



DOCUMENTO DE PESQUISA DE PREÇOS

1. OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LOCAÇÃO DE SISTEMA INTEGRADO E OFICIAL DE COMUNICAÇÃO INTERNA, EXTERNA, GESTÃO DOCUMENTAL E CENTRAL DE ATENDIMENTO, COM NO MÍNIMO OS SEGUINTE MÓDULOS: MEMORANDOS, CIRCULAR, OFÍCIOS, CHAMADO TÉCNICO, OUVIDORIA DIGITAL, PROTOCOLOS ELETRÔNICO, PEDIDO DE LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO, ATOS OFICIAIS, PROCESSOS ADMINISTRATIVOS E GESTÃO AVANÇADA DE PROCESSOS (WORKFLOW) PARA O MUNICÍPIO DE GRÃO-PARÁ/SC.

2. RESPONSÁVEIS PELA PESQUISA

A pesquisa de preços para o objeto foi realizada pelo servidor abaixo informado:

Edmar Kemper Nandi, Secretário Municipal da Administração e Fazenda

3. FONTES CONSULTADAS

Para a pesquisa de preços, foram realizadas consultas, nos termos do Art. 57 do Decreto Municipal 06/2024, de 18 de janeiro de 2024, na seguinte fonte de pesquisa:

4. PESQUISA COM FORNECEDORES

Realizada pesquisa de preço direta com fornecedores, ambos fornecendo orçamentos.

- PRODUTO DIGITAL LTDA - CNPJ: 46.368.471/0001-58
- BRANET INFORMÁTICA LTDA - CNPJ: 09.380.075/0001-10
- PL2 TECNOLOGIA E CONSULTORIA LTDA - CNPJ: 12.143.777/0001-94

5. PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA CONSULTA

A consulta de preços foi realizada entre os dias 10 de janeiro a 06 de fevereiro de 2025.

6. APRESENTAÇÃO DO VALOR ESTIMADO E DOCUMENTOS DE SUPORTE

A estimativa de custo para a contratação de empresa especializada na locação de sistema integrado foi estabelecida em **R\$102.800,00** (cento e dois mil e oitocentos reais). Esse valor foi determinado a partir da **mediana dos preços de mercado**, obtida por meio da coleta de **três orçamentos** de fornecedores distintos. O objetivo dessa abordagem é garantir um equilíbrio adequado entre **custo e qualidade**, assegurando que a solução contratada atenda às necessidades do órgão de maneira **eficiente e econômica**.





Para a composição do valor total, foi calculada a **mediana dos preços individuais** de cada item, resultando em uma estimativa precisa e realista. A metodologia adotada considerou tanto **critérios técnicos** quanto **aspectos econômicos**, garantindo que as especificações do serviço estejam alinhadas às exigências operacionais do órgão, sem comprometer sua **sustentabilidade financeira**.

As consultas realizadas junto às fontes mencionadas no item anterior possibilitaram a elaboração do seguinte **quadro resumo**, detalhando os valores estimados e os principais componentes da contratação:

ITEM	QUANTIDADE	PRODUTO DIGITAL	PL2	BRANET	MEDIANA
1	120	R\$ 64.800,00	R\$ 139.200,00	R\$ 52.920,00	R\$ 64.800,00
2	ILIMITADO	R\$ 18.000,00	R\$ 0,00	R\$ 31.200,00	R\$ 18.000,00
3	ILIMITADO	R\$ 12.000,00	R\$ 20.000,00	R\$ 25.000,00	R\$ 20.000,00
VALOR TOTAL					R\$ 102.800,00

7. ANEXOS

A documentação comprobatória que compõem a Pesquisa de Preços, segue anexa a este relatório.

Grão-Pará/SC, 07 de fevereiro de 2025.

EDMAR KEMPER NANDI

Secretário Municipal da Administração e Fazenda



Florianópolis, 22 de janeiro de 2025.

PROPOSTA COMERCIAL

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LOCAÇÃO DE SISTEMA INTEGRADO E OFICIAL DE COMUNICAÇÃO INTERNA, EXTERNA, GESTÃO DOCUMENTAL E CENTRAL DE ATENDIMENTO, COM NO MÍNIMO OS SEGUINTE MÓDULOS: MEMORANDOS, CIRCULAR, OFÍCIOS, CHAMADO TÉCNICO, OUVIDORIA DIGITAL PROTOCOLOS ELETRÔNICO, PEDIDO DE LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO, ATOS OFICIAIS, PROCESSOS ADMINISTRATIVOS E GESTÃO AVANÇADA DE PROCESSOS (WORKFLOW) PARA O MUNICÍPIO DE GRÃO-PARÁ/SC.

DESCRIÇÃO SUCINTA DO OBJETO

Item	Especificação	Valor Unitário Máximo por Usuário Mês R\$ (Unid.)	Quantida de Máxima de Usuários por Mês	Preço Total Mensal Máximo (Unit. x Qtd.) R\$	Preço Total Máximo (Preço Mensal x 9) R\$
01	Contratação de empresa para prestação de serviço de locação de sistema integrado e oficial de Comunicação Interna, Externa, Gestão Documental e Central de Atendimento com módulos: memorando, circular, ouvidoria digital, protocolo eletrônico, pedido – lei de acesso à informação –, carta de serviços, ofício eletrônico, ofício circular, intimação eletrônica, processo administrativo, Workflow avançado para gestão de processos, assinatura digital em lote, pareceres técnicos e jurídicos.	R\$ 45,00	120 usuários	R\$ 5.400,00	R\$ 64.800,00
02	Módulo de Aprovação de projeto 100% digital (preço fixo mensal) - aprovação de projetos de construção e parcelamento do solo, licenciamento ambiental digital, consulta prévia de viabilidade e fiscalização de obras e posturas.	-----	Ilimitado	Mensal Fixo	Mensal fixo x 12
				R\$ 1.500,00	R\$ 18.000,00
03	Migração do mapa Digital Interativo (Georreferenciamento).	-----	Ilimitado	Parcela Única	Pagamento Único
					R\$ 12.000,00
Valor Total:					R\$ 94.800,00

ANDERSON ALEX VALLI:32518276858
Assinado de forma digital por ANDERSON ALEX VALLI:32518276858
Dados: 2025.01.22 15:00:39 -03'00'

Anderson Alex Valli
Sócio-Diretor

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

Sistema 100% WEB, para uso em computador, tablet e smartphone.

A interface é responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade.

Acesso seguro: Servidor WEB com certificado de segurança SSL, garantindo assim a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema.

Servidor de aplicação e banco de dados: Arquitetura distribuída e Data center certificado. Garantia de SLA (Acordo de nível de serviço) para atendimento e no mínimo 98% de disponibilidade e uptime do sistema a serem publicamente disponibilizado em uma página de status.

SLA para atendimento:

Até 2 horas - tempo para primeira resposta;

Até 4 horas - retorno sobre problema constatado;

Até 24 horas - retorno sobre prazo de conserto/adaptação de problema constatado; Cópia de segurança automatizada (backups) sem necessidade de ação por parte da prefeitura e de responsabilidade da Contratada.

Sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida, garantida por autenticação nos padrões SPF e DKIM e envio dos e-mails por meio de IP dedicado; E-mails de saída enviados com encriptação TLS e possibilidade de descadastrado para quem recebe;

Por se tratar de um serviço de internet, é necessária a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs para inserção de informações na plataforma, tal serviço usa ferramentas que provem que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens.

Possui possibilidade de visualização de informações georreferenciadas em modo mapa.

SEGURANÇA - MÉTODOS DE ACESSO

O acesso à plataforma se dá por meio de senha pessoal e intransferível cadastrada pelo Administrador do sistema ou usuário por ele autorizado.

Usuários podem recuperar a senha por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e-mail cadastrado e confirmado.

Contatos externos podem se cadastrar e também recuperar senhas, caso já estejam cadastrados.

Contatos também podem utilizar cadastros em Redes sociais certificadas para acessar a ferramenta.

ACESSO À PLATAFORMA:

Acesso interno

O acesso interno por meio de usuários (colaboradores) autorizados pela Organização (Prefeitura/Autarquia/Instituição/Empresa), mediante indicação do administrador da plataforma (Ex: Prefeito, Secretário, Diretores, Assessores);

O administrador tem acesso e permissão para cadastrar setores e usuários da Organização; Parte interna da plataforma é acessada por usuários autorizados da Organização, mediante cadastro seguro;

Administrador tem acesso a todas as funcionalidades da plataforma e autorização para cadastrar setores e usuários e da organização;

Cadastro único de usuários, acesso a todos os módulos no mesmo local e mesma ferramenta, plataforma integrada;

Customização de setores para acessar módulos, pode restringir atos de abertura de documento ou movimentação;

Cadastro de novos usuários é feito por responsáveis diretos do setor ou hierarquicamente superior, ficando assim registrado a data/hora e usuário que o cadastrou, caracterizando a criação de cadeia de responsabilidades e disponibilidade de rastreamento de informações por IP e informações técnicas:

navegador de acesso, versão;

Cadastro de usuário com informações: nome, cargo, função, matrícula, CPF, sexo, data de nascimento, senha (de uso pessoal) e foto;

Usuários podem editar seus dados a qualquer momento, inclusive senha;

Foto, caso presente, é visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade nos processos;

Disponibilidade do usuário configurar no sistema que está afastado do trabalho por motivos de (a) férias, (b) licença maternidade, (c) licença paternidade, (d) licença (outros) ou (e) afastado por outro motivo;

Disponibilidade do usuário configurar o fuso horário em página de preferências da sua conta;

Disponibilidade do usuário escolher entre o editor de texto básico e avançado em página de preferências da conta;

Disponibilidade do usuário configurar modo de visualização de anexos preferencial na plataforma em página de preferências da conta;

Disponibilidade do usuário configurar e-mail secundário em página de preferências da conta, que servirá para e-mails de notificação;

Disponibilidade do usuário escolher se deseja exibir o número de celular na página de Telefones da Organização;

Disponibilidade do usuário definir uma assinatura em tela que será utilizada nos documentos assinados pelo usuário;

Disponibilidade do usuário definir configurações de quando deve receber notificações por e-mail e/ou SMS;

Usuário escolhe entre tudo que chegar para o seu setor: somente enviados diretamente ao usuário, somente demandas marcadas como urgentes ou se não deseja receber nenhum tipo de notificação por este canal;

Disponibilidade do usuário consultar os administradores do sistema em página de preferências da conta;

Disponibilidade do usuário consultar em página específica todo o histórico de mudança de setor desde o seu cadastro, página essa que deve conter informações do nome do setor, data e hora da ocorrência, setor principal e quem realizou a alteração, sendo acessível através da página de preferências de conta;

Sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um usuário responder uma notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho;

Administrador pode alterar setor que o usuário trabalha (a partir deste momento ele têm acesso somente aos documentos do setor atual, porém todo o seu histórico continua no setor anterior); Administrador pode customizar quais usuários ou setores podem acessar determinados módulos, com a possibilidade, também, de restringir procedimentos de abertura ou tramitação de documentos; Não é possível excluir o cadastro de um usuário, apenas suspender seu acesso, pois, desta forma, mantém-se histórico de todos usuários que já utilizaram a plataforma, caso necessite consultar no futuro (para segurança da Organização);

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

- **Master:** Pode acessar e interagir em todos os documentos/setores da Organização. - **Administrador:** Acessar somente documentos do seu setor, porém pode gerenciar usuários, setores e estatísticas de toda a Organização.

- **Nível 1:** Pode movimentar documentos do setor e cadastrar novos usuários, bem como subsectores abaixo de sua hierarquia atual. Pode também acessar todos os documentos e interagir em todos os subsectores abaixo do setor atual.

- **Nível 2:** Somente movimentar documentos do setor atual.

- **Nível 3:** Somente visualizar documentos do setor atual.

O usuário interno informará ao administrador um e-mail de sua preferência, e qual(is) setor(es) trabalha atualmente, para garantir seu acesso à plataforma. O administrador fará o cadastro do usuário na plataforma através do organograma da Organização. O e-mail do usuário pode ser tanto particular quanto o oficial da Organização. No e-mail do usuário chegará o link e senha provisórios para acessar a

plataforma pela primeira vez. A plataforma exigirá do usuário um simples cadastro de informações, e, após este procedimento, será direcionado à inbox do setor (caixa de entrada), no qual o administrador lhe alocou. Na inbox do setor terá acesso aos módulos e funcionalidades contratados;

Disponibilidade dos usuários consultarem o número de usuários online na plataforma em tempo real;

Disponibilidade dos usuários visualizarem anexos em modo de lista ou em modo de grade, com visualização em miniatura do anexo quando em modo grade;

Administrador(es) e usuário(s) tem acesso diário à eficácia e eficiência do setor, bem como relatórios e gráficos de emissões por tipo de documento, data, setor ou assunto.

O usuário interno informará ao administrador um e-mail de sua preferência, e qual(is) setor(es) trabalha atualmente, para garantir seu acesso à plataforma. O administrador fará o cadastro do usuário na plataforma através do organograma da Organização. O e-mail do usuário pode ser tanto particular quanto o oficial da Organização. No e-mail do usuário chegará o link e senha provisórios para acessar a plataforma pela primeira vez. A plataforma exigirá do usuário um simples cadastro de informações, e, após este procedimento, será

direcionado à inbox do setor (caixa de entrada), no qual o administrador lhe alocou. Na inbox do setor, terá acesso aos módulos e funcionalidades contratados.

Acesso externo (Central de Atendimento)

A parte externa da plataforma pode ser acessada por contatos externos da Organização. Possibilidade de login na central por e-mail e senha, certificado digital ou via integração com rede social; Cadastro de contatos externos que também poderão interagir na ferramenta via acesso à Central de Atendimento ou por meio de integração de e-mail.

Possibilidade de abertura de documentos externamente por usuários internos do próprio sistema, com mesmo login/senha, neste caso a identificação é somente no cadastro da pessoa e seu atual setor de trabalho não é vinculado.

As pessoas externas à Prefeitura (clientes, fornecedores, pessoas físicas) podem se cadastrar no sistema de atendimento preenchendo um formulário com dados pessoais;

O login social poderá acessar uma conta pré-existente, caso o e-mail seja o mesmo.

Mediante este cadastro, é possível acessar áreas específicas para:

- Abertura de Atendimento, atualização e acompanhamento do mesmo;
- Consulta de autenticidade de Ofícios recebidos;
- Consulta, acompanhamento e atualização de documentos;
- Anexo de novos arquivos;
- Possibilidade de criação de cadastro ao receber um e-mail de uma pessoa que até então não fazia parte do banco de cadastros. Tal pessoa recebe, obrigatoriamente, um e-mail com mensagem personalizada de volta confirmando seu primeiro cadastro na Central de Atendimento. A senha, neste caso, é gerada automaticamente.

Sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um contato externo responder uma notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho, facilitando assim a interação com contatos externos;

Disponibilidade dos usuários externos visualizarem anexos em modo de lista ou em modo de grade, com visualização em miniatura do anexo quando em modo grade;

Disponibilidade de abertura de Atendimentos e outras demandas com suporte a inclusão de anexos obrigatórios, tornando obrigatório que o requerente envie os documentos especificados e os identifique através de uma lista de seleção pré-definida de tipos de anexos;

Requerente pode incluir informações e anexos de maneira facilitada respondendo o e-mail de notificação enviado pela plataforma a cada nova interação;

Disponibilidade dos usuários externos visualizarem anexos em modo de lista ou em modo de grade, com visualização em miniatura do anexo quando em modo grade.

ESTRUTURAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Plataforma organizada hierarquicamente por setores e subsetores (com ilimitados níveis de profundidade), de acordo com a estrutura setorial da Organização.

Os usuários internos da plataforma são vinculados a um setor principal e existe a opção de também ter acesso às demandas de outros setores (quando se trabalha em mais de um setor). Usuários (Administrador e nível 1) presentes em setores onde o mesmo possua subsetores podem trocar de setor e ter acesso às demandas de sua árvore;

As demandas no sistema são multi-setoriais, ou seja, cada setor envolvido pode tramitar, encaminhar, definir um estágio de andamento bem como marcar unitariamente como resolvido, não alterando a situação geral do documento.

Tem-se como demanda resolvida apenas quando todos os envolvidos resolvem e arquivam a solicitação. Todo documento pode ser rastreado por meio de número gerado, código ou QR Code. O acesso aos documentos somente é permitido para usuários devidamente autorizados por meio de envio, encaminhamento dos documentos ou entrega de chave pública (código) para consulta. Todos os acessos aos documentos e seus despachos são registrados e ficam disponíveis a listagem de quem visualizou, de qual setor e quando. Funcionalidade para dar mais transparência no trabalho que está sendo feito pelos envolvidos.

Caracteriza-se como "Inbox" a caixa de entrada geral de documentos da Organização, divididas por setor. Inbox é organizada em abas, onde os documentos são agrupados pelos tipos “Em aberto”, “Caixa de Saída”, “Favoritos” e “Arquivados”.

Os documentos da Organização estarão presentes no "Inbox" dos setores, de acordo com permissões estabelecidas no momento de sua criação ou encaminhamento. Usuários vinculados aos documentos terão acesso a eles pelo "Inbox pessoal", além do Inbox do setor, onde aparecem todos os documentos, independentemente de estarem associados a alguém ou estarem sem atribuição individual.

Documentos sempre estão associados a setores e usuários têm a possibilidade de participar dos documentos, atribuir responsabilidade para si próprio e fazer com que tal demanda apareça no "Inbox Pessoal".

Documentos pertencem ao setor. Caso um usuário seja desativado ou mesmo trocado de setor, todo histórico produzido por ele continua no setor, permitindo a continuidade das demandas sem perda de informações.

Possibilidade de migração de documentos entre setores, para readaptação em caso de mudanças na hierarquia, os documentos permanecem no setor antigo como arquivados e sua situação atual é transportada ao setor novo.

