

ANEXO I - MATRIZ DE AVALIAÇÃO						
Item da Matriz	Referência TR	Requisito (texto do TR)		Classificação e Justificativa	Procedimento de teste	Forma de Comprovação
3.1 – CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:						
POC-001	3.1.1	Compete a fornecedora disponibilizar toda a estrutura de hospedagem do serviço, bem como o licenciamento de eventuais softwares de terceiros que venham a ser exigidos para o funcionamento do sistema;	RC	A disponibilização da infraestrutura de hospedagem e dos licenciamentos necessários constitui condição indispensável para funcionamento da solução SaaS. Sua ausência inviabiliza a execução do objeto contratado	Solicitar à licitante a demonstração da infraestrutura utilizada pela solução, incluindo painel administrativo, documentação técnica ou declaração formal sobre hospedagem e licenciamento dos componentes necessários ao funcionamento da plataforma.	Apresentação de documentação técnica, contrato de hospedagem, termo do fabricante ou declaração formal da licitante.
POC-002	3.1.2	O sistema deverá ser hospedado em “Data Center” localizado em território brasileiro, sob responsabilidade da contratada, que ofereça toda a infraestrutura necessária para comportar o sistema conforme descrito neste Termo de Referência;	RC	A hospedagem em datacenter localizado no Brasil é requisito essencial de governança, disponibilidade e conformidade contratual, impactando diretamente a execução da solução.	Solicitar a identificação do Data Center utilizado e verificar a localização da infraestrutura apresentada.	Documento do provedor de hospedagem, painel de administração, certificado do Data Center ou declaração formal da licitante.
POC-003	3.1.3	O sistema deverá ser disponibilizado de forma 100% web, em ambiente virtual (nuvem) para utilização em computadores, tablets e smartphones, com interface responsiva e ajustável de acordo com o dispositivo utilizado. O acesso ao sistema deverá ser via internet e compatível com os principais navegadores existentes no momento, Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome, além de sistema Operacionais (inclusive softwares livres existentes no mercado);	RC	O acesso integral via navegador, em ambiente web responsivo e multiplataforma, representa característica central da solução pretendida, sem a qual o objeto não é atendido.	Acessar a plataforma por computador e, durante a demonstração, simular acesso em tablet e smartphone ou utilizar ferramenta de responsividade do navegador.	Demonstração prática em tempo real da plataforma em diferentes resoluções ou dispositivos.
POC-004	3.1.4	Acesso seguro: Servidor WEB com certificado de segurança SSL, que garanta a troca criptografada de dados entre usuários do sistema, com classificação “A” ou superior de acordo com teste realizado através do site: https://www.ssllabs.com/ssltest/;	RC	A utilização de SSL com nível elevado de segurança é indispensável para garantir confidencialidade, integridade e proteção dos dados trafegados.	Acessar a URL do ambiente de demonstração e verificar a existência de certificado SSL válido. Quando aplicável, realizar consulta pública do domínio no SSL Labs.	Exibição do certificado digital do site e relatório da ferramenta de validação ou evidência equivalente.
POC-005	3.1.5	Para inserção de informações na plataforma é necessária a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs, o qual aplica ferramentas que demandam prova de que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens (captcha);	FR	O captcha constitui mecanismo complementar de proteção contra abuso automatizado, agregando segurança sem comprometer isoladamente a finalidade principal da solução.	Realizar cadastro, protocolo ou outra operação externa prevista pela solução e verificar a existência de mecanismo antirobô.	Demonstração prática da funcionalidade durante o cadastro ou envio de informações.
POC-006	3.1.6	A Contratada deverá adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acesso não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito;	RC	A proteção de dados pessoais e o atendimento às exigências de segurança da informação e LGPD são requisitos indispensáveis ao funcionamento da plataforma.	Solicitar demonstração dos mecanismos de segurança disponíveis na plataforma, incluindo controle de acesso, proteção de dados e registros de auditoria.	Demonstração do sistema, documentação técnica, política de segurança ou relatório de conformidade apresentado pela licitante.
POC-007	3.1.7	A plataforma deverá permitir a integração com outros sistemas através de API REST, devendo a contratada fornecer toda a documentação necessária;	RC	A integração via API REST é fundamental para interoperabilidade com sistemas institucionais e para a evolução tecnológica da solução.	Solicitar acesso à documentação da API ou demonstração de integração utilizando recurso disponível na solução.	Demonstração da documentação técnica da API e, preferencialmente, execução de consulta ou integração de teste.
POC-008	3.1.8	Sistema de notificação de e-mail, com encriptação TLS e autenticação nos padrões SPF e DKIM, além de envio dos e-mails por meio de IP dedicado e controle de reputação e, ainda, possibilitar a notificação através de SMS;	RC	O mecanismo de notificação segura por e-mail e SMS impacta diretamente a comunicação processual e a rastreabilidade das interações da plataforma.	Demonstrar a configuração dos serviços de notificação da plataforma e realizar o envio de uma mensagem de teste.	Demonstração da configuração do serviço e envio bem-sucedido de notificação de teste.
POC-009	3.1.8.1	A certificação dos atos produzidos pelos usuários no sistema utilizado para a gerência dos processos digitais se dará nos termos do que dispõe o art. 10, § 1º ou 2º da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.	RC	O atendimento à MP 2.200-2/2001 é requisito legal indispensável para validade dos atos eletrônicos produzidos no sistema.	Criar ou apresentar documento eletrônico assinado dentro da plataforma e demonstrar o método de certificação adotado.	Demonstração prática da assinatura e validação do documento emitido pelo sistema.
3.2 – ACESSO INTERNO						
POC-010	3.2.1	Os usuários internos já pertencentes a estrutura da Câmara Municipal, sendo no momento 12 Servidores, 9 Vereadores e 10 estagiários, bem como, todos os demais que vierem a ser nomeados durante a vigência do contrato, sem limites para criação e edição de cadastros, terão acesso a plataforma mediante cadastro único e seguro realizado pelo usuário administrador, através de dados (nome, endereço, CPF, matrícula, e-mail individual) de forma que seja possível verificar o identificador do usuário, autorizações de acesso, credenciais de autenticação, sendo apenas um usuário por CPF;	RC	O cadastro seguro e individualizado dos usuários internos constitui requisito essencial de autenticação e rastreabilidade.	Cadastrar usuário interno informando os dados exigidos pelo TR e tentar cadastrar outro usuário utilizando o mesmo CPF.	Demonstração do cadastro realizado e mensagem de bloqueio para CPF já utilizado.
POC-011	3.2.2	O usuário Administrador tem acesso a todas as funcionalidades da plataforma e tem possibilidade de cadastrar setores e usuários em toda a organização;	RC	O perfil administrador é indispensável para gestão da plataforma e governança dos acessos institucionais.	Acessar a plataforma com perfil Administrador e demonstrar as funções de cadastro de usuários e setores.	Demonstração prática das permissões do perfil Administrador.
POC-012	3.2.3	O sistema deverá disponibilizar opções para recuperação/redefinição de senha por meio de:	RC	A recuperação de senha é requisito básico de continuidade operacional e segurança de acesso dos usuários.	Solicitar recuperação de senha de um usuário previamente cadastrado.	Demonstração da rotina de recuperação de senha.
POC-013	3.2.3.1	Formulário remetido ao e-mail previamente cadastrado;	RC	A redefinição de senha por e-mail constitui mecanismo essencial para manutenção do acesso legítimo à plataforma.	Executar recuperação de senha por e-mail.	Exibição do e-mail recebido e da tela de redefinição.
POC-014	3.2.3.2	Mensagem de texto (SMS) com código;	FR	O envio de código por SMS representa mecanismo adicional de conveniência e segurança, mas não é o único meio de recuperação previsto.	Executar recuperação de senha por SMS.	Exibição da mensagem recebida e da validação efetuada.
POC-015	3.2.4	Possibilitar o acesso à plataforma através de assinatura eletrônica qualificada, qual seja Certificado Digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ), aderente ao Art. 4º III, da Lei nº 14.063/2020 c/c Medida provisória nº 2.200-2/001;	RC	O acesso por certificado ICP-Brasil é requisito legal e de autenticação forte para atos que exijam elevada confiabilidade jurídica.	Realizar acesso utilizando certificado digital ICP-Brasil.	Demonstração do login realizado com certificado digital.

Item da Matriz	Referência TR	Requisito (texto do TR)	Classificação e Justificativa		Procedimento de teste	Forma de Comprovação
POC-016	3.2.5	Possibilitar o acesso através da plataforma “gov.br” (Governo Federal)	FR	A autenticação via gov.br representa mecanismo relevante de integração com identidade digital do cidadão, porém sua ausência isolada não inviabiliza a operação do sistema, que continua permitindo autenticação por login/senha e certificado ICP-Brasil.	Realizar autenticação utilizando conta Gov.br.	Demonstração prática do fluxo de autenticação.
POC-017	3.2.6	O cadastro do usuário conterà as informações: nome, cargo, função, matrícula, CPF, sexo, data de nascimento, senha (de uso pessoal) e foto com possibilidade de alteração dos dados a qualquer momento, inclusive senha;	RC	O cadastro completo do usuário é necessário para identificação funcional, controle de acessos e auditoria.	Abrir o cadastro de um usuário e verificar os campos previstos no requisito. Alterar dados e senha.	Demonstração das telas de cadastro e edição dos dados.
POC-018	3.2.7	Possibilitar a customização de quais usuários ou setores acessam quais módulos, existindo a possibilidade de restringir ainda os atos de abertura de documento ou movimentação;	RC	O controle granular de acesso é essencial para segurança da informação e segregação de funções.	Configurar permissões diferentes para usuários ou setores e testar o acesso aos módulos.	Demonstração prática das restrições e liberações de acesso.
POC-019	3.2.7.1	O usuário Administrador poderá customizar o cadastro do usuário e alterar o setor que o usuário trabalha;	RC	A gestão administrativa dos usuários e lotações é necessária para refletir a estrutura organizacional da Câmara.	Alterar o setor de lotação de um usuário através do perfil Administrador.	Demonstração da alteração realizada.
POC-020	3.2.7.2	Os setores serão configuráveis;	RC	A configuração dos setores é elemento estrutural da tramitação documental e dos fluxos internos.	Criar, editar e parametrizar setores na plataforma.	Demonstração do cadastro e edição dos setores.
POC-021	3.2.7.3	Os cadastros não poderão ser excluídos, para que preserve o histórico de todos os usuários do sistema;	RC	A preservação histórica dos usuários garante rastreabilidade e integridade das evidências administrativas.	Tentar excluir um usuário já cadastrado ou verificar o histórico de usuários inativos.	Demonstração do comportamento da plataforma.
POC-022	3.2.8	Possibilitar a parametrização de permissão de acesso de setores a determinados módulos, bem como de restrição de procedimentos de abertura e tramitação de documentos (adicionar, alterar, excluir, acesso leitura);	RC	O controle de permissões por módulo e operação é indispensável para segurança e governança documental.	Configurar permissões de setor para determinado módulo e testar as operações disponíveis.	Demonstração das restrições configuradas.
POC-023	3.2.9	Os usuários terão níveis de acesso, dos quais poderão por exemplo cadastrar novos usuários, movimentar documentos no setor, ou somente visualizar os movimentos do setor atual, sendo o Administrador o último nível de acesso;	RC	A definição de níveis hierárquicos de acesso é requisito essencial para administração da plataforma.	Criar usuários com diferentes níveis de acesso e testar as funções disponíveis para cada perfil.	Demonstração comparativa entre os perfis cadastrados.
