

ANEXO VIII – Processo Digital

Processo Digital

1. Permitir a abertura e gerenciamento completo de processos por meio eletrônico/digital;
2. Possibilitar a realização de assinatura digital mediante o uso de certificado digital padrão ICP-Brasil ou eletrônico ao longo das movimentações dos processos, tais como aberturas, trâmites e/ou encerramentos.
3. Permitir que todos os setores realizem a abertura de processos digitais através do sistema, mantendo a mesma numeração do exercício atual.
4. Deverá permitir a atribuição de responsáveis a um processo, tanto durante a abertura quanto em possíveis alterações.
5. Permitir a inclusão de processos com Requerente anônimo, permitindo a inclusão de telefone e/ou e-mail para contato, quando configurado.
6. Durante a abertura do processo, permitir a especificação da finalidade: Atendimento ao Público ou Interno da Entidade.
7. Permitir que o usuário, durante a abertura de um processo, verifique a existência de outros processos associados ao mesmo requerente.
8. Deverá permitir a inclusão de Requerentes Adicionais em um processo, tanto durante a abertura quanto em possíveis alterações.
9. Permitir que a numeração dos processos siga uma sequência numérica, e que seja reiniciada essa numeração a cada novo exercício.
10. Permitir a abertura de processos pelos requerentes/responsáveis através de acesso externo via serviço de autoatendimento.
11. Deverá possuir cadastro termo de aceite para ser associado ao assunto, para que durante a abertura do processo no autoatendimento, o usuário deverá concordar com o termo para concluir a abertura do processo.
12. Garantir que, no momento da abertura do processo, seja pelo sistema ou pelo autoatendimento, as informações do cadastro único, CPF/CNPJ, RG, contato e endereço do requerente estejam devidamente preenchidos e validados.
13. Permitir que o requerente visualize os documentos obrigatórios para cada assunto durante a abertura do processo.
14. Possibilitar a configuração de um roteiro de cumprimento automático para cada assunto de acordo com as definições da entidade.
15. Permitir a definição de prazos para cada etapa do roteiro.
16. Controlar os prazos dos processos de acordo com o roteiro estabelecido, possibilitando a classificação dos processos pendentes através de cores e ícones indicativos.
17. Possibilitar a emissão de guias para pagamento de taxas e tarifas em padrão bancário, permitindo a configuração de guias/taxas específicas para cada assunto.
18. Permitir a reimpressão das taxas dos processos a qualquer momento, tanto para usuários internos quanto para o requerente ou responsável através do serviço no autoatendimento.
19. Possibilitar cancelamento automático de processos que possuem taxa que esteja com situação cancelada.
20. Possibilitar através de configuração o impedimento para receber processos com taxas em aberto.
21. Na tramitação de processos, enviar notificação ao usuário de destino do processo, avisando da ocorrência da movimentação.
22. Possibilitar através de configuração o bloqueio da tramitação de processos com taxas em aberto.

23. Permitir a definição do grau de prioridade dos processos, incluindo ícones indicativos no gerenciamento de processos.
24. Possibilitar a definição de textos de orientação para facilitar o entendimento do cidadão durante a abertura do processo.
25. Gerenciar as fases de um processo, desde o seu registro até o arquivamento.
26. Deverá possuir histórico das fases do processo, incluindo informações como data de abertura, trâmites, recebimentos e quais movimentos foram assinados digitalmente.
27. Possibilitar a visualização do histórico do processo em formato de linha do tempo, mostrando todos os movimentos, como abertura, trâmite, complemento, recebimento, encerramento, arquivamento, cancelamento, paralisação e reabertura, indicando o usuário e/ou centro de custo e data/hora de execução do procedimento.
28. Controlar a vinculação de processos por apensamento, garantindo que ambos sigam as mesmas movimentações após a vinculação.
29. Permitir a anexação de arquivos nos processos digitais durante a abertura, trâmites e/ou complementos, aceitando formatos como PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, JPG, PNG, ODT.
30. Garantir que os arquivos vinculados ao processo não sejam removidos após a movimentação para outro setor.
31. Permitir a identificação se o processo possui documentação física e/ou digital.
32. Possibilitar o download de todos os anexos de um processo de uma única vez.
33. Possibilitar a visualização agrupada dos anexos do mesmo formato em um processo, como se fossem um único arquivo.
34. Dispor de um repositório para criação de modelos de documentos, que poderão servir como base na criação de novos documentos dentro dos processos digitais.
35. Permitir a movimentação de processos por setor ou por usuário.
36. Permitir a inserção de textos de abertura e movimentações nos processos sem limite de caracteres.
37. Deverá permitir a transferência entre arquivos após o arquivamento do processo.
38. Permitir o recebimento coletivo de processos, dispensando a necessidade de recebê-los um por um.
39. Permitir a movimentação em lote de vários processos, com a opção de informar pareceres diferentes para cada um.
40. Permitir realizar execução de exclusão de trâmite ou complemento do processo pela própria tela de visualização do registro.
41. Manter um histórico de alterações efetuadas nos processos, incluindo alterações de requerente, assunto, subassunto, cadastro imobiliário e endereço.
42. Permitir definir através de configuração se o último trâmite do processo poderá ser excluído.
43. Possibilitar o arquivamento de vários processos de uma só vez.
44. Dispor de uma opção para paralisar processos que atingiram o limite de prazo.
45. Permitir o encerramento em lote de processos, fornecendo um parecer e motivo para o encerramento.
46. Permitir a reabertura de processos, possibilitando selecionar mais de um processo para reabertura.
47. Dispor de configuração para o envio de e-mails e/ou notificações push ao requerente do processo a cada movimentação do processo.
48. Permitir que as respostas aos e-mails enviados ao requerente/responsável durante a tramitação dos processos sejam incluídas como complemento do processo em questão.
49. Definir os centros de custos aos quais o usuário terá acesso, mostrando na caixa de processos somente os

registros relacionados às permissões pré-definidas.