DIVISÃO POR MÓDULOS

A plataforma tem seu funcionamento dividido em módulos de modo a retratar a realidade operacional da Organização, os módulos podem ser acessados por usuários internos e externos, devidamente autorizados e configurados durante setup da ferramenta;

Os módulos podem ter caráter de comunicação, informação ou gerenciais/operacionais, onde as informações são acessadas por usuários e setores devidamente autorizados.

Todos os módulos utilizam do sistema de notificações multicanal, de acordo com parametrização e configuração únicas para cada processo.

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

Registro e rastreamento de documentos por meio de QR Code e mediante identificação do usuário.

Só é possível rastrear documentos que o usuário tenha acesso.

Layout de impressão dos documentos de acordo com fonte padrão e cores da Prefeitura.

MÓDULOS DISPONÍVEIS

Memorando

Também podendo ser chamado de Chamado Interno ou Mensagem interna;

Permite troca de informações entre setores da organização: respostas, encaminhamentos, notas internas;

Possibilidade de envio de comunicação privada, onde apenas o remetente e o destinatário têm acesso ao

documento e seus despachos e anexos.

Permite a movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações.

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

Circular

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

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

Possibilidade de respostas à circular, podendo esta ser aberta (todos os envolvidos na circular podem visualizar) ou restrita (somente usuários do setor remetente a podem visualizar). Possibilidade de anexar arquivos ao enviar a circular ou em suas atualizações/despachos (Respostas e Encaminhamentos).

Possibilidade de incluir uma atividade ou prazo dentro da circular, para controle de datas. Possibilidade de arquivar a circular recebida e parar de acompanhar: para que respostas e encaminhamentos de outros setores não devolvam o documento para a caixa de entrada do setor; Possibilidade de encaminhamento da circular para um setor até então não presente no documento; Todos os setores envolvidos podem ver todos os despachos.

Disponibilidade de restringir a resposta endereçando exclusivamente ao remetente.

Disponibilidade de definir uma data para auto-arquivamento da Circular;

Disponibilidade de marcar a Circular como meramente informativa, onde não é aceito respostas/encaminhamentos.

OUVIDORIA DIGITAL

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

Modos de visualização: em lista (tabelado), por prazo e por mapa geográfico.

Possibilita o registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitação, até seu encerramento.

Permite acesso aos dados do atendimento através de código ou login do emissor. Permite o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada Solicitação por assunto e finalidade; A lista de assuntos é pré-cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha; Comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima.

Registra a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a um determinada Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações. Inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas, etc. O setor de destino do atendimento acessa diretamente o histórico ou documento específico, tem a total liberdade de encaminhar ou responder, a alguém internamente ou diretamente ao requerente. Os setores/áreas da empresa podem resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continua em aberto por quem está com alguma tarefa pendente ou atendendo integralmente o requerente. Configuração dos assuntos e histórico de atendimentos.

Registro de usuário, data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos. Avaliação de atendimento por parte do requerente na visualização externa do documento de atendimento. Podendo reabrir, caso tenha interesse.

Todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda, têm acesso ao documento. A menos que seja privado.

Possibilidade de avaliação do atendimento diretamente no e-mail de confirmação do fechamento: o solicitante pode clicar em um link direto, dando uma nota de 1 a 10.

Todos os acessos a demanda e despachos são registrados e tem-se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando.

Possibilidade de direcionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto do mesmo.

Criação de regras de acesso.

Possibilidade de ativação ou não dos modos de identificação do atendimento: Normal, Sigiloso (onde somente o setor inicial pode ver os dados do requerente e suas respostas tanto pelo painel de acompanhamento quanto quando respondido diretamente por e-mail) e anônimo, onde não é necessário realizar cadastro para abertura de solicitação.

Possibilidade de escolha no modo de funcionamento acerca de manifestações anônimas, recebendo-as pela internet ou por meio de mensagem informando que só é aceito demandas anônimas presencialmente;

Possibilidade de organização de informações das solicitações por diversos agentes (solicitante/requerente, prestador ou empresa associada).

Controle de acesso no mesmo documento com diversos agentes, os mesmos podendo acessar área restrita (com e-mail e senha) para responder.

Integração com e-mail, não é necessário adentrar área restrita para responder ou fechar solicitações na qual o agente está envolvido.

Possibilidade de organização por assunto e sub-assunto.

Possibilidade de ordenação de demandas por prazo a vencer, número, última atividade. Possibilidade de filtrar entrada de solicitações por cidade, associada à categoria de uso do que está prestes a ser explanado/redigido na solicitação.

PROTOCOLO ELETRÔNICO

Abertura de protocolo/processos por: Acesso externo via site da Organização, smartphone ou cadastro de atendimento por operador do sistema.

Modos de visualização: em lista (tabelado), por prazo.

Possibilita o registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitação, até seu encerramento.

Permite acesso aos dados do protocolo por meio de código ou login do emissor. Permite o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada Solicitação por assunto e finalidade; A lista de assuntos é pré-cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha; Comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima.

Registra a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a um determinada Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações. Inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas, etc. O setor de destino do atendimento acessa diretamente o histórico ou documento específico, tem a total liberdade de encaminhar ou responder, a alguém internamente ou diretamente ao requerente. Os setores/áreas da empresa podem resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continua em aberto por quem está com alguma tarefa pendente ou atendendo integralmente o requerente. Configuração dos assuntos.

Registro de usuário / data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos. Avaliação de atendimento por parte do requerente, podendo reabrir, caso tenha interesse. Todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda, têm acesso ao documento, a menos que seja privado.

Todos os setores envolvidos podem ver todos os despachos, menos em circulares onde os despachos possuem a opção de serem endereçados exclusivamente ao remetente.

Todos os acessos a demanda e despachos são registrados e tem-se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando.

Possibilidade de direcionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto do mesmo.

Criação de regras de acesso.

Possibilidade de ativação ou não dos modos de identificação do atendimento: Normal, Sigiloso (onde somente o setor inicial pode ver os dados do requerente) e anônimo, onde não é necessário realizar

cadastro para abertura de solicitação.

PEDIDO DE E-SIC

Possibilidade de recebimentos de demandas oriundas da LAI - Lei de Acesso à Informação; As solicitações podem ser feitas via internet ou cadastradas manualmente por operador, a partir de visita presencial, telefone ou correspondência do licitante;

Possibilidade de resposta/encaminhamento da demanda internamente para qualquer setor da árvore que tiver ao menos um usuário ativo;

Inclusão de anexos na solicitação original ou em qualquer uma das movimentações;

Funcionalidades similares às demais estruturas de documentos.

Possibilidade de categorização das demandas por assunto.

Possibilidade de divulgação pública na web de gráfico contendo as informações de: quantidade total de demandas da LAI recebidas, divisão do quantitativo por assunto, por setor, por situação ou por prioridade.

OFÍCIO ELETRÔNICO

Envio de documentos oficiais Externos com E-mails rastreados;

O documento é gerado dentro da Organização e remetido de forma oficial e segura a seu destinatário, via e-mail, com possibilidade de notificação por SMS (caso disponível);

Possibilidade de enviar automaticamente o Ofício ao salvar ou em momento posterior, por meio de ação "Enviar por e-mail", com a outra parte recebendo o conteúdo do Ofício e podendo interagir, não necessitando imprimir e responder por meio físico;

Possibilidade de receber respostas dos Ofícios via sistema (Central de Atendimento) ou quando o destinatário responder o e-mail de notificação;

Transparência de movimentações e todo o histórico mantido no sistema;

Utilização de base única de contatos para todos os módulos da plataforma;

O destinatário não precisa ser usuário da plataforma para acessar o documento ou tramitá-lo, basta ser cadastrado em Contatos;

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

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

PARECER

Módulo de controle de emissão de pareceres: possibilidade de registro de documento a serem barcados ou incluído dentro de outro documento;

Controle automático de numeração dos pareceres;

Emissão de pareceres por setores e/ou usuários autorizados;

Possibilidade de anexo de arquivos no parecer.

INTIMAÇÃO ELETRÔNICA

Envio de intimações oficiais externas com E-mails rastreados, sem a necessidade de confecção, impressão ou carimbo em papel para ter caráter oficial perante à Organização;

Controle de gerações de intimações podem ser liberadas a determinados setores e/ou usuários;

Possibilidade de geração e envio da intimação para contatos previamente cadastrados e com endereço de e-mail válido;

A tela de geração da intimação possui: destinatário (contato), assunto e corpo do texto a ser redigido para ser posteriormente enviado;

Possibilidade de rastreamento da intimação se o servidor de e-mail do destinatário não bloquear imagens, desta forma, assim que o documento é entregue, o sistema pode apontar a indicação de e-mail entregue;

Indicação de e-mail lido no momento que o destinatário o abre (também se não houver bloqueio de imagem);

Relatórios e gráficos da quantidade de intimações enviadas, por período.

OFÍCIO CIRCULAR

Disponibilidade de envio de comunicados via ofício circular por e-mail, onde vários contatos externos recebem a informação de uma vez;

Criação de listas de contatos externas e posterior envio para todos os membros desta lista; Sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um destinatário responder uma notificação automática enviada por E-mail pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho no Ofício Circular, facilitando assim a interação com os destinatários;

Retorno sobre os e-mails enviados, entregues e lidos por meio de status exibido dentro do próprio Ofício Circular;

Disponibilidade de arquivamento do ofício circular enviado.

PROCESSO ADMINISTRATIVO

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

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

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

Criação do processo, encaminhamentos e respostas;

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

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

Anexo de arquivos no processo original ou em seu despacho;

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

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

Possibilidade da geração da Árvore do processo, onde é possível fazer a exportação de um único arquivo PDF onde as informações do processo estão concatenadas.

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

Possibilidade da colocação de informações no rodapé para fácil identificação dos conteúdos;

Possibilidade de expor as assinaturas digitais nos atos do processo (quando disponível); Possibilidade de configuração de rota padrão de aprovação e autorização da abertura do processo administrativo (Termo de abertura);

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

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

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

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

Possibilidade de configuração de numeração do processo a partir de padrão customizado a ser utilizado pela prefeitura;

Colocação de campos personalizados na abertura do processo, configuração inicial; Possibilidade de utilização de modelos pré-prontos de texto, para padronização da abertura e trâmite dos processos;

Possibilidade da inserção de prazos dentro dos processos administrativos;

Possibilidade de gerar outros documentos e utilizar o processo administrativo como base; Possibilidade de poder restringir a abertura e tramitação de Proc. Administrativos por setor; Possibilidade de configuração de como os processos devem tramitar: em paralelo ou somente com a carga do processo, onde somente o último setor a receber a demanda pode movimentá-lo; Possibilidade de baixar todos os

anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP;
Possibilidade de solicitar assinatura para outros usuários dentro de um processo ou em qualquer de seus atos.

WORKFLOW AVANÇADO PARA GESTÃO DE PROCESSOS EDITAR OU ARQUIVAR

Possibilidade de impressão do processo em modo cronológico juntando os conteúdos e seus anexos em PDF;

Criação da árvore do processo em um arquivo para exportação em formato PDF; Possibilidade de configuração de workflow básico por assunto, onde a demanda só poderá ser encaminhada na ordem pré-estabelecida, sem pular etapas;

Possibilidade de ordenar os anexos após inclusão.

CARTA DE SERVIÇOS

Possibilidade de ter uma página pública na Central do Atendimento com índice dos serviços e também busca pelo título do serviço;

Possibilidade de criar, editar e suspender serviços da Carta de Serviços;

Possibilidade de definir hierarquia para os serviços presentes na Carta de Serviços; Possibilidade de descrever os serviços presentes na Carta de Serviços através de um editor de texto com opções de formatação simples;

Possibilidade de definir setor responsável por um serviço da Carta de Serviços; Possibilidade de formatação simples da descrição de serviços presentes na Carta de Serviços, possuindo ao menos suporte para criação e edição de tabelas, alinhamento de texto (justificado, alinhado ao centro, à esquerda ou à direita), além de permitir textos em negrito, itálico e sublinhado; Possibilidade de disponibilizar a Carta de Serviços publicamente, através do Workplace (Central de Atendimento), contendo descrição dos serviços da Organização, bem como setores responsáveis; Possibilidade de associar um Serviço da Carta a um assunto de Protocolo ou Ouvidoria, desta forma é aberta a solicitação externa e a mesma é tramitada dentro da plataforma.

MODO DE FUNCIONAMENTO

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

ORGANOGRAMA E RAMAIS

Organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários presentes no sistema. Não há limite de setores filhos, ou seja, pode-se cadastrar setores na raiz e setores filhos tanto quanto o necessário.

Informações sobre os usuários dentro de cada setor: Nome, Cargo, Data de cadastro no sistema e última vez online.

Lista de Ramais dinâmicos de acordo com os dados dos usuários.

Possibilidade de incorporação do organograma no site oficial da Organização.

Identificação visual dos setores e usuários on-line.

Possibilidade de usuários e contatos externos realizarem consulta ao organograma da prefeitura em dispositivos móveis, com suporte aos sistemas operacionais Android e iOS.

CALENDÁRIO / CONTROLE DE PRAZOS

Possibilidade de criação de prazos pessoais ou prazos coletivos (prazos de resolução de demandas pelo setor);

Visualização em modo calendário de todos os prazos associados ao usuário atual ou ao setor que trabalha.

Identificação visual, por meio de cores, acerca do vencimento do prazo: com folga, vencendo ou vencido.

SITUAÇÃO DOS DOCUMENTOS E IDENTIFICAÇÃO VISUAL

Prazos: **Verde** (prazo confortável), **Amarelo** (prazo se aproximando), **Vermelho** (prazo vencido - ação necessária).

Situação de leitura:

- **Identificação visual de não lido pelo setor** (é um documento ainda não acessado por ninguém do setor);
- **Identificação visual de não lido "por mim"** (é quando alguém do setor já acessou o documento, mas o usuário atual ainda não o leu);
- **Identificação visual de lido** (significa que o usuário atual já leu o documento) e,
- **Privado**: somente o remetente e o destinatário têm acesso ao documento.

PÁGINA DE PLANO DA ORGANIZAÇÃO

Ao administrador, disponibilidade de acompanhar as seguintes informações em uma página de "Plano" da organização: data do início do contrato, data da implantação, data da vigência do contrato, gestores do contrato, CNPJ, Razão Social e Endereço da Organização;

Ao administrador, disponibilidade de verificar o nome, e-mail e setor de todos os administradores da plataforma em uma página específica de "Plano" da Organização;

Ao administrador, disponibilidade de consultar histórico de usuários ao longo do mês, verificando o quantitativo de usuários dia a dia, com nome do usuário, e-mail e cargo;

Ao administrador, disponibilidade de exportar planilha CSV com quantidade de usuários em um dia específico, com uma relação dos usuários ativos nesse dia contendo nome do usuário, e-mail e cargo; Ao administrador, disponibilidade de verificar todos os módulos, serviços e funcionalidades contratadas em uma página específica de "Plano" da Organização;

Ao administrador, disponibilidade de listar todas as faturas em aberto em uma página específica; Ao administrador, disponibilidade de listar todas as faturas já pagas em uma página específica; Ao administrador, disponibilidade de consultar histórico de todas as faturas já pagas, com Disponibilidade de consulta às notas fiscais relativas a essas faturas;

Ao administrador, disponibilidade de visualizar notas fiscais relativas às faturas em aberto; Ao administrador, disponibilidade de visualizar relatório detalhado de consumo na plataforma a partir de página específica de "Plano" da Organização.

PÁGINA DE FATURAS

Possibilidade de listar todas as faturas em aberto em uma página específica;

Possibilidade de listar todas as faturas já pagas em uma página específica;

Possibilidade de consultar histórico de todas as faturas já pagas, com possibilidade de consulta às notas fiscais relativas a essas faturas;

Possibilidade de visualizar notas fiscais relativas às faturas em aberto.

GERENCIAMENTO DE CONTATOS E ORGANIZAÇÕES

Possibilidade de gerenciar contatos internamente na ferramenta;

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

Ferramenta para importação e exportação de contatos em CSV;

Ferramenta para importação de contatos em vCARD;

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

Disponibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização.

Criação de Listas para Segmentação de Contatos

Possibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização.

Demandas do Setor x Demandas do Usuário

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

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

Funcionalidade de quem visualizou

Os registros de acesso a cada documento ou demanda são registrados, para se ter o histórico de quem acessou tal documento e quando;

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

CENTRAL DE ATENDIMENTO

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

Contatos externos têm acesso à Central de Atendimento da Organização para manterem seus dados atualizados, registrar novas demandas e acompanhar o progresso e resolução de demandas previamente abertas.

Após estar identificado na Central de Atendimento, o contato tem a Disponibilidade de acessar o seu Inbox, uma tela que reúne todos os documentos nos quais ele é o requerente ou destinatário.

Possibilidade de fazer pesquisa por número de identificação do documento + documento pessoal (CPF/CNPJ).

RASTREABILIDADE POR CÓDIGO OU QR-CODE

Os documentos gerados na plataforma possuem a funcionalidade de ter um QR code vinculado de modo a facilitar a rastreabilidade.

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

SISTEMA DE NOTIFICAÇÃO MULTICANAIS

Para cada módulo presente nesta proposta, é possível escolher quais ações geram notificações para os envolvidos e em quais canais;

Os canais disponíveis são: e-mail, SMS (caso disponível no plano).

As ações por e-mail são: abertura de novo documento, atualização no documento (nova postagem de conteúdo) por parte da Organização, atualização no documento por parte do Atendido/externo, marcação como resolvido por todos os envolvidos pelo atendimento, reabertura de documento já resolvido. *As*

ações por SMS são: abertura de novo documento do requerente/externo, marcação como resolvido por todos os envolvidos pelo atendimento, reabertura de documento já resolvido. As mensagens de notificação para cada módulo, bem como para cada ação são personalizáveis, ou seja, a prefeitura pode definir o tom de comunicação das mensagens para com seus usuários; As notificações aparecem em forma de linha do tempo (timeline), juntamente às atualizações nos atendimentos/documentos, de forma a ficar claro a todos os envolvidos:

quem leu, por onde passou a demanda, se foi encaminhada, resolvida ou reaberta, bem como a cronologia dos fatos.