POC-024	3.2.10	O sistema deverá possibilitar a configuração, pelo servidor habilitado, do período em que estiver de férias ou afastado do trabalho por motivos de licença maternidade, licença paternidade, dentre outros	FR	O controle de férias e afastamentos auxilia a gestão operacional dos fluxos, mas não compromete a segurança, rastreabilidade ou a funcionalidade essencial da solução.	Configurar período de férias ou afastamento para um usuário.	Demonstração do cadastro do afastamento.
POC-025	3.2.11	Possibilitar a consulta, pelo servidor habilitado, de todo o seu histórico de mudança na plataforma, desde o cadastro, incluindo informações de cada ocorrência, tais como nome, setor, data, hora, setor principal e identificação de quem realizou a alteração;	RC	O histórico de alterações do usuário é indispensável para auditoria e rastreamento de ações administrativas.	Consultar o histórico de alterações de um usuário previamente modificado.	Exibição do histórico registrado.
POC-026	3.2.12	O sistema deverá prever integração automática entre as respostas enviadas por e-mail e a plataforma, de modo que aquelas incorporem imediatamente o documento em formato de despacho;	RC	A integração automática entre e-mail e sistema é componente relevante do fluxo documental eletrônico previsto no objeto.	Enviar resposta para um documento por e-mail e verificar a integração automática com a plataforma.	Demonstração prática da integração e do registro gerado.
POC-027	3.2.13	Cadastro de servidor habilitado definido como Auditor, circunstância que lhe permitirá acesso para consulta e interação em todos os documentos e setores;	FR	O perfil específico de Auditor amplia as capacidades de fiscalização, porém funções equivalentes podem ser exercidas por perfis administrativos sem comprometer o objeto principal.	Criar usuário com perfil Auditor e acessar documentos e setores distintos.	Demonstração das permissões disponíveis ao usuário Auditor.
3.3 – ACESSO EXTERNO						
POC-028	3.3.1	A plataforma deverá possibilitar o cadastro de usuários externos ilimitados, com login por e-mail e senha, certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF e E-CNPJ), ou via integração com rede social certificada;	RC	O cadastro ilimitado de usuários externos é requisito essencial para atendimento ao público e tramitação externa.	Realizar cadastro de usuário externo utilizando login e senha e demonstrar as opções de autenticação disponíveis (certificado digital e demais integrações previstas).	Demonstração prática do cadastro e das opções de autenticação disponíveis.
POC-029	3.3.1.1	Cadastro de contatos/pessoas externas que também poderão interagir na ferramenta via acesso a plataforma (parte externa) ou por meio de integração de e-mail;	RC	O cadastro de contatos externos é fundamental para comunicação institucional e intercâmbio documental.	Cadastrar contato externo e realizar interação por meio da plataforma ou integração por e-mail.	Exibição do cadastro e da interação realizada.
POC-030	3.3.1.2	Possibilitar que o usuário externo atualize seus dados, registre novas demandas, bem como acompanhe o progresso e a resolução de demandas precedentes;	RC	O acompanhamento das demandas pelo cidadão é elemento central da transparência e do atendimento digital.	Acessar a área externa como usuário cadastrado, alterar dados pessoais, registrar demanda e consultar andamento.	Demonstração prática das funcionalidades.
POC-031	3.3.1.3	Possibilitar ao usuário externo acessar a caixa de entrada pessoal, onde estarão reunidos todos os documentos dos quais é requerente ou destinatário;	FR	A caixa pessoal do usuário externo melhora a experiência de uso, mas o acompanhamento dos documentos continua possível por protocolos, códigos externos e QR Code.	Acessar a área do usuário externo e consultar os documentos vinculados ao seu cadastro.	Demonstração da tela da caixa de entrada externa.
POC-032	3.3.1.4	As pessoas externas à Organização (clientes, fornecedores, pessoas físicas) podem se cadastrar no sistema de atendimento preenchendo um formulário com dados pessoais;	RC	O cadastro de pessoas físicas e jurídicas externas é indispensável para operação dos módulos de atendimento.	Realizar cadastro de pessoa física ou jurídica por formulário externo.	Demonstração do formulário e do cadastro concluído.
POC-033	3.3.1.5	Mediante cadastro, o usuário externo terá acesso a áreas específicas para:	RC	A disponibilização das áreas especializadas constitui requisito estrutural do acesso externo.	Acessar o portal externo autenticado e demonstrar as áreas de serviços disponibilizadas ao usuário.	Demonstração navegando pelas áreas disponíveis.
POC-034	3.3.1.5.1	Abertura de Atendimento (protocolo), atualização e acompanhamento do mesmo;	RC	A abertura e acompanhamento de protocolos representa funcionalidade essencial da contratação.	Abrir um protocolo externo e acompanhar sua movimentação.	Demonstração da abertura e consulta do protocolo.

Item da Matriz	Referência TR	Requisito (texto do TR)	Classificação e Justificativa		Procedimento de teste	Forma de Comprovação
POC-035	3.3.1.5.2	Consulta de autenticidade de ofícios recebidos;	RC	A verificação de autenticidade de documentos oficiais é requisito de segurança, transparência e validade documental.	Consultar a autenticidade de um ofício emitido pela plataforma.	Demonstração da consulta realizada com documento de teste.
POC-036	3.3.1.5.3	Consulta, acompanhamento e atualização de documentos;	RC	A consulta e atualização de documentos compõem a funcionalidade principal de gestão documental eletrônica.	Localizar documento previamente cadastrado e realizar consulta e acompanhamento.	Demonstração prática da consulta documental.
POC-037	3.3.1.5.4	Anexar novos arquivos e informações de forma facilitada;	RC	A anexação de documentos complementares é necessária para instrução adequada dos processos eletrônicos.	Anexar novo arquivo em documento ou solicitação já existente.	Demonstração do envio e registro do anexo.
POC-038	3.3.1.5.5	Reclamações, sugestões entre outros serviços pré-determinados pela entidade ou setor;	RC	O registro de reclamações, solicitações e sugestões integra os objetivos de atendimento ao cidadão previstos no TR.	Registrar uma reclamação, sugestão ou solicitação de serviço pelo ambiente externo.	Demonstração do cadastro da manifestação.
POC-039	3.3.1.6	O sistema deverá possibilitar aos usuários externos o acesso a documentos por meio de chave pública, além de possibilitar a leitura de QR Code;	RC	O acesso mediante chave pública e QR Code garante consulta segura e rastreável de documentos externos.	Gerar documento com chave pública e realizar consulta por QR Code ou código externo.	Demonstração do acesso utilizando chave pública e leitura do QR Code.
3.4 – CADASTROS GERAIS						
POC-040	3.4.1	Setores:	RC	O cadastro de setores constitui elemento estrutural indispensável para organização dos fluxos, permissões e tramitações da solução.	Acessar cadastro de setores.	Tela de cadastro de setores.
POC-041	3.4.1.1	Nome do setor;	RC	Elemento mínimo indispensável para identificação e organização da estrutura administrativa do sistema.	Criar setor informando nome.	Registro do setor criado.
POC-042	3.4.1.2	Status (ativo e inativo);	FR	Recurso administrativo de gestão que não compromete isoladamente a finalidade essencial da solução.	Alterar status do setor.	Tela de edição do cadastro.
POC-043	3.4.1.3	Configuração de envio de e-mails, com segurança SSL e autenticação;	RC	Requisito necessário para operação das notificações e comunicações institucionais previstas no TR.	Configurar envio de e-mail do setor.	Tela de configuração e teste de envio.
POC-044	3.4.1.4	Configuração de envio, por SMS parametrizado por setor.	FR	Funcionalidade complementar que amplia os canais de comunicação sem comprometer o funcionamento principal do sistema.	Configurar SMS para setor.	Tela de configuração.
POC-045	3.4.2	Entidades:	RC	Componente estrutural da organização institucional e da gestão do ambiente de trabalho.	Acessar cadastro de entidades.	Tela do cadastro.
POC-046	3.4.2.1	Cadastro completo da Entidade (endereço completo, e-mail, logomarca, CNPJ);	FR	Informação cadastral importante para administração da solução, mas não essencial à sua operação.	Incluir entidade com dados completos.	Registro da entidade criada.
POC-047	3.4.2.2	Seleção de setores da organização;	RC	Necessária para estruturar permissões, fluxos e relacionamento organizacional da plataforma.	Vincular setores à entidade.	Tela de vinculação.
POC-048	3.4.2.3	Configuração de envio de e-mails, com segurança SSL e autenticação;	RC	Necessária para envio de comunicações oficiais e notificações automatizadas da solução.	Configurar e-mail da entidade.	Tela de configuração e teste.
POC-049	3.4.2.4	Configuração de envio por SMS.	FR	Canal complementar de comunicação institucional.	Configurar SMS da entidade.	Tela de configuração.
POC-050	3.4.3	Tipo de pessoas:	RC	Necessário para classificação e gerenciamento dos usuários e participantes dos processos.	Acessar cadastro de tipos de pessoa.	Tela de cadastro.
POC-051	3.4.3.1	Descrição;	RC	Componente da estrutura de classificação utilizada pelo sistema para diferenciar perfis e regras de negócio.	Criar tipo de pessoa com descrição.	Cadastro criado.
POC-052	3.4.3.2	Escopo (usuário interno ou externo).	RC	Impacta diretamente controle de acesso, permissões e segurança da informação.	Definir escopo interno ou externo.	Cadastro configurado.
POC-053	3.4.4	Cadastro de pessoas:	RC	Funcionalidade essencial para identificação dos participantes dos processos.	Realizar cadastro de pessoa.	Registro cadastrado.
POC-054	3.4.4.1	Nome;	RC	Informação mínima necessária para identificação dos usuários e interessados.	Informar nome da pessoa.	Tela de consulta.
POC-055	3.4.4.2	Endereço completo;	FR	Dado complementar cadastral que não interfere diretamente na operação principal da solução.	Informar endereço completo.	Cadastro salvo.
POC-056	3.4.4.3	Telefone;	FR	Informação complementar de contato, sem impacto direto na funcionalidade essencial do sistema.	Informar telefone.	Consulta do cadastro.
POC-057	3.4.4.4	E-mail;	RC	Meio principal de autenticação, comunicação e notificações previsto no TR.	Informar e-mail.	Consulta do cadastro.
POC-058	3.4.4.5	Tipo de Pessoa (física/jurídica);	RC	Informação necessária para classificação dos participantes dos processos.	Definir pessoa física ou jurídica.	Cadastro salvo.
POC-059	3.4.4.6	CNPJ/CPF e IR/RG;	RC	Informação indispensável para identificação inequívoca e validade administrativa dos cadastros.	Informar CPF/CNPJ e RG/IE.	Consulta do cadastro.
POC-060	3.4.4.7	Status (ativo e inativo);	FR	Recurso administrativo que não compromete isoladamente a finalidade do sistema.	Alterar status da pessoa.	Tela de edição.
POC-061	3.4.4.8	Seleção de entidades e setores que possa ser administrador;	RC	Impacta diretamente a governança, controle e administração da plataforma.	Definir entidade/setor administrável.	Consulta do cadastro.
POC-062	3.4.4.9	Enquadramento da pessoa (fornecedor, requerente, usuário).	FR	Classificação auxiliar utilizada para organização e relatórios.	Definir enquadramento da pessoa.	Tela de cadastro.

Item da Matriz	Referência TR	Requisito (texto do TR)	Classificação e Justificativa		Procedimento de teste	Forma de Comprovação
POC-063	3.4.5	Cadastro de Checklist de Anexos:	FR	Ferramenta de apoio à gestão documental e padronização de processos.	Criar checklist de anexos.	Tela do checklist.
