua prestação pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, II, da Lei Federal nº 13.460/2017;
XVIII - Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização dos requisitos, documentos e informações necessárias para a efetivação da sua prestação pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, II, da Lei Federal nº 13.460/2017;
XIX - Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização das principais etapas para o seu processamento pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, III, da Lei Federal nº 13.460/2017;
XX - Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de previsão do prazo máximo para a efetivação da sua prestação pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, IV, da Lei Federal nº 13.460/2017;
XXI - Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização da forma através da qual é viabilizada a sua prestação pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, V, da Lei Federal nº 13.460/2017;
XXII - Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de descrição dos locais e formas através dos quais o usuário externo poderá apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço, aderente ao Art. 7º, §2º, VI, da Lei Federal nº 13.460/2017;
XXIII - Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações a respeito das prioridades de atendimento do usuário externo, aderente ao Art. 7º, §3º, I, da Lei Federal nº 13.460/2017;
XXIV - Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações a respeito da previsão de tempo de espera para atendimento do usuário externo, aderente ao Art. 7º, §3º, II, da Lei Federal nº 13.460/2017;
XXV - Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações quanto aos mecanismos de comunicação com os usuários externos, aderente ao Art. 7º, §3º, III, da Lei Federal nº 13.460/2017;
XXVI - Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização de informações quanto aos procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários externos, aderente ao Art. 7º, §3º, IV, da Lei Federal nº 13.460/2017;
XXVII - Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações quanto aos mecanismos de consulta, por parte dos usuários externos, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação, aderente ao Art. 7º, §3º, V, da Lei Federal nº 13.460/2017;
XXVIII - Possibilidade de ordenação automatizada dos serviços mais acessados na Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §2º, da Lei Federal nº 13.460/2017;
XXIX - Possibilidade de realização de busca dos serviços cuja prestação se pretende pelo seu título, pelo órgão responsável pela sua prestação, pelo perfil que lhe foi atribuído, pela categoria ao qual está vinculado e por ordem alfabética, e na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §2º, I, da Lei Federal nº 13.460/2017;
XXX - Possibilidade de ampliação do exercício do direito de acesso à informação da carta de serviços da Administração Pública e a consequente mitigação de barreiras informacionais para

pessoas com deficiência usuárias de leitores de tela e navegação por teclado, em aderência art. 1º, III, da CF, ao art. 8º, §3º, VIII, da Lei nº 12.527/2011, à Lei Federal nº 13.146/2015, bem como art. 17 da Lei Federal nº 10.098/2000;
XXXI - Possibilidade de aferição de ausência de itens "não aceitáveis" na carta de serviços através da ferramenta Access Monitor Plus, indicada no rol de ferramentas de suporte à acessibilidade do Governo Federal do Brasil https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-e-usuario/acessibilidade-digital/ferramentas?utm), viabilizando a mitigação de barreiras críticas de acessibilidade, conforme ferramenta validadora de práticas de acessibilidade Web (WCAG 2.1).

Módulo Chamado Técnico:

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

Módulo Fiscalização de Obras e Posturas:

I - Módulo de Fiscalização que viabiliza o recebimento e atendimento de demandas através de fluxo de trabalho (workflow) pré-estabelecido pela Administração Pública, as quais podem chegar, inclusive, através do Módulo de Ouvidoria, decorrentes de denúncias;
II - Após a diligência de fiscalização, haverá a possibilidade de inserção dos documentos editados na plataforma, quais sejam plantas técnicas e fotografias, bem como de responder o protocolo;
III - Possibilidade de deferimento ou indeferimento de documento que estiver sob a análise de determinado setor da Administração Pública, através de seleção de campo específico na plataforma;

IV - Na hipótese de pendência de decisão ou indeferimento de determinado documento, impossibilidade de exibição ao usuário externo dos eventos de assinatura e documentos concebidos em decorrência daquele, viabilizando que apenas seja possível a visualização destes durante a vigência da decisão administrativa de deferimento do pedido;
V - Possibilidade de encaminhamento interno para os setores responsáveis;
VI - Possibilidade de geração de arquivo em formato em PDF, no qual constará a condensação das informações e dos documentos tramitados na denúncia;
VII - Possibilidade de visualização das demandas em formato de mapa, viabilizando a identificação dos pontos nos quais se encontram;
VIII - Possibilidade do envio de cópia do documento para o usuário externo (requerente) ou para terceiro, caso necessário.

Módulo Diário oficial:

I - Módulo de Diário Oficial, viabilizando a promoção de eficácia, confiabilidade e segurança jurídica dos atos oficiais advindos de integração com a plataforma, em respeito aos princípios da publicidade e transparência, ao direito fundamental de acesso à informação, bem como em aderência à Lei de Acesso à Informação, nº 12.527/2011;
II - Responsividade do módulo consubstanciada na adequação de seus formatos e layouts aos diferentes tamanhos e resoluções de dispositivos disponíveis no mercado, viabilizando maior eficiência e qualidade na experiência dos usuários;
III - Possibilidade de configuração para exibição de símbolos oficiais da Administração Pública na interface pública do módulo, permitindo a identificação visual da entidade;
IV - Possibilidade de configuração para inclusão de certificado digital PFX ICP-Brasil, do tipo e-CNPJ A1 da Administração Pública, a ser utilizado na assinatura digital qualificada das edições publicadas;
V - Possibilidade de criação de perfil de acesso para Administração Pública e publicação de edições, acessível através de menu, sem necessidade de autenticação complementar à realizada na plataforma;
VI - Possibilidade de condicionamento da transmissão dos atos administrativos à aposição de assinatura eletrônica, viabilizando a efetivação da publicação do ato administrativo para o Diário Oficial;
VII - Possibilidade de rastreamento e visualização, em tempo real, dos diferentes status inerentes à transmissão do ato administrativo para o Diário Oficial, com registro da data, hora e identificação do servidor habilitado responsável pela efetivação da ação, viabilizando a eliminação da incerteza acerca do êxito da transmissão;
VIII - Possibilidade de registro permanente na linha cronológica do ato administrativo do evento de inclusão em uma edição ordinária, automática ou não, ou extraordinária do Diário Oficial, com indicação expressa da data prevista para sua publicização, bem como registro da data, hora e identificação do servidor habilitado responsável pela efetivação da ação, assegurando a rastreabilidade e a previsibilidade do acompanhamento do fluxo da transparência municipal;
IX - Possibilidade de registro do evento de retirada de ato administrativo de edição em preparação,

indicando data e hora da retirada, identificação do servidor habilitado responsável pela efetivação da ação, bem como a previsão de publicação da edição da qual o ato foi removido, garantindo a integridade cronológica do ciclo de vida do ato;
X - Possibilidade de registro do evento de publicação efetiva do ato administrativo no Diário Oficial, indicando data e hora da ação, a identificação do servidor habilitado responsável pela sua efetivação, bem como número da edição e disponibilização de um link direto para acesso à respectiva edição publicada, viabilizando a efetivação do princípio constitucional da publicidade dos atos administrativos;
XI - Possibilidade de envio de ato para publicação sem incluí-lo em edição específica, oportunizando ao servidor habilitado a validação e inserção deste em edição que entender pertinente;
XII - Possibilidade de publicação de edição ordinária do Diário Oficial, a ser efetivada por meio de envio automatizado, viabilizando a escolha da data na qual se pretende a publicização do ato, bem como a seleção de eventual caderno, seção e subseção da edição;
XIII - Possibilidade de configuração de publicação manual de edição ordinária do Diário Oficial, condicionada à determinação da data e do caderno nos quais se pretende que seja publicada a edição, oportunizando que os atos administrativos enviados sejam inseridos e publicados diretamente pelo servidor habilitado competente;
XIV - Possibilidade de configuração de publicação manual de edição extraordinária do Diário Oficial, condicionada à determinação da data e do caderno nos quais se pretende que seja publicada a edição, oportunizando que os atos administrativos enviados sejam inseridos e publicados diretamente pelo servidor habilitado competente;
XV - Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, da estrutura, hierarquia e indexação das edições, em cadernos, seções e subseções;
XVI - Possibilidade de cadastro, pelo servidor habilitado, de outros servidores habilitados que serão responsáveis pela criação, estruturação e publicação das edições do Diário Oficial da Administração Pública, através da inclusão de seus dados, quais sejam nome, e-mail, perfil e senha;
XVII - Possibilidade de alteração dos dados cadastrais do servidor habilitado responsável pela criação, estruturação e publicação das edições do Diário Oficial, quais sejam nome e e-mail, condicionada ao crivo do servidor habilitado administrador;
XVIII - Possibilidade de criação, estruturação e publicação de edições eletrônicas do Diário Oficial, compostas por um ou mais atos administrativos produzidos e assinados no módulo de Atos Oficiais;
XIX - Possibilidade de contabilização dos atos administrativos recebidos e pendentes de vinculação a alguma edição do Diário Oficial;
XX - Possibilidade de o servidor habilitado realizar a inativação de atos pendentes que não devem ser publicados, removendo-os da listagem principal de trabalho sem exclusão do registro do sistema;
XXI - Possibilidade de registro obrigatório de justificativa pelo servidor habilitado no momento da inativação de um ato, garantindo auditoria e controle administrativo das ações realizadas;
XXII - Possibilidade de consulta e eventual reativação de atos anteriormente inativados por meio de listagem segregada, permitindo o retorno do documento à fila de publicação;
XXIII - Possibilidade de contabilização das edições pendentes de publicação no Diário Oficial, bem