As notificações externas por e-mail são rastreáveis, ou seja, o sistema informa aos usuários internos se o e-mail de notificação foi entregue, aberto e se o link externo de acompanhamento da demanda foi acessado a partir do aviso enviado.

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

HOSPEDAGEM SEGURA DE ANEXOS

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

Suspensão Automática de Usuário por Inatividade

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

Transparência de Dados e Ações

Possibilidade de contatos externos terem acesso a quem leu as demandas;

Possibilidade de exposição de gráficos e números externamente de modo a retratar o quantitativo de documentos presentes em tal módulo;

Possibilidade de exposição externa, em modo mapa, de demandas presentes em tal módulo.

Personalização da interface do sistema

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

Georreferenciamento das informações

Possibilidade de visualização de demandas em modo mapa, quando disponíveis. Quando a abertura é realizada pela Central de Atendimento, navegador solicita acesso a localização do usuário para sugerir uma localização aproximada.

Log de acessos e ações para auditoria

Usuários administradores podem consultar o log de acessos e eventos, de modo a poder auditar as ações e informações inseridas na plataforma.

Sistema de avaliação

Em cada postagem por um usuário do sistema, existe a opção de avaliação anônima por parte do destinatário. Deste modo é possível ter uma visão geral de como os próprios usuários avaliam o trabalho de seus colegas. Esta opção também está disponível para requerentes externos, no caso de módulos que suportam esta particularidade (protocolo, ouvidoria). A partir das notas recebidas, são gerados os índices de qualidade por setor.

Atribuição de responsabilidade, menção de usuários e envio em cópia

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

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

ASSUNTOS

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

Disponibilidade de organizar assuntos hierarquicamente;

Possibilidade de configurar, para cada assunto, redirecionamento automático para um setor, que permite que todas as demandas abertas com aquele assunto sejam encaminhadas automaticamente para o setor em questão;

Visualização de relatórios de documentos abertos por assunto;

Disponibilidade de utilizar campos adicionais de tipo texto, múltipla escolha, seleção em lista, de acordo com o assunto selecionado no momento da criação do documento;

Disponibilidade de associação de tipos de anexos obrigatórios e opcionais com um determinado assunto, obrigando que o usuário ou o contato externo abrindo a demanda enviem todos os documentos necessários e os identifiquem, de acordo com as necessidades da Organização;

Disponibilidade de especificar tipos de anexos opcionais associados a um determinado assunto;

Disponibilidade de especificar tipos de anexos obrigatórios associados a um determinado assunto.

SUBASSUNTOS

Disponibilidade de cadastrar, editar ou desativar subassuntos, que são categorizações que certos tipos de documentos podem ter;

Disponibilidade de organizar assuntos hierarquicamente;

Possibilidade de configurar, para cada subassunto, redirecionamento automático para um setor, que permite que todas as demandas abertas com aquele subassunto sejam encaminhadas automaticamente para o setor em questão;

Possibilidade de associar subassuntos com assuntos específicos, de forma que ao selecionar esse assunto no momento da abertura de demandas, mostre apenas os subassuntos associados; Visualização de relatórios de documentos abertos por subassunto;

Disponibilidade de utilizar campos adicionais de tipo: texto, múltipla escolha, seleção em lista; de acordo com o subassunto selecionado no momento da criação do documento;

Disponibilidade de associação de tipos de anexos obrigatórios e opcionais com um determinado subassunto, obrigando que o usuário ou o contato externo abrindo a demanda enviem todos os documentos necessários e os identifiquem, de acordo com as necessidades da Organização;

Disponibilidade de especificar tipos de anexos opcionais associados a um determinado subassunto;

Disponibilidade de especificar tipos de anexos obrigatórios associados a um determinado subassunto.

BUSCA AVANÇADA - TEXTUAL, POR OCR E RELEVÂNCIA

Possibilidade de busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma; Busca por termo, intervalo de datas de emissão, tipo de documento, remetente, destinatário e situação geral (em aberto ou arquivado);

Paginação dos resultados da busca, apresentando os registros paginados e mostrando o número total de ocorrências;

Possibilidade de busca no setor atual ou em todos os setores que o usuário faz parte; Possibilidade de expor um resumo do documento no resultado da busca, que contém os primeiros caracteres referente à última movimentação (emissão ou despacho);

Possibilidade de busca por relevância, dando maior prioridade a buscas exatas e com termos contidos em campos principais, como: assunto digitado, assunto escolhido, conteúdo do documento pai, conteúdo dos despachos;

Disponibilidade para localizar documentos somente com postagem do usuário atual, ou seja, filtrar os resultados por documentos onde houve participação do usuário (geração de despacho); Possibilidade de expor o conteúdo do documento de origem no resultado da busca, em substituição ao padrão: resumo;

Possibilidade de apresentação de um "score" ou nota de relevância, segundo critérios apresentados no item anterior;

Possibilidade de abrir vários registros da busca em várias abas diferentes, clicando com o botão inverso ou Ctrl+Cmd e clique no número do documento;

Possibilidade de ordenação da busca avançada por data de última movimentação ou número, ascendente ou descendente;

Disponibilidade de identificar, no retorno da busca, em quais campos os conteúdos buscados foram

encontrados, facilitando assim o entendimento do termo apresentado;

Possibilidade de dar destaque (grifado) nos termos buscados e encontrados;

Possibilidade de busca textual dentro de arquivos anexados aos documentos, tanto no documento principal quanto em despachos. Esta busca por OCR estará disponível após o arquivo anexo ter sido processado. O tempo poderá variar dependendo do peso do arquivo, método de geração (digital, escaneado, foto), bem como do horário e carga dos servidores, o tempo máximo tende a ser de 4 a 6 horas;

Disponibilidade de realizar busca avançada de documentos por assunto oriundo de lista de assuntos;

Possibilidade de busca de documentos por geo-localização: endereço, bairro, cidade, CEP. Estas informações devem obrigatoriamente estar vinculadas no momento da criação do documento;

Disponibilidade de realizar busca avançada de documentos por assunto textual; Disponibilidade de realizar busca avançada por termos exatos com o uso de aspas ("").

CONTRASSENHA

Disponibilidade de uso de contrassenha internamente, onde quem redige um documento não é quem assina. Neste caso, o emissor do documento fornece uma senha alfanumérica, automaticamente gerada para seus colaboradores gerarem documentos e os mesmos saírem em seu nome. Os documentos gerados com esta funcionalidade estão visualmente identificados para fácil compreensão. A contrassenha tem seu uso limitado pelo emissor e pode ser cancelada antes do final do uso.

DUPLA AUTENTICAÇÃO

Camada adicional de segurança para entrar no sistema, caso cadastrado pelo usuário;

Possibilidade de utilização de ferramenta externa de validação de login, por meio de token/código gerado automaticamente a cada 30 segundos e associado à conta do usuário e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais.

No caso, além de e-mail e senha, o usuário necessita estar em posse de dispositivo gerador do código para acessar sua conta.

Possibilidade de desativação desta funcionalidade por meio de envio de e-mail à conta associada.

SISTEMA DE MARCADORES /TAGS

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

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

Os marcadores do setor ficam disponíveis somente para usuários daquela pasta; A categorização dos documentos por meio de marcadores também só aparece para usuários do setor onde a marcação foi feita;

Possibilidade de busca e filtragem de todos os tipos de documento disponíveis por meio de marcadores, bastando selecionar a tag antes de realizar uma busca avançada;

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

Disponibilidade de organizar os marcadores de maneira hierárquica, exibindo a hierarquia completa do marcador ao atribuir em um documento.

SISTEMA DE MENÇÃO DE DOCUMENTOS, USUÁRIOS E CONTATOS É possível mencionar facilmente outro usuário no sistema por meio da digitação do caractere '@' e escolher quem quer marcar; É possível mencionar um contato externo no sistema por meio da digitação do caractere '\$'; É possível mencionar um documento no sistema por meio da digitação do caractere '#'; Após marcar e enviar o documento (ou tramitação), caso o usuário ainda não esteja envolvido naquele documento, o sistema automaticamente envia para a caixa de entrada e libera para o setor do usuário; Cada documento mencionado será referenciado no documento de origem.

Demandas em modo Kanban

Disponibilidade de organização das demandas em colunas para melhor filtro de informações: Recebido, A fazer, Fazendo, Feito;

Disponibilidade de arrastar a demanda para a coluna desejada;

Disponibilidade de visualizar as demandas em modo Kanban (metodologia Kanban) bem como criar novos documentos em qualquer etapa do Kanban.

Demandas em modo Mapa

Disponibilidade de exibição de demandas com georeferenciamento em modo Mapa, com uma visualização em mapa contendo pinos que indicam as demandas em aberto;

Disponibilidade de identificar demandas com prazo em aberto (pino verde), próximo do vencimento (pino amarelo), vencida (pino vermelho);

Disponibilidade de filtros por palavras-chave, assunto pré-definido, período e marcador.

SISTEMA DE ASSINATURA DIGITAL NO PADRÃO ICP-BRASIL

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

Possui suporte a assinatura em padrão PAdES (.PDF);

Possui suporte a representação visual em assinaturas no formato PAdES;

Possui componente para execução de assinaturas digitais no browser (extensão do navegador) sem a necessidade de instalar Java;

Assinatura eletrônica de documentos com validade jurídica via ICP- Brasil;

Disponibilidade de anexar arquivos PDF em documentos da plataforma para posterior assinatura digital.

Para tal, o usuário precisa ter o plug in instalado e também ter algum certificado digital válido; Possui funcionalidade de autenticação de usuários com certificados digitais;

Disponibilidade de verificação da assinatura para tirar uma relação de todos os assinantes, documento oficial (CPF ou CNPJ) bem como toda a cadeia de certificação para comprovar a validade do certificado digital emitido;

Realização da assinatura digital sem requerer a exportação da chave privada do signatário do repositório seguro onde ela estiver armazenada. Disponibilidade de geração de assinaturas simples, múltiplas assinaturas e assinatura de certificação no formato PDF;

Signature de acordo com o padrão ISO 32000-1. Verificação da validade do certificado digital do signatário e sua correspondente cadeia de certificação no momento da geração da assinatura digital.

Possui suporte a dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3 da ICP-Brasil e repositórios (Keystore) para certificados do tipo A1 da ICP-Brasil;

Disponibilização da funcionalidade de verificação de documentos assinados, de forma a permitir a implantação de suporte a documentos eletrônicos seguros. Fornece para cada solicitação de verificação, uma resposta à aplicação solicitante contendo dados a respeito da integridade da assinatura digital, validade do certificado digital utilizado, cadeias de certificação e demais informações pertinentes à validade do documento;

Possuir componente para execução de assinaturas digitais nos seguintes navegadores de internet:

Internet Explorer; Firefox; Chrome;

Possuir componente para execução de assinaturas digitais no browser nos seguintes Sistemas

Operacionais: Windows; Linux; MacOS;

Disponibilidade do usuário acessar a plataforma através de certificado digital ICPBrasil em dispositivos móveis, por meio de aplicativo específico para autorização, com suporte para os sistemas operacionais Android e iOS;

Disponibilidade do usuário ou contato externo acessar a Central de Atendimento da plataforma através de certificado digital ICP-Brasil em dispositivos móveis, com suporte para os sistemas operacionais Android e iOS;

Disponibilidade do usuário assinar documentos digitalmente em dispositivos mobile, bem como despachos e/ou arquivos anexos, através de certificado ICP Brasil, com suporte aos sistemas operacionais Android e iOS;

Disponibilidade do usuário ou contato externo assinar documentos digitalmente na Central de Atendimento em dispositivos mobile, bem como despachos e/ou arquivos anexos, através de certificado ICP-Brasil, com suporte aos sistemas operacionais Android e iOS;

Disponibilidade de realizar co-assinatura digital de documentos utilizando Certificado Digital ICP-Brasil, despachos e/ou anexos em formato PDF na Central de Atendimento sem necessitar a criação de login/senha na plataforma;

Disponibilidade de acessar os arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES) por meio da Central de Verificação, exibindo informações técnicas e validação de integridade referentes aos certificados utilizados;

Possibilidade de solicitar assinatura de outros usuários em documentos. Esta solicitação é exibida para o assinante em formato de notificação na plataforma;

Possibilidade de listar as assinaturas pendentes em documentos através das notificações, exibindo o status

de pendente ou assinado em cada notificação, permitindo ao assinante acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura eletrônica;

Possibilidade de o usuário requerer a assinatura digital de outro usuário, gerando assim uma notificação.

ASSINATURA ELETRÔNICA NATIVA

A Assinatura Eletrônica é amparada pela Medida Provisória 2.200-2/2001, especificamente no Artigo 10, § 2º, em conjunto a instrumento a ser publicado pela Organização, ratificando que os usuários da plataforma são pessoais e intransferíveis, admitindo como forma de comprovação da autoria. Não exige instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário para sua utilização;

Geração automática de certificados no padrão X509 para cada usuário interno ou contato externo cadastrado na plataforma que tenha um documento de identificação válido (CPF ou CNPJ). Tais certificados são vinculados a uma cadeia certificadora emitida pela própria plataforma, em conformidade com a Medida Provisória 2.2000-2/2001 e compostas de uma autoridade certificadora pai e uma sub-autoridade certificadora;

O certificado X509 está em conformidade com os padrões utilizados na assinatura digital no formato PAdES e é gerado pela sub-autoridade certificadora, pertencente à raiz certificadora da plataforma; O certificado X509 dos usuários e contatos são mantidos vinculados à própria conta do usuário e só são ativados em caso de digitação e validação da senha e só tem validade para utilização no contexto de uso da plataforma pela organização. Disponibilidade de assinar documentos ou despachos emitidos e/ou anexos em formato PDF, utilizando certificados digitais individuais, por meio de cadeia própria, criando arquivos assinados no formato PAdES;

Possibilidade de salvamento automático das preferências de assinatura do usuário, em determinado fluxo. Se o usuário for requerido para sempre assinar digitalmente tal documento, na próxima vez que a tela for carregada, a opção já irá vir selecionada;

Disponibilidade de geração de arquivo em formato PDF para materialização de documento assinado eletronicamente (versão para impressão), estampando em todas as páginas um selo informando sobre o(s)assinante(s), código de verificação e endereço para site para conferir autenticidade do documento;

Possibilidade de geração de uma página com extrato técnico das assinaturas na central de verificação, contendo nome do assinante, políticas de assinatura;

Disponibilidade de co-assinar documentos previamente assinados no formato PAdES com Certificados ICP-Brasil ou outras assinaturas nativas, mantendo assim todas as assinaturas existentes do documento e no mesmo padrão e local para conferência;

Possibilidade de o usuário assinar documentos eletronicamente através da Assinatura Eletrônica no conteúdo dos documentos, apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos

anexos(PDF). Possibilidade de escolher, no momento da assinatura, se será utilizada Assinatura Eletrônica ou Assinatura Digital ICP-Brasil (requer certificado digital A1 ou A3 emitido ICP-Brasil);

Possibilidade de pré- visualizar documentos e/ou anexos que serão assinados digitalmente com a Assinatura Eletrônica antes de efetuar a operação;

Possibilidade de visualizar os dados de assinatura do usuário no momento que documentos e/ou anexos serão assinados digitalmente com a Assinatura Eletrônica. Para assinar digitalmente com a Assinatura Eletrônica é necessário que o usuário insira sua senha, como método de confirmação de segurança;

Possibilidade de verificar a autenticidade de assinatura e de documentos ao utilizar Assinatura Eletrônica. Inserção de assinatura em tela nos documentos que foram assinados com a Assinatura Eletrônica. Disponibilidade de acessar os arquivos originais, versão para impressão, ou arquivo com resultado da assinatura (PDF em formato PAdES) através da Central de Verificação; Possibilidade de solicitar assinatura de outros usuários em documentos. Esta solicitação é exibida para o assinante em formato de notificação na plataforma;

Possibilidade de solicitar assinatura por meio de busca utilizando a tecla \$ (cifrão) no momento da criação ou despacho de documentos. Possibilidade de listar as assinaturas pendentes em documentos através das notificações, exibindo o status de pendente ou assinado em cada notificação, permitindo ao assinante acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura;

Disponibilização de todo o histórico de solicitação de assinaturas, assinaturas e co-assinaturas na linha do tempo, dentro de cada documento;

Possibilidade de exibir a lista de assinaturas em cada despacho ou documento principal, clicando em Listar assinaturas. Neste atalho são exibidas as mesmas informações da central de verificação.

EDITOR DE TEXTO

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

Disponibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, inclusão de imagens e vídeos no corpo do texto, e hiperlinks;

Disponibilidade de exibir o editor de texto em tela cheia;

Disponibilidade de exibir a assinatura textual do usuário no editor, para ser adicionada aos documentos;

Possibilidade de inclusão de modelos de documentos previamente cadastrados via editor de texto; Uso e integração do editor com a funcionalidade de menção de usuários, contatos e documentos.

EAD (ENSINO À DISTÂNCIA) - SISTEMA DE TREINAMENTO DE USUÁRIOS REMOTOS

Disponibilizar material de treinamento em formato de vídeo, organizado em módulos, apresentando como utilizar a plataforma e suas funcionalidades;

Possibilidade de assistir às aulas em formato padrão ou em tela cheia;

Possibilidade de controle de execução, em modo normal, lento ou acelerado; Possibilidade de pausar aulas e retomar a execução a partir do momento em que foram pausadas;

A plataforma disponibilizada de ensino a distância (EAD) para apresentação do material em vídeo controla quais aulas foram assistidas, de maneira a identificar que o conteúdo programático foi integralmente acessado pelo usuário;

É integrada com a aplicação, exibindo o progresso em formato percentual e absoluto do usuário no(s) curso(s) em que estiver matriculado;

Controla a ordem em que as aulas são assistidas, visando assim garantir que o conteúdo seja repassado conforme planejamento do instrutor;

Possibilitar que o usuário assista novamente as aulas;

Aplicar avaliação ao final do curso, com questões objetivas, sendo que a nota deve ser exibida ao

término, baseado em gabarito previamente informado pelo instrutor;

Caso o usuário obtenha nota igual ou superior a 7 (sete), é emitido um certificado eletrônico de conclusão do(s) curso(s) em formato PDF, onde deve obrigatoriamente constar o conteúdo programático apresentado e a carga horária do(s) curso(s).