POC-064	3.4.5.1	Descrição do documento;	FR	Informação complementar utilizada para organização do checklist.	Informar descrição do documento.	Cadastro salvo.
POC-065	3.4.5.2	Um ou mais detalhes;	FR	Recurso de apoio para melhor definição dos anexos exigidos.	Incluir detalhamento no checklist.	Registro criado.
POC-066	3.4.5.3	Obrigatoriedade ou não do anexo;	RC	Requisito que assegura conformidade processual e integridade documental.	Configurar obrigatoriedade de anexo.	Demonstração da validação.
POC-067	3.4.5.4	Classificação, pré-cadastrados pela organização;	FR	Recurso organizacional voltado à padronização dos anexos.	Definir classificação do checklist.	Cadastro salvo.
POC-068	3.4.5.5	Exigência de formato específico (xls, pdf, jpg, jpeg, txf, docx, png, xlsx, tiff, xml).	FR	Controle administrativo que auxilia a gestão documental sem afetar a finalidade essencial.	Definir formato obrigatório de arquivo.	Teste de envio.
POC-069	3.4.6	Cadastro de Fluxo de trabalho:	RC	Elemento central do gerenciamento eletrônico dos processos.	Criar fluxo de trabalho.	Tela do fluxo criado.
POC-070	3.4.6.1	Descrição da etapa de trabalho;	FR	Informação descritiva que melhora entendimento do fluxo sem interferir em sua execução.	Definir descrição da etapa.	Consulta do fluxo.
POC-071	3.4.6.2	Painel de manutenção do fluxo com base em organograma que permita inserir, alterar, excluir etapas do fluxo bem como selecionar o tipo de formulário por etapa da ação, definindo se na etapa selecionada é possível cancelar a ação, enviar e-mail e outros meio de comunicação, com avisos de atraso e entrega de novas etapas das ações;	RC	Funcionalidade essencial para criação, alteração e controle dos workflows institucionais.	Editar fluxo e criar etapas.	Demonstração prática.
POC-072	3.4.6.3	Possibilidade de copiar um fluxo existente para um novo fluxo, herdando todas as características do fluxo existente, e possibilitando alterações, como exclusões ou inserções;	FR	Recurso de produtividade que facilita parametrização, mas não é indispensável.	Copiar fluxo existente.	Comparação entre fluxos.
POC-073	3.4.6.4	Possibilitar definir interação com entidade ou usuários externos;	RC	Requisito diretamente relacionado ao atendimento ao cidadão e à tramitação eletrônica externa.	Configurar participação de usuário externo.	Demonstração da configuração.
POC-074	3.4.6.5	Detalhamento de casa etapa, possibilitando definir descrição, setor, formulário, checklist de documentos;	RC	Necessário para execução adequada dos fluxos processuais.	Parametrizar setor, formulário e checklist da etapa.	Tela de parametrização.
POC-075	3.4.6.6	Possibilitar inserir prazos de conclusão para processos;	RC	Funcionalidade indispensável para controle da tramitação e gestão dos processos.	Inserir prazo em etapa do fluxo.	Consulta do fluxo configurado.
POC-076	3.4.6.7	Disponibilidade de configurar o fluxo para enviar de um setor para vários setores ao mesmo tempo, e permissão de inclusão/alteração de pessoas, no momento da conclusão da etapa de ação.	RC	Permite modelagem completa dos fluxos institucionais previstos pelo TR, sendo parte relevante do mecanismo de workflow.	Configurar envio simultâneo para múltiplos setores.	Demonstração prática da tramitação.
3.5 – ESTRUTURA DAS INFORMAÇÕES DA PLATAFORMA						
POC-077	3.5.1	A plataforma deverá ser organizada hierarquicamente por setores e subsetores, de acordo com a Organização Setorial da Câmara Municipal de Medianeira, possibilitando a edição de organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários presentes no sistema.	RC	A estrutura hierárquica por setores e subsetores é requisito fundamental para organização administrativa, distribuição de responsabilidades e tramitação documental.	Cadastrar setores e subsetores, gerar o organograma e realizar alterações na estrutura organizacional.	Demonstração do organograma antes e após inclusão, alteração ou reorganização de setores.
POC-078	3.5.2	As demandas tramitarão entre todos os setores envolvidos, ou seja, cada setor envolvido pode realizar movimentações, encaminhar, definir um estágio de andamento bem como marcar unitariamente como resolvido, não alterando a situação geral do documento, o qual só restará resolvido após arquivamento.	RC	A tramitação entre setores constitui elemento central do gerenciamento eletrônico de processos e documentos.	Criar uma demanda, encaminhá-la entre dois ou mais setores, registrar movimentações e alterar o status de resolução em cada etapa.	Exibição do histórico completo de tramitação da demanda.
POC-079	3.5.3	Todo documento pode ser rastreado e acessado 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 entrega de chave pública (código) para consulta:	RC	O rastreamento por número, código ou QR Code garante rastreabilidade, localização e controle dos documentos.	Gerar um documento e realizar consultas utilizando número do documento, código de acesso e QR Code.	Demonstração das consultas realizadas e do documento retornado.
POC-080	3.5.4	Todos os acessos e movimentações são registrados e ficam disponíveis a listagem de quem visualizou, de qual setor e quando, proporcionando transparência no trabalho que está sendo desenvolvido;	RC	O registro dos acessos e movimentações é indispensável para auditoria, transparência e responsabilização das ações realizadas no sistema.	Realizar acessos e movimentações utilizando usuários distintos e consultar os registros gerados.	Exibição da trilha de auditoria ou histórico do documento.
POC-081	3.5.5	Cada setor da organização deve possuir uma caixa de entrada de documentos, onde todos os documentos recebidos ficarão disponíveis para os usuários internos vinculados;	RC	A caixa de entrada dos setores constitui componente essencial para recebimento e tratamento das demandas eletrônicas.	Encaminhar documentos para determinado setor e acessar a respectiva caixa de entrada.	Demonstração da caixa de entrada contendo os documentos encaminhados.
POC-082	3.5.5.1	Os documentos presentes na caixa de entrada terão a informação do usuário o departamento que encaminhou, data do encaminhamento e a última movimentação, bem como se já foi aberto pelo usuário ou por outros usuários do setor;	FR	Informações de remetente, data e última movimentação ampliam o controle operacional, mas não afetam a funcionalidade essencial da solução.	Encaminhar documento entre setores e visualizar seu registro na caixa de entrada do setor destinatário.	Exibição da listagem dos documentos recebidos.
POC-083	3.5.5.2	A caixa de entrada deve permitir o filtro de documentos encaminhados, bem como conter a identificação visual do status de leitura da caixa de entrada do setor demonstrando quando cada documento ainda não foi lido por qualquer usuário do setor, quando ainda não foi lido pelo próprio usuário ou quando já foi lido pelo usuário;	FR	Filtros e indicativos de leitura aumentam a produtividade e usabilidade, sem impactar diretamente a tramitação dos documentos.	Realizar a leitura de documentos com usuários distintos e utilizar os filtros disponíveis na caixa de entrada.	Demonstração dos indicadores visuais e dos filtros em funcionamento.
POC-084	3.5.5.3	A plataforma deverá possibilitar a pesquisa de documentos encaminhados ao setor ou pelo setor, através de busca geral avançada do assunto do documento, termos utilizados no mesmo, situação, período de emissão, emissor e destinatário.	RC	A pesquisa avançada é fundamental para recuperação das informações e gestão eficiente do acervo documental eletrônico.	Executar pesquisas utilizando assunto, palavras-chave, situação, período, emissor e destinatário.	Demonstração das pesquisas realizadas e dos resultados obtidos.
3.6 – ESTRUTURA DOS DOCUMENTOS/MÓDULOS						

Item da Matriz	Referência TR	Requisito (texto do TR)	Classificação e Justificativa		Procedimento de teste	Forma de Comprovação
POC-085	3.6.1	O recurso de fluxo de trabalho da plataforma deve permitir que os fluxos de trabalho pré-programados sejam definidos, alterados e mantidos exclusivamente por usuário autorizado, de forma que retrate a realidade documental da organização;	RC	O controle dos fluxos de trabalho por usuários autorizados é essencial para governança e segurança da tramitação.	Criar ou editar fluxo de trabalho utilizando usuário autorizado e tentar realizar a mesma operação com usuário sem permissão.	Demonstração das permissões de acesso e da tentativa de alteração por perfis distintos.
POC-086	3.6.2	O sistema de gestão de documentos online é destinado ao controle e gerenciamento de processos eletrônicos, com base em parâmetros definidos por organograma elaborado pela entidade;	RC	Representa a finalidade principal da solução de gestão eletrônica de documentos e processos.	Criar processo eletrônico utilizando organograma previamente configurado.	Demonstração da abertura e tramitação do processo.
POC-087	3.6.3	Os módulos poderão ser acessados por usuários internos e externos, quando devidamente autorizados;	RC	O acesso controlado de usuários internos e externos é requisito fundamental da operação da plataforma.	Acessar módulo com usuário interno e externo devidamente autorizados.	Demonstração dos acessos realizados.
POC-088	3.6.4	Todos os módulos deverão utilizar o sistema de notificação (e-mail, SMS);	RC	O sistema de notificações é indispensável para comunicação e acompanhamento das tramitações.	Realizar movimentação em diferentes módulos gerando notificações.	Demonstração do recebimento da notificação.
POC-089	3.6.5	Os módulos podem ser restritos a setores ou perfis de usuários específicos, conforme definição e organização dos setores da Câmara Municipal;	RC	Garante segregação de funções e controle de acesso aos módulos.	Configurar restrição de módulo para determinado setor ou perfil e tentar acesso indevido.	Demonstração do bloqueio e da liberação de acesso.
POC-090	3.6.6	O acesso a consulta e criação de documentos de todos os módulos, quando disponíveis ao usuário, estarão disponíveis na mesma interface, através do menu de opções;	FR	Recurso de usabilidade que simplifica a navegação sem comprometer a finalidade essencial do sistema.	Acessar a interface principal e localizar opções de consulta e criação de documentos.	Navegação pela plataforma durante a demonstração.
POC-091	3.6.7	Cada módulos deverá ter uma contagem sequencial própria na medida em que forem gerados;	RC	A numeração sequencial garante identificação única e rastreabilidade documental.	Criar documentos em módulos distintos e verificar a numeração gerada.	Demonstração dos documentos criados.
POC-092	3.6.8	Os despachos, documentos e notificações deverão ser exibidos cronologicamente de forma que fique claro a situação da demanda: usuário que leu, departamento em que se encontra, se está em aberto, resolvido, encaminhado;	RC	A exibição cronológica das movimentações é indispensável para acompanhamento e auditoria dos processos.	Tramitar documento entre setores e consultar o histórico apresentado.	Exibição da linha cronológica do documento.
POC-093	3.6.9	A plataforma deverá notificar quando houver falha na entrega de qualquer notificação, informando o motivo da falha;	FR	Melhora a gestão das comunicações, mas não interfere diretamente na tramitação documental.	Simular falha de entrega de notificação ou demonstrar ocorrência previamente registrada.	Demonstração do registro de erro ou relatório correspondente.
POC-094	3.6.9.1	A plataforma também deverá fazer o registro e exibir junto a notificação se a demanda acessada externamente foi visualizada;	FR	Amplia o controle sobre comunicações externas, sem afetar o funcionamento principal da solução.	Enviar documento para acesso externo e registrar sua visualização.	Exibição do histórico de acesso da notificação.