como de listagem e exibição individualizada dos atos administrativos que integram o seu conteúdo, viabilizando sua reestruturação, edição e exclusão das edições pendentes de publicação;
XXIV - Possibilidade de contabilização das edições publicadas no Diário Oficial, bem como de listagem e exibição individualizada dos atos administrativos que integram seu conteúdo;
XXV - Possibilidade de listagem das últimas edições publicadas no Diário Oficial, acompanhadas de informações concernentes às datas de publicação, tipo - se ordinária ou extraordinária e à quantidade de atos administrativos que as integram, bem como o conteúdo destes;
XXVI - Possibilidade de contabilização dos usuários ativos e inativos cadastrados para efetivação de publicações em Diário Oficial, listagem de seus respectivos nomes e e-mails, bem como de edição, inativação e ativação;
XXVII - Possibilidade de acesso aos atos administrativos recebidos no Diário Oficial, viabilizando a listagem dos pendentes de publicação e daqueles já publicados, bem como a visualização individualizada de seus conteúdos;
XXVIII - Possibilidade de acesso às informações referentes ao ato administrativo recebido e pendente de publicação, quais sejam data e hora de criação, título, conteúdo, servidor público responsável pelo envio do ato através de integração;
XXIX - Possibilidade de acesso às informações referentes ao ato administrativo recebido e publicado, quais sejam número da edição, tipo - se ordinária ou extraordinária -, seção, data e hora de criação, data e hora da publicação, título, conteúdo, servidor público responsável pelo envio do ato administrativo;
XXX - Possibilidade de estruturação da edição do Diário Oficial através seleção, ordenação e vinculação de atos administrativos a cadernos, obrigatoriamente, bem como a seções e subseções, facultativamente, os quais estarão disponíveis para retificação enquanto a edição não for publicada;
XXXI - Possibilidade de divisão dos tipos de edição do Diário Oficial em ordinária, quando esta for a primeira publicada do dia, ou extraordinária, quando tratar-se qualquer edição publicada após a primeira do dia;
XXXII - Possibilidade de visualização do sumário da edição pendente de publicação, viabilizando a reordenação, inclusão e supressão de atos administrativos, bem como a listagem indexada dos cadernos, seções, subseções e atos administrativos;
XXXIII - Possibilidade de acesso às informações referentes às edições pendentes de publicação, quais sejam data e hora de criação, tipo - se ordinária ou extraordinária -, bem como número de atos nela incluídos;
XXXIV - Possibilidade de alteração, remessa para a publicação ou exclusão das edições que se encontra pendentes de publicização;
XXXV - Possibilidade de acesso a informações referentes às edições publicadas, quais sejam data e hora de publicação, data e hora de criação, tipo - se ordinária ou extraordinária - e número de atos nela incluídos;
XXXVI - Irreversibilidade da publicação de edição no sistema de Diário Oficial, assegurando integridade e imutabilidade à edição publicada, bem como proteção dos princípios da legalidade e transparência, em aderência ao Art. 37 da CF;
XXXVII - No acesso interno a cada edição, possibilidade de acesso individualizado aos atos administrativos vinculados a cada edição, bem como ao nome do servidor público responsável pela

sua publicação;
XXXVIII - Publicada a edição do Diário Oficial, possibilidade de desencadeamento simultâneo da:
a) Geração da edição em formato PDF, na qual todos os atos selecionados serão compilados conforme indexação configurada durante sua elaboração;
b) Assinatura digital qualificada da edição do Diário Oficial através do certificado digital PFX ICP-Brasil e-CNPJ da Administração Pública;
c) Disponibilização de versão compilada e assinada digitalmente na área externa (pública) do Diário Oficial;
XXXIX - Possibilidade de acesso público ao Diário Oficial da Administração Pública, viabilizando o acesso público, amplo e irrestrito aos atos administrativos publicados, efetivando o princípio da publicidade, em aderência ao art. 37 da CF;
XL - Possibilidade de exibição imediata de página que contenha a listagem das edições publicadas na data do acesso, contendo informações que facilitem as suas identificações, tais quais data de publicação, número da edição, tipo - se ordinária ou extraordinária -, quantidade de atos administrativos que as integram, bem como a possibilidade de acesso à edição completa;
XLI - Possibilidade de acesso a calendário mensal no qual haja destaque das datas que contenham edições publicadas, viabilizando ao usuário externo que se obtenha maior facilidade de acesso aos atos publicados;
XLII - Possibilidade de navegação por meses e anos no calendário mensal do Diário Oficial, viabilizando ao usuário externo o amplo acesso às publicações realizadas em datas distantes, em respeito ao princípio da publicidade dos atos da Administração Pública;
XLIII - Possibilidade de acesso a calendário semanal no qual haja o apontamento das datas, dos dias da semana correspondentes e da respectiva quantidade de edições publicadas;
XLIV - Possibilidade de navegação semanal no calendário, viabilizando ao usuário externo o amplo acesso às publicações realizadas em semanas próximas, em respeito ao princípio da publicidade dos atos da Administração Pública;
XLV - Selecionada uma edição do Diário Oficial, possibilidade de exibição de listagem com a relação de todos os atos administrativos nela incluídos;
XLVI - Selecionada uma edição do Diário Oficial, possibilidade de exibição do sumário com a relação dos seus cadernos, seções, subseções e atos administrativos a estes vinculados;
XLVII - Possibilidade de acesso individualizado a cada ato administrativo em tela em formato de PDF, através de visualização contínua e fluida;
XLVIII - Possibilidade de realização de busca textual interna no corpo do ato oficial, permitindo ao usuário externo localizar termos específicos rapidamente dentro de cada ato publicado;
XLIX - Possibilidade de acesso à versão certificada da edição do Diário Oficial, composta por assinatura digital ICP - Brasil, através do arquivo em formato PDF;
L - Possibilidade de realização de download da edição completa do Diário Oficial;
LI - Possibilidade de navegação pelas páginas do ato administrativo individualizado e da edição completa do Diário Oficial;
LII - Possibilidade de realização de busca textual no conteúdo de cada edição publicada no Diário
LIII - Oficial, permitindo ao usuário externo pesquisar termos simultaneamente em todos os atos que compõem aquela publicação;

LIV - Possibilidade de exibição automática da contagem quantitativa de resultados encontrados junto ao título de cada ato listado na edição, indicando o volume de ocorrências do termo pesquisado;
LV - Possibilidade de realização de busca avançada dos atos oficiais publicados, viabilizando o refinamento dos resultados apresentados com os seguintes critérios:
LVI - Tipo da edição que se pretende a exibição, entre ordinária, extraordinária ou ambas;
LVII - Local no qual deve ser feita a pesquisa, viabilizando a escolha entre a busca no título, no conteúdo do ato ou em ambos;
LVIII - Ordenação cronológica crescente, decrescente ou por relevância;
LIX - Escolha de data de publicação por qualquer período, edições do dia, da última semana, do último mês ou do último ano.

Módulo Aprovação de Projetos de construção e parcelamento de solo:

I - Análise de Projetos de construções unifamiliares, multifamiliares, institucionais, comércios, serviços e indústrias;
II - Análise de Projetos de desmembramento, remembramento, retificação de áreas, loteamentos e condomínios;
III - Análise de Licença Ambiental Prévia - LAP, Licença Ambiental de Instalação - LAI, Licença Ambiental de Operação - LAO, Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos - PGRS e Estudo de Impacto Ambiental - Relatório de Impacto Ambiental - EIA-RIMA;
IV - Possibilidade de anexação dos Alvarás/Licenças de Obra/Construção ao final do processo;
V - Possibilidade de criação e edição de fluxos de trabalho e de processos (workflow);
VI - Possibilidade de configuração de campos personalizados, em formato de formulário, para o preenchimento de dados durante a criação de documentos na plataforma, viabilizando à Administração Pública a majoração na captura, a estruturação e a busca destas informações na plataforma;
VII - Possibilidade de configuração do formato pretendido para o fornecimento da informação através de campo personalizado;
VIII - Possibilidade de escolha quanto à obrigatoriedade de preenchimento de cada campo personalizado criado;
IX - Possibilidade de inclusão de informações de ajuda a respeito do preenchimento dos campos personalizados da plataforma, nos formatos de texto e imagem, viabilizando maior usabilidade e eficiência à navegação pelos usuários;
X - Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de preenchimento automático de dados de localização por meio da inserção do número do Código de Endereçamento Postal (CEP), desde que utilizado em conjunto com outros campos personalizáveis de endereçamento, propiciando maior integridade, celeridade e efetividade à inserção de informações na plataforma;
XI - Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CPF, viabilizando integridade aos dados inseridos na plataforma;
XII - Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação

automática da existência de CNPJ, viabilizando integridade aos dados inseridos na plataforma;
XIII - Possibilidade de inclusão dos códigos da Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) cujo desenvolvimento é permitido em determinada localização;
XIV - Possibilidade de realização de automação de cálculos através da combinação de múltiplos campos personalizados, viabilizando à Administração Pública a validação das diferentes informações prestadas na plataforma;
XV - Possibilidade de configuração de múltiplos campos personalizados destinados ao cálculo de parâmetros urbanísticos, tais como coeficiente de máximo de aproveitamento, taxa de ocupação máxima, taxa de ocupação da edificação máxima e taxa de permeabilização máxima;
XVI - Possibilidade de análise e revisão de documentos e plantas de projeto em formato PDF, com anotações diretamente nos documentos;
XVII - Possibilidade de aplicação de selo de aprovação em documentos e plantas de projeto;
XVIII - Ferramenta de aferição dimensional da distância real entre dois pontos a partir de sua seleção em documentos em formato PDF existentes na plataforma, especialmente da espécie planta de projeto;
XIX - Ferramenta de aferição dimensional da área real de elipses, retângulos ou formas poligonais, a partir de sua seleção em documentos em formato PDF existentes na plataforma, especialmente da espécie planta de projeto;
XX - Possibilidade de configuração de escala numérica padrão, na ferramenta de medição, vinculada ao documento em PDF, viabilizando a definição da relação matemática entre as dimensões apresentadas no arquivo e os objetos reais nele representados;
XXI - Possibilidade de configuração de escala numérica específica por medição realizada no documento em PDF, viabilizando a definição da relação matemática entre figuras de diferentes dimensões;
XXII - Possibilidade de personalização da funcionalidade de medição nos documentos em PDF da plataforma, viabilizando alterações na cor, espessura e opacidade da linha;
XXIII - Possibilidade de realização de inspeção das configurações das medições realizadas anteriormente nos documentos da plataforma através de ferramenta de ajustamento dos pontos de medição aos gráficos na página, viabilizando o atingimento de maior exatidão às aferições realizadas através da plataforma;
XXIV - Possibilidade de configuração de ajuste da precisão da medição, viabilizando a especificação do número de casas decimais pretendido, entre números inteiros a quatro casas decimais.
XXV - Possibilidade de deferimento ou indeferimento de documento que estiver sob a análise de determinado setor da Administração Pública, através de seleção de campo específico na plataforma;
XXVI - Na hipótese de pendência de decisão ou indeferimento de determinado documento, impossibilidade de exibição ao usuário externo dos eventos de assinatura e documentos concebidos em decorrência daquele, viabilizando que apenas seja possível a visualização destes durante a vigência da decisão administrativa de deferimento do pedido;
XXVII - Possibilidade de aposição de assinatura em documentos e plantas de projeto com certificado digital, diretamente na plataforma, sem custos adicionais e sem limite de quantidade de documentos ou assinaturas;

XXVIII - Possibilidade de anexação de Licenças, Alvarás ou Certidões de Projetos, Obras ou Demolições, bem como boletos para pagamento, diretamente no protocolo, de forma 100% digital;
XXIX - Abertura de protocolo de pedido de análise diretamente na plataforma, de forma totalmente online, através de acesso externo efetivado mediante link na homepage oficial da Administração Pública;
XXX - Possibilidade de cadastro através de atendimento presencial pelos servidores habilitados da Administração Pública, acompanhado dos documentos em formato físico, cujo escaneamento e digitalização será de responsabilidade da Administração Pública; ou em formato digital, disponibilizados em dispositivos móveis de armazenamento (pen drive ou similares);
XXXI - Possibilidade de os usuários externos realizarem o envio de documentos e plantas de projeto de forma eletrônica, em formato PDF ou DWG;
XXXII - Efetivação do protocolo dos pedidos condicionada à anexação e classificação de todos os documentos definidos previamente como obrigatórios pela Administração Pública;
XXXIII - Total transparência na consulta do andamento dos processos pelos usuários externos, na medida em que é possível visualizar dia e horário do protocolo, em quais setores tramitou, quem analisou os documentos, qual o parecer dos analistas, bem como o histórico do andamento do processo, a partir da URL ou outro identificador, sem a exigência de login;
XXXIV - Possibilidade de os servidores habilitados visualizarem se os usuários externos receberam os documentos, se os visualizaram ou se efetivaram o download dos arquivos anexados ao pedido de análise, viabilizando o atendimento aos princípios da transparência e eficiência da prestação dos serviços públicos, em aderência ao Art. 37 da CF;
XXXV - Possibilidade de inclusão de requerimentos e formulários (itens obrigatórios a critério da Administração Pública), previamente fornecidos, tanto para preenchimento na própria plataforma quanto para download;
XXXVI - Possibilidade de identificação dos participantes no projeto, dentre os quais arquiteto, engenheiro, responsável técnico pelo projeto, responsável técnico para execução da obra e proprietário do terreno onde a obra será feita. Tal identificação é realizada por meio de novo cadastro novo ou associação, na hipótese de o contato já estar cadastrado na plataforma.
XXXVII - Possibilidade de realização de cadastro pelo próprio usuário externo (requerente), através da informação de dados como nome, função, número do documento (CPF ou CNPJ), e-mail, empresa ou entidade na qual trabalha e celular. Os referidos dados serão disponibilizados no protocolo criado, por meio de tabela com referência ao participante e atalho para seu perfil, no qual será possível consultar outros documentos a ele vinculados;
XXXVIII - Possibilidade de edição dos requerimentos e formulários, conforme a necessidade da Administração Pública, a exemplo de alterações em leis, decretos, normas municipais, estaduais e federais;
XXXIX - Protocolizado o pedido, a plataforma envia notificação ao e-mail do usuário externo informando a efetivação do protocolo, bem como a cópia de todos os arquivos anexados, assegurando o usuário externo de que todos os arquivos anexados foram recebidos pela Administração Pública;
XL - Possibilidade de os servidores habilitados terem acesso à caixa de entrada setor, desde que tenham realizado login na plataforma através de link fornecido pela Administração Pública;

XLI - Servidores habilitados têm acesso a todos os protocolos disponíveis na caixa de entrada do setor;
XLII - No protocolo, há a possibilidade de acesso aos documentos anexados;
XLIII - Possibilidade de análise individualizada dos anexos na plataforma, através de funcionalidade de revisão, que permite ao analista aceitar ou recusar o documento. Na hipótese de recusa do documento anexado, há a disponibilização de campo de texto para inclusão da motivação do indeferimento pelo analista;
XLIV - A cada documento recusado, uma cópia é enviada ao e-mail informado no cadastro do usuário externo, viabilizando que este providencie o ajuste necessário e o reenvie para análise;
XLV - Nos documentos revisados, há a possibilidade de o Analista redigir textos, bem como inserir figuras geométricas, linhas e traços, marca texto, selos de aprovação e anotações, da mesma forma como procedia no papel;
XLVI - A cada nova análise, seja aceitando ou recusando anexo, o arquivo original será mantido inalterado e ficará acessível na tela de informações, ao passo que o arquivo analisado aparecerá com o título "aceito" ou "recusado";
XLVII - Disponibilização de todos os anexos para download, caso o analista deles necessite;
XLVIII - Possibilidade de o usuário externo e o servidor habilitado acompanharem o progresso do processo de forma cronológica, de modo que, na tela do protocolo, será exibida uma linha do tempo na qual serão exibidas as movimentações mais antigas acima e as novas abaixo;
XLIX - Uma vez emitidos os documentos gerados pelo sistema tributário ao final do processo, estes podem ser anexados à plataforma pelo Analista (Alvarás, Licenças, Certidões);
L - Possibilidade de assinatura eletrônica de documentos e plantas de projeto anexadas, com a geração de código verificador e QR Code, o que viabiliza a consulta das informações protocolizadas e a integridade dos arquivos e dados do processo, procedimento que ocorre ao final da aprovação dos projetos;
LI - Caso necessário, há a possibilidade de geração e impressão de PDF de todo o protocolo, no qual constarão todas as informações e tramitações ocorridas no processo, tais como o código identificador do processo, miniatura de todos os arquivos anexados no processo, informações inseridas pelo usuário junto às suas versões, data de inserção, responsável pela inserção de informações, histórico de todas as ações executadas, histórico de trâmite, data e horário em que em que foram visualizados;
LII - Integração da plataforma com o Sisobra, por meio da qual o servidor habilitado poderá realizar a transmissão automatizada dos dados de Alvarás para construção civil e de documentos de "Habite-se", viabilizando à Administração Pública o cumprimento da obrigação de fornecimento de informações à Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB), aderente ao Art. 50 da Lei Federal nº 8.212/91 e à Instrução Normativa RFB n° 1998/2020;
LIII - Possibilidade de transmissão individualizada e integrada dos Alvarás para construção civil e dos documentos de "Habite-se" ao Sisobra, trazendo mais celeridade e automatização aos processos da Administração Pública, a qual não terá que gerar arquivo e cadastrá-lo manualmente no sistema Sisobra;
LIV - Envio e guarda segura do certificado digital ICP-Brasil, vinculado ao CNPJ da Administração Pública, que será utilizado para assinatura dos dados transmitidos pela plataforma

para o Sisobra através de integração;
LV - Em cada Alvará para construção civil e documento de "Habite-se" gerado e transmitido pela plataforma para o Sisobra através de integração, haverá a possibilidade de visualização da situação dos dados, bem como a data e hora da criação e do envio do documento;
LVI - Possibilidade de retificação de Alvará para construção civil transmitido ao Sisobra e pendente de assinatura, por meio de recategorização e informação do número de protocolo da transmissão anterior, desde que respeitadas as regras estabelecidas pela Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB);
LVII - Possibilidade de cancelamento de Alvará para construção civil previamente transmitido ao Sisobra através da plataforma;
LVIII - Possibilidade de reativação de Alvará para construção civil previamente transmitido e cancelado no Sisobra através da plataforma;
LIV - Possibilidade de realização de transmissão da versão retificada de Alvará para construção civil, na hipótese de existir cadastramento prévio do documento no Sisobra;
LV - Possibilidade de cancelamento de documento de "Habite-se" previamente transmitido ao Sisobra através da plataforma;
LVI - Possibilidade de reativação de documento de "Habite-se" previamente transmitido e cancelado no Sisobra através da plataforma;
LVII - Exibição de retorno de erro enviado pelo Sisobra nos documentos transmitidos através da plataforma;
LVIII - Exibição de histórico de cada alteração, recategorização, reativação ou cancelamento efetuados nos documentos transmitidos ao Sisobra através da plataforma.