RELATÓRIOS

Relatórios de Produtividade

De acordo com a utilização da ferramenta, são gerados automaticamente indicadores e estes são apresentados aos gestores, contendo:

Eficiência: porcentagem de resolução de documentos do setor;

Qualidade: nota média dada para as resoluções e despachos do setor;

Engajamento: porcentagem de leitura dos documentos recebidos do setor.

Pode-se escolher quais tipos de documento vão para este indicador. Relatório gerado todos os dias após o expediente, automaticamente. Esta funcionalidade pode ser usada para definição de prioridades e realocação de pessoal dentro da Organização. Os administradores possuem acesso a uma página específica com um gráfico evolutivo dos itens. Eficiência, Qualidade e Engajamento. Capacidade de comparar o gráfico geral da prefeitura (média de todos os setores) com um setor em específico.

Os administradores possuem acesso a uma página com os dados atuais em formato tabela dos indicadores. Eficiência, Qualidade e Engajamento, organizados hierarquicamente de acordo com o Organograma da prefeitura. Relatório de Uso, por setor. Uma listagem de todos os usuários na ferramenta e sinalizados visualmente por última data de acesso. Listagem de uso do sistema para Gestores, é possível identificar em grupos as pessoas que mais acessam a ferramenta.

Monitoramento e Inteligência para Administradores

Acompanhamento em tempo real das estatísticas e visão geral de uso da ferramenta; Auditoria de uso, todas as ações dos usuários são registradas e com fácil acesso ao Administrador; Visão geral da prefeitura: em quais setores as demandas não estão sendo resolvidas, lidas ou possuem notas de qualidade baixas, gargalos.

Relatório de Uso e quadro de acessos

Acompanhamento, setor por setor, de quais usuários estão acessando a plataforma; Identificação por cores de usuários que acessaram nos últimos 2 dias, última semana e mais de 30 dias. Gráfico de linha mostrando a quantidade de documentos abertos por dia, nos últimos 30 dias.

Relatório de Consumo

Disponibilidade de consultar o consumo detalhado mês a mês, com informações de usuários cadastrados, número de logins de usuários, número de contatos externos cadastrados, número de logins de contatos externos, número de documento, número de despachos em documentos, quantidade de anexos, tamanho total de anexos enviados para a plataforma, número de SMSs enviados, número de e-mails enviados, número de assinaturas digitais emitidas, número de assinaturas digitais verificadas, número de logins com certificado digital.

Gráficos gerais

Possibilidade de escolha de período para geração dos gráficos;

Geração de gráficos quantitativos dos documentos presentes na Organização;

Gráfico demonstrativo de setores que mais participam de documentos de certo tipo; Gráfico demonstrativo por situação dos documentos: Em aberto, parcialmente resolvido (quando ao menos um setor presente no documento o resolveu), totalmente resolvido (quando todos os setores o resolveram).

CONDIÇÕES GERAIS

Confidencialidade: Compromisso em não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para

gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros. Compromisso em não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por seu intermédio, e obrigando-se, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações.

CONSULTA PRÉVIA DE VIABILIDADE

Este Módulo auxilia a população e profissionais (arquitetos/engenheiros) a obterem as informações essenciais para a elaboração de seus projetos em lotes específicos, que são os índices urbanísticos: taxa de ocupação, índice de aproveitamento, gabaritos, recuos e afastamentos, zona de ocupação, áreas específicas e outras informações que a Organização julgar necessário informar. Para geração do mapa de consulta de viabilidade, é necessário que tais parâmetros urbanísticos estejam previamente estruturados e consolidados no plano diretor do município; O Mapa de Consulta de Viabilidade é interativo e online. Para acessá-lo, basta que os usuários (externos ou internos) acessem o link (disponibilizado pela Organização no site), cliquem sobre a área ou lote da sua obra. Ao clicar no lote, poderá visualizar os índices urbanísticos e os usos admitidos para a zona em que está localizado. Se restar dúvidas, podem ainda clicar em abrir protocolo, será direcionado ao sistema, onde poderá selecionar o assunto de Consulta de Viabilidade, anexar os documentos obrigatórios e protocolar seu pedido.

O mapa de viabilidade funciona junto à Central de Atendimento da Organização e pode ser acessado por meio de computador, tablet ou smartphone;

No mapa, suporte a visualização híbrida (com informações de terreno, vias);

Possibilidade de expor visualmente as zonas do município por meio de cores e legendas, onde cada zona tende a ter parâmetros urbanísticos específicos;

Possibilidade de expor a separação em terrenos e lotes na área geográfica do município, ao clicar no lote, é mostrado informações relativas (caso disponível), como: inscrição imobiliária, zona; Possibilidade de consultados parâmetros urbanísticos e usos permitidos e permissíveis (caso aplicável) em cada lote do município, contendo as informações: qual lote é, em que zona está, quais são os usos permitidos (residencial, comercial, industrial) e demais especificações;

Para a elaboração do Mapa, a Organização deverá fornecer os arquivos em formato DWG ou Shape File, contendo zoneamento e lotes das edificações (preferencialmente em polígonos), estes dois principais; Possibilidade na criação de camadas personalizadas, onde é possível expor o sistema viário, bairros, dados ambientais (rios, APP's), equipamentos públicos, áreas de interesse da sociedade para simples conferência;

Caso não possua os arquivos especificados acima, a Organização pode requerer o desenvolvimento, que se enquadram como customização, descrito no item Customizações e Integrações. Item relacionado não possui previsão de atualização de plano diretor e/ou demais alterações que modificam as características do Mapa já homologado.

Aprovação de Projetos de Construção, Parcelamento de Solo e Licenciamentos Análise de Projetos de Construções Unifamiliares, Multifamiliares, Institucionais, Comércio, Serviços e Indústrias; Análise de Projetos de desmembramento, remembramento, retificação de áreas, loteamentos e condomínios;

Análise de LAP (Licença Ambiental Prévia), LAI (Licença Ambiental de Instalação), LAO (Licença Ambiental de Operação), PGRS's (Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos), EIA- RIMA (Estudo de Impacto Ambiental - Relatório de Impacto Ambiental);

Disponibilidade de anexar no final do processo os Alvarás/Licenças de Obra/Construção, e ainda:

Permite criar e editar workflow (fluxo de trabalho/processos);

Analisar/Revisar documentos e plantas técnicas em formato PDF, com anotações diretamente nos documentos;

Carimbar documentos e plantas técnicas de forma eletrônica;

Marcar o processo como deferido (aprovado) ou indeferido (reprovado);

Assinar documentos e plantas técnicas com certificado digital, diretamente na plataforma, sem custos adicionais e sem limite de quantidade de documentos ou assinaturas;

Anexar Licenças/Alvarás/Certidões de Projeto/Obra/Demolição ou boletos para pagamento, diretamente no protocolo, de forma 100% digital;

Abertura de pedido de análise(Protocolo) por acesso externo é feito via link no site da Organização, direcionado ao pedido de análise na plataforma, tudo de forma online;

Cadastro de atendimento presencial diretamente com o(s) colaborador(es) da Organização, acompanhado dos documentos físicos (neste caso a Organização deverá providenciar scanner para digitalização dos documentos) ou em formato digital disponibilizados em dispositivos móveis de armazenamento (pen drive ou similares);

Permissão aos usuários externos de enviar documentos e plantas técnicas de forma eletrônica, em formato PDF ou DWG, com capacidade de até 512MB;

Usuários externos só conseguem protocolar seus pedidos se anexarem e classificarem todos os documentos obrigatórios, definidos previamente pela Organização;

Usuários externos consultam o andamento dos processos com total transparência: visualizam dia e horário que foi protocolado, em quais setores já tramitou, quem analisou os documentos, qual o parecer dos analistas, assim como o histórico do andamento do processo a partir da URL ou outro identificador sem a exigência de login;

Usuários internos também visualizam se os usuários externos receberam os documentos, visualizaram, quantas vezes visualizaram ou ainda se baixaram os arquivos anexados no pedido de análise, garantindo a transparência para todos os envolvidos;

Disponibilidade de inclusão de requerimentos e formulários (itens obrigatórios à critério da Organização), previamente fornecidos, tanto para preenchimento na própria plataforma quanto para download;

Possibilidade da identificação dos participantes no projeto, como: Arquiteto, Engenheiro, Responsável técnico pelo projeto, Responsável técnico para execução da obra, Proprietário do terreno onde a obra será feita. Esta identificação é por meio de cadastro novo ou associação (caso o contato já esteja cadastrado na plataforma). O cadastro pode ser feito pelo próprio requerente com informações como: nome, função, número do documento (CPF/CNPJ), e-mail, empresa/organização que trabalha, celular; Após cadastradas, estas informações ficarão disponíveis no protocolo criado, por meio de uma tabela, referenciando o participante e atalho para seu perfil (onde é possível consultar outros documentos do mesmo);

Requerimentos e formulários poderão ser editados sempre que necessário, de acordo com a necessidade da Organização, por exemplo, quando das alterações nas Leis, Decretos ou Normas Municipais, Estaduais e Federais;

Protocolado o pedido, a plataforma envia mensagem ao e-mail do usuário externo informando que o protocolo foi efetuado, e também uma cópia de todos os arquivos anexados. Este procedimento é realizado para garantir ao usuário externo que todos os arquivos anexados foram recebidos pela Organização;

Usuários internos, para terem acesso à inbox do setor, devem se logar na plataforma através de link fornecido pela Organização;

Usuários internos têm acesso a todos os protocolos disponíveis na inbox do setor;

No protocolo, têm acesso aos documentos anexados;

Plataforma permite que os anexos sejam analisados individualmente através da funcionalidade revisar, que permite ao analista aceitar ou recusar o documento. Se permite ao analista aceitar ou recusar o documento. Se recusado, o analista deve redigir texto explicativo sobre o motivo do indeferimento;

A cada documento recusado, uma cópia é enviada ao usuário externo no email informado no cadastro, para que este possa ajustar e reenviar para análise;

Analista pode escrever textos, inserir figura geométricas, linhas e traços, marca texto, inserir carimbos e anotações, da mesma forma como procedia no papel, sobre os documentos revisados; O progresso da realização da análise é salvo no Servidor Cloud em tempo real, sem a necessidade de qualquer ação do

analista responsável, permitindo que este reinicie a análise em outro momento oportuno, além de assegurar proteção contra interrupções como quedas de energia ou outros problemas técnicos que possam ocorrer no hardware do analista;

Em cada nova análise, seja aceitando ou recusando anexo, o arquivo original é mantido inalterado, e fica acessível na tela de informações. O arquivo que foi analisado aparecerá com o título aceito ou recusado; Todos os anexos ficam disponíveis para download, caso o analista necessite;

Disponibilidade do usuário externo e o usuário interno acompanharem o progresso do processo de forma temporal: na tela do protocolo, que funciona como um feed de notícias (linha do tempo) das redes sociais, onde as movimentações mais antigas aparecem acima, e as novas entram abaixo; Os documentos emitidos no final do processo são gerados pelo sistema tributário e podem ser anexados na plataforma pelo Analista (Alvarás, Licenças, Certidões);

A plataforma permite assinar digitalmente os documentos e plantas técnicas anexadas, com a geração de código verificador e QR Code (consultar as informações protocoladas e a integridade dos arquivos e dados do processo), procedimento este final da aprovação dos projetos;

Caso necessário, pode-se imprimir todo o protocolo, apresentando todas as informações e tramitações inseridas no processo, tais como: Código identificador do processo, miniatura de todos os arquivos anexados no processo, informações inseridas pelo usuário junto de suas versões, data de inserção, quem inseriu a informações, histórico de todas as ações executadas, histórico de trâmite, data e horário dos que já visualizaram. Sobre o licenciamento de obras.

Entre os diversos tipos de fluxos disponíveis, estão: Alvará de Construção; Alvará de Demolição; Habite-se; Fiscalização de Obras e Terrenos; Análise e Aprovação de Loteamentos; Parcelamento do Solo e Unificação; Aprovação e Ampliação de Projetos Residenciais e Comerciais; Regularização de Projetos Residenciais e Comerciais; Certidão de Projetos Residenciais e Comerciais; Certidão de Uso e Ocupação do Solo; Certidão de Demolição; Certidão da Edificação; Atestado de Aprovação do Projeto Hidrossanitário; Termo de Inspeção de Instalações Hidrossanitárias; Outros definidos pela secretaria; Permite que os formulários sejam atualizados sob demanda para atender por exemplo mudanças nas leis municipais, estaduais ou federais. Definição das permissões e de quais os órgãos serão os responsáveis pelas análises e pareceres necessários para a emissão de certidões ou alvarás;

Possibilita definir setores e eliminar procedimentos de triagem;

Possibilita pré-analisar as informações inseridas pelo usuário, utilizando como base leis e códigos do município, cruzando informações da localização selecionada pelo usuário, qual seu zoneamento e parâmetros urbanísticos e validar no próprio campo conforme o solicitante for inserindo os dados. Sobre o licenciamento de empresas. Entre os diversos tipos de fluxos disponíveis, estão: Alvará Inicial; Baixa; Alteração; Renovação; e outros.

Possibilidade de classificação conforme CNAE e zoneamento urbano;

Possibilidade de vistoria in loco através de dispositivo móvel (smartphone ou tablet);

Formulários dinâmicos e personalizados para cada tipo de CNA;

Mecanismo de emissão de Alvará provisório com prazo para que o solicitante anexe as demais informações. Após este prazo o Alvará pode ser cancelado.

Definição manual das permissões e de quais os órgãos serão os responsáveis pelas análises e pareceres necessários para a emissão de certidões ou alvarás;

Possibilita definir setores e eliminar procedimentos de triagem;

Possibilita pré- analisar as informações inseridas pelo usuário, utilizando como base leis e códigos do município, cruzando informações da localização selecionada pelo usuário, qual seu zoneamento e parâmetros urbanísticos e validar no próprio campo conforme o solicitante informa os dados.

FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E POSTURAS

O Módulo de Fiscalização consiste em receber as demandas através do workflow pré-estabelecido pela Organização, e atender às demandas, que podem chegar inclusive pelo Módulo de Ouvidoria, através de denúncias. Após a diligência, deverá acessar a plataforma e inserir os documentos editados: plantas técnicas e as fotografias, responder o protocolo e deferir ou indeferir o processo. Possibilidade de

encaminhamento interno para os setores responsáveis;
Possibilidade de gerar em PDF as informações condensadas da denúncia;
Possibilidade de visualização das demandas em modo mapa, para facilmente identificar os pontos onde as mesmas se encontram;
Possibilidade do envio de uma cópia para o requerente ou para terceiro, caso necessário;
Possibilidade de vistoria in loco através de dispositivo móvel (smartphone ou tablet).

MAPA PARA CONSULTA DE VIABILIDADE

O Mapa de Consulta de Viabilidade é interativo e online;
A informação estará disponível por link aberto e para consulta aos profissionais da área e aos cidadãos;
Disponibilizará os usos admitidos por zona em que está localizado;
Disponibilizará os lotes demarcados por cores, separados por seu tipo de uso;
Demanda será aberta de forma digital, onde poderá selecionar o assunto da consulta de viabilidade e anexar os documentos obrigatórios e adicionais, criando seu pedido e acompanhando em tempo real; As camadas gráficas serão primordialmente: zoneamento, lotes das edificações, sistema viário, dados ambientais (rios, área de preservação permanente, área de proteção ambiental e reserva legal), equipamentos públicos, diretrizes especiais, entre outros;
Os aspectos de legislação seguirão o plano diretor, código de obras, planilha de índices urbanísticos, e mais;
O item relacionado possui previsão de atualização por conta de plano diretor e/ou demais alterações que possam modificar as características do Mapa já homologado;
A empresa contratada deverá realizar a migração do mapa Digital Interativo (Georeferenciamento) da Prefeitura do Município de Grão-Pará;
A Prefeitura do Município de Grão-Pará, fornecerá à empresa contratada, em formato Shapefiles, Polígonos, DWG ou formato similar de leitura de dados que possibilite a migração do mapa, sendo considerado o último Georeferenciamento realizado pelo município no ano de 2020.

APÓS TÉRMINO DE CONTRATO

Das informações dos documentos:

Todos os dados são exclusivamente de propriedade da Contratante e serão disponibilizados na integralidade sempre que solicitados em formato digital e sem qualquer custo. A empresa é responsável pelo manutenção e guarda segura destes dados, mas não pelo conteúdo dos mesmos. Em caso de rescisão contratual e/ou solicitação dos dados, será disponibilizado um acesso para realizar a transferência dos arquivos dos servidores seguros para máquina do cliente por tempo determinado. Estes arquivos consistem nos dados gerados na plataforma, bem como seus anexos. O código fonte do programa é de exclusiva propriedade da Contratada e não será disponibilizado em nenhum momento.

SUPORTE E ATUALIZAÇÃO

Suporte

Suporte sem custos e ilimitado, via sistema de atendimento e respostas acessados dentro da própria ferramenta e avisos por e-mail e em formato de chat. O suporte funciona de segunda à sexta (exceto feriados nacionais) das 8h às 19h (horário de Brasília).