POC-095	3.6.10	Parâmetros de arquivos: Possibilidade de inserção de qualquer extensão de arquivos (xls, pdf, jpg, jpeg, docx, png, xlsx, tiff, xml) bem como possibilitar o cadastro de nova extensão de documento não citado nessa lista;	RC	Garante flexibilidade documental compatível com a diversidade de documentos administrativos.	Anexar arquivos em diferentes formatos e testar inclusão de nova extensão permitida.	Demonstração prática do envio dos arquivos.
POC-096	3.6.11	Prazos: A plataforma deverá possibilitar a criação de prazos nos documentos encaminhados entre setores, podendo ainda editar, excluir ou marcar prazos como realizados, devendo ainda realizar a notificação ao usuário pelo esaurimento;	RC	O controle de prazos é requisito essencial para gestão de processos administrativos.	Criar prazo em documento, alterar, concluir e consultar notificações.	Demonstração do prazo criado e da notificação correspondente.
POC-097	3.6.12	Fazes do Processo: Possibilitar a visualização dos processos e seu respectivo status (em andamento, concluído, cancelado) em abas separadas;	FR	Funcionalidade voltada à organização visual e gerenciamento operacional.	Criar processos em situações distintas e consultar as abas de status.	Exibição das telas de consulta.
POC-098	3.6.13	Registro de Leitura: Os registros de acesso a cada documento ou demanda, de usuários internos ou externos, deverão ser registrados automaticamente e exibido no próprio documento;	RC	O registro de leitura é requisito de auditoria e rastreabilidade.	Acessar documento com diferentes usuários e consultar os registros gerados.	Demonstração da trilha de leitura do documento.
POC-099	3.6.14	Verificação de Documentos: Os documentos emitidos e assinados digitalmente devem possibilitar a verificação da validade das assinaturas, bem como o conteúdo do documento original;	RC	A validação das assinaturas digitais é indispensável para integridade e autenticidade documental.	Assinar documento eletronicamente e executar validação da assinatura.	Demonstração da assinatura e da verificação correspondente.
POC-100	3.6.15	Edição de textos: A plataforma deverá conter editor de texto para redação de documentos e interações diretamente no navegador, possibilitando a formatação de texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor e alinhamento do texto, inserção de tabelas, hyperlinks, também possibilitar a menção direta a outros documentos, módulos e usuários, contando ainda com corretor ortográfico, destacando palavras de acordo com a ortografia brasileira.	RC	A edição nativa de documentos é indispensável para a produção, tramitação e gestão eletrônica dos processos no próprio sistema, sendo elemento essencial ao funcionamento da solução de gestão documental.	Criar documento utilizando o editor interno, aplicando formatação, tabela, hyperlink e menção.	Demonstração prática da edição e salvamento do documento.
3.7 – INCLUSÃO DE NOVOS PROCESSOS						
POC-101	3.7.1	A plataforma deve possibilitar a emissão de novos processos/documentos, observando os seguintes requisitos:	RC	Constitui o núcleo funcional do módulo de processos.	Iniciar a abertura de um novo processo/documento na plataforma.	Demonstração da tela de abertura do processo.
POC-102	3.7.2	Título processo/documento;	RC	Elemento mínimo de identificação dos processos.	Preencher o campo título durante a abertura do processo.	Exibição do processo criado.
POC-103	3.7.3	Descrição do processo;	RC	Necessária para contextualização e instrução documental.	Informar a descrição do processo durante o cadastro.	Consulta do processo criado.
POC-104	3.7.4	Fluxo de trabalho/Tipo de processo	RC	Define a tramitação e o comportamento do processo.	Selecionar tipo de processo ou fluxo de trabalho na abertura.	Demonstração da configuração aplicada.
POC-105	3.7.5	Requerente;	RC	Identificação do interessado é indispensável.	Informar e vincular um requerente ao processo.	Consulta dos dados do processo.
POC-106	3.7.6	Observações;	FR	Informação complementar.	Inserir observações durante a abertura do processo.	Exibição das observações cadastradas.
POC-107	3.7.7	Formulários específicos das etapas (conforme determinado no fluxo de trabalho, exibir o formulário com campos parametrizados, conforme necessidade;	FR	Flexibiliza o processo, mas não é indispensável para sua existência.	Criar processo vinculado a fluxo com formulário parametrizado.	Demonstração do formulário carregado.
POC-108	3.7.8	Inclusão de documentos;	RC	Essencial para instrução processual.	Incluir documentos no processo durante sua criação.	Exibição dos documentos anexados.
POC-109	3.7.8.1	Upload de arquivos (selecionando um ou mais documentos ao mesmo tempo)	RC	funcionalidade de upload de documentos é necessária para a adequada instrução dos processos eletrônicos.	Realizar upload simultâneo de múltiplos arquivos.	Demonstração prática do carregamento dos arquivos.
POC-110	3.7.8.2	Descrição e classificação do documento;	FR	Auxilia organização documental.	Informar descrição e classificação para documento anexado.	Consulta do documento anexado.

Item da Matriz	Referência TR	Requisito (texto do TR)	Classificação e Justificativa		Procedimento de teste	Forma de Comprovação
POC-111	3.7.8.3	Data do envio;	RC	Informação essencial para rastreabilidade processual.	Verificar registro da data de envio dos documentos anexados.	Exibição dos metadados do documento.
POC-112	3.7.8.4	Status (ativo ou inativo);	FR	Controle administrativo complementar.	Alterar o status de um documento para ativo e inativo.	Demonstração da alteração realizada.
POC-113	3.7.8.5	Uma ou mais observações com opção de recusa no documento;	FR	Funcionalidade operacional complementar.	Incluir observação em documento e registrar sua recusa.	Consulta do histórico do documento.
POC-114	3.7.8.6	Certificação digital do documento, com uma ou mais assinaturas digitais, podendo usar certificado e-CPF, e-CNPJ, nos padrões A1 e A3, também possibilidade de Assinatura Eletrônica.	RC	Requisito de autenticidade e validade documental.	Assinar eletronicamente documento com certificado digital ou assinatura eletrônica.	Demonstração da assinatura e validação correspondente.
POC-115	3.7.9	Devolução da etapa da ação com campo observações (motivo da devolução);	RC	Importante para rastreabilidade e correção do fluxo processual.	Devolver etapa do fluxo informando o motivo da devolução.	Consulta do histórico da tramitação.
POC-116	3.7.10	Possibilidade de configurar o processo no ato do envio para os setores e entidades ou pessoas internas/externas podendo selecionar uma ou mais pessoas/entidades e documentos a serem enviados de forma alternada possibilitando o envio de link para acesso aos documentos destes processos por e-mail e SMS de forma automática, gerando rastreabilidade deste processo quando acessado pelo usuário.	RC	Relacionado diretamente à tramitação eletrônica prevista no objeto.	Encaminhar processo para múltiplos destinatários internos e externos e compartilhar acesso por e-mail ou SMS.	Demonstração do envio e da rastreabilidade gerada.
POC-117	3.7.11	Visualização da etapa atual do processo;	RC	Necessária para controle e acompanhamento da tramitação.	Consultar processo em tramitação.	Exibição do painel ou andamento do processo.
POC-118	3.7.12	Histórico das etapas dos processos;	RC	Requisito essencial de rastreabilidade.	Consultar histórico completo das etapas do processo.	Demonstração do histórico do processo.
POC-119	3.7.13	Conclusão dos processos conforme fluxo final;	RC	Função indispensável para encerramento regular dos processos.	Finalizar processo ao atingir a última etapa do fluxo.	Demonstração da conclusão registrada.
POC-120	3.7.14	Estorno de conclusão dos processos;	FR	Recurso administrativo de correção.	Reabrir ou estornar processo previamente concluído.	Demonstração da alteração do status.
POC-121	3.7.15	Impressão do processo em PDF pesquisável, com possibilidade de seleção de documentos anexados no processo ou nas pastas e subpastas, gerando um relatório único com todas as informações e documentos anexados, convertidos automaticamente independentemente de sua extensão de arquivos, com assinaturas digitais ou Eletrônicos de cada documentos e QR-Code;	RC	Fundamental para preservação, auditoria e compartilhamento documental.	Gerar PDF consolidado contendo processo, anexos, assinaturas e QR Code.	Geração e visualização do PDF resultante.
POC-122	3.7.16	Assinatura Digital dos documentos das etapas do processo, com verificação de assinatura.	RC	Requisito de integridade, autenticidade e validade jurídica.	Assinar documento do processo e realizar a validação posterior da assinatura.	Demonstração da assinatura e da validação correspondente.
3.8 – ASSINATURA DIGITAL:						
POC-123	3.8.1	Assinatura Eletrônica Avançada a qual permite detectar se o documento foi alterado depois de ser assinado com a geração de certificado para cada usuário interno ou contato externo cadastrado na plataforma que tenha documento de identidade válida (CPF e CNPJ). Esse certificado é vinculado e comprovado pela plataforma através de certificados não emitidos pela ICP-Brasil ou outro meio de comprovante de autoria e da integridade de documentos em forma eletrônica.	RC	A assinatura eletrônica avançada é elemento essencial para garantir autoria, integridade e formalização dos documentos eletrônicos.	Criar documento e realizar assinatura eletrônica avançada utilizando usuário previamente cadastrado.	Demonstração da assinatura realizada e do documento assinado.
POC-124	3.8.2	Assinatura Eletrônica Qualificada a qual comprova a identidade do usuário e a integridade do documento assinado por meio de tecnologia que utiliza chaves criptográficas invioláveis (ICP-Brasil).	RC	A assinatura qualificada ICP-Brasil é requisito indispensável para atos que demandem validade jurídica plena.	Assinar documento utilizando certificado digital ICP-Brasil válido.	Demonstração da assinatura e validação do certificado utilizado.
POC-125	3.8.2.1	Para que a assinatura qualificada seja válida, ela precisa ter sido feita usando um certificado digital emitido por uma autoridade certificadora credenciada pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação ITI.	RC	O uso de certificado emitido por autoridade credenciada pelo ITI é exigência legal para validade da assinatura qualificada.	Utilizar certificado emitido por Autoridade Certificadora credenciada pelo ITI.	Demonstração da assinatura e exibição das informações do certificado.
POC-126	3.8.3	A plataforma deverá conter opção de verificação de assinatura. Autenticação no sistema de gerenciamento de documentos online, o visualizador do aplicativo deve mostrar informações que o documento foi assinado digitalmente, e mostrar no documento um link para visualização juntamente com o selo QR-Code com informações da validação;	RC	A verificação da assinatura e sua validação por QR Code garantem autenticidade, transparência e confiabilidade documental.	Assinar documento e realizar consulta de autenticidade por QR Code ou mecanismo de verificação disponibilizado.	Demonstração da validação do documento assinado.
POC-127	3.8.4	Deverá permitir assinar documentos sem limite de assinaturas;	FR	A ausência de assinaturas ilimitadas não compromete a funcionalidade essencial da assinatura eletrônica, representando requisito de capacidade operacional.	Incluir múltiplos signatários em um mesmo documento e coletar as assinaturas.	Demonstração do documento contendo múltiplas assinaturas.
POC-128	3.8.5	Possibilitar a assinatura de documentos com rastreabilidade de local de assinatura de documentos com data e hora nacional com identificação de chave criptografada. Como versão do navegador, coordenadas geográficas, versão do dispositivo, IP utilizado para assinatura e dados do signatário, como nome/razão social, CPF/CNPJ;	RC	A rastreabilidade das assinaturas é requisito de auditoria, segurança e responsabilização dos atos praticados.	Assinar documento e consultar os registros da operação.	Exibição do histórico de auditoria da assinatura.