50. Possuir consulta única para gerenciamento dos processos sob responsabilidade do usuário logado ou de seu setor.

51. Dispor de filtro para que o usuário visualize apenas os processos relacionados à sua repartição.

52. Nas rotinas de gerenciamento de processos, possuir minimamente os filtros como, situação (aberto, tramitando, em análise, paralisado, cancelado e arquivado), número, ano, requerente, responsável, endereço do requerente, data de abertura, data de previsão, assunto, subassunto, centro de custo atual, usuário do último trâmite e data da última movimentação.

53. Na rotina de gerenciamento de processos, permitir que os processos sejam ordenados pela data da última movimentação, facilitando a visualização dos últimos processos movimentados.

54. Permitir gerenciar o processo diretamente na tela de visualização, possibilitando adicionar novos anexos, receber, tramitar e complementar o processo, alterando a situação conforme necessário.

55. Permitir imprimir todo o histórico do processo pela tela de visualização do mesmo, sendo possível realizar impressão individual dos movimentos ou completa.

56. Permitir a designação de usuários como gestores de processos, permitindo o gerenciamento de todos os registros cadastrados no sistema de processo digital.

57. Permitir que o gestor do sistema tenha acesso à visualização de todos os processos, independentemente do centro de custos em que o processo esteja localizado.

58. Possibilitar a definição do processo como sigiloso, restringindo sua visualização somente aos usuários envolvidos, de acordo com a parametrização definida.

59. Possibilitar a inclusão de pedidos de readequação nos processos aos requerentes/responsáveis, com notificação via e-mail que o processo está pendente.

60. Permitir aos requerentes e responsáveis legais do processo a possibilidade de acompanhar as solicitações via web, fornecendo o número do processo e o código verificador ou CPF/CNPJ. Isso permitirá visualizar todos os trâmites, situação, datas e horários de tramitação, além de possibilitar a inclusão de novos anexos, readequações e/ou complementos ao processo.

61. Permitir a inserção de solicitações de parecer nos processos, com notificação ao setor/usuário de recebimento.

62. Registrar as solicitações de parecer respondidas no histórico do processo.

63. Dispor de um gadget para facilitar o gerenciamento dos processos, fornecendo informações relevantes de maneira ágil, como número/ano do processo, data de abertura, data do último trâmite, requerente, assunto, subassunto, situação e taxa relacionada ao processo.

64. Permitir o despacho das demandas do dia a dia via gadget de gerenciamento de processos, sem a necessidade de acessar a consulta global dos processos.

65. Permitir que os processos digitais sejam gerenciados por meio de uma ferramenta de fluxograma, integrada ao SGBD, sem necessidade de acesso ou integração com outros sistemas.

66. Dispor de parametrização por tipo solicitação para definir se processos com fluxograma relacionado podem ser tramitados ao requerente ou responsável, em caso de necessidade de readequação do pedido.

67. Permitir que o requerente e/ou responsável do processo realizem atividades configuradas no fluxograma do processo, como adicionar novos documentos e responder a informações adicionais.

68. Possuir relatórios de gerenciamento por processos, centro de custo, assunto, subassunto, gráficos e etiquetas.

69. Emitir relatório estatístico com filtros mínimos como Assunto, Subassunto, Centro de Custo Atual, Requerente, Parecer, Situação, data de abertura, número do processo e usuário de abertura.

70. Possibilitar a emissão de comprovantes de abertura, trâmites, encerramento e arquivamento.

71. Emitir etiquetas personalizadas com informações do processo, através dos filtros: Número, Ano, Assunto, subassunto, Data e Situação do Processo.
72. Possuir gráficos dos processos por assunto, subassunto, centro de custos e situação.
73. Permitir a impressão em arquivo único de todos os movimentos do processo, para análise detalhada da solicitação.
74. Emitir relatório referente aos processos de Acesso à Informação, com gráficos, requerente, último trâmite e filtros por data de abertura, situação e requerente.
75. Permitir realizar a impressão de todo o processo, contendo as movimentações e os arquivos vinculados em ordem cronológica.
76. Dispor as informações relacionadas ao processo por meio de ícones na tela de visualização, possibilitando identificar se existem requerentes adicionais, informações adicionais, suspensão de cobrança, viabilidade comercial, atividades comerciais, termo de aceite, processos relacionados ou apensados, legislação, dados de contato e dados do endereço do processo ou do solicitante.
77. Possuir painéis indicadores que permitam a visualização dos seguintes dados de processos digitais:
 - 77.1. Estatísticas dos processos abertos em quantidade e percentual.
 - 77.2. Quantidade dos processos abertos na linha do tempo (ano/mês);
 - 77.3. Comparação da quantidade de processos dos últimos dois exercícios.
 - 77.4. Comparação da quantidade de processos mensais dos últimos exercícios.
 - 77.5. Ranking no número de processos.
 - 77.6. Análise do crescimento da abertura de processos e os encerramentos na linha do tempo;
 - 77.7. Percentual de processos pendentes e encerrados sobre o total de processos abertos;
 - 77.8. Percentual do prazo excedido dos processos digitais gerenciados por fluxograma;
 - 77.9. Quantidade de processos digitais gerenciados por fluxograma em atraso, agrupados por centro de custo e usuário.