Atualizações e Manutenção

Por se tratar de solução WEB, fornecemos sempre a última versão do sistema. A atualização ocorre sem nenhuma interrupção no serviço. Podem ocorrer janelas de manutenção programada nos servidores, que geralmente duram alguns minutos e sempre em horários alternativos. Deste modo o acesso pode ficar intermitente durante a madrugada (horário de Brasília).

IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO

Tem como objetivo colher os requisitos necessários, analisar os processos internos, adequá-los,

conforme este termo de referência, à plataforma e capacitar (treinamento) usuários sobre documentos eletrônicos e outros procedimentos que constam neste termo de referência.

A empresa contratada deverá fornecer os modelos de ícones a serem disponibilizados no WEBSITE da Prefeitura, para acesso de todos os usuários da solução tecnológica;

Como parte integrante do processo de implantação, a empresa contratada deverá ministrar treinamentos aos usuários da solução tecnológica, tendo como suporte os manuais operacionais dos sistemas, os cursos EAD, respeitando as obrigаторiedades dispostas na especificação deste objeto. O treinamento dos profissionais envolvidos no processo de utilização dos módulos da solução tecnológica deverá ocorrer de acordo com as atividades ou atribuições de cada grupo de usuários, respeitando as regras de acesso e permissionamentos estabelecidas pela Administração. O treinamento dirigido aos servidores das Secretarias envolvidos no processo de utilização da solução tecnológica deverá, obrigatoriamente, contemplar todos os itens do objeto.

A Prefeitura definirá e disponibilizará local e data para realização do treinamento. A empresa contratada deverá oferecer treinamento e capacitação para os servidores municipais indicados pela Prefeitura, de forma a garantir adequada e plena utilização dos diversos módulos da solução tecnológica, conforme carga horária mínima para o funcionamento correto do sistema e manuseio dos usuários. A contratada também deverá fornecer o material de apoio em versão digital (manuais explicativos) para treinamento aos profissionais, o qual deverá ficar disponível para download.

O treinamento ministrado pela empresa contratada, direcionado aos usuários do sistema deverá abordar os conteúdos necessários à operacionalização do mesmo, proporcionando conhecimento e capacitação, contemplando, obrigatoriamente, todo o objeto deste termo de referência. Os treinamentos deverão ser realizados, conforme necessidade da prefeitura, em até 30 (trinta) dias após solicitação da Contratante.



**PROPOSTA PARA IMPLANTAÇÃO, LICENCIAMENTO E SUPORTE DE
SOFTWARE.**

**CLIENTE:
MUNICIPIO DE GRAO PARA
CNPJ: 82.558.149/0001-55**



Sumário

1 - Descrição Basica dos Serviços.....	3
2 - Resumo Financeiro.....	3
3 - Informações para contato deste projeto	4



1. DESCRIÇÃO BÁSICA DOS SERVIÇOS

Prestação de serviços de locação de sistemas web, para gestão da comunicação digital interna e externa, com acesso simultâneo de até 120 usuários, contendo módulos memorandos, circular, ofícios, chamado técnico, ouvidoria digital protocolos eletrônicos, pedido de lei de acesso à informação, atos oficiais, processos administrativos e gestão avançada de processos (workflow) para o município de Grão-Pará/SC

2. RESUMO FINANCEIRO

ITEM	DESCRIÇÃO	Valor Unit. Máximo por Usuário/mês	Quant. Máxima de Usuários/mês	Preço Total Mensal Máximo (Unit. x Qtd.) R\$	Preço Total Máximo (Preço Mensal x 9) R\$
01	Contratação de empresa para prestação de serviço de locação de sistema integrado e oficial de Comunicação Interna, Externa, Gestão Documental e Central de Atendimento com módulos: memorando, circular, ouvidoria digital, protocolo eletrônico, pedido – lei de acesso à informação -, carta de serviços, ofício eletrônico, ofício circular, intimação eletrônica, processo administrativo, Workflow avançado para gestão de processos, assinatura digital em lote, pareceres técnicos e jurídicos.	R\$ 49,00	120	R\$ 5.880,00	R\$ 52.920,00
02	Módulo de Aprovação de projeto 100% digital (preço fixo mensal) - aprovação de projetos de construção e parcelamento do solo, licenciamento ambiental digital, consulta prévia de viabilidade e fiscalização de obras e posturas.	-----	Ilimitado	Mensal Fixo	Mensal Fixo x 12
				2.600,00	31.200,00
03	Migração do mapa Digital Interativo (Georreferenciamento).	-----	Ilimitado	Parcela Única	Pagamento Único
					R\$ 25.000,00
Valor Total:					R\$109.120,00

Validade da proposta	90 dias
Prazo de entrega	A combinar.
Razão Social	Branet Informática LTDA
CNPJ:	09.380.075/0001-10
Enquadramento (ME, EPP,	SIM
Endereço	Av. Jose Acácio Moreira, 427
Fone	CEL 48-999869010 FIXO 48-36260202
Contato	Sonio da Rosa Scheper
Obs.	Impostos e demais despesas inclusas.
Marca	NODOC

Tubarão 10 de janeiro de 2025

SONIO DA ROSA
SCHEPER:01784574937

Assinado de forma digital por
SONIO DA ROSA
SCHEPER:01784574937
Dados: 2025.01.10 14:00:40 -03'00'

Sonio da Rosa Scheper

(48) 9986-9010

sonio@branet.com.br

Branet Tecnologia:

(48) 3626-0202 / 48 999869010

PROPOSTA COMERCIAL - PREÇO
06/02/2025

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LOCAÇÃO DE SISTEMA INTEGRADO E OFICIAL DE COMUNICAÇÃO INTERNA, EXTERNA, GESTÃO DOCUMENTAL E CENTRAL DE ATENDIMENTO, COM NO MÍNIMO OS SEGUINTE MÓDULOS: MEMORANDOS, CIRCULAR, OFÍCIOS, CHAMADO TÉCNICO, OUVIDORIA DIGITAL, PROTOCOLOS ELETRÔNICO, PEDIDO DE LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO, ATOS OFICIAIS, PROCESSOS ADMINISTRATIVOS E GESTÃO AVANÇADA DE PROCESSOS (WORKFLOW) PARA O MUNICÍPIO DE GRÃO-PARÁ/SC.

DESCRIÇÃO SUCINTA DO OBJETO

Item	Especificação	Valor Unitário Máximo por Usuário Mês R\$ (Unid.)	Quantidade Máxima de Usuários por Mês	Preço Total Mensal Máximo (Unit. x Qtd.) R\$	Preço Total Máximo (Preço Mensal x 9) R\$
01	Contratação de empresa para prestação de serviço de locação de sistema integrado e oficial de Comunicação Interna, Externa, Gestão Documental e Central de Atendimento com módulos: memorando, circular, ouvidoria digital, protocolo eletrônico, pedido – lei de acesso à informação -, carta de serviços, ofício eletrônico, ofício circular, intimação eletrônica, processo administrativo, Workflow avançado para gestão de processos, assinatura digital em lote, pareceres técnicos e jurídicos.	R\$	120 usuários	R\$ 11.600,00	R\$ 139.200,00
02	Módulo de Aprovação de projeto 100% digital (preço fixo mensal) - aprovação de projetos de construção e parcelamento do solo, licenciamento ambiental digital, consulta prévia de viabilidade e fiscalização de obras e posturas.	-----	Ilimitado	Mensal Fixo	Mensal fixo x 12
				R\$ 0,00	R\$
03	Migração do mapa Digital Interativo (Georreferenciamento).	-----	Ilimitado	Parcela Única	Pagamento Único
Valor Total:					R\$ 159.200,00

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

Sistema 100% WEB, para uso em computador, tablet e smartphone.

A interface é responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade.

Acesso seguro: Servidor WEB com certificado de segurança SSL, garantindo assim a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema.

Servidor de aplicação e banco de dados: Arquitetura distribuída e Data center certificado.

Garantia de SLA (Acordo de nível de serviço) para atendimento e no mínimo 98% de disponibilidade e uptime do sistema a serem publicamente disponibilizado em uma página de status.

SLA para atendimento:

Até 2 horas - tempo para primeira resposta;

Até 4 horas - retorno sobre problema constatado;

Até 24 horas - retorno sobre prazo de conserto/adaptação de problema constatado;

Cópia de segurança automatizada (backups) sem necessidade de ação por parte da prefeitura e de responsabilidade da Contratada.

Sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida, garantida por autenticação nos padrões SPF e DKIM e envio dos e-mails por meio de IP dedicado; E-mails de saída enviados com encriptação TLS e possibilidade de descadastrado para quem recebe;

Por se tratar de um serviço de internet, é necessária a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs para inserção de informações na plataforma, tal serviço usa ferramentas que provem que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens.

Possui possibilidade de visualização de informações georreferenciadas em modo mapa.

SEGURANÇA - MÉTODOS DE ACESSO

O acesso à plataforma se dá por meio de senha pessoal e intransferível cadastrada pelo Administrador do sistema ou usuário por ele autorizado.

Usuários podem recuperar a senha por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e-mail cadastrado e confirmado.

Contatos externos podem se cadastrar e também recuperar senhas, caso já estejam cadastrados.

Contatos também podem utilizar cadastros em Redes sociais certificadas para acessar a ferramenta.

ACESSO À PLATAFORMA:

Acesso interno

O acesso interno por meio de usuários (colaboradores) autorizados pela Organização (Prefeitura/Autarquia/Instituição/Empresa), mediante indicação do administrador da plataforma (Ex: Prefeito, Secretário, Diretores, Assessores);

O administrador tem acesso e permissão para cadastrar setores e usuários da Organização;

Parte interna da plataforma é acessada por usuários autorizados da Organização, mediante cadastro seguro;

Administrador tem acesso a todas as funcionalidades da plataforma e autorização para cadastrar setores e usuários e da organização;

Cadastro único de usuários, acesso a todos os módulos no mesmo local e mesma ferramenta, plataforma integrada;

Customização de setores para acessar módulos, pode restringir atos de abertura de documento ou movimentação;

Cadastro de novos usuários é feito por responsáveis diretos do setor ou hierarquicamente superior, ficando assim registrado a data/hora e usuário que o cadastrou, caracterizando a criação de cadeia de responsabilidades e disponibilidade de rastreamento de informações por IP e informações técnicas: navegador de acesso, versão;

Cadastro de usuário com informações: nome, cargo, função, matrícula, CPF, sexo, data de nascimento, senha (de uso pessoal) e foto;

Usuários podem editar seus dados a qualquer momento, inclusive senha;

Foto, caso presente, é visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade nos processos;

Disponibilidade do usuário configurar no sistema que está afastado do trabalho por motivos de (a) férias, (b) licença maternidade, (c) licença paternidade, (d) licença (outros) ou (e) afastado por outro motivo;

Disponibilidade do usuário configurar o fuso horário em página de preferências da sua conta;

Disponibilidade do usuário escolher entre o editor de texto básico e avançado em página de preferências da conta;

Disponibilidade do usuário configurar modo de visualização de anexos preferencial na plataforma em página de preferências da conta;

Disponibilidade do usuário configurar e-mail secundário em página de preferências da conta, que servirá para e-mails de notificação;

Disponibilidade do usuário escolher se deseja exibir o número de celular na página de Telefones da Organização;

Disponibilidade do usuário definir uma assinatura em tela que será utilizada nos documentos assinados pelo usuário;

Disponibilidade do usuário definir configurações de quando deve receber notificações por e-mail e/ou SMS;

Usuário escolhe entre tudo que chegar para o seu setor: somente enviados diretamente ao usuário, somente demandas marcadas como urgentes ou se não deseja receber nenhum tipo de notificação por este canal;

Disponibilidade do usuário consultar os administradores do sistema em página de preferências da conta;

Disponibilidade do usuário consultar em página específica todo o histórico de mudança de setor desde o seu cadastro, página essa que deve conter informações do nome do setor, data e hora da ocorrência, setor principal e quem realizou a alteração, sendo acessível através da página de preferências de conta;

Sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um usuário responder uma notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho;

Administrador pode alterar setor que o usuário trabalha (a partir deste momento ele têm acesso somente aos documentos do setor atual, porém todo o seu histórico continua no setor anterior);

Administrador pode customizar quais usuários ou setores podem acessar determinados módulos, com a possibilidade, também, de restringir procedimentos de abertura ou tramitação de documentos;

Não é possível excluir o cadastro de um usuário, apenas suspender seu acesso, pois, desta forma, mantém-se histórico de todos usuários que já utilizaram a plataforma, caso necessite consultar no futuro (para segurança da Organização);

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

- **Master:** Pode acessar e interagir em todos os documentos/setores da Organização.

- **Administrador:** Acessar somente documentos do seu setor, porém pode gerenciar usuários, setores e estatísticas de toda a Organização.

- **Nível 1:** Pode movimentar documentos do setor e cadastrar novos usuários, bem como subsectores abaixo de sua hierarquia atual. Pode também acessar todos os documentos e interagir em todos os subsectores abaixo do setor atual.

- **Nível 2:** Somente movimenta documentos do setor atual.

- **Nível 3:** Somente visualizar documentos do setor atual.

O usuário interno informará ao administrador um e-mail de sua preferência, e qual(is) setor(es) trabalha atualmente, para garantir seu acesso à plataforma. O administrador fará o cadastro do usuário na plataforma através do organograma da Organização. O e-mail do usuário pode ser tanto particular quanto o oficial da Organização. No e-mail do usuário chegará o link e senha provisórios para acessar a plataforma pela primeira vez. A plataforma exigirá do usuário um simples cadastro de informações, e, após este procedimento, será direcionado à inbox do setor (caixa de entrada), no qual o administrador lhe alocou. Na inbox do setor terá acesso aos módulos e funcionalidades contratados;

Disponibilidade dos usuários consultarem o número de usuários online na plataforma em tempo real;

Disponibilidade dos usuários visualizarem anexos em modo de lista ou em modo de grade, com visualização em miniatura do anexo quando em modo grade;

Administrador(es) e usuário(s) tem acesso diário à eficácia e eficiência do setor, bem como relatórios e gráficos de emissões por tipo de documento, data, setor ou assunto.

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

Acesso externo (Central de Atendimento)

A parte externa da plataforma pode ser acessada por contatos externos da Organização. Possibilidade de login na central por e-mail e senha, certificado digital ou via integração com rede social;

Cadastro de contatos externos que também poderão interagir na ferramenta via acesso à Central de Atendimento ou por meio de integração de e-mail.

Possibilidade de abertura de documentos externamente por usuários internos do próprio sistema, com mesmo login/senha, neste caso a identificação é somente no cadastro da pessoa e seu atual setor de trabalho não é vinculado.

As pessoas externas à Prefeitura (clientes, fornecedores, pessoas físicas) podem se cadastrar no sistema de atendimento preenchendo um formulário com dados pessoais;

O login social poderá acessar uma conta pré-existente, caso o e-mail seja o mesmo.

Mediante este cadastro, é possível acessar áreas específicas para:

- Abertura de Atendimento, atualização e acompanhamento do mesmo;
- Consulta de autenticidade de Ofícios recebidos;
- Consulta, acompanhamento e atualização de documentos;
- Anexo de novos arquivos;
- Possibilidade de criação de cadastro ao receber um e-mail de uma pessoa que até então não fazia parte do banco de cadastros. Tal pessoa recebe, obrigatoriamente, um e-mail com mensagem personalizada de volta confirmando seu primeiro cadastro na Central de Atendimento. A senha, neste caso, é gerada automaticamente.

Sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um contato externo responder uma notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho, facilitando assim a interação com contatos externos;

Disponibilidade dos usuários externos visualizarem anexos em modo de lista ou em modo de grade, com visualização em miniatura do anexo quando em modo grade;

Disponibilidade de abertura de Atendimentos e outras demandas com suporte a inclusão de anexos obrigatórios, tornando obrigatório que o requerente envie os documentos especificados e os identifique através de uma lista de seleção pré-definida de tipos de anexos;

Requerente pode incluir informações e anexos de maneira facilitada respondendo o e-mail de notificação enviado pela plataforma a cada nova interação;

Disponibilidade dos usuários externos visualizarem anexos em modo de lista ou em modo de grade, com visualização em miniatura do anexo quando em modo grade.

ESTRUTURAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Plataforma organizada hierarquicamente por setores e subsetores (com ilimitados níveis de profundidade), de acordo com a estrutura setorial da Organização.

Os usuários internos da plataforma são vinculados a um setor principal e existe a opção de também ter acesso às demandas de outros setores (quando se trabalha em mais de um setor).

Usuários (Administrador e nível 1) presentes em setores onde o mesmo possua subsetores podem trocar de setor e ter acesso às demandas de sua árvore;

As demandas no sistema são multi-setoriais, ou seja, cada setor envolvido pode tramitar, encaminhar, definir um estágio de andamento bem como marcar unitariamente como resolvido, não alterando a situação geral do documento.

Tem-se como demanda resolvida apenas quando todos os envolvidos resolvem e arquivam a solicitação. Todo documento pode ser rastreado por meio de número gerado, código ou QR Code.

O acesso aos documentos somente é permitido para usuários devidamente autorizados por meio de envio, encaminhamento dos documentos ou entrega de chave pública (código) para consulta.

Todos os acessos aos documentos e seus despachos são registrados e ficam disponíveis a listagem de quem visualizou, de qual setor e quando. Funcionalidade para dar mais transparência no trabalho que está sendo feito pelos envolvidos.

Caracteriza-se como "Inbox" a caixa de entrada geral de documentos da Organização, divididas por setor. Inbox é organizada em abas, onde os documentos são agrupados pelos tipos “Em aberto”, “Caixa de Saída”, “Favoritos” e “Arquivados”.

Os documentos da Organização estarão presentes no "Inbox" dos setores, de acordo com permissões estabelecidas no momento de sua criação ou encaminhamento. Usuários vinculados aos documentos terão acesso a eles pelo "Inbox pessoal", além do Inbox do setor, onde aparecem todos os documentos, independentemente de estarem associados a alguém ou estarem sem atribuição individual.