POC-129	3.8.6	Possibilitar anexar uma assinatura eletrônica, ou o sistema criar assinatura eletrônica com os dados inseridos do signatário;	RC	A capacidade de criar ou vincular assinatura eletrônica é indispensável para utilização efetiva da funcionalidade de assinatura digital.	Criar ou cadastrar assinatura eletrônica para utilização no sistema.	Demonstração do cadastro e utilização da assinatura.
POC-130	3.8.7	Possibilitar realizar assinatura eletrônica em tempo real, assinando em papel de assinatura;	FR	A assinatura manuscrita em tela constitui mecanismo complementar de captura de assinatura, sem afetar a validade dos demais modelos de assinatura previstos no TR.	Realizar assinatura manuscrita em dispositivo compatível e aplicá-la ao documento.	Demonstração da assinatura aplicada ao documento.
3.9 – APLICATIVO MOBILE:						

Item da Matriz	Referência TR	Requisito (texto do TR)	Classificação e Justificativa		Procedimento de teste	Forma de Comprovação
POC-131	3.9.1	Possuir interface amigável, intuitiva e possuir todas as mensagens e tela do aplicativo em idioma português Brasil;	FR	Característica de usabilidade e experiência do usuário.	Instalar e acessar o aplicativo em dispositivo móvel compatível.	Demonstração do aplicativo em execução.
POC-132	3.9.2	Estar integrado ao software para gerenciamento eletrônico de processos, módulos e/ou documentos da organização;	RC	Sem integração o aplicativo perde sua finalidade funcional.	Realizar operação no aplicativo e verificar sincronização com a plataforma web.	Demonstração da atualização simultânea nos dois ambientes.
POC-133	3.9.3	Ser compatível com os sistemas operacionais iOS e Android;	RC	Requisito essencial para atender o universo de usuários previsto pelo TR.	Instalar e executar o aplicativo em dispositivos Android e iOS.	Demonstração em dispositivos ou emuladores compatíveis.
POC-134	3.9.4	Possuir funcionalidade para que os usuários possam assinar digital (ICP-Brasil) ou eletronicamente (login e senha) os processos e documentos do software para gerenciamento de processos eletrônicos;	RC	Viabiliza a execução de atos eletrônicos diretamente no ambiente móvel.	Assinar documento utilizando os recursos de assinatura disponíveis no aplicativo.	Demonstração da assinatura efetuada e do documento assinado.
POC-135	3.9.5	Possuir campo para pesquisa e consulta para acesso aos processos;	RC	Funcionalidade básica de acesso às informações processuais.	Pesquisar processo utilizando número, assunto ou palavra-chave.	Demonstração da consulta realizada.
POC-136	3.9.6	Possuir consulta para acesso aos processos por situação (aprovados, rejeitados, tramitando entre outros);	FR	Recurso adicional de filtragem e organização.	Aplicar filtros de situação em processos cadastrados.	Exibição dos resultados filtrados.
POC-137	3.9.7	Possuir funcionalidade para acessar o histórico para tramitação de cada processo consultado;	RC	Necessário para acompanhamento e rastreabilidade dos processos.	Consultar o andamento de um processo com movimentações registradas.	Demonstração da linha do tempo do processo.
POC-138	3.9.8	Possuir funcionalidade para acessar a íntegra dos processos;	RC	Funcionalidade central de consulta documental.	Abrir um processo e visualizar suas informações detalhadas.	Exibição das informações do processo.
POC-139	3.9.9	Possuir funcionalidade para acessar a íntegra dos processos seus anexos;	RC	Os anexos integram o conteúdo processual e sua ausência compromete a consulta completa.	Acessar os anexos vinculados a um processo pelo aplicativo.	Demonstração dos anexos disponíveis.
POC-140	3.9.10	Possuir funcionalidade para acompanhar a tramitação de determinados processos e receber notificações por e-mail a cada nova tramitação;	RC	Funcionalidade essencial do uso móvel voltado à tramitação processual.	Gerar movimentação em um processo e verificar os alertas enviados pelo aplicativo.	Demonstração da notificação recebida.
POC-141	3.9.11	Possuir funcionalidade para que o cidadão possa se cadastrar no aplicativo, com a finalidade de solicitar informação;	FR	Meio de acesso adicional; o cadastro também pode ocorrer por outros canais.	Realizar cadastro de cidadão diretamente pelo aplicativo.	Demonstração do cadastro concluído.
POC-142	3.9.12	Possuir funcionalidade para que o cidadão, mediante login e senha, solicite informações à contratante;	RC	Relaciona-se diretamente ao atendimento eletrônico previsto no objeto.	Registrar uma solicitação ou demanda por meio do aplicativo.	Demonstração do protocolo gerado.
POC-143	3.9.13	Possuir funcionalidade para que a cada nova tramitação de seu pedido de informação, seja enviada notificação por e-mail ao interessado (cidadão);	RC	Garante acompanhamento efetivo das demandas apresentadas.	Tramitar demanda cadastrada e verificar aviso ao cidadão.	Demonstração da notificação recebida.
POC-144	3.9.14	Possuir funcionalidade para que o cidadão receba a resposta ao seu pedido de informação por e-mail;	FR	Meio complementar de comunicação.	Responder uma solicitação e verificar o envio de comunicação ao cidadão.	Exibição do e-mail recebido.
POC-145	3.9.15	Possuir recursos para que o cidadão possa efetuar um elogio, sugestão, solicitação de serviços, denúncia entre outros;	RC	Vinculado às funcionalidades de ouvidoria e atendimento ao cidadão.	Registrar elogio, reclamação, sugestão ou denúncia pelo aplicativo.	Demonstração do protocolo ou manifestação criada.
POC-146	3.9.16	Possuir recursos para que o cidadão acompanhe, mediante login e senha, a tramitação dos protocolos, pedidos de informação e das demais interações disponíveis (elogio, sugestões, solicitação de serviços, denúncia etc.);	RC	Essencial para transparência e acompanhamento das demandas registradas.	Consultar o andamento de manifestação previamente registrada.	Demonstração da consulta realizada no aplicativo.
3.10 - Módulos e Funcionalidades						
3.11 – MEMORANDO						
POC-147	3.11.1	O sistema deverá permitir a troca de informações oficiais entre setores da organização, com numeração automática e sequencial;	RC	A comunicação oficial entre setores com numeração sequencial constitui a finalidade principal do módulo Memorando.	Criar memorando entre setores e realizar seu envio.	Demonstração do memorando criado e encaminhado.
POC-148	3.11.2	O sistema deverá gerar código único e/ou QR-Code automaticamente para localização facilitada do documento;	RC	O código único ou QR Code garante rastreabilidade, localização e identificação inequívoca dos documentos.	Emitir memorando e consultar o código único ou QR Code gerado.	Exibição do documento com código ou QR Code vinculado.
POC-149	3.11.3	O sistema deverá permitir redigir o documento em tela utilizando campo específico com capacidade de formatação de texto;	RC	A elaboração do memorando diretamente no sistema é indispensável à gestão documental eletrônica.	Elaborar memorando utilizando o editor interno da plataforma.	Demonstração da edição e gravação do memorando.
POC-150	3.11.4	O sistema deverá permitir a movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações com numeração automática e sequência cronológica, identificando quando for uma resposta ou encaminhamento;	RC	O registro cronológico de despachos e movimentações é requisito essencial de tramitação e auditoria.	Encaminhar memorando entre setores e registrar despachos sucessivos.	Exibição da linha do tempo do documento.
POC-151	3.11.5	O sistema deverá possibilitar o envio de comunicação privada, onde apenas o usuário remetente e o usuário destinatário têm acesso ao documento e seus despachos e anexos;	FR	A comunicação privada representa funcionalidade especializada que amplia o uso do módulo, sem comprometer sua finalidade principal.	Criar memorando com restrição de acesso para usuários específicos.	Demonstração do controle de acesso.
POC-152	3.11.6	O sistema deverá possibilitar a geração de folha de rosto para impressão, permitindo a identificação e movimentação de processos ou materiais em meio não digital;	FR	A folha de rosto atende necessidades operacionais em meio físico, constituindo funcionalidade complementar.	Gerar versão para impressão do memorando.	Geração e visualização da folha de rosto.
POC-153	3.11.7	O sistema deverá conter caixa de seleção do setor de destino conforme o organograma cadastrado e com busca por parte do nome ou sigla do setor, com a opção de direcionamento direto para cuidados de um usuário específico do setor;	RC	O direcionamento adequado aos setores e usuários é indispensável para a tramitação correta dos documentos.	Selecionar setor de destino e usuário específico ao encaminhar memorando.	Demonstração da tramitação realizada.
POC-154	3.11.8	O sistema deverá possibilitar o anexo de múltiplos arquivos ao enviar um memorando ou em suas movimentações;	RC	A anexação de documentos é parte essencial da instrução documental do memorando.	Anexar múltiplos arquivos ao memorando.	Exibição dos arquivos anexados.
POC-155	3.11.9	O sistema deverá possibilitar a geração do documento redigido em formato PDF para assinatura eletrônica;	RC	A geração de PDF para assinatura integra o fluxo de formalização dos documentos eletrônicos.	Gerar PDF do memorando para assinatura eletrônica ou digital.	Demonstração do PDF gerado.
POC-156	3.11.10	O sistema deverá possibilitar a inclusão de prazos;	FR	O controle de prazos agrega capacidade de gestão, mas não inviabiliza o funcionamento do módulo.	Definir prazo para atendimento do memorando.	Consulta do memorando com o prazo configurado.

Item da Matriz	Referência TR	Requisito (texto do TR)	Classificação e Justificativa		Procedimento de teste	Forma de Comprovação
POC-157	3.11.11	O sistema deverá listar os setores envolvidos no documento, atualizando automaticamente a cada movimentação que envolve um novo setor;	FR	A listagem automática dos setores envolvidos melhora a visualização do fluxo, sem impactar sua execução.	Consultar memorando com tramitação envolvendo múltiplos setores.	Exibição da tramitação do documento.
POC-158	3.11.12	O sistema deverá exibir o status de resolução do documento nos setores envolvidos;	RC	O status de resolução permite identificar a situação do documento e acompanhar sua tramitação.	Alterar a situação de atendimento do memorando e consultar seu status.	Demonstração da situação registrada no documento.
POC-159	3.11.13	O sistema deverá exibir em formato de linha do tempo as ações realizadas dentro do documento;	RC	A linha do tempo das ações constitui mecanismo de rastreabilidade e transparência documental.	Consultar o histórico de ações realizadas em um memorando.	Exibição da linha do tempo do memorando.
3.12 – OFÍCIO						
POC-160	3.12.1	O sistema deverá permitir o envio de documentos oficiais externos com e-mails rastreados;	RC	Constitui a finalidade principal do módulo de Ofício, sendo indispensável para a formalização, envio e acompanhamento das comunicações oficiais da instituição	Elaborar ofício destinado a usuário externo e realizar seu envio pela plataforma.	Demonstração do ofício criado e enviado.
POC-161	3.12.2	O documento é gerado dentro da organização e remetido de forma oficial e segura a seu destinatário, via e-mail, com possibilidade de notificação por SMS;	RC	A remessa segura é requisito essencial para garantir autenticidade, confiabilidade e efetividade das comunicações institucionais realizadas por meio da plataforma.	Enviar ofício utilizando os mecanismos de comunicação configurados (e-mail e/ou SMS).	Demonstração do envio e recebimento da notificação.
POC-162	3.12.3	O sistema deverá possibilitar o recebimento de respostas do Ofícios via sistema (central de atendimento) ou quando o destinatário responder o e-mail de notificação;	RC	O recebimento das respostas é parte integrante do ciclo documental eletrônico, sendo indispensável para permitir a continuidade da tramitação e o registro das interações oficiais.	Responder um ofício por e-mail ou pela área externa e verificar o retorno no sistema.	Demonstração da resposta recebida e associada ao documento.