Serviço de Inteligência Artificial (Chat IA):

I - Disponibilização de atendimento automatizado com inteligência artificial através do Whatsapp Business, distribuído pela Meta, em conta de titularidade da Administração Pública, viabilizando a ampliação do acesso às informações sobre os serviços públicos prestados pela Administração Pública, sem prejuízo dos demais canais de atendimento disponibilizados, observados os princípios da transparência, eficiência e acessibilidade, em aderência à Lei Federal nº 13.460/2017;
II - Possibilidade de integração entre os dados cadastrados na carta de serviços e o agente de inteligência artificial, permitindo a consulta automatizada acerca das informações previstas nos serviços registrados, tais como formas de acesso, requisitos, documentos necessários, etapas de processamento, prazos e canais de manifestação, em aderência ao Art. 7º, §2º, I a VI, da Lei Federal nº 13.460/2017;
III - Possibilidade de atendimento ao usuário externo, por meio do Whatsapp Business, com tratamento inteligente de linguagem natural e respostas automatizadas, objetivas, claras e humanizadas, fornecidas em tempo real, mediante interpretação da solicitação do cidadão e correlação semântica com os dados estruturados da Carta de Serviços, em aderência ao Art. 7º, §2º, da Lei Federal nº 13.460/2017;
IV - Possibilidade de utilização de recursos de compreensão de áudio no atendimento automatizado, com o objetivo de assegurar a acessibilidade e promover a inclusão digital de usuários externos com

limitações na comunicação escrita ou com deficiência visual, em atenção ao princípio da universalização do acesso aos serviços públicos;
V - Possibilidade de ampliação dos canais de comunicação entre a Administração Pública e os usuários dos serviços, mediante disponibilização de atendimento contínuo, por meio do Whatsapp Business, fora do horário de expediente, em aderência ao Art. 7º, §3º, III, da Lei Federal nº 13.460/2017;
VI - Possibilidade de utilização do canal através do Whatsapp Business, como meio alternativo e complementar de acesso às informações da Carta de Serviços, com vistas a promover a democratização do acesso e a redução de barreiras digitais, especialmente para populações com menor acesso a meios digitais tradicionais;
VII - Possibilidade de quantificação objetiva dos atendimentos realizados por meio do agente de inteligência artificial, mediante a mensuração de um atendimento a cada 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas ou sinalização do encerramento do atendimento, contados a partir da primeira interação do usuário — seja com a ferramenta, seja após a finalização de um atendimento anterior;
VIII - Possibilidade de monitoramento e auditoria integral dos atendimentos automatizados, mediante acesso a histórico detalhado na interface administrativa que contemple a transcrição das conversas, registros temporais de início e fim da janela de atendimento, identificação do número do usuário externo e serviços consultados, assegurando a transparência e o controle administrativo das interações;
IX - Possibilidade de realização de filtros sobre os atendimentos, permitindo a segregação de dados por intervalos de datas e serviços demandados, viabilizando a visualização analítica e a fiscalização específica das interações realizadas pela ferramenta;Possibilidade de gestão qualitativa da base de conhecimento da carta de serviços, através do recebimento periódico de relatórios de inteligência que identificam lacunas, ausências ou insuficiências nas descrições dos serviços, permitindo o aprimoramento contínuo da precisão das respostas fornecidas pela inteligência artificial;
X - Possibilidade de abertura de protocolos administrativos diretamente por meio da interfaceconversacional disponibilizada no Whatsapp, mediante inteligência artificial, com coleta das informações necessárias à formalização do pedido pelo usuário externo, em aderência ao Art. 37 da CF, cumulado com o Art. 3º, III, da Lei Federal nº 12.527/2011;
XI - Possibilidade de envio de arquivos digitais pelo usuário externo durante a abertura do protocolo, viabilizando a instrução inicial do protocolo administrativo com documentos comprobatórios ou formulários essenciais, em aderência ao Art. 7º, II, da Lei Federal nº 12.527/2011;
XII - Possibilidade de validação automatizada de campos informacionais obrigatórios durante o processo de abertura de solicitações, com verificação da completude dos requisitos essenciais antes da formalização do protocolo junto à Administração Pública, em aderência ao Art. 6º, II, da Lei Federal nº 12.527/2011;
XIII - Possibilidade de geração automática de número de protocolo vinculado à solicitação registrada pelo usuário externo, com sua comunicação imediata no próprio ambiente conversacional, assegurando a rastreabilidade da demanda administrativa, em aderência ao Art. 6º, I, da Lei Federal nº 12.527/2011;
XIV - Possibilidade de associação automática do protocolo gerado ao cadastro do usuário

autenticado, permitindo a vinculação do histórico de solicitações ao respectivo usuário externo para fins de acompanhamento e gestão administrativa, em aderência ao Art. 6º, I, da Lei Federal nº 12.527/2011;
XV - Possibilidade de acesso, pelo usuário externo, a informações individualizadas relativas aos seus protocolos administrativos, por meio de autenticação através do Whatsapp, trazendo maior transparência e eficiência para os processos administrativos, em aderência ao Art. 37 da Constituição Federal e ao Art. 3º, I, da Lei Federal nº 12.527/2011;
XVI - Possibilidade de consulta automatizada, pelo usuário externo, de informações resumidas sobre os estágios de tramitação dos protocolos administrativos previamente registrados, mediante apresentação de número do protocolo, data e hora de abertura, assunto, autor, bem como a última movimentação registrada no processo correspondente, em aderência ao Art. 7º, II e IV, da Lei Federal nº 12.527/2011;
XVII - Possibilidade de visualização da relação de protocolos vinculados ao usuário externo, independentemente do canal de origem da abertura da solicitação, em aderência ao Art. 7º, V, da Lei Federal nº 12.527/2011;
XVIII - Possibilidade de identificação estratégica das demandas sociais prioritárias, por meio da análise de dados que apontam os serviços públicos mais buscados pelos usuários externos em determinado período, fornecendo subsídios para a gestão pública compreender tendências e necessidades recorrentes da população;
XIX - Possibilidade de automatização da gestão administrativa mediante a conversão direta de relatórios de inteligência artificial em processos administrativos oficiais, tramitados automaticamente para setores competentes, viabilizando que os diagnósticos de demandas sociais gerem planos de ação rastreáveis e auditáveis dentro da plataforma de gestão;
XX - Possibilidade de acompanhamento do índice de retenção dos atendimentos automatizados, permitindo aferir a eficácia da ferramenta em manter o engajamento do usuário externo e a resolutividade das demandas sem necessidade de intervenção humana ou abandono da sessão;
XXI - Possibilidade de contabilização do volume total de interações transacionadas entre o usuário externo e o agente virtual, oferecendo uma visão quantitativa da carga de trabalho absorvida pela inteligência artificial em detrimento dos canais tradicionais de atendimento;
XXII - Possibilidade de monitoramento da quantidade atendimentos únicos realizados, viabilizando o dimensionamento da demanda de serviços públicos digitais e a análise de picos de utilização da ferramenta ao longo do tempo;
XXIII - Possibilidade de aferição do volume total de perguntas realizadas pelos usuários externos, permitindo a análise do impacto da ferramenta na disseminação de dúvidas que seriam levadas aos canais tradicionais de atendimentos;
XXIV - Possibilidade de realização de filtros sobre os dados de utilização da ferramenta, permitindo a segregação de dados por intervalos de datas e serviços demandados, viabilizando a visualização analítica de dados gerenciais pela Administração Pública.

Módulo Licenciamento Ambiental Digital:

I - Módulo que viabiliza o recebimento de demandas para avaliação de requerimento de

licenciamento ambiental;
II - Possibilidade de configuração de rotas iniciais para que haja direcionamento automático do requerimento para o setor da Administração Pública responsável;
III - Possibilidade de configuração de etapas subsequentes, viabilizando a tramitação do processo para a próxima etapa somente após a conclusão da anterior;
IV - Possibilidade de recebimento de arquivos e projetos técnicos, para análise e revisão de operadores internos;
V - Possibilidade de aceitar ou recusar arquivos e projetos técnicos, bem como inserir anotações no próprio arquivo em formato PDF e enviar ao usuário externo (requerente), na hipótese de recusa;
VI - Possibilidade de envio de novos arquivos pelo usuário externo (requerente), através de simples resposta ao e-mail de notificação da recusa de algum arquivo;
VII - Possibilidade de acesso à central de atendimento por meio de e-mail e senha ou login com certificado digital ICP-Brasil, após o qual o usuário externo (requerente) poderá acessar todos os requerimentos de licenciamento e interagir naqueles que estiverem em aberto;
VIII - Possibilidade da geração de arquivo em formato PDF do requerimento de licenciamento, no qual constará a condensação de todos os documentos e despachos tramitados;
IX - Possibilidade de download de todos os anexos compactados em formato ZIP;
X - Possibilidade de acompanhamento online da situação de cada um dos arquivos anexados, por meio de tabela de revisão, na qual constará apontamento quanto à sua aceitação, recusa ou revisão;
XI - Possibilidade de deferimento ou indeferimento de requerimento de licenciamento ambiental que esteja sob a análise de determinado setor da Administração Pública, através de seleção de campo específico na plataforma;
XII - Na hipótese de pendência de decisão ou indeferimento de determinado requerimento de licenciamento ambiental, impossibilidade de exibição ao usuário externo dos eventos de assinatura e documentos concebidos em decorrência daquele, viabilizando que apenas seja possível a visualização destes durante a vigência da decisão administrativa pelo deferimento.