Documentos sempre estão associados a setores e usuários têm a possibilidade de participar dos documentos, atribuir responsabilidade para si próprio e fazer com que tal demanda apareça no "Inbox Pessoal".

Documentos pertencem ao setor. Caso um usuário seja desativado ou mesmo trocado de setor, todo histórico produzido por ele continua no setor, permitindo a continuidade das demandas sem perda de informações.

Possibilidade de migração de documentos entre setores, para readaptação em caso de mudanças na hierarquia, os documentos permanecem no setor antigo como arquivados e sua situação atual é transportada ao setor novo.

DIVISÃO POR MÓDULOS

A plataforma tem seu funcionamento dividido em módulos de modo a retratar a realidade operacional da Organização, os módulos podem ser acessados por usuários internos e externos, devidamente autorizados e configurados durante setup da ferramenta;

Os módulos podem ter caráter de comunicação, informação ou gerenciais/operacionais, onde as informações são acessadas por usuários e setores devidamente autorizados.

Todos os módulos utilizam do sistema de notificações multicanal, de acordo com parametrização e configuração únicas para cada processo.

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

Registro e rastreamento de documentos por meio de QR Code e mediante identificação do usuário.

Só é possível rastrear documentos que o usuário tenha acesso.

Layout de impressão dos documentos de acordo com fonte padrão e cores da Prefeitura.

MÓDULOS DISPONÍVEIS

Memorando

Também podendo ser chamado de Chamado Interno ou Mensagem interna;

Permite troca de informações entre setores da organização: respostas, encaminhamentos, notas internas;

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

Permite a movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações.

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

Circular

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

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

Possibilidade de respostas à circular, podendo esta ser aberta (todos os envolvidos na circular podem visualizar) ou restrita (somente usuários do setor remetente a podem visualizar).

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

Possibilidade de incluir uma atividade ou prazo dentro da circular, para controle de datas.
Possibilidade de arquivar a circular recebida e parar de acompanhar: para que respostas e encaminhamentos de outros setores não devolvam o documento para a caixa de entrada do setor;
Possibilidade de encaminhamento da circular para um setor até então não presente no documento;
Todos os setores envolvidos podem ver todos os despachos.
Disponibilidade de restringir a resposta endereçando exclusivamente ao remetente.
Disponibilidade de definir uma data para auto-arquivamento da Circular;
Disponibilidade de marcar a Circular como meramente informativa, onde não é aceito respostas/encaminhamentos.

OUVIDORIA DIGITAL

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

Modos de visualização: em lista (tabelado), por prazo e por mapa geográfico.

Possibilita o registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitação, até seu encerramento.

Permite acesso aos dados do atendimento através de código ou login do emissor.

Permite o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada Solicitação por assunto e finalidade;

A lista de assuntos é pré-cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha;

Comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima.

Registra a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a um determinada Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações.

Inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas, etc.

O setor de destino do atendimento acessa diretamente o histórico ou documento específico, tem a total liberdade de encaminhar ou responder, a alguém internamente ou diretamente ao requerente.

Os setores/áreas da empresa podem resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continua em aberto por quem está com alguma tarefa pendente ou atendendo integralmente o requerente.

Configuração dos assuntos e histórico de atendimentos.

Registro de usuário, data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos.

Avaliação de atendimento por parte do requerente na visualização externa do documento de atendimento. Podendo reabrir, caso tenha interesse.

Todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda, têm acesso ao documento. A menos que seja privado.

Possibilidade de avaliação do atendimento diretamente no e-mail de confirmação do fechamento: o solicitante pode clicar em um link direto, dando uma nota de 1 a 10.

Todos os acessos a demanda e despachos são registrados e tem-se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando.

Possibilidade de direcionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto do mesmo.

Criação de regras de acesso.

Possibilidade de ativação ou não dos modos de identificação do atendimento: Normal, Sigiloso (onde somente o setor inicial pode ver os dados do requerente e suas respostas tanto pelo painel de acompanhamento quanto quando respondido diretamente por e-mail) e anônimo, onde não é necessário realizar cadastro para abertura de solicitação.

Possibilidade de escolha no modo de funcionamento acerca de manifestações anônimas, recebendo-as pela internet ou por meio de mensagem informando que só é aceito demandas anônimas presencialmente;

Possibilidade de organização de informações das solicitações por diversos agentes (solicitante/requerente, prestador ou empresa associada).

Controle de acesso no mesmo documento com diversos agentes, os mesmos podendo acessar área restrita (com e-mail e senha) para responder.

Integração com e-mail, não é necessário adentrar área restrita para responder ou fechar solicitações na qual o agente está envolvido.

Possibilidade de organização por assunto e sub-assunto.

Possibilidade de ordenação de demandas por prazo a vencer, número, última atividade.

Possibilidade de filtrar entrada de solicitações por cidade, associada à categoria de uso do que está prestes a ser explanado/redigido na solicitação.

PROTOCOLO ELETRÔNICO

Abertura de protocolo/processos por: Acesso externo via site da Organização, smartphone ou cadastro de atendimento por operador do sistema.

Modos de visualização: em lista (tabelado), por prazo.

Possibilita o registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitação, até seu encerramento.

Permite acesso aos dados do protocolo por meio de código ou login do emissor.

Permite o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada Solicitação por assunto e finalidade;

A lista de assuntos é pré-cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha;

Comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima.

Registra a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a um determinada Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações.

Inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas, etc.

O setor de destino do atendimento acessa diretamente o histórico ou documento específico, tem a total liberdade de encaminhar ou responder, a alguém internamente ou diretamente ao requerente.

Os setores/áreas da empresa podem resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continua em aberto por quem está com alguma tarefa pendente ou atendendo integralmente o requerente.

Configuração dos assuntos.

Registro de usuário / data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos.

Avaliação de atendimento por parte do requerente, podendo reabrir, caso tenha interesse.

Todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda, têm acesso ao documento, a menos que seja privado.

Todos os setores envolvidos podem ver todos os despachos, menos em circulares onde os despachos possuem a opção de serem endereçados exclusivamente ao remetente.

Todos os acessos a demanda e despachos são registrados e tem-se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando.

Possibilidade de direcionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto do mesmo.

Criação de regras de acesso.

Possibilidade de ativação ou não dos modos de identificação do atendimento: Normal, Sigiloso (onde somente o setor inicial pode ver os dados do requerente) e anônimo, onde não é necessário realizar cadastro para abertura de solicitação.

PEDIDO DE E-SIC

Possibilidade de recebimentos de demandas oriundas da LAI - Lei de Acesso à Informação;

As solicitações podem ser feitas via internet ou cadastradas manualmente por operador, a partir de visita presencial, telefone ou correspondência do licitante;

Possibilidade de resposta/encaminhamento da demanda internamente para qualquer setor da árvore que tiver ao menos um usuário ativo;

Inclusão de anexos na solicitação original ou em qualquer uma das movimentações;

Funcionalidades similares às demais estruturas de documentos.

Possibilidade de categorização das demandas por assunto.

Possibilidade de divulgação pública na web de gráfico contendo as informações de: quantidade total de demandas da LAI recebidas, divisão do quantitativo por assunto, por setor, por situação ou por prioridade.

OFÍCIO ELETRÔNICO

Envio de documentos oficiais Externos com E-mails rastreados;

O documento é gerado dentro da Organização e remetido de forma oficial e segura a seu destinatário, via e-mail, com possibilidade de notificação por SMS (caso disponível);

Possibilidade de enviar automaticamente o Ofício ao salvar ou em momento posterior, por meio de ação "Enviar por e-mail", com a outra parte recebendo o conteúdo do Ofício e podendo interagir, não necessitando imprimir e responder por meio físico;

Possibilidade de receber respostas dos Ofícios via sistema (Central de Atendimento) ou quando o destinatário responder o e-mail de notificação;

Transparência de movimentações e todo o histórico mantido no sistema;

Utilização de base única de contatos para todos os módulos da plataforma;

O destinatário não precisa ser usuário da plataforma para acessar o documento ou tramitá-lo, basta ser cadastrado em Contatos;

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

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

PARECER

Módulo de controle de emissão de pareceres: possibilidade de registro de documento a serem barcado ou incluído dentro de outro documento;

Controle automático de numeração dos pareceres;

Emissão de pareceres por setores e/ou usuários autorizados;

Possibilidade de anexo de arquivos no parecer.

INTIMAÇÃO ELETRÔNICA

Envio de intimações oficiais externas com E-mails rastreados, sem a necessidade de confecção, impressão ou carimbo em papel para ter caráter oficial perante à Organização;

Controle de gerações de intimações podem ser liberadas a determinados setores e/ou usuários;

Possibilidade de geração e envio da intimação para contatos previamente cadastrados e com endereço de e-mail válido;

A tela de geração da intimação possui: destinatário (contato), assunto e corpo do texto a ser redigido para ser posteriormente enviado;

Possibilidade de rastreamento da intimação se o servidor de e-mail do destinatário não bloquear imagens, desta forma, assim que o documento é entregue, o sistema pode apontar a indicação de e-mail entregue;

Indicação de e-mail lido no momento que o destinatário o abre (também se não houver bloqueio de imagem);

Relatórios e gráficos da quantidade de intimações enviadas, por período.

OFÍCIO CIRCULAR

Disponibilidade de envio de comunicados via ofício circular por e-mail, onde vários contatos externos recebem a informação de uma vez;

Criação de listas de contatos externas e posterior envio para todos os membros desta lista;

Sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um destinatário responder uma notificação automática enviada por E-mail pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho no Ofício Circular, facilitando assim a interação com os destinatários;

Retorno sobre os e-mails enviados, entregues e lidos por meio de status exibido dentro do próprio Ofício Circular;

Disponibilidade de arquivamento do ofício circular enviado.

PROCESSO ADMINISTRATIVO

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

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

Possibilidade de configuração para cada processo aceitar somente um objeto ou diversos;
Criação do processo, encaminhamentos e respostas;
Possibilidade de configuração de rota inicial do processo a partir do assunto ou objeto definido;
Possibilidade de o processo administrativo ser o fluxo estrutural na tramitação, ou seja, diversos documentos acessórios podem ser "incluídos" na linha do tempo do processo;
Anexo de arquivos no processo original ou em seu despacho;
Possibilidade de inclusão de outros documentos para serem referenciados no Processo administrativo;
Possibilidade de visualização em modo cronológico, ou seja, todos os documentos incluídos na árvore do processo podem ser visualizados abertos como forma de abrir o histórico;
Possibilidade da geração da Árvore do processo, onde é possível fazer a exportação de um único arquivo PDF onde as informações do processo estão concatenadas.
Em cada página do arquivo exportado consta um ato, anexo ou menção de outro documento no histórico.
Possibilidade da colocação de informações no rodapé para fácil identificação dos conteúdos;
Possibilidade de expor as assinaturas digitais nos atos do processo (quando disponível);
Possibilidade de configuração de rota padrão de aprovação e autorização da abertura do processo administrativo (Termo de abertura);
Possibilidade de configuração para utilização da funcionalidade de Deferido/Indeferido em determinados setores;
Possibilidade de configuração da visibilidade para o ente externo acessar, quando o processo estiver pronto para ser visualizado, o acesso externo poderá ser liberado ou restrito a partir de um despacho com opção específica;
Possibilidade de utilizar outros documentos como base para abertura de um processo administrativo, criando assim um elo entre eles;
Possibilidade de geração automática de numeração para o processo por setor, por assunto, geral para a organização, manual;
Possibilidade de configuração de numeração do processo a partir de padrão customizado a ser utilizado pela prefeitura;
Colocação de campos personalizados na abertura do processo, configuração inicial;
Possibilidade de utilização de modelos pré-prontos de texto, para padronização da abertura e trâmite dos processos;
Possibilidade da inserção de prazos dentro dos processos administrativos;
Possibilidade de gerar outros documentos e utilizar o processo administrativo como base;
Possibilidade de poder restringir a abertura e tramitação de Proc. Administrativos por setor;
Possibilidade de configuração de como os processos devem tramitar: em paralelo ou somente com a carga do processo, onde somente o último setor a receber a demanda pode movimentá-lo;
Possibilidade de baixar todos os anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP;
Possibilidade de solicitar assinatura para outros usuários dentro de um processo ou em qualquer de seus atos.

WORKFLOW AVANÇADO PARA GESTÃO DE PROCESSOS EDITAR OU ARQUIVAR

Possibilidade de impressão do processo em modo cronológico juntando os conteúdos e seus anexos em PDF;
Criação da árvore do processo em um arquivo para exportação em formato PDF;
Possibilidade de configuração de workflow básico por assunto, onde a demanda só poderá ser encaminhada na ordem pré-estabelecida, sem pular etapas;
Possibilidade de ordenar os anexos após inclusão.

CARTA DE SERVIÇOS

Possibilidade de ter uma página pública na Central do Atendimento com índice dos serviços e também busca pelo título do serviço;
Possibilidade de criar, editar e suspender serviços da Carta de Serviços;
Possibilidade de definir hierarquia para os serviços presentes na Carta de Serviços;
Possibilidade de descrever os serviços presentes na Carta de Serviços através de um editor de texto com opções de formatação simples;

Possibilidade de definir setor responsável por um serviço da Carta de Serviços;
Possibilidade de formatação simples da descrição de serviços presentes na Carta de Serviços, possuindo ao menos suporte para criação e edição de tabelas, alinhamento de texto (justificado, alinhado ao centro, a esquerda ou à direita), além de permitir textos em negrito, itálico e sublinhado;
Possibilidade de disponibilizar a Carta de Serviços publicamente, através do Workplace (Central de Atendimento), contendo descrição dos serviços da Organização, bem como setores responsáveis;
Possibilidade de associar um Serviço da Carta a um assunto de Protocolo ou Ouvidoria, desta forma é aberta a solicitação externa e a mesma é tramitada dentro da plataforma.

MODO DE FUNCIONAMENTO

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

ORGANOGRAMA E RAMAIS

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

CALENDÁRIO / CONTROLE DE PRAZOS

Possibilidade de criação de prazos pessoais ou prazos coletivos (prazos de resolução de demandas pelo setor);
Visualização em modo calendário de todos os prazos associados ao usuário atual ou ao setor que trabalha.
Identificação visual, por meio de cores, acerca do vencimento do prazo: com folga, vencendo ou vencido.

SITUAÇÃO DOS DOCUMENTOS E IDENTIFICAÇÃO VISUAL

Prazos: **Verde** (prazo confortável), **Amarelo** (prazo se aproximando), **Vermelho** (prazo vencido - ação necessária).

Situação de leitura:

- **Identificação visual de não lido pelo setor** (é um documento ainda não acessado por ninguém do setor);
- **Identificação visual de não lido "por mim"** (é quando alguém do setor já acessou o documento, mas o usuário atual ainda não o leu);
- **Identificação visual de lido** (significa que o usuário atual já leu o documento) e,
- **Privado**: somente o remetente e o destinatário têm acesso ao documento.

PÁGINA DE PLANO DA ORGANIZAÇÃO

Ao administrador, disponibilidade de acompanhar as seguintes informações em uma página de "Plano" da organização: data do início do contrato, data da implantação, data da vigência do contrato, gestores do contrato, CNPJ, Razão Social e Endereço da Organização;
Ao administrador, disponibilidade de verificar o nome, e-mail e setor de todos os administradores da plataforma em uma página específica de "Plano" da Organização;
Ao administrador, disponibilidade de consultar histórico de usuários ao longo do mês, verificando o quantitativo de usuários dia a dia, com nome do usuário, e-mail e cargo;
Ao administrador, disponibilidade de exportar planilha CSV com quantidade de usuários em um dia específico, com uma relação dos usuários ativos nesse dia contendo nome do usuário, e-mail e cargo; Ao

administrador, disponibilidade de verificar todos os módulos, serviços e funcionalidades contratadas em uma página específica de "Plano" da Organização;

Ao administrador, disponibilidade de listar todas as faturas em aberto em uma página específica;

Ao administrador, disponibilidade de listar todas as faturas já pagas em uma página específica;

Ao administrador, disponibilidade de consultar histórico de todas as faturas já pagas, com Disponibilidade de consulta às notas fiscais relativas a essas faturas;

Ao administrador, disponibilidade de visualizar notas fiscais relativas às faturas em aberto;

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

PÁGINA DE FATURAS

Possibilidade de listar todas as faturas em aberto em uma página específica;

Possibilidade de listar todas as faturas já pagas em uma página específica;

Possibilidade de consultar histórico de todas as faturas já pagas, com possibilidade de consulta às notas fiscais relativas a essas faturas;

Possibilidade de visualizar notas fiscais relativas às faturas em aberto.

GERENCIAMENTO DE CONTATOS E ORGANIZAÇÕES

Possibilidade de gerenciar contatos internamente na ferramenta;

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

Ferramenta para importação e exportação de contatos em CSV;

Ferramenta para importação de contatos em vCARD;

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

Disponibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização.

Criação de Listas para Segmentação de Contatos

Possibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização.

Demandas do Setor x Demandas do Usuário

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

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

Funcionalidade de quem visualizou

Os registros de acesso a cada documento ou demanda são registrados, para se ter o histórico de quem acessou tal documento e quando;

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

CENTRAL DE ATENDIMENTO

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

Contatos externos têm acesso à Central de Atendimento da Organização para manterem seus dados atualizados, registrar novas demandas e acompanhar o progresso e resolução de demandas previamente abertas.

Após estar identificado na Central de Atendimento, o contato tem a Disponibilidade de acessar o seu Inbox, uma tela que reúne todos os documentos nos quais ele é o requerente ou destinatário.

Possibilidade de fazer pesquisa por número de identificação do documento + documento pessoal (CPF/CNPJ).

RASTREABILIDADE POR CÓDIGO OU QR-CODE

Os documentos gerados na plataforma possuem a funcionalidade de ter um QR code vinculado de modo a facilitar a rastreabilidade.