POC-163	3.12.4	O sistema deverá conter a transparência de movimentações e todo o histórico mantido no sistema;	RC	Essencial para garantir rastreabilidade, auditoria e controle documental. Sua ausência compromete o acompanhamento dos atos praticados e a verificação da tramitação dos documentos.	Consultar o histórico completo de um ofício contendo movimentações e interações.	Exibição do histórico do ofício.
POC-164	3.12.5	O sistema deverá conter base única de contatos para todos os módulos da plataforma;	FR	Promove padronização cadastral e eficiência operacional, porém sua ausência não impede a emissão, envio, recebimento ou tramitação dos ofícios pela plataforma.	Cadastrar contato externo e utilizá-lo em diferentes ofícios.	Demonstração do cadastro e reutilização do contato.
POC-165	3.12.6	O destinatário (usuário externo) não precisa ser usuário da plataforma para acessar o documento ou movimentar, bastando apenas ser cadastrado como contato;	RC	Amplia a efetividade das comunicações oficiais e constitui requisito fundamental para interação com partes externas à organização.	Enviar ofício para destinatário externo e acessar o documento pelo link recebido.	Demonstração do acesso ao documento externo.
POC-166	3.12.7	O sistema deverá garantir que os ofícios a serem acessados na parte externa da plataforma compartilhem a mesma numeração do ofício interno;	RC	Recurso essencial para preservar a integridade, rastreabilidade e unicidade dos registros documentais.	Emitir ofício e consultar sua numeração interna e externa.	Demonstração da numeração exibida nos dois ambientes.
POC-167	3.12.8	O sistema deverá possibilitar a geração de QR-Code para cada ofício enviado.	FR	Sua ausência não impede a emissão, tramitação, envio ou controle dos documentos pelos demais mecanismos disponíveis na plataforma.	Gerar ofício e verificar a criação do QR Code correspondente.	Demonstração do QR Code gerado e da consulta realizada.
3.13 – CIRCULAR						
POC-168	3.13.1	O sistema deverá permitir a troca de informações internas na organização, entre um setor e diversos outros, com caráter de informação;	RC	constitui a funcionalidade principal do módulo Circular, sendo indispensável para a comunicação institucional interna.	Criar uma circular e selecionar múltiplos setores destinatários.	Demonstração da circular encaminhada para mais de um setor.
POC-169	3.13.2	O sistema deverá possibilitar a redação de conteúdo da circular em tela através de formatador de texto próprio;	RC	A elaboração da circular diretamente na plataforma é requisito essencial para criação e formalização das comunicações institucionais eletrônicas.	Elaborar uma circular utilizando o editor interno da plataforma.	Demonstração da edição e gravação da circular.
POC-170	3.13.3	O sistema deverá possibilitar selecionar todos os setores da organização, selecionar parcialmente um setor e todos os seus subsetores ou selecionar individualmente qualquer setor do organograma;	RC	indispensável para garantir a correta distribuição das comunicações e a aderência à estrutura organizacional da entidade.	Selecionar setores e subsetores como destinatários da circular.	Demonstração da seleção dos destinatários.
POC-171	3.13.4	O sistema deverá possibilitar a definição de prioridade exibindo priorização na lista de circulares do setor;	FR	melhora a organização e o gerenciamento das circulares, mas sua ausência não impede a emissão, envio ou recebimento das comunicações.	Definir prioridade para uma circular e consultar sua identificação.	Exibição da circular com a prioridade configurada.
POC-172	3.13.5	O sistema deverá possibilitar resposta dos usuários à circular, podendo esta resposta ser aberta (todos os envolvidos na circular podem visualizar) ou restrita (somente usuários do setor remetente podem visualizar);	RC	O controle de respostas abertas ou restritas é requisito essencial para assegurar o fluxo adequado das interações e a observância das regras de acesso às informações.	Configurar circular com respostas abertas e, posteriormente, com respostas restritas.	Demonstração das permissões de resposta em cada cenário.
POC-173	3.13.6	O sistema deverá possibilitar o anexo de arquivos ao enviar circular e em suas atualizações;	RC	Recurso indispensável para a adequada instrução e compartilhamento das informações necessárias aos destinatários.	Anexar documentos à circular antes do envio.	Exibição da circular com os documentos anexados.
POC-174	3.13.7	O sistema deverá possibilitar a inclusão de prazo dentro da circular, para controle de datas;	FR	funcionalidade de apoio à gestão e acompanhamento das atividades, sem impactar diretamente a emissão ou tramitação da circular.	Definir prazo para resposta ou atendimento da circular.	Consulta da circular contendo o prazo informado.
POC-175	3.13.8	O sistema deverá possibilitar o arquivamento da circular recebida e não ser mais notificado de novas interações no documento;	FR	recurso de organização do usuário, agregando conveniência operacional sem comprometer a funcionalidade essencial do módulo.	Receber uma circular e realizar seu arquivamento pelo usuário destinatário.	Demonstração da funcionalidade de arquivamento.

Item da Matriz	Referência TR	Requisito (texto do TR)	Classificação e Justificativa		Procedimento de teste	Forma de Comprovação
POC-176	3.13.9	O sistema deverá possibilitar o encaminhamento da circular para um setor até então não presente no documento;	RC	Recurso essencial para assegurar a correta distribuição das comunicações institucionais, garantindo a efetividade do fluxo de tramitação e o alcance das informações aos setores envolvidos.	Encaminhar uma circular já emitida para um novo setor não incluído originalmente.	Demonstração do encaminhamento para novo setor e registro da movimentação.
POC-177	3.13.10	Todos os setores envolvidos podem ler todas as respostas abertas.	FR	Amplia a transparência e a colaboração entre os setores, porém sua ausência não inviabiliza o funcionamento do módulo Circular.	Criar circular com respostas abertas e consultar as manifestações registradas pelos participantes.	Demonstração da consulta das respostas vinculadas à circular.
3.14 – PROTOCOLO						
POC-178	3.14.1	O sistema deverá permitir abertura de usuário externo por acesso externo na central de atendimento ou cadastro por usuário interno no sistema;	RC	Essencial para permitir a abertura de protocolos por usuários internos e externos.	Acessar a área externa e registrar um novo protocolo.	Demonstração do protocolo criado e número gerado.
POC-179	3.14.2	O sistema deverá permitir ao usuário identificar na lista se o protocolo possui anexos ou prazos sem precisar abrir o documento;	RC	Necessário para identificação rápida de informações relevantes do protocolo durante a gestão da demanda.	Preencher os campos de identificação e descrição da solicitação durante a abertura do protocolo.	Exibição dos dados registrados no protocolo.
POC-180	3.14.3	O sistema deverá permitir ao usuário escolher entre ordenação por número do protocolo ou data de última movimentação;	RC	Permite a organização e consulta eficiente dos protocolos registrados.	Consultar protocolos utilizando filtros de pesquisa disponíveis.	Demonstração da pesquisa realizada.
POC-181	3.14.4	O sistema deverá registrar 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;	RC	Garante rastreabilidade e histórico completo das ações realizadas no protocolo.	Tramitar um protocolo entre setores e consultar seu histórico.	Exibição do histórico completo de tramitação.
POC-182	3.14.5	O sistema deverá permitir acesso ao documento gerado no protocolo por meio de código de acesso externo e/ou QR Code, também por lista de protocolos após login do requerente na Central de Atendimento;	RC	Essencial para acesso e acompanhamento dos protocolos pelos interessados.	Consultar um protocolo a partir do número ou código de acompanhamento.	Demonstração da consulta realizada.
POC-183	3.14.6	O sistema deverá permitir selecionar o assunto do protocolo em caixa de listagem, do qual fará o direcionamento automático por assunto ao setor da organização responsável pelo atendimento;	RC	Necessário para direcionamento correto das demandas ao setor responsável.	Abrir protocolo selecionando assunto previamente configurado.	Demonstração do direcionamento automático.
POC-184	3.14.7	O sistema deverá permitir configurar setor de protocolo para atuar como central de Distribuição para assuntos que não possuam direcionamento automático cadastrado;	RC	Permite tratamento adequado de assuntos sem roteamento previamente definido.	Registrar protocolo com assunto sem fluxo previamente definido.	Demonstração do protocolo criado e encaminhado.
POC-185	3.14.8	O sistema deverá possibilitar a emissão de comprovante de protocolização (código externo) para requerente de forma automática no momento da inclusão da solicitação, incluindo o setor que a demanda foi entregue;	RC	Garante comprovação formal da protocolização e transparência ao requerente.	Finalizar a abertura de um protocolo e emitir comprovante.	Exibição do comprovante gerado.
POC-186	3.14.9	O setor de destino do protocolo deverá ter acesso integral ao conteúdo do requerimento e suas movimentações;	RC	Essencial para que o setor responsável possa analisar e tratar a demanda recebida.	Receber protocolo em determinado setor e iniciar seu tratamento.	Demonstração do protocolo na caixa de entrada do setor.
POC-187	3.14.10	O setor poderá encaminhar ou responder, para outro setor da organização ou diretamente ao requerente;	RC	Necessário para a tramitação e resposta dos protocolos dentro do fluxo administrativo.	Encaminhar protocolo para outro setor ou responder demanda registrada.	Demonstração da movimentação registrada.
POC-188	3.14.11	O sistema deverá permitir 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 foi instado em uma tramitação;	RC	Permite o gerenciamento do status da demanda sem perda da rastreabilidade das interações.	Alterar situação do protocolo durante o seu atendimento.	Exibição da situação do protocolo.
POC-189	3.14.12	O sistema deverá permitir ao usuário no setor responsável definir que um protocolo foi concluído definitivamente, neste status o protocolo não aceita mais interações externas;	RC	Essencial para o encerramento formal dos protocolos e definição de seu estado final.	Concluir protocolo após resposta ao solicitante.	Demonstração da conclusão do protocolo.
POC-190	3.14.13	O usuário do setor responsável poderá reverter a conclusão a qualquer momento, permitindo novamente que o requerente se manifeste;	RC	Permite correção de encerramentos indevidos e continuidade do atendimento quando necessário.	Reabrir protocolo previamente encerrado.	Demonstração da reabertura do protocolo.
POC-191	3.14.14	O sistema deverá permitir a configuração de obrigatoriedade de anexos identificados em cada assunto de protocolo;	RC	Garante conformidade documental na abertura dos protocolos.	Configurar checklist obrigatório e tentar abrir protocolo sem anexar os documentos exigidos.	Demonstração da validação realizada.
POC-192	3.14.15	O sistema deverá permitir a definição de obrigatoriedade de login verificado pelo requerente (com certificado ICP-Brasil e/ou login gov.br) para protocolo em determinados assuntos;	RC	Permite exigir autenticação adequada para assuntos que demandem maior segurança e validade.	Configurar assunto que exija autenticação e abrir protocolo utilizando usuário autenticado.	Demonstração da exigência de login ou validação de acesso.
POC-193	3.14.16	O sistema deverá permitir a configuração de assuntos para atendimento presencial; O sistema deverá permitir a configuração de campos de identificação de pessoas envolvidas em determinados assuntos do protocolo, possibilitando que estes acompanhem e interajam no documento através de Central de Atendimento;	RC	Necessário para adequada identificação dos envolvidos e tratamento de protocolos específicos.	Abrir protocolo vinculando pessoa física ou jurídica previamente cadastrada.	Exibição dos dados vinculados ao registro.