Módulo Consulta Prévia de Viabilidade:

I - Módulo com a finalidade de auxílio à população e aos profissionais envolvidos na concepção e implementação de projetos urbanísticos, a obterem informações essenciais à elaboração de seus projetos e macrozoneamentos específicos, quais sejam os parâmetros urbanísticos taxa de ocupação, índice de aproveitamento, gabaritos, recuos e afastamentos, zonas de ocupação, áreas específicas, dentre outras informações que a Administração Pública julgar necessárias, com vistas para o desenvolvimento sustentável das cidades;
II - Possibilidade de acesso ao Mapa de Consulta Prévia de Viabilidade através da Central de Atendimento da Administração Pública, por meio de dispositivos com conexão à internet, tais como computador, tablet ou smartphone, viabilizando um atendimento prático, acessível e otimizado aos usuários externos;
III - Possibilidade de exposição de camadas personalizadas no Mapa de Consulta Prévia de Viabilidade, viabilizando a exposição de diferentes informações, tais como o sistema viário, bairros, dados ambientais - hidrografia, Área de Preservação Permanente - APP, Área de Preservação

Ambiental - APA, dentre outros -, equipamentos públicos e áreas de interesse da sociedade, de modo que os usuários externos possam visualizar, de forma precisa e transparente, informações detalhadas sobre determinado território;
IV - Disponibilização do Mapa de Consulta Prévia de Viabilidade em ambiente interativo e online, viabilizando ao usuário o acesso ao link disponibilizado pela Administração Pública, a visualização e a escolha a área ou o lote da obra de interesse, possibilitando a exibição dos índices urbanísticos, bem como os usos admitidos na área selecionada;
V - Na hipótese de dúvidas quanto ao Mapa de Consulta Prévia de Viabilidade pelo usuário, possibilidade de abertura de protocolo para respectiva elucidação, viabilizando a seleção de assunto a anexação de documentos obrigatórios e protocolização de pedido;
VI - Possibilidade de visualização híbrida das multicamadas do Mapa de Consulta Prévia de Viabilidade, com informações de zonas, lotes, vias, ruas, imagens de satélites, dentre outros;
VII - Possibilidade de visualização híbrida das multicamadas do Mapa de Consulta Prévia de Viabilidade, oportunizando a sobreposição de diferentes camadas de informações em um mesmo mapa, de modo que sejam exibidas informações de zonas, lotes, vias, ruas, imagens de satélite e outras informações relevantes para a consulta de viabilidade;
VIII - Possibilidade de exposição da separação da área geográfica do município em terrenos e em lotes, de modo que, ao clicar no lote, sejam exibidas informações geoespaciais disponíveis a ele relativas, tais como zona, logradouro, bairro, numeração predial, inscrição imobiliária;
IX - Possibilidade de consulta aos parâmetros urbanísticos e usos permitidos e permissíveis em cada lote do município, tais como informações a respeito da identificação do lote, da zona na qual está localizado, de quais usos lhe são permitidos (residencial, comercial e/ou industrial), dentre outras especificações.

RELATÓRIOS

Informações gerenciais:

I - O gestor público deve ficar atento a alguns fundamentos que norteiam o bom desempenho de sua atividade no setor público. Os cinco princípios básicos da Administração Pública estão presentes no artigo 37 da Constituição Federal de 1988 e condicionam o padrão que as organizações administrativas devem seguir. São eles: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.
II - Quando se busca o gerenciamento eletrônico de documentos todos os itens acima ganham destaque, com ênfase na publicidade e eficiência, onde por eficiência entende-se: Esse princípio exige que a atividade administrativa seja exercida de maneira perfeita, com rendimento funcional. A eficiência exige resultados positivos para o serviço público e um atendimento satisfatório, em tempo razoável.
III - De acordo com a utilização da plataforma, automaticamente são gerados indicadores e estes são apresentados aos gestores, contendo, no mínimo, os seguintes itens:
a) Indicador de eficiência de cada setor da Administração Pública, consubstanciado nas informações da porcentagem de resolução de documentos, na quantidade de documentos recebidos,

bem como na quantidade de resolvidos, desde o início até a data definida pelo interessado, limitada à atual;
b) Indicador de qualidade de cada setor da Administração Pública, consubstanciado na nota média atribuída às resoluções e aos despachos dos documentos, desde o início até a data definida pelo interessado, limitada à atual;
c) Indicador de engajamento dos servidores habilitados de cada setor da Administração Pública, consubstanciado na porcentagem de leitura dos documentos recebidos, desde o início até a data definida pelo interessado, limitada à atual;
d) Indicador de assiduidade dos servidores habilitados integrantes de cada setor da Administração Pública, consubstanciado na representação gráfica, por cores, da quantidade de tempo desde o último acesso à plataforma, a qual será dividida por indicativos de que o acesso nunca ocorreu, bem como de que não o fez há mais de 45 (quarenta e cinco) dias, duas semanas, uma semana, três dias ou dois dias.
IV - Para o indicador de assiduidade, possibilidade de acesso à informação da quantidade de acessos realizados pelo servidor habilitado, da data e hora da última ação realizada naquele setor, bem como da data e hora do cadastro;
V - Para o indicador de assiduidade, possibilidade de visualização dos servidores que foram suspensos da plataforma em decorrência do transcurso de 90 (noventa dias) de inatividade;
VI - Possibilidade de acesso à quantidade de servidores habilitados integrantes de cada setor da Administração Pública e detalhamento de dados específicos destes, tais como cargo, nível na plataforma, último acesso e data de cadastro;
VII - Possibilidade de exportação dos relatórios de indicadores em formato para formato CSV, bem como de geração de arquivo em em PDF;
VIII - Possibilidade de escolha de quais tipos de documento serão considerados os indicadores;
IX - Acesso a página específica com gráfico evolutivo dos setores organizados hierarquicamente, em formato de lista;
X - Possibilidade de comparação da média de todos os setores com a de um setor em específico;
XI - Possibilidade de visualização de setores com demandas em aberto em determinado tipo de documento, viabilizando a identificação de gargalos em processos da Administração Pública.

Progresso no Sistema de Treinamento de Usuários:

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

Quantitativo de documentos:

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

Acessos diários:

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

Estatística:

I - Relatório de números precisos de utilização da plataforma, no qual são exibidas informações da data de início e a respectiva quantidade em dias e meses em que a plataforma está em operação na Administração Pública, bem como o número de:
a) Total de usuários e por nível de acesso;
b) Total de setores e por suas subdivisões (principais, subsetores e grupos de trabalho);
c) Total de documentos e por suas subdivisões em gerados (documentos e despachos) e migrados/integrados;
d) Anexos e seu tamanho total;
e) Acessos.

Informações sobre consumo de recursos:

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

Informações de auditoria:

I - Possibilidade de geração, por servidores habilitados delegados, de relatórios de eventos ocorridos dentro da plataforma, viabilizando a auditoria das ações realizadas, aderente ao Requisito nº 7.4.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, "tem que assegurar que as informações da trilha de auditoria estejam disponíveis para inspeção, a fim de que uma ocorrência específica possa ser identificada e todas as informações

correspondentes sejam claras e compreensíveis";
II - Possibilidade de personalização do relatório de eventos através de escolha do período a ser abarcado, do tipo de evento ou todos, de setores ou todos, bem como de usuários ou todos;
III - Disponibilização de relatório consolidado com a identificação de cada evento ocorrido na plataforma, através da informação de seu código específico, do número do acesso, do nome do usuário, da data, da hora e de sua descrição, bem como do detalhamento do sistema operacional, do tipo de dispositivo, do IP (Internet Protocol) e da versão do navegador utilizado;
IV - Disponibilização automática do relatório, viabilizando celeridade e segurança na análise dos dados vinculados aos eventos ocorridos na plataforma;
V - Possibilidade de exportação de informações dos eventos no formato CSV.