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

SISTEMA DE NOTIFICAÇÃO MULTICANAIS

Para cada módulo presente nesta proposta, é possível escolher quais ações geram notificações para os envolvidos e em quais canais;

Os canais disponíveis são: e-mail, SMS (caso disponível no plano).

As ações por e-mail são: abertura de novo documento, atualizado no documento (nova postagem de conteúdo) por parte da Organização, atualização no documento por parte do Atendido/externo, marcação como resolvido por todos os envolvidos pelo atendimento, reabertura de documento já resolvido.

As ações por SMS são: abertura de novo documento do requerente/externo, marcação como resolvido por todos os envolvidos pelo atendimento, reabertura de documento já resolvido.

As mensagens de notificação para cada módulo, bem como para cada ação são personalizáveis, ou seja, a prefeitura pode definir o tom de comunicação das mensagens para com seus usuários;

As notificações aparecem em forma de linha do tempo (timeline), juntamente às atualizações nos atendimentos/documentos, de forma a ficar claro a todos os envolvidos:

quem leu, por onde passou a demanda, se foi encaminhada, resolvida ou reaberta, bem como a cronologia dos fatos.

As notificações externas por e-mail são rastreáveis, ou seja, o sistema informa aos usuários internos se o e-mail de notificação foi entregue, aberto e se o link externo de acompanhamento da demanda foi acessado a partir do aviso enviado.

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

HOSPEDAGEM SEGURA DE ANEXOS

Em cada documento ou atualização, podem ser enviados anexos de diferentes formatos;

Os anexos enviados aos documentos ficam hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente, somente por meio de link seguro gerado dinamicamente pela ferramenta.

Registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado (número de downloads).

Exposição do tamanho do anexo na ferramenta.

Exibição na plataforma de miniatura (pré-visualização) dos anexos (PDF, formatos de vídeo e imagem) - para os anexos em formatos de imagem, ao clicar na imagem, exibir a imagem otimizada visando o carregamento rápido e disponibilidade de navegar entre as imagens em formato de galeria.

Suspensão Automática de Usuário por Inatividade

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

Transparência de Dados e Ações

Possibilidade de contatos externos terem acesso a quem leu as demandas;

Possibilidade de exposição de gráficos e números externamente de modo a retratar o quantitativo de documentos presentes em tal módulo;

Possibilidade de exposição externa, em modo mapa, de demandas presentes em tal módulo.

Personalização da interface do sistema

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

Georreferenciamento das informações

Possibilidade de visualização de demandas em modo mapa, quando disponíveis. Quando a abertura é realizada pela Central de Atendimento, navegador solicita acesso a localização do usuário para sugerir uma localização aproximada.

Log de acessos e ações para auditoria

Usuários administradores podem consultar o log de acessos e eventos, de modo a poder auditar as ações e informações inseridas na plataforma.

Sistema de avaliação

Em cada postagem por um usuário do sistema, existe a opção de avaliação anônima por parte do destinatário. Deste modo é possível ter uma visão geral de como os próprios usuários avaliam o trabalho de seus colegas. Esta opção também está disponível para requerentes externos, no caso de módulos que suportam esta particularidade (protocolo, ouvidoria). A partir das notas recebidas, são gerados os índices de qualidade por setor.

Atribuição de responsabilidade, menção de usuários e envio em cópia

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

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

ASSUNTOS

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

Disponibilidade de organizar assuntos hierarquicamente;

Possibilidade de configurar, para cada assunto, redirecionamento automático para um setor, que permite que todas as demandas abertas com aquele assunto sejam encaminhadas automaticamente para o setor em questão;

Visualização de relatórios de documentos abertos por assunto;

Disponibilidade de utilizar campos adicionais de tipo texto, múltipla escolha, seleção em lista, de acordo com o assunto selecionado no momento da criação do documento;

Disponibilidade de associação de tipos de anexos obrigatórios e opcionais com um determinado assunto, obrigando que o usuário ou o contato externo abrindo a demanda enviem todos os documentos necessários e os identifiquem, de acordo com as necessidades da Organização;

Disponibilidade de especificar tipos de anexos opcionais associados a um determinado assunto;

Disponibilidade de especificar tipos de anexos obrigatórios associados a um determinado assunto.

SUBASSUNTOS

Disponibilidade de cadastrar, editar ou desativar subassuntos, que são categorizações que certos tipos de documentos podem ter;

Disponibilidade de organizar assuntos hierarquicamente;

Possibilidade de configurar, para cada subassunto, redirecionamento automático para um setor, que permite que todas as demandas abertas com aquele subassunto sejam encaminhadas automaticamente para o setor em questão;

Possibilidade de associar subassuntos com assuntos específicos, de forma que ao selecionar esse assunto no momento da abertura de demandas, mostre apenas os subassuntos associados;

Visualização de relatórios de documentos abertos por subassunto;

Disponibilidade de utilizar campos adicionais de tipo: texto, múltipla escolha, seleção em lista; de acordo com o subassunto selecionado no momento da criação do documento;

Disponibilidade de associação de tipos de anexos obrigatórios e opcionais com um determinado subassunto, obrigando que o usuário ou o contato externo abrindo a demanda enviem todos os documentos necessários e os identifiquem, de acordo com as necessidades da Organização;

Disponibilidade de especificar tipos de anexos opcionais associados a um determinado subassunto;

Disponibilidade de especificar tipos de anexos obrigatórios associados a um determinado subassunto.

BUSCA AVANÇADA - TEXTUAL, POR OCR E RELEVÂNCIA

Possibilidade de busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma;

Busca por termo, intervalo de datas de emissão, tipo de documento, remetente, destinatário e situação geral (em aberto ou arquivado);

Paginação dos resultados da busca, apresentando os registros paginados e mostrando o número total de ocorrências;

Possibilidade de busca no setor atual ou em todos os setores que o usuário faz parte;

Possibilidade de expor um resumo do documento no resultado da busca, que contém os primeiros caracteres referente à última movimentação (emissão ou despacho);

Possibilidade de busca por relevância, dando maior prioridade a buscas exatas e com termos contidos em campos principais, como: assunto digitado, assunto escolhido, conteúdo do documento pai, conteúdo dos despachos;

Disponibilidade para localizar documentos somente com postagem do usuário atual, ou seja, filtrar os resultados por documentos onde houve participação do usuário (geração de despacho);

Possibilidade de expor o conteúdo do documento de origem no resultado da busca, em substituição ao padrão: resumo;

Possibilidade de apresentação de um "score" ou nota de relevância, segundo critérios apresentados no item anterior;

Possibilidade de abrir vários registros da busca em várias abas diferentes, clicando com o botão inverso ou Ctrl+Cmd e clique no número do documento;

Possibilidade de ordenação da busca avançada por data de última movimentação ou número, ascendente ou descendente;

Disponibilidade de identificar, no retorno da busca, em quais campos os conteúdos buscados foram encontrados, facilitando assim o entendimento do termo apresentado;

Possibilidade de dar destaque (grifado) nos termos buscados e encontrados;

Possibilidade de busca textual dentro de arquivos anexados aos documentos, tanto no documento principal quanto em despachos. Esta busca por OCR estará disponível após o arquivo anexo ter sido processado. O tempo poderá variar dependendo do peso do arquivo, método de geração (digital, escaneado, foto), bem como do horário e carga dos servidores, o tempo máximo tende a ser de 4 a 6 horas;

Disponibilidade de realizar busca avançada de documentos por assunto oriundo de lista de assuntos;

Possibilidade de busca de documentos por geo-localização: endereço, bairro, cidade, CEP. Estas informações devem obrigatoriamente estar vinculadas no momento da criação do documento;

Disponibilidade de realizar busca avançada de documentos por assunto textual;

Disponibilidade de realizar busca avançada por termos exatos com o uso de aspas ("").

CONTRASSENHA

Disponibilidade de uso de contrassenha internamente, onde quem redige um documento não é quem assina. Neste caso, o emissor do documento fornece uma senha alfanumérica, automaticamente gerada para seus colaboradores gerarem documentos e os mesmos saírem em seu nome. Os documentos gerados com esta funcionalidade estão visualmente identificados para fácil compreensão. A contrassenha tem seu uso limitado pelo emissor e pode ser cancelada antes do final do uso.

DUPLA AUTENTICAÇÃO

Camada adicional de segurança para entrar no sistema, caso cadastrado pelo usuário;

Possibilidade de utilização de ferramenta externa de validação de login, por meio de token/código gerado automaticamente a cada 30 segundos e associado à conta do usuário e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais.

No caso, além de e-mail e senha, o usuário necessita estar em posse de dispositivo gerador do código para acessar sua conta.

Possibilidade de desativação desta funcionalidade por meio de envio de e-mail à conta associada.

SISTEMA DE MARCADORES /TAGS

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

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

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

A categorização dos documentos por meio de marcadores também só aparece para usuários do setor onde a marcação foi feita;

Possibilidade de busca e filtragem de todos os tipos de documento disponíveis por meio de marcadores, bastando selecionar a tag antes de realizar uma busca avançada;

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

Disponibilidade de organizar os marcadores de maneira hierárquica, exibindo a hierarquia completa do marcador ao atribuir em um documento.

SISTEMA DE MENÇÃO DE DOCUMENTOS, USUÁRIOS E CONTATOS

É possível mencionar facilmente outro usuário no sistema por meio da digitação do caractere '@' e escolher quem quer marcar;

É possível mencionar um contato externo no sistema por meio da digitação do caractere '\$';

É possível mencionar um documento no sistema por meio da digitação do caractere '#';

Após marcar e enviar o documento (ou tramitação), caso o usuário ainda não esteja envolvido naquele documento, o sistema automaticamente envia para a caixa de entrada e libera para o setor do usuário;

Cada documento mencionado será referenciado no documento de origem.

Demandas em modo Kanban

Disponibilidade de organização das demandas em colunas para melhor filtro de informações: Recebido, A fazer, Fazendo, Feito;

Disponibilidade de arrastar a demanda para a coluna desejada;

Disponibilidade de visualizar as demandas em modo Kanban (metodologia Kanban) bem como criar novos documentos em qualquer etapa do Kanban.

Demandas em modo Mapa

Disponibilidade de exibição de demandas com georeferenciamento em modo Mapa, com uma visualização em mapa contendo pinos que indicam as demandas em aberto;

Disponibilidade de identificar demandas com prazo em aberto (pino verde), próximo do vencimento (pino amarelo), vencida (pino vermelho);

Disponibilidade de filtros por palavras-chave, assunto pré-definido, período e marcador.

SISTEMA DE ASSINATURA DIGITAL NO PADRÃO ICP-BRASIL

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

Possui suporte a assinatura em padrão PadES (.PDF);

Possui suporte a representação visual em assinaturas no formato PAdES;

Possui componente para execução de assinaturas digitais no browser (extensão do navegador) sem a necessidade de instalar Java;

Assinatura eletrônica de documentos com validade jurídica via ICP- Brasil;

Disponibilidade de anexar arquivos PDF em documentos da plataforma para posterior assinatura digital.

Para tal, o usuário precisa ter o plug in instalado e também ter algum certificado digital válido;

Possui funcionalidade de autenticação de usuários com certificados digitais;

Disponibilidade de verificação da assinatura para tirar uma relação de todos os assinantes, documento oficial (CPF ou CNPJ) bem como toda a cadeia de certificação para comprovar a validade do certificado digital emitido;

Realização da assinatura digital sem requerer a exportação da chave privada do signatário do repositório seguro onde ela estiver armazenada. Disponibilidade de geração de assinaturas simples, múltiplas assinaturas e assinatura de certificação no formato PDF;

Signature de acordo com o padrão ISO 32000-1. Verificação da validade do certificado digital do signatário e sua correspondente cadeia de certificação no momento da geração da assinatura digital. Possui suporte a dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3 da ICP-Brasil e repositórios (Keystore) para certificados do tipo A1 da ICP-Brasil;

Disponibilização da funcionalidade de verificação de documentos assinados, de forma a permitir a implantação de suporte a documentos eletrônicos seguros. Fornece para cada solicitação de verificação, uma resposta à aplicação solicitante contendo dados a respeito da integridade da assinatura digital, validade do certificado digital utilizado, cadeias de certificação e demais informações pertinentes à validade do documento;

Possuir componente para execução de assinaturas digitais nos seguintes navegadores de internet: Internet Explorer; Firefox; Chrome;

Possuir componente para execução de assinaturas digitais no browser nos seguintes Sistemas Operacionais: Windows; Linux; MacOS;

Disponibilidade do usuário acessar a plataforma através de certificado digital ICPBrasil em dispositivos móveis, por meio de aplicativo específico para autorização, com suporte para os sistemas operacionais Android e iOS;

Disponibilidade do usuário ou contato externo acessar a Central de Atendimento da plataforma através de certificado digital ICP-Brasil em dispositivos móveis, com suporte para os sistemas operacionais Android e iOS;

Disponibilidade do usuário assinar documentos digitalmente em dispositivos mobile, bem como despachos e/ou arquivos anexos, através de certificado ICP Brasil, com suporte aos sistemas operacionais Android e iOS;

Disponibilidade do usuário ou contato externo assinar documentos digitalmente na Central de Atendimento em dispositivos mobile, bem como despachos e/ou arquivos anexos, através de certificado ICP-Brasil, com suporte aos sistemas operacionais Android e iOS;

Disponibilidade de realizar co-assinatura digital de documentos utilizando Certificado Digital ICP-Brasil, despachos e/ou anexos em formato PDF na Central de Atendimento sem necessitar a criação de login/senha na plataforma;

Disponibilidade de acessar os arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES) por meio da Central de Verificação, exibindo informações técnicas e validação de integridade referentes aos certificados utilizados;

Possibilidade de solicitar assinatura de outros usuários em documentos. Esta solicitação é exibida para o assinante em formato de notificação na plataforma;

Possibilidade de listar as assinaturas pendentes em documentos através das notificações, exibindo o status

de pendente ou assinado em cada notificação, permitindo ao assinante acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura eletrônica;

Possibilidade de o usuário requerer a assinatura digital de outro usuário, gerando assim uma notificação.

ASSINATURA ELETRÔNICA NATIVA

A Assinatura Eletrônica é amparada pela Medida Provisória 2.200-2/2001, especificamente no Artigo 10, § 2º, em conjunto a instrumento a ser publicado pela Organização, ratificando que os usuários da plataforma são pessoais e intransferíveis, admitindo como forma de comprovação da autoria. Não exige instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário para sua utilização;

Geração automática de certificados no padrão X509 para cada usuário interno ou contato externo cadastrado na plataforma que tenha um documento de identificação válido (CPF ou CNPJ). Tais certificados são vinculados a uma cadeia certificadora emitida pela própria plataforma, em conformidade com a Medida Provisória 2.2000-2/2001 e compostas de uma autoridade certificadora pai e uma sub-autoridade certificadora;

O certificado X509 está em conformidade com os padrões utilizados na assinatura digital no formato PAdES e é gerado pela sub-autoridade certificadora, pertencente à raiz certificadora da plataforma;

O certificado X509 dos usuários e contatos são mantidos vinculados à própria conta do usuário e só são ativados em caso de digitação e validação da senha e só tem validade para utilização no contexto de uso da plataforma pela organização. Disponibilidade de assinar documentos ou despachos emitidos e/ou

anexos em formato PDF, utilizando certificados digitais individuais, por meio de cadeia própria, criando arquivos assinados no formato PAdES;

Possibilidade de salvamento automático das preferências de assinatura do usuário, em determinado fluxo. Se o usuário for requerido para sempre assinar digitalmente tal documento, na próxima vez que a tela for carregada, a opção já irá vir selecionada;

Disponibilidade de geração de arquivo em formato PDF para materialização de documento assinado eletronicamente (versão para impressão), estampando em todas as páginas um selo informando sobre o(s) assinante(s), código de verificação e endereço para site para conferir autenticidade do documento;

Possibilidade de geração de uma página com extrato técnico das assinaturas na central de verificação, contendo nome do assinante, políticas de assinatura;

Disponibilidade de co-assinar documentos previamente assinados no formato PAdES com Certificados ICP-Brasil ou outras assinaturas nativas, mantendo assim todas as assinaturas existentes do documento e no mesmo padrão e local para conferência;

Possibilidade de o usuário assinar documentos eletronicamente através da Assinatura Eletrônica no conteúdo dos documentos, apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos anexos (PDF). Possibilidade de escolher, no momento da assinatura, se será utilizada Assinatura Eletrônica ou Assinatura Digital ICP-Brasil (requer certificado digital A1 ou A3 emitido ICP-Brasil);

Possibilidade de pré- visualizar documentos e/ou anexos que serão assinados digitalmente com a Assinatura Eletrônica antes de efetuar a operação;

Possibilidade de visualizar os dados de assinatura do usuário no momento que documentos e/ou anexos serão assinados digitalmente com a Assinatura Eletrônica. Para assinar digitalmente com a Assinatura Eletrônica é necessário que o usuário insira sua senha, como método de confirmação de segurança;

Possibilidade de verificar a autenticidade de assinatura e de documentos ao utilizar Assinatura Eletrônica. Inserção de assinatura em tela nos documentos que foram assinados com a Assinatura Eletrônica. Disponibilidade de acessar os arquivos originais, versão para impressão, ou arquivo com resultado da assinatura (PDF em formato PAdES) através da Central de Verificação;

Possibilidade de solicitar assinatura de outros usuários em documentos. Esta solicitação é exibida para o assinante em formato de notificação na plataforma;

Possibilidade de solicitar assinatura por meio de busca utilizando a tecla \$ (cifrão) no momento da criação ou despacho de documentos. Possibilidade de listar as assinaturas pendentes em documentos através das notificações, exibindo o status de pendente ou assinado em cada notificação, permitindo ao assinante acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura;

Disponibilização de todo o histórico de solicitação de assinaturas, assinaturas e co-assinaturas na linha do tempo, dentro de cada documento;

Possibilidade de exibir a lista de assinaturas em cada despacho ou documento principal, clicando em Listar assinaturas. Neste atalho são exibidas as mesmas informações da central de verificação.