POC-194	3.14.17	O sistema deverá possibilitar que o requerente avalie a qualidade do atendimento recebido quando um documento for resolvido por todos os setores participantes, diretamente no e-mail recebido através da visualização do documento na Central de Atendimento.	RC	Permite avaliação do atendimento e fechamento adequado do ciclo de relacionamento com o requerente.	Encerrar atendimento e disponibilizar pesquisa de satisfação ao solicitante.	Demonstração da tela de avaliação e do resultado registrado.
3.15 – OUVIDORIA						
POC-195	3.15.1	O sistema deverá permitir o recebimento das manifestações dos cidadãos, análise, orientação, encaminhamento às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, resposta ao manifestante e conclusão da manifestação;	RC	Funcionalidade principal para recebimento e tratamento das manifestações dos cidadãos.	Registrar uma manifestação na Ouvidoria selecionando um dos tipos disponíveis.	Demonstração da manifestação criada.

Item da Matriz	Referência TR	Requisito (texto do TR)	Classificação e Justificativa		Procedimento de teste	Forma de Comprovação
POC-196	3.15.2	O sistema deverá possibilitar o registro de manifestações diretamente pelo requerente, assim como também o registro de manifestações por usuário interno autorizado do sistema, possibilitando atendimento através de canais adicionais como telefone, redes sociais e atendimento presencial. Este registro deve ser vinculado ao nome do requerente que está sendo atendido, com a possibilidade do usuário interno atendente indicar o método de entrada do atendimento: Telefone, Correspondência, e-mail, rede social, atendimento social ou site;	RC	Essencial para registro das manifestações por diferentes canais de atendimento.	Cadastrar manifestações por diferentes canais configurados (web, presencial, telefone, e-mail ou outro disponível).	Exibição do cadastro da manifestação.
POC-197	3.15.3	O sistema deverá permitir a identificação da manifestação por finalidade: denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão, dentre outros;	RC	Necessário para classificação e tratamento adequado das manifestações.	Registrar manifestações dos tipos reclamação, denúncia, solicitação, sugestão e elogio.	Demonstração dos registros criados.
POC-198	3.15.4	O sistema deverá possibilitar a geolocalização na mesma tela da manifestação, exibindo ferramenta de mapa interativo, que permita a busca por endereço, digitação de coordenada geográfica e apontamento e/ou ajuste de coordenada geográfica através de método de pino;	FR	Recurso complementar que auxilia a identificação geográfica das ocorrências.	Registrar uma manifestação informando localização geográfica da ocorrência.	Exibição dos dados de localização cadastrados.
POC-199	3.15.5	O sistema deverá possibilitar a exibição das manifestações recebidas pelo setor em formato de listagem (com ordenação por número, última atividade e prazo), formato de calendário (exibindo manifestações com seu prazo de resposta) e em formato de pinos em mapa geográfico interativo;	FR	Amplia a visualização e gestão das manifestações, sem impactar seu processamento.	Consultar painel de manifestações contendo filtros e visualização por localidade.	Demonstração do painel de consulta.
POC-200	3.15.6	O sistema deverá permitir filtragem das manifestações recebidas pelo setor por assunto escolhido, período de data de abertura, nome do requerente e marcadores aplicados;	RC	Necessário para localização e gestão eficiente das manifestações registradas.	Pesquisar manifestações por número, assunto, cidadão ou período.	Demonstração dos resultados da pesquisa.
POC-201	3.15.7	O sistema deverá permitir o registro de interações (movimentações) por setores envolvidos e requerente externo, possibilitando a inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos;	RC	Essencial para registrar a tramitação e o tratamento das manifestações.	Encaminhar manifestação entre setores e consultar seu histórico.	Exibição do histórico completo.
POC-202	3.15.8	O sistema deverá permitir a configuração de assuntos de modo a facilitar a escolha do tipo de manifestação por meio de lista, permitindo a organização hierárquica das atividades disponíveis;	RC	Necessário para organização e classificação adequada dos assuntos atendidos.	Cadastrar e selecionar assuntos para classificação das manifestações.	Demonstração da classificação aplicada.
POC-203	3.15.9	O sistema deverá permitir a configuração do direcionamento automático por assunto para setor da organização responsável pelo atendimento, sempre incluindo também como destino à Ouvidoria para acompanhamento;	RC	Essencial para encaminhamento automático das demandas aos setores responsáveis.	Registrar manifestação com assunto previamente vinculado a setor responsável.	Demonstração da distribuição automática.
POC-204	3.15.10	O sistema deverá permitir que setores previamente autorizados efetuem ação de recategorização de assunto, possibilitando a correção de eventual equívoco na classificação inicial da manifestação. Esta alteração deve ser registrada e exibida no próprio documento, exibindo a data, hora e classificação anterior;	RC	Permite corrigir classificações incorretas mantendo a rastreabilidade da manifestação.	Alterar a classificação de uma manifestação durante o atendimento.	Exibição do histórico da manifestação.
POC-205	3.15.11	O sistema deverá exibir comprovante de registro (código externo) para requerente de forma automática no momento da inclusão da manifestação, incluindo o setor que a demanda foi entregue;	RC	Garante comprovação do registro e transparência ao manifestante.	Finalizar o registro de uma manifestação e emitir comprovante.	Demonstração do comprovante emitido.
POC-206	3.15.12	O sistema deverá permitir que o setor de destino da manifestação tenha acesso integral ao conteúdo do requerimento e suas manifestações. O setor pode encaminhar ou responder, para outro setor da organização ou diretamente ao solicitante;	RC	Essencial para análise, resposta e tratamento das manifestações.	Receber manifestação em setor responsável e registrar análise ou resposta.	Demonstração da resposta registrada.
POC-207	3.15.13	O sistema deverá permitir ao setor marcar como resolvido com a possibilidade de acompanhar as próximas tramitações de todos os envolvidos, devolvendo a manifestação na caixa de entrada do setor ou somente a ser notificado quando for instado em uma tramitação.	RC	Necessário para controle do status e acompanhamento das demandas.	Alterar a situação da manifestação durante o atendimento.	Exibição da situação da manifestação.
POC-208	3.15.14	O sistema deverá permitir à Ouvidoria responder ao solicitante e marcar automaticamente como resolvido em todos os setores que eventualmente estejam envolvidos na manifestação;	RC	Permite a conclusão centralizada das manifestações pela Ouvidoria.	Encerrar manifestação após conclusão do atendimento.	Demonstração da conclusão registrada.
POC-209	3.15.15	O sistema deverá possibilitar que o requerente avalie a qualidade do atendimento recebido quando um documento for resolvido por todos os setores participantes, diretamente no e-mail recebido ou através da visualização do documento;	FR	Funcionalidade de avaliação que auxilia a melhoria dos serviços prestados.	Encerrar manifestação e disponibilizar pesquisa de satisfação ao cidadão.	Demonstração da pesquisa e do resultado registrado.
POC-210	3.15.16	Para garantia de proteção à identidade do solicitante (por força da Lei nº 12.517/11 e Lei nº 13.460/17), o sistema deverá permitir a escolha do tipo de identificação na manifestação que está sendo registrada, dentre os seguintes	RC	Essencial para proteção da identidade do manifestante e atendimento da legislação.	Registrar manifestação identificada e solicitar tratamento sigiloso.	Demonstração da restrição de acesso aos dados pessoais.
POC-211	3.15.16.1	Sem sigilo: quando o manifestante informa um meio de contato (e-mail, telefone, endereço) e permite que sua identificação esteja disponível para os setores envolvidos no atendimento;	RC	Define modalidade de identificação necessária ao tratamento das manifestações.	Registrar manifestações identificada, sigilosa e anônima.	Demonstração dos tipos de manifestação cadastrados.
POC-212	3.15.16.2	Sigilosa: quando o manifestante se identifica, contudo, solicita o sigilo sobre sua identificação. Nesta situação somente a Ouvidoria tem acesso aos dados de identificação e os setores envolvidos visualizam apenas o conteúdo da manifestação;	RC	Garante sigilo da identidade do manifestante quando solicitado.	Consultar manifestação sigilosa utilizando usuários com diferentes níveis de permissão.	Demonstração do controle de acesso.
POC-213	3.15.16.3	Anônimo: quando o manifestante não se identifica e não informa um meio de contato. Nesta situação, o manifestante poderá acompanhar a demanda através do comprovante de registro (código externo) exibido no momento da criação da manifestação;	RC	Possibilita registro e acompanhamento de manifestações anônimas.	Registrar manifestação anônima e consultar sua tramitação.	Demonstração da manifestação criada e acompanhada.
3.16 – PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)						
POC-214	3.16.1	O sistema deverá permitir o recebimento de demandas oriundas da LAI – Lei de Acesso à Informação;	RC	Funcionalidade essencial para recebimento das solicitações de acesso à informação.	Registrar um pedido de acesso à informação pelo portal externo.	Demonstração do pedido registrado e número gerado.

Item da Matriz	Referência TR	Requisito (texto do TR)	Classificação e Justificativa		Procedimento de teste	Forma de Comprovação
POC-215	3.16.2	As solicitações poderão ser feitas via internet ou cadastradas manualmente por operador, a partir de visita presencial, telefone ou correspondência do solicitante;	RC	Permite o registro das solicitações por diferentes canais de atendimento.	Cadastrar pedidos por diferentes canais de atendimento disponibilizados pela solução.	Exibição do cadastro do pedido e do canal informado.
POC-216	3.16.3	O sistema deverá possibilitar resposta/encaminhamento da demanda internamente para qualquer setor do organograma que tiver ao menos um usuário ativo;	RC	Necessário para encaminhamento das demandas aos setores competentes.	Registrar solicitação vinculada a assunto previamente configurado e encaminhá-la para tratamento.	Demonstração da distribuição da demanda.
POC-217	3.16.4	O sistema deverá possibilitar a inclusão de anexos na solicitação original e em qualquer uma das movimentações;	RC	Essencial para inclusão de documentos e informações complementares ao pedido.	Anexar documentos ao pedido durante sua abertura ou tramitação.	Demonstração dos documentos anexados ao pedido.
POC-218	3.16.5	O sistema deverá oferecer funcionalidades similares as demais estruturas de documentos;	RC	Garante compatibilidade operacional com os demais módulos documentais da plataforma.	Relacionar o pedido a documentos ou processos existentes na plataforma.	Demonstração da vinculação realizada.
POC-219	3.16.6	O sistema deverá possibilitar a categorização das demandas por assunto;	RC	Necessário para classificação e tratamento adequado das solicitações.	Classificar o pedido por assunto ou categoria previamente cadastrada.	Exibição da classificação atribuída ao pedido.
POC-220	3.16.7	O sistema deverá possibilitar a divulgação pública na web de relatório contendo as informações de: quantidade total de demandas da LAI recebidas, divisão do quantitativo por assunto, por setor, por situação ou por prioridade;	RC	Funcionalidade essencial para atendimento das obrigações de transparência ativa e divulgação pública das informações relacionadas às demandas da LAI, contribuindo para o controle social e a prestação de contas da Administração.	Gerar relatório ou painel de acompanhamento das solicitações da LAI.	Demonstração do relatório, painel ou consulta disponibilizada pela plataforma.
3.17 – PROCESSO ADMINISTRATIVO						
POC-221	3.17.1	O sistema deverá possibilitar a criação de Processos Administrativos com assuntos e fluxos específicos e pré-definidos, com geração automática de número do processo por assunto ou geral da organização, possibilitando ainda utilizar padrão customizado da entidade;	RC	Essencial para criação e numeração dos processos administrativos.	Abrir um novo processo administrativo informando os dados obrigatórios.	Demonstração do processo criado e do número gerado.
POC-222	3.17.2	O sistema deverá possibilitar a configuração do setor inicial do processo a partir do assunto selecionado;	RC	Necessário para direcionamento inicial da tramitação.	Selecionar setor responsável durante a abertura de um processo administrativo.	Exibição das informações do processo criado.