Gráficos de utilização:

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

Relatório georreferenciado:

I - Disponibilização do relatório georreferenciado nas modalidades de calor ou com pinos, consubstanciado na geolocalização dos documentos tramitados na plataforma, integralmente ou configuráveis por tipo de documento, situação, assunto, setor, bem como período entre anos;
II - Possibilidade de interação direta no mapa, viabilizando melhor identificação da geolocalização das demandas da Administração Pública, vinculadas aos documentos em trâmite ou tramitados na plataforma;
III - No relatório de mapa de pinos, há a exibição da geolocalização, da quantidade e do percentual de documentos que se encontram "em aberto", nos períodos de até 20 dias após sua emissão, entre o 20º a 30º dia após sua emissão e de mais de 30 trinta dias após sua emissão;
IV - No relatório de mapa de pinos, há a exibição da geolocalização, da quantidade e do percentual de documentos que foram "resolvidos", nos períodos de até 30 dias após sua emissão e de mais de 30 dias após sua emissão;
V - No relatório de mapa de pinos, há a exibição da geolocalização, da quantidade e do percentual de documentos que se encontram "em aberto" e "resolvidos";

VI - Possibilidade de acesso, através de clique em cada pino, a informações como o assunto do documento, sua situação, o endereço da demanda, bem como é viabilizado o acesso à íntegra do documento, a depender do nível de acesso do servidor habilitado.

Painel de indicadores:

I - Disponibilização de painel de indicadores para tomada de decisão, nos quais são exibidas informações dos processos digitais da Administração Pública, viabilizando visualização abrangente dos dados relevantes, tomada de decisão consciente e embasada, bem como, consequentemente, a eficiência da prestação dos serviços públicos, em aderência Art. 37 da Constituição Federal - CF;
II - Possibilidade de visualização das informações necessárias à interpretação dos relatórios e gráficos disponibilizados, viabilizando o cruzamento e a análise de dados gerenciais coletados de diferentes segmentos e através de perspectivas diversas;
III - Possibilidade de realização de filtragem dos setores envolvidos em cada painel de indicadores para tomada de decisão, viabilizando a visualização de detalhes quanto aos documentos tramitados, sua produtividade, bem como a quantidade de tempo;
IV - Possibilidade de realização de download de gráficos de dados disponibilizados nos painéis de cada relatório disponibilizado, no formato de imagem, viabilizando a utilização das informações já estruturadas pela plataforma em outros documentos de interesse da Administração Pública;
V - Possibilidade de exportação de dados de gráficos de dados disponibilizados nos painéis de cada de relatório disponibilizado, nos formatos CSV e XLSX, viabilizando a análise e utilização de metadados em outras ferramentas e documentos de interesse da Administração Pública;
VI - Possibilidade de acesso à descrição de cada gráfico de dados disponibilizado nos relatórios de cada painel de indicadores para tomada de decisão, viabilizando a utilização das informações já estruturadas pela plataforma em outros documentos de interesse da Administração Pública;
VII - Possibilidade de visualização em tela cheia dos gráficos de dados disponibilizados em cada relatório disponibilizado à Administração Pública, oportunizando a análise detida de determinada informação estruturada pela plataforma;
VIII - Possibilidade de disponibilização de painel de indicadores para tomada de decisão de dados visuais sobre o andamento dos processos da Administração pública, através da exibição de relatórios detalhados quanto à utilização da plataforma pelos servidores habilitados, quanto à quantidade de documentos, bem como quanto aos atendimentos externos;
IX - Possibilidade de visualização do quantitativo de servidores da Administração Pública, total ou filtrado por um ou mais setores, que estão habilitados na plataforma;
X - Possibilidade de visualização do quantitativo de usuários externos cadastrados na base de dados da Administração Pública na plataforma, total ou filtrado por um ou mais setores;
XI - Possibilidade visualização do quantitativo de setores vinculados à Administração Pública cadastrados na plataforma, total ou filtrado por um ou mais setores;
XII - Possibilidade de visualização do percentual de eficiência, total ou filtrado por um ou mais setores, evidenciando a quantidade de processos que estão sendo cumpridos de acordo com os padrões estabelecidos;
XIII - Possibilidade de visualização do percentual de engajamento dos servidores habilitados, total

ou filtrado por um ou mais setores, evidenciando a participação ativa dos destes nos processos da Administração Pública;
XIV - Possibilidade de visualização da qualidade da prestação dos serviços públicos, total ou filtrado por um ou mais setores, refletindo o nível de conformidade e precisão das atividades realizadas;
XV - Possibilidade de verificação da quantidade de servidores habilitados frequentes na utilização da plataforma, por setor, em comparação com o total de servidores habilitados na plataforma;
XVI - Possibilidade de identificação porcentual da quantidade de servidores habilitados que acessaram a plataforma na data atual, nos últimos sete dias, nos últimos trinta dias e daqueles que não o fazem há mais de trinta dias;
XVII - Possibilidade de identificação da quantidade de dias de inatividade de servidores habilitados na plataforma, por setor, possibilitando tomadas de decisão gerencias, estratégicas e embasadas;
XVIII - Possibilidade de realização de busca nominal da quantidade de dias de inatividade de servidores habilitados na plataforma, por setor, viabilizando a verificação dos dados de engajamento da Administração Pública;
XIX - Possibilidade de visualização do quantitativo de processos criados e recebidos, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
XX - Possibilidade de visualização do quantitativo de processos criados e recebidos por meio da plataforma, que foram resolvidos durante um período total ou específico, em todos os setores ou setores determinados, contabilizado através da data de criação de cada documento;
XXI - Possibilidade de visualização do quantitativo de anexos vinculados aos processos criados através da plataforma, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
XXII - Possibilidade de visualização do quantitativo de assinaturas realizadas pelos servidores habilitados, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de realização de cada assinatura;
XXIII - Possibilidade de visualização do quantitativo do total de páginas decorrentes de documentos anexados aos processos, bem como da contagem de documentos e despachos nato digitais criados através da plataforma, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
XXIV - Possibilidade de disponibilização de gráfico do quantitativo de processos tramitados na plataforma pela Administração Pública, viabilizando a visualização panorâmica dos referidos dados ao longo de meses e anos;
XXV - Possibilidade de disponibilização de gráfico do quantitativo de processos tramitados na plataforma por cada assunto cadastrado na plataforma pela Administração Pública, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
XXVI - Possibilidade de disponibilização de gráfico do quantitativo acumulado de páginas decorrentes de documentos anexados aos processos, filtrável por determinados setores e/ou período ou considerando o total dos dados, bem como da contagem de documentos e despachos nato digitais criados através da plataforma;
XXVII - Possibilidade de disponibilização de gráfico de distribuição percentual do status dos processos tramitados na plataforma, contabilizados pela quantidade de processos que foram

arquivados por todos os setores envolvidos, por uma parte dos setores envolvidos ou por nenhum dos setores envolvidos, em período total ou determinado;
XXVIII - Possibilidade de disponibilização de gráfico do quantitativo de processos tramitados na plataforma, filtrável por determinados setores e/ou período ou considerando o total dos dados, viabilizando a visualização destes por módulo e assunto cadastrado na plataforma pela Administração Pública, bem como sua data de criação e status de arquivamento;
XXIX - Possibilidade de visualização do quantitativo de processos recebidos, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, usuários e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
XXX - Possibilidade de visualização do quantitativo de processos criados e recebidos, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, usuários e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
XXXI - Possibilidade de visualização do quantitativo do tempo médio de resolução de processos criados e recebidos, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, usuários e/ou período, contabilizado através da diferença entre a data de arquivamento e a data de recebimento no setor;
XXXII - Possibilidade de visualização do quantitativo de assinaturas solicitadas a qualquer servidor habilitado, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, usuários e/ou período;
Possibilidade de visualização do quantitativo do tempo médio decorrido entre as solicitações de assinatura e suas efetivações, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, servidor habilitado e/ou período;
XXXIII - Possibilidade de disponibilização de gráfico com o percentual de processos criados e recebidos por meio da plataforma, que foram resolvidos por determinados usuários, filtrável por setores, módulos, assuntos e/ou período;
XXXIV - Possibilidade de disponibilização de gráfico com quantitativo de tempo de resolução de processos criados e recebidos por meio da plataforma, que foram resolvidos por determinados servidores habilitados, filtrável por setores, módulos, assuntos e/ou período;
XXXV - Possibilidade de disponibilização de gráfico com quantitativo de tempo total que cada servidor habilitado levou para assinar documentos criados e recebidos por meio da plataforma, filtrável por setores, módulos, assuntos e/ou período;
XXXVI - Possibilidade de disponibilização de gráfico com quantitativo de tempo médio de resolução de processos criados e recebidos por meio da plataforma, por assunto, filtrável por setores, módulos, servidores habilitados e/ou período;
XXXVII - Possibilidade de disponibilização de gráfico do quantitativo de tempo para a primeira leitura do processo, primeira ação e para a sua resolução por todos os setores envolvidos, filtrável por determinados setores e/ou período ou considerando o total dos dados, viabilizando a visualização destes por módulo e assunto cadastrado na plataforma pela Administração Pública, bem como sua data de criação e status de arquivamento.

9. ESTIMATIVA DA DEMANDA

O levantamento da demanda foi realizado considerando a estrutura administrativa dos municípios consorciados, o quantitativo estimado de usuários internos da plataforma e o potencial de utilização da solução de Inteligência Artificial para atendimento ao cidadão.

Para a plataforma de transformação digital, o quantitativo foi estimado com base no número de usuários internos previstos para utilização da solução.

Para a solução de Inteligência Artificial, foi considerada estimativa correspondente a aproximadamente 10% da população dos municípios consorciados como potencial volume mensal de atendimentos automatizados, permitindo que cada órgão participante contrate o quantitativo mais adequado às suas necessidades.

Os quantitativos apresentados possuem caráter estimativo, não gerando obrigação de contratação integral pelos órgãos participantes da Ata de Registro de Preços.