POC-223	3.17.3	O sistema deverá possibilitar a inclusão de campos personalizados (formulário) na abertura do processo, permitindo capturar informações de maneira organizada;	RC	Permite coleta estruturada das informações do processo.	Criar um processo utilizando formulário parametrizado.	Demonstração do formulário preenchido e salvo.
POC-224	3.17.4	O sistema deverá possibilitar a geração de outros documentos complementares dentro do Processo Administrativo, respeitando a linha cronológica;	RC	Essencial para composição e evolução do processo administrativo.	Tramitar processo administrativo entre diferentes setores e etapas.	Exibição da tramitação realizada.
POC-225	3.17.5	O sistema deverá possibilitar a inclusão de outros documentos eletrônicos na plataforma para serem referenciados no processo administrativo;	RC	Necessário para vinculação de documentos ao processo.	Vincular documentos já existentes a um processo administrativo.	Demonstração dos documentos vinculados.
POC-226	3.17.6	O sistema deverá possibilitar a inclusão de anexos nos atos do processo;	RC	Essencial para instrução documental do processo.	Inserir documentos e anexos durante a instrução do processo.	Exibição dos documentos anexados.
POC-227	3.17.7	O sistema deverá possibilitar a configuração para utilização de funcionalidade de Deferido/Indeferido em determinados setores;	RC	Necessário para formalização de decisões administrativas.	Registrar despacho, parecer ou decisão em uma etapa do processo.	Demonstração do documento ou despacho incluído.
POC-228	3.17.8	O sistema deverá possibilitar a inserção de múltiplos prazos dentro dos Processos administrativos;	RC	Permite controle dos prazos processuais.	Definir prazo para uma atividade do processo e acompanhar sua evolução.	Exibição do prazo configurado e de seu status.
POC-229	3.17.9	O sistema deverá possibilitar a configuração de restrição da abertura e tramitação de Processos Administrativos por setor;	RC	Essencial para controle de acesso e tramitação dos processos.	Restringir acesso ao processo para determinados usuários ou setores.	Demonstração do acesso permitido e bloqueado por perfis distintos.
POC-230	3.17.10	O sistema deverá possibilitar a configuração de inclusão de anexos obrigatórios para cada assunto, exigindo os requisitos mínimos definidos na configuração no momento da abertura;	RC	Garante conformidade documental na abertura dos processos.	Configurar checklist obrigatório para abertura de processo e tentar prosseguir sem os documentos exigidos.	Demonstração da validação e da exigência dos documentos.
3.18 – EMISSÃO DE RELATÓRIO						
POC-231	3.18.1	A plataforma deve disponibilizar a emissão e visualização de relatório em tela, contendo pelo menos os itens abaixo, a fim de monitorar o bom desempenho dos setores:	FR	Recurso gerencial para acompanhamento do desempenho institucional.		
POC-232	3.18.1.1	Porcentagem de resolução de documentos do setor;	FR	Indicador de desempenho sem impacto na operação da plataforma.		
POC-233	3.18.1.2	Nota média dada para as resoluções e despachos do setor;	FR	Relatório estatístico voltado à avaliação da qualidade dos atendimentos.		
POC-234	3.18.1.3	Porcentagem de leitura dos documentos recebidos do setor;	FR	Indicador de monitoramento da leitura de documentos.		
POC-235	3.18.1.4	Assiduidade dos usuários na plataforma, separados individualmente por setores;	FR	Ferramenta de acompanhamento da utilização do sistema pelos usuários.		
POC-236	3.18.1.5	Quantidade por usuário e volume de documentos resolvidos atribuídos ao setor em que está lotado;	FR	Relatório gerencial para análise de produtividade dos usuários e setores.		
3.19 – TREINAMENTO DE USUÁRIOS						
POC-237	3.19.1	Disponibilização de material de treinamento em formato de vídeo, organizado por módulos, apresentando como utilizar a plataforma de suas funcionalidades, sempre que solicitado;	EC	Refere-se à disponibilização de material de treinamento, atividade vinculada à capacitação dos usuários durante a execução contratual.		
POC-238	3.19.2	A ferramenta é capaz de medir o progresso no treinamento de casa servidor individualmente, mostrando indicadores de progresso e data de conclusão;	EC	Funcionalidade destinada ao acompanhamento do treinamento dos usuários, sem impacto na operação do sistema.		
POC-239	3.19.3	A ferramenta de ensino controla a ordem por meio da qual as aulas são assistidas, visando a garantir que o conteúdo seja repassado conforme planejamento do instrutor;	EC	Recurso relacionado à metodologia de ensino e organização do treinamento.		

Item da Matriz	Referência TR	Requisito (texto do TR)	Classificação e Justificativa		Procedimento de teste	Forma de Comprovação
POC-240	3.19.4	Controle de aulas assistidas na ferramenta de ensino disponibilizada para apresentação do material de vídeo, viabilizando a verificação do percentual de acesso ao conteúdo programático pelo servidor habilitado;	EC	Ferramenta de monitoramento do progresso dos usuários em atividades de treinamento.		
POC-241	3.19.5	Desejável, integração da ferramenta de ensino com a aplicação, exibindo o progresso em formato percentual e absoluto do servidor habilitado no(s) curso(s) em que estiver matriculado;	EC	Funcionalidade desejável de integração entre ambiente de treinamento e aplicação principal.		
POC-242	3.19.6	Possibilidade de o usuário assistir novamente as aulas;	EC	Recurso ligado à reutilização de conteúdo de treinamento pelos usuários.		
POC-243	3.19.7	Relatório de progresso dos servidores habilitador inscritos no Sistema de Treinamento de Usuários, consubstanciado na porcentagem da evolução, data e hora de conclusão.	EC	Relatório destinado ao acompanhamento da evolução dos usuários em treinamentos.		
3.20 – SERVIÇOS						
POC-244	3.20.1	Condições Gerais	EC	Refere-se às condições gerais de execução contratual.		
POC-245	3.20.1.1	Adequação do tratamento de dados pessoais nos termos da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), observando, dentre outros, os seguintes fundamentos previstos nesta legislação: o respeito à privacidade e à autodeterminação informativa; a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião; a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem; o desenvolvimento econômico, tecnológico e a inovação; a livre iniciativa, a livre concorrência, a defesa do consumidor, os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais;	EC	Obrigação contratual relacionada à conformidade com a LGPD.		
POC-246	3.20.1.2	Confidencialidade: Ausência de utilização das informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio ou de terceiros, exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro;	EC	Compromisso contratual de confidencialidade das informações.		
POC-247	3.20.1.3	Ausência de repasse do conhecimento adquirido a partir de informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações por seu intermédio e obrigando-se a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações;	EC	Obrigação de sigilo e responsabilidade sobre informações acessadas.		
POC-248	3.20.1.4	Responsabilidade da empresa contratada pela manutenção e guarda segura de todos os dados gerados ou anexados durante a vigência do contrato;	EC	Responsabilidade contratual pela guarda dos dados da Câmara.		
POC-249	3.20.1.5	Em caso de rescisão ou término do contrato, disponibilização de um acesso por tempo determinado de no mínimo, 30 dias, para a Câmara Municipal de Medianeira realizar a cópia dos arquivos dos servidores da empresa contratada;	EC	Condição aplicável ao encerramento do contrato.		
POC-250	3.20.1.6	A contratada deverá disponibilizar e manter em operação, rotina de backup para a cópia de segurança dos dados da Câmara, esta rotina deverá atender os requisitos abaixo:	EC	Obrigação de manutenção de rotina de backup.		
POC-251	3.20.1.6.1	Possibilitar a recuperação dos dados pelo menos dos últimos 7 (sete) dias;	EC	Critério operacional de recuperação de dados por backup.		
POC-252	3.20.1.6.2	Em eventual restauração devido a caso de perdas por erro humano, ataques externos, catástrofes naturais ou outras ameaças, o backup não deverá ser mais antigo que 60 minutos do início do evento;	EC	Requisito contratual relacionado ao ponto de recuperação dos dados.		
POC-253	3.20.1.6.3	Os arquivos de backup ficarão em posse da contratada, a qual deverá fornecer uma cópia a contratante quando solicitada, dentro e fora da vigência do contrato, ficando disponível pelo período de vigência do contrato;	EC	Define obrigações de disponibilização de cópias de backup.		
POC-254	3.20.1.7	No encerramento do contrato, a contratada deverá disponibilizar a contratante sem quaisquer ônus, o backup integral, em formato que possibilite a completa a perfeita migração para outros sistemas.	EC	Requisito aplicável ao encerramento contratual e migração de dados.		
POC-255	3.20.2	Suporte	EC	Refere-se às condições gerais de suporte a serem prestadas durante a execução contratual.		
POC-256	3.20.2.1	Suporte de atendimento simplificado, personalizado e humanizado aos usuários, cidadãos e servidores da Câmara Municipal de Medianeira, através de ferramenta intuitiva de atendimento via chat, acessível na própria plataforma e e-mail;	EC	Trata da forma de atendimento do suporte aos usuários.		
POC-257	3.20.2.2	Possibilidade de visualização dos atendentes do suporte que estão disponíveis para atendimento;	EC	Funcionalidade relacionada à operação da equipe de suporte.		
POC-258	3.20.2.3	Possibilidade de escolha do assunto a ser abordado no atendimento, viabilizando o recebimento automático de artigo da central de ajuda da plataforma a respeito do tema e consequente, eventual autoatendimento pelo usuário. Enquanto estiver aberto, há a possibilidade de inclusão de outro usuário no mesmo atendimento, viabilizando que mais de uma pessoa tenha acesso e interaja com o suporte a respeito de determinada demanda;	EC	Procedimento de atendimento e autoatendimento durante a execução contratual.		
POC-259	3.20.2.4	Possibilidade de acompanhamento do atendimento por mais de um atendente de suporte, viabilizando eventual trabalho colaborativo;	EC	Recurso operacional do processo interno de suporte.		
POC-260	3.20.2.5	Possibilidade de escalção de atendimento para níveis cada vez mais especializados de suporte, conforme a necessidade de demanda, através dos quais poderá haver a resolução imediata, a análise e simulação da demanda, bem como a criação de chamado para o setor de tecnologia;	EC	Procedimento de escalonamento de chamados e atendimento especializado.		

Item da Matriz	Referência TR	Requisito (texto do TR)	Classificação e Justificativa		Procedimento de teste	Forma de Comprovação
POC-261	3.20.2.6	Possibilidade de acesso a atendimento já iniciado e pendente de resolução, através do número de registro de chamado, recebimento de e-mail pelo usuário ao final do atendimento, no qual este poderá manifestar sua concordância ou discordância quanto a solução apresentada e avaliar ou reabrir o atendimento, respetivamente;	EC	Relacionado ao acompanhamento dos chamados de suporte.		
POC-262	3.20.2.7	Possibilidade de avaliação do atendimento em uma escala de 0 (zero) a 10 (dez), bem como de inclusão de comentário. No e-mail de resumo da finalização do atendimento, há a disponibilização de informações a respeito do atendente, da data e da hora do início e fim do atendimento;	EC	Mecanismo de avaliação da qualidade do atendimento de suporte.		
POC-263	3.20.2.8	Possibilidade de acesso ao histórico de todos os atendimentos recebidos pelo suporte divididos por status, através tanto do e-mail, no qual são enviados os históricos de todos os atendimentos, quando da plataforma. Suporte da 8h às 18h para atendimento via ferramenta online de suporte.	EC	Requisito referente ao histórico de atendimentos e disponibilidade do suporte.		