Cidade	Usuários	Habitantes	Atendimentos Chat IA
Divinópolis	-	242.328	24.000
Nova Serrana	-	112.910	11.000
Igaratinga	119	9.300	900
Perdigão	-	12.100	1.200
Carmo da Mata	-	11.900	1.100
Araújos	-	9.100	900
São Gonçalo do Pará	-	13.200	1.300
Conceição do Pará	92	5.900	500
Itapecerica	-	24.700	2.000
Lagoa da Prata	-	54.100	5.000
Pedra do Indaiá	-	4.100	400
CIMMVI	15	—	700
TOTAL	136	**499.638**	**49.000**
TOTAL 12 MESES	2.712	**-**	**588.000**

No que se refere aos usuários da plataforma de gestão de processos, apenas os Municípios de Igaratinga e Conceição do Pará manifestaram interesse na contratação e apresentaram os respectivos quantitativos de usuários mensais.

A essas demandas soma-se o quantitativo previsto para utilização pelo próprio CIMMVI. Quanto aos atendimentos de Chat IA, os mesmos municípios confirmaram, no âmbito do procedimento de Intenção de Registro de Preços (IRP), os quantitativos inicialmente estimados pelo CIMMVI para suas respectivas demandas.

Dessa forma, considerando as manifestações recebidas na IRP e a demanda própria do Consórcio, os quantitativos consolidados para a contratação ficam assim definidos:

Município/órgão	**Usuários mensais da plataforma**	**Atendimentos mensais de Chat IA**
Igaratinga	119	900
Conceição do Pará	92	500
CIMMVI	15	700
TOTAL MENSAL	**226**	**2.100**

10. ESTIMATIVA DE VALORES

A estimativa do valor da contratação foi elaborada com base nos quantitativos estimados para atendimento aos municípios consorciados e nos valores referenciais obtidos durante a pesquisa de preços realizada para este processo.

Considerando que a contratação será realizada por meio de Sistema de Registro de Preços, os quantitativos possuem caráter estimativo, permitindo que cada órgão participante realize suas contratações conforme sua necessidade e disponibilidade orçamentária.

ITEM	DESCRIÇÃO	UND.	QTDE.	V. UNIT	V. TOTAL
1	Plataforma em nuvem (SaaS) para transformação digital da Administração Pública.	Usuário/mês	226	R$ 52,51	R$ 11.867,26
2	Serviço de Inteligência Artificial (Chat IA) integrado à plataforma.	Atendimento/ mês	2.100	R$ 1,03	R$ 2.163,00

Para fins de rastreabilidade dos valores utilizados para formação do preço de referência temos:

ITEM 1 - Plataforma em nuvem (SaaS) para transformação digital da Administração Pública.

ITEM	ÓRGÃO	ID. DA CONTRATAÇÃO - PNCP	QTD.	V. UNIT.
1	MUNICIPIO DE RUBIATABA	02382836000123-1-000104/2026	1440	R$ 45,00

2	MUNICIPIO DE PONTAL DO PARANÁ	01609843000152-2-000215/2026	200	R$ 29,45
3	REGIME PROPRIO DE PREVIDENCIA SOCIAL DE SA O JOSE DO RIO PRETO	04841899000126-2-000031/2025	60	R$ 83,08

ITEM 2 - Serviço de Inteligência Artificial (Chat IA) integrado à plataforma.

ITEM	ÓRGÃO	ID. DA CONTRATAÇÃO - PNCP	QTD.	V. UNIT.
1	MUNICIPIO DE COLATINA	27165729000174-1-000101/2025	400.000	R$ 1,01
2	FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE MAFRA	10491693000116-2-000022/2026	60.000	R$ 1,00
3	INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS DE PERNAMBUCO - IRH-PE	11944899000117-2-000044/2025	52.800	R$ 1,07

Para a estimativa do valor unitário do item “Serviço de Inteligência Artificial (Chat IA) integrado à plataforma”, foram considerados valores praticados em contratações públicas que apresentam características semelhantes ao objeto pretendido, especialmente quanto à utilização de soluções automatizadas de atendimento e comunicação por meio do WhatsApp.

Considerando que as contratações pesquisadas adotam unidades de medição distintas, os valores foram previamente convertidos para uma unidade comum, correspondente ao valor por interação, atendimento ou mensagem processada, de forma a permitir a comparação objetiva entre os preços.

No primeiro parâmetro, relativo ao Município de Mafra/SC, o valor anual contratado foi de R$ 60.000,00, para uma solução com capacidade mínima de 5.000 interações mensais. Considerando o período de 12 meses, estima-se o total mínimo de 60.000 interações anuais, resultando no valor unitário de:

R$ 60.000,00 ÷ 60.000 interações = R$ 1,00 por interação.

No segundo parâmetro, relativo ao IASSEPE/PE, embora a contratação tenha separado os custos referentes à licença e ao atendimento, os itens foram considerados conjuntamente, uma vez que são tecnicamente complementares e o serviço de atendimento depende da respectiva licença de uso. O valor total contratado foi de R$ 56.400,00 para 52.800 interações, resultando no valor aproximado de:

R$ 56.400,00 ÷ 52.800 interações = R$ 1,0682 por interação, arredondado para R$ 1,07 por interação.

No terceiro parâmetro, referente ao serviço de envio de mensagens por meio da plataforma oficial do WhatsApp, integrada aos sistemas da Prefeitura Municipal de Colatina, foi identificado o quantitativo de 400.000 mensagens, pelo valor total de R$ 404.000,00, correspondendo ao valor unitário de:

R$ 404.000,00 ÷ 400.000 mensagens = R$ 1,01 por mensagem.

Assim, foram obtidos os seguintes valores unitários comparáveis:

R$ 1,00; R$ 1,01; e R$ 1,07.

Deste modo, a média corresponde a soma dos três números da série, dividido pela quantidade de números utilizada, isto é, R$ 1,03 (o resultado foi arredondado para duas casas decimais) por interação.

Dessa forma, adota-se como valor unitário estimado para o item "Serviço de Inteligência Artificial (Chat IA) integrado à plataforma" o montante de R$ 1,03 (um real e três centavos) por interação, atendimento ou mensagem processada.

A utilização da média mostra-se adequada, pois reduz a influência de eventuais variações decorrentes das particularidades de cada contratação, como nível de integração com sistemas externos, disponibilização de atendimento humano, suporte técnico, volume contratado, funcionalidades da inteligência artificial e demais serviços agregados.

O valor obtido representa, portanto, uma referência central e compatível com os preços identificados nas contratações analisadas, sem prejuízo da consideração das especificações e dos quantitativos estabelecidos para a contratação pretendida.

Nesse liame, os valores apresentados constituem estimativas para fins de planejamento da contratação e da formação da Ata de Registro de Preços, não representando obrigação de contratação integral pelos órgãos participantes.

10.1. Análise de comparabilidade dos parâmetros de preço

As contratações públicas utilizadas para formação do preço referencial foram analisadas quanto à similaridade material, funcional e econômica com os itens pretendidos pelo CIMMVI, não tendo sido considerada suficiente a mera coincidência de nomenclatura do objeto.

Para o Item 1, foram considerados, entre outros elementos, o modelo de disponibilização SaaS, unidade de licenciamento, funcionalidades relacionadas à gestão digital, hospedagem em nuvem, manutenção, atualizações, suporte, implantação e demais serviços eventualmente incorporados ao preço.

Para o Item 2, foram considerados o fornecimento de serviço automatizado de atendimento, utilização de Inteligência Artificial, canal de atendimento empregado, unidade de medição, volume contratado, integrações, suporte e demais serviços agregados.

As diferenças identificadas nas unidades de medida e nas condições das contratações foram tratadas mediante conversão ou adequação dos valores somente quando tecnicamente possível, com respectiva memória de cálculo.

Os parâmetros mantidos na cesta de preços são aqueles cujas características essenciais se mostram suficientemente semelhantes para permitir comparação econômica, tendo sido desconsiderados, quando existentes, os preços referentes a objetos ou condições substancialmente distintos da solução pretendida.

11. PARCELAMENTO E JUSTIFICATIVA DO AGRUPAMENTO

Nos termos do art. 47, inciso II e §1º, da Lei Federal nº 14.133/2021, foi avaliada a viabilidade técnica e econômica do parcelamento do objeto, bem como a possibilidade de adjudicação independente dos componentes que integram a solução.

A solução é composta por dois componentes economicamente mensuráveis:

Item	Objeto
1	Plataforma em nuvem (SaaS) para transformação digital da Administração Pública.
2	Serviço de Inteligência Artificial (Chat IA) integrado à plataforma para atendimento automatizado ao cidadão e apoio às atividades administrativas.

Embora os componentes possuam unidades próprias de medição e remuneração, não possuem plena autonomia técnica entre si, uma vez que o Item 2 constitui funcionalidade complementar e integrada ao ambiente tecnológico disponibilizado no Item 1.

O Serviço de Inteligência Artificial deverá operar integrado à plataforma contratada, utilizando sua estrutura tecnológica, fluxos de atendimento, cadastros, permissões, base de conhecimento, mecanismos de autenticação, registros, informações institucionais e demais recursos necessários ao funcionamento do atendimento automatizado.

Dessa forma, o Item 2 não constitui solução autônoma passível de funcionamento independente da plataforma, dependendo da disponibilidade e da compatibilidade técnica com o Item 1.

A adjudicação dos componentes a fornecedores distintos poderia exigir o desenvolvimento de integrações adicionais entre soluções pertencentes a empresas diferentes, utilização de APIs ou conectores específicos, compartilhamento de credenciais e dados, compatibilização de atualizações e manutenção de interfaces entre sistemas distintos, aumentando a complexidade da execução e os riscos relacionados à disponibilidade, segurança da informação, proteção de dados, suporte e continuidade dos serviços.

Além disso, a existência de fornecedores distintos poderia gerar fragmentação da responsabilidade técnica pela solução, especialmente em situações de indisponibilidade, falhas de integração, divergências de dados ou comprometimento do atendimento automatizado, dificultando a identificação da causa do problema e a definição da responsabilidade pela respectiva correção.

Nesse contexto, a Administração conclui que a adjudicação independente dos itens apresenta risco concreto à adequada integração e ao funcionamento da solução pretendida, mostrando-se tecnicamente mais adequada a contratação dos componentes sob responsabilidade de um único fornecedor.

O agrupamento também permite que a plataforma e o serviço de Inteligência Artificial sejam implantados, mantidos, atualizados e suportados de maneira coordenada, preservando a compatibilidade tecnológica durante toda a vigência contratual.

Assim, os Itens 1 e 2 serão reunidos em grupo único para fins de julgamento e adjudicação, com fundamento no art. 47, inciso II e §1º, e no art. 82, §1º, da Lei Federal nº 14.133/2021, diante da dependência técnica existente entre os componentes e da vantagem técnica decorrente da atribuição da responsabilidade integral pela solução a um único fornecedor.

Ressalta-se, entretanto, que a dependência técnica é assimétrica: o Item 1 possui funcionalidade própria e poderá atender às necessidades administrativas mesmo sem a ativação do serviço de Inteligência Artificial, enquanto o Item 2 somente poderá ser utilizado quando houver plataforma correspondente ao Item 1 disponibilizada e em operação, uma vez que seu funcionamento depende da integração com essa solução.

11.1. Justificativa do SRP:

A necessidade de integração entre os componentes da solução não afasta a adequação do Sistema de Registro de Preços.

A adoção do SRP decorre da impossibilidade de definir previamente o momento exato das contratações a serem realizadas pelos diferentes municípios participantes, bem como dos distintos quantitativos de usuários e volumes de atendimento necessários durante a vigência da Ata.

O agrupamento dos itens para fins de julgamento e adjudicação visa preservar a compatibilidade técnica da solução e concentrar a responsabilidade pela integração em um único fornecedor, enquanto o Sistema de Registro de Preços proporciona flexibilidade quanto ao momento e aos quantitativos efetivamente contratados por cada órgão participante.

Portanto, tratam-se de aspectos distintos e compatíveis da modelagem: a adjudicação conjunta preserva a integração tecnológica da solução, enquanto o SRP permite a contratação gradual e sob demanda pelos órgãos participantes.

12. BENEFÍCIOS E RESULTADOS ESPERADOS

Espera-se que a contratação da plataforma de transformação digital e da solução de Inteligência Artificial proporcione ganhos significativos à gestão pública dos municípios consorciados, promovendo maior eficiência administrativa, modernização dos serviços públicos, melhoria do atendimento ao cidadão, fortalecimento da governança e otimização da aplicação dos recursos públicos.

Os principais resultados esperados são os seguintes:

12.1. Eficiência Administrativa: A implantação da solução permitirá modernizar a gestão dos processos administrativos, reduzindo atividades manuais e promovendo maior integração entre os setores da Administração Pública. Espera-se alcançar:

a) redução do tempo de tramitação dos processos administrativos;
b) eliminação gradual da utilização de documentos físicos;
c) automação de fluxos de trabalho e rotinas administrativas;
d) redução do retrabalho e da duplicidade de informações;
e) aumento da produtividade dos servidores públicos.

12.2 Atendimento ao Cidadão: A disponibilização de canais digitais e recursos de Inteligência Artificial contribuirá para tornar o relacionamento entre a Administração Pública e o cidadão mais ágil, acessível e eficiente. Espera-se:

a) ampliação da oferta de serviços públicos digitais;
b) disponibilização de atendimento automatizado por meio de Inteligência Artificial integrada ao WhatsApp;
c) redução do tempo de resposta às solicitações dos cidadãos;
d) maior facilidade para acompanhamento de processos e demandas;
e) melhoria da experiência do usuário na utilização dos serviços públicos.

12.3 Governança, Transparência e Conformidade: A solução contribuirá para fortalecer os mecanismos de controle, rastreabilidade e transparência da gestão pública, garantindo maior segurança das informações e conformidade com a legislação vigente. Espera-se:

a) rastreabilidade completa dos processos e documentos eletrônicos;
b) disponibilização de indicadores e painéis gerenciais para apoio à tomada de decisão;
c) fortalecimento da transparência e do controle administrativo;
d) conformidade com a Lei Federal nº 14.129/2021 (Governo Digital), Lei Federal nº 14.133/2021, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais normas aplicáveis.

12.4 Evolução Tecnológica: A contratação permitirá aos municípios consorciados utilizar uma solução tecnológica moderna, segura e preparada para acompanhar a evolução das necessidades da Administração Pública. Espera-se:

a) utilização de plataforma em ambiente de computação em nuvem (SaaS);
b) atualização contínua da solução sem necessidade de investimentos em infraestrutura local;
c) elevada disponibilidade e segurança da informação;
d) possibilidade de expansão da plataforma por meio da contratação de novos módulos e funcionalidades.

12.5 Economicidade: Além dos ganhos operacionais, espera-se a racionalização dos custos administrativos decorrentes da digitalização dos processos e da contratação compartilhada realizada pelo CIMMVI. Os principais benefícios esperados são:

a) redução dos custos com papel, impressão, transporte e arquivamento físico de documentos;
b) diminuição dos investimentos em infraestrutura tecnológica própria;
c) otimização da utilização dos recursos humanos por meio da automação de processos e do atendimento inteligente;
d) maior previsibilidade orçamentária decorrente do modelo de contratação em nuvem;
e) economia de escala proporcionada pela Ata de Registro de Preços.

12.6 Fortalecimento da Gestão Consorciada: A contratação compartilhada contribuirá para ampliar a cooperação entre os municípios consorciados e promover maior padronização tecnológica na região. Espera-se:

a) padronização das soluções utilizadas pelos municípios participantes;
b) redução dos custos administrativos com licitações individuais;
c) maior flexibilidade para contratação conforme a necessidade de cada município;
d) fortalecimento da atuação conjunta do CIMMVI na promoção da transformação digital dos municípios consorciados.

13. PROVIDÊNCIAS NECESSÁRIAS

O CIMMVI será responsável pela condução do procedimento licitatório e pela gestão da Ata de Registro de Preços, disponibilizando aos municípios consorciados os instrumentos necessários à sua utilização.

Caberá a cada município participante designar servidor responsável pela gestão e fiscalização da futura contratação, observando o disposto na Lei Federal nº 14.133/2021, bem como acompanhar a implantação e a execução da solução.

14. CONTRATAÇÕES CORRELATAS

A presente contratação não possui contratações correlatas ou interdependentes indispensáveis à sua execução.

Eventuais integrações com sistemas já utilizados pelos municípios consorciados poderão ser realizadas durante a implantação da solução, quando aplicáveis, sem caracterizar contratação complementar obrigatória para a utilização da plataforma.

15. IMPACTOS AMBIENTAIS

A contratação da solução de transformação digital contribui diretamente para a adoção de práticas sustentáveis na Administração Pública, reduzindo o consumo de recursos naturais e promovendo maior eficiência na utilização dos recursos públicos.

Espera-se, entre outros benefícios ambientais:

a) redução significativa da utilização de papel, em razão da digitalização dos processos administrativos e documentos eletrônicos;
b) diminuição do consumo de insumos de escritório, como pastas, toners, cartuchos de tinta e materiais destinados ao arquivamento físico;
c) redução da necessidade de deslocamentos para transporte físico de documentos, contribuindo para a diminuição do consumo de combustíveis e da emissão de gases de efeito estufa;
d) otimização da utilização dos espaços físicos destinados ao armazenamento documental;
e) incentivo à utilização de processos digitais, em consonância com as diretrizes de sustentabilidade e transformação digital da Administração Pública.

A solução também contribui para o atendimento dos princípios da eficiência administrativa e do desenvolvimento sustentável previstos na Lei Federal nº 14.133/2021.

16. CONCLUSÃO

Com base nas análises realizadas neste Estudo Técnico Preliminar, conclui-se que a contratação da solução de transformação digital em ambiente de computação em nuvem (SaaS), associada à solução de Inteligência Artificial integrada e disponibilizada por meio de Ata de Registro de Preços, mostra-se **tecnicamente viável, economicamente vantajosa e adequada ao interesse público**, atendendo às necessidades do CIMMVI e dos municípios consorciados.

Dessa forma, a Equipe de Planejamento manifesta-se favoravelmente ao prosseguimento da contratação.

Divinópolis/MG, data da assinatura eletrônica.

Débora Alves Silveira
Coordenadora de Programa

Documento assinado digitalmente
gov.br
DEBORA ALVES SILVEIRA
Data: 29/10/2026 15:14:06-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br