EDITOR DE TEXTO

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

Disponibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, inclusão de imagens e vídeos no corpo do texto, e hiperlinks;

Disponibilidade de exibir o editor de texto em tela cheia;

Disponibilidade de exibir a assinatura textual do usuário no editor, para ser adicionada aos documentos;

Possibilidade de inclusão de modelos de documentos previamente cadastrados via editor de texto;

Uso e integração do editor com a funcionalidade de menção de usuários, contatos e documentos.

EAD (ENSINO À DISTÂNCIA) - SISTEMA DE TREINAMENTO DE USUÁRIOS REMOTOS

Disponibilizar material de treinamento em formato de vídeo, organizado em módulos, apresentando como utilizar a plataforma e suas funcionalidades;

Possibilidade de assistir às aulas em formato padrão ou em tela cheia;

Possibilidade de controle de execução, em modo normal, lento ou acelerado; Possibilidade de pausar aulas e retomar a execução a partir do momento em que foram pausadas;

A plataforma disponibilizada de ensino a distância (EAD) para apresentação do material em vídeo controla quais aulas foram assistidas, de maneira a identificar que o conteúdo programático foi integralmente acessado pelo usuário;

É integrada com a aplicação, exibindo o progresso em formato percentual e absoluto do usuário no(s) curso(s) em que

estiver matriculado;

Controla a ordem em que as aulas são assistidas, visando assim garantir que o conteúdo seja repassado conforme planejamento do instrutor;

Possibilitar que o usuário assista novamente as aulas;

Aplicar avaliação ao final do curso, com questões objetivas, sendo que a nota deve ser exibida ao término, baseado em gabarito previamente informado pelo instrutor;

Caso o usuário obtenha nota igual ou superior a 7 (sete), é emitido um certificado eletrônico de conclusão do(s) curso(s) em formato PDF, onde deve obrigatoriamente constar o conteúdo programático apresentado e a carga horária do(s) curso(s).

RELATÓRIOS

Relatórios de Produtividade

De acordo com a utilização da ferramenta, são gerados automaticamente indicadores e estes são apresentados aos gestores, contendo:

Eficiência: porcentagem de resolução de documentos do setor;

Qualidade: nota média dada para as resoluções e despachos do setor;

Engajamento: porcentagem de leitura dos documentos recebidos do setor.

Pode-se escolher quais tipos de documento vão para este indicador. Relatório gerado todos os dias após o expediente, automaticamente. Esta funcionalidade pode ser usada para definição de prioridades e realocação de pessoal dentro da Organização. Os administradores possuem acesso a uma página específica com um gráfico evolutivo dos itens. Eficiência, Qualidade e Engajamento. Capacidade de comparar o gráfico geral da prefeitura (média de todos os setores) com um setor em específico.

Os administradores possuem acesso a uma página com os dados atuais em formato tabela dos indicadores. Eficiência, Qualidade e Engajamento, organizados hierarquicamente de acordo com o Organograma da prefeitura. Relatório de Uso, por setor. Uma listagem de todos os usuários na ferramenta e sinalizados visualmente por última data de acesso. Listagem de uso do sistema para Gestores, é possível identificar em grupos as pessoas que mais acessam a ferramenta.

Monitoramento e Inteligência para Administradores

Acompanhamento em tempo real das estatísticas e visão geral de uso da ferramenta;

Auditoria de uso, todas as ações dos usuários são registradas e com fácil acesso ao Administrador;

Visão geral da prefeitura: em quais setores as demandas não estão sendo resolvidas, lidas ou possuem notas de qualidade baixas, gargalos.

Relatório de Uso e quadro de acessos

Acompanhamento, setor por setor, de quais usuários estão acessando a plataforma;

Identificação por cores de usuários que acessaram nos últimos 2 dias, última semana e mais de 30 dias.

Gráfico de linha mostrando a quantidade de documentos abertos por dia, nos últimos 30 dias.

Relatório de Consumo

Disponibilidade de consultar o consumo detalhado mês a mês, com informações de usuários cadastrados, número de logins de usuários, número de contatos externos cadastrados, número de logins de contatos externos, número de documento, número de despachos em documentos, quantidade de anexos, tamanho total de anexos enviados para a plataforma, número de SMSs enviados, número de e-mails enviados, número de assinaturas digitais emitidas, número de assinaturas digitais verificadas, número de logins com certificado digital.

Gráficos gerais

Possibilidade de escolha de período para geração dos gráficos;

Geração de gráficos quantitativos dos documentos presentes na Organização;

Gráfico demonstrativo de setores que mais participam de documentos de certo tipo;

Gráfico demonstrativo por situação dos documentos: Em aberto, parcialmente resolvido (quando ao menos um setor presente no documento o resolveu), totalmente resolvido (quando todos os setores o resolveram).

CONDIÇÕES GERAIS

Confidencialidade: Compromisso em não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros. Compromisso em não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por seu intermédio, e obrigando-se, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações.

CONSULTA PRÉVIA DE VIABILIDADE

Este Módulo auxilia a população e profissionais (arquitetos/engenheiros) a obterem as informações essenciais para a elaboração de seus projetos em lotes específicos, que são os índices urbanísticos: taxa de ocupação, índice de aproveitamento, gabaritos, recuos e afastamentos, zona de ocupação, áreas específicas e outras informações que a Organização julgar necessário informar. Para geração do mapa de consulta de viabilidade, é necessário que tais parâmetros urbanísticos estejam previamente estruturados e consolidados no plano diretor do município; O Mapa de Consulta de Viabilidade é interativo e online. Para acessá-lo, basta que os usuários (externos ou internos) acessem o link (disponibilizado pela Organização no site), cliquem sobre a área ou lote da sua obra. Ao clicar no lote, poderá visualizar os índices urbanísticos e os usos admitidos para a zona em que está localizado. Se restar dúvidas, podem ainda clicar em abrir protocolo, será direcionado ao sistema, onde poderá selecionar o assunto de Consulta de Viabilidade, anexar os documentos obrigatórios e protocolar seu pedido.

O mapa de viabilidade funciona junto à Central de Atendimento da Organização e pode ser acessado por meio de computador, tablet ou smartphone;

No mapa, suporte a visualização híbrida (com informações de terreno, vias);

Possibilidade de expor visualmente as zonas do município por meio de cores e legendas, onde cada zona tende a ter parâmetros urbanísticos específicos;

Possibilidade de expor a separação em terrenos e lotes na área geográfica do município, ao clicar no lote, é mostrado informações relativas (caso disponível), como: inscrição imobiliária, zona;

Possibilidade de consultados parâmetros urbanísticos e usos permitidos e permissíveis (caso aplicável) em cada lote do município, contendo as informações: qual lote é, em que zona está, quais são os usos permitidos (residencial, comercial, industrial) e demais especificações;

Para a elaboração do Mapa, a Organização deverá fornecer os arquivos em formato DWG ou Shape File, contendo zoneamento e lotes das edificações (preferencialmente em polígonos), estes dois principais;

Possibilidade na criação de camadas personalizadas, onde é possível expor o sistema viário, bairros, dados ambientais (rios, APP's), equipamentos públicos, áreas de interesse da sociedade para simples conferência;

Caso não possua os arquivos especificados acima, a Organização pode requerer o desenvolvimento, que se enquadram como customização, descrito no item Customizações e Integrações. Item relacionado não possui previsão de atualização de plano diretor e/ou demais alterações que modificam as características do Mapa já homologado.

Aprovação de Projetos de Construção, Parcelamento de Solo e Licenciamentos

Análise de Projetos de Construções Unifamiliares, Multifamiliares, Institucionais, Comércio, Serviços e Indústrias;

Análise de Projetos de desmembramento, remembramento, retificação de áreas, loteamentos e condomínios;

Análise de LAP (Licença Ambiental Prévia), LAI (Licença Ambiental de Instalação), LAO (Licença Ambiental de Operação), PGRS's (Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos), EIA- RIMA (Estudo de Impacto Ambiental - Relatório de Impacto Ambiental);

Disponibilidade de anexar no final do processo os Alvarás/Licenças de Obra/Construção, e ainda: Permite criar e editar workflow (fluxo de trabalho/processos);

Analisar/Revisar documentos e plantas técnicas em formato PDF, com anotações diretamente nos documentos;

Carimbar documentos e plantas técnicas de forma eletrônica;

Marcar o processo como deferido (aprovado) ou indeferido (reprovado);

Assinar documentos e plantas técnicas com certificado digital, diretamente na plataforma, sem custos adicionais e sem limite de quantidade de documentos ou assinaturas;

Anexar Licenças/Alvarás/Certidões de Projeto/Obra/Demolição ou boletos para pagamento, diretamente no protocolo, de forma 100% digital;

Abertura de pedido de análise(Protocolo) por acesso externo é feito via link no site da Organização, direcionado ao pedido de análise na plataforma, tudo de forma online;

Cadastro de atendimento presencial diretamente com o(s) colaborador(es) da Organização, acompanhado dos documentos físicos (neste caso a Organização deverá providenciar scanner para digitalização dos documentos) ou em formato digital disponibilizados em dispositivos móveis de armazenamento (pen drive ou similares);

Permissão aos usuários externos de enviar documentos e plantas técnicas de forma eletrônica, em formato PDF ou DWG, com capacidade de até 512MB;

Usuários externos só conseguem protocolar seus pedidos se anexarem e classificarem todos os documentos obrigatórios, definidos previamente pela Organização;

Usuários externos consultam o andamento dos processos com total transparência: visualizam dia e horário que foi protocolado, em quais setores já tramitou, quem analisou os documentos, qual o parecer dos analistas, assim como o histórico do andamento do processo a partir da URL ou outro identificador sem a exigência de login;

Usuários internos também visualizam se os usuários externos receberam os documentos, visualizaram, quantas vezes visualizaram ou ainda se baixaram os arquivos anexados no pedido de análise, garantindo a transparência para todos os envolvidos;

Disponibilidade de inclusão de requerimentos e formulários (itens obrigatórios à critério da Organização), previamente fornecidos, tanto para preenchimento na própria plataforma quanto para download;

Possibilidade da identificação dos participantes no projeto, como: Arquiteto, Engenheiro, Responsável técnico pelo projeto, Responsável técnico para execução da obra, Proprietário do terreno onde a obra será feita. Esta identificação é por meio de cadastro novo ou associação (caso o contato já esteja cadastrado na plataforma). O cadastro pode ser feito pelo próprio requerente com informações como: nome, função, número do documento (CPF/CNPJ), e-mail, empresa/organização que trabalha, celular; Após cadastradas, estas informações ficarão disponíveis no protocolo criado, por meio de uma tabela, referenciando o participante e atalho para seu perfil (onde é possível consultar outros documentos do mesmo);

Requerimentos e formulários poderão ser editados sempre que necessário, de acordo com a necessidade da Organização, por exemplo, quando das alterações nas Leis, Decretos ou Normas Municipais, Estaduais e Federais;

Protocolado o pedido, a plataforma envia mensagem ao e-mail do usuário externo informando que o protocolo foi efetuado, e também uma cópia de todos os arquivos anexados. Este procedimento é realizado para garantir ao usuário externo que todos os arquivos anexados foram recebidos pela Organização;

Usuários internos, para terem acesso à inbox do setor, devem se logar na plataforma através de link fornecido pela Organização;

Usuários internos têm acesso a todos os protocolos disponíveis na inbox do setor;

No protocolo, têm acesso aos documentos anexados;

Plataforma permite que os anexos sejam analisados individualmente através da funcionalidade revisar, que permite ao analista aceitar ou recusar o documento. Se permite ao analista aceitar ou recusar o documento. Se recusado, o analista deve redigir texto explicativo sobre o motivo do indeferimento;

A cada documento recusado, uma cópia é enviada ao usuário externo no email informado no cadastro, para que este possa ajustar e reenviar para análise;

Analista pode escrever textos, inserir figura geométricas, linhas e traços, marca texto, inserir carimbos e anotações, da mesma forma como procedia no papel, sobre os documentos revisados;

O progresso da realização da análise é salvo no Servidor Cloud em tempo real, sem a necessidade de qualquer ação do analista responsável, permitindo que este reinicie a análise em outro momento oportuno, além de assegurar proteção contra interrupções como quedas de energia ou outros problemas técnicos que possam ocorrer no hardware do analista;

Em cada nova análise, seja aceitando ou recusando anexo, o arquivo original é mantido inalterado, e fica acessível na tela de informações. O arquivo que foi analisado aparecerá com o título aceito ou recusado;

Todos os anexos ficam disponíveis para download, caso o analista necessite;

Disponibilidade do usuário externo e o usuário interno acompanharem o progresso do processo de forma temporal: na tela do protocolo, que funciona como um feed de notícias (linha do tempo) das redes sociais, onde as movimentações mais antigas aparecem acima, e as novas entram abaixo;

Os documentos emitidos no final do processo são gerados pelo sistema tributário e podem ser anexados na plataforma pelo Analista (Alvarás, Licenças, Certidões);

A plataforma permite assinar digitalmente os documentos e plantas técnicas anexadas, com a geração de código verificador e QR Code (consultar as informações protocoladas e a integridade dos arquivos e dados do processo), procedimento este final da aprovação dos projetos;

Caso necessário, pode-se imprimir todo o protocolo, apresentando todas as informações e tramitações inseridas no processo, tais como: Código identificador do processo, miniatura de todos os arquivos anexados no processo, informações inseridas pelo usuário junto de suas versões, data de inserção, quem inseriu a informações, histórico de todas as ações executadas, histórico de trâmite, data e horário dos que já visualizaram. Sobre o licenciamento de obras.

Entre os diversos tipos de fluxos disponíveis, estão: Alvará de Construção; Alvará de Demolição; Habite-se; Fiscalização de Obras e Terrenos; Análise e Aprovação de Loteamentos; Parcelamento do Solo e Unificação; Aprovação e Ampliação de Projetos Residenciais e Comerciais; Regularização de Projetos Residenciais e Comerciais; Certidão de Projetos Residenciais e Comerciais; Certidão de Uso e Ocupação do Solo; Certidão de Demolição; Certidão da Edificação; Atestado de Aprovação do Projeto Hidrossanitário; Termo de Inspeção de Instalações Hidrossanitárias; Outros definidos pela secretaria;

Permite que os formulários sejam atualizados sob demanda para atender por exemplo mudanças nas leis municipais, estaduais ou federais. Definição das permissões e de quais os órgãos serão os responsáveis pelas análises e pareceres necessários para a emissão de certidões ou alvarás;

Possibilita definir setores e eliminar procedimentos de triagem;

Possibilita pré-analisar as informações inseridas pelo usuário, utilizando como base leis e códigos do município, cruzando informações da localização selecionada pelo usuário, qual seu zoneamento e parâmetros urbanísticos e validar no próprio campo conforme o solicitante for inserindo os dados.

Sobre o licenciamento de empresas. Entre os diversos tipos de fluxos disponíveis, estão: Alvará Inicial; Baixa; Alteração; Renovação; e outros.

Possibilidade de classificação conforme CNAE e zoneamento urbano;

Possibilidade de vistoria in loco através de dispositivo móvel (smartphone ou tablet);

Formulários dinâmicos e personalizados para cada tipo de CNA;

Mecanismo de emissão de Alvará provisório com prazo para que o solicitante anexe as demais informações. Após este prazo o Alvará pode ser cancelado.

Definição manual das permissões e de quais os órgãos serão os responsáveis pelas análises e pareceres necessários para a emissão de certidões ou alvarás;

Possibilita definir setores e eliminar procedimentos de triagem;

Possibilita pré- analisar as informações inseridas pelo usuário, utilizando como base leis e códigos do município, cruzando informações da localização selecionada pelo usuário, qual seu zoneamento e parâmetros urbanísticos e validar no próprio campo conforme o solicitante informa os dados.

FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E POSTURAS

O Módulo de Fiscalização consiste em receber as demandas através do workflow pré-estabelecido pela Organização, e atender às demandas, que podem chegar inclusive pelo Módulo de Ouvidoria, através de

denúncias. Após a diligência, deverá acessar a plataforma e inserir os documentos editados: plantas técnicas e as fotografias, responder o protocolo e deferir ou indeferir o processo.

Possibilidade de encaminhamento interno para os setores responsáveis;

Possibilidade de gerar em PDF as informações condensadas da denúncia;

Possibilidade de visualização das demandas em modo mapa, para facilmente identificar os pontos onde as mesmas se encontram;

Possibilidade do envio de uma cópia para o requerente ou para terceiro, caso necessário;

Possibilidade de vistoria in loco através de dispositivo móvel (smartphone ou tablet).

MAPA PARA CONSULTA DE VIABILIDADE

O Mapa de Consulta de Viabilidade é interativo e online;

A informação estará disponível por link aberto e para consulta aos profissionais da área e aos cidadãos;

Disponibilizará os usos admitidos por zona em que está localizado;

Disponibilizará os lotes demarcados por cores, separados por seu tipo de uso;

Demanda será aberta de forma digital, onde poderá selecionar o assunto da consulta de viabilidade e anexar os documentos obrigatórios e adicionais, criando seu pedido e acompanhando em tempo real;

As camadas gráficas serão primordialmente: zoneamento, lotes das edificações, sistema viário, dados ambientais (rios, área de preservação permanente, área de proteção ambiental e reserva legal), equipamentos públicos, diretrizes especiais, entre outros;

Os aspectos de legislação seguirão o plano diretor, código de obras, planilha de índices urbanísticos, e mais;

O item relacionado possui previsão de atualização por conta de plano diretor e/ou demais alterações que possam modificar as características do Mapa já homologado;

A empresa contratada deverá realizar a migração do mapa Digital Interativo (Georeferenciamento) da Prefeitura do Município de Grão-Pará;

A Prefeitura do Município de Grão-Pará, fornecerá à empresa contratada, em formato Shapefiles, Polígonos, DWG ou formato similar de leitura de dados que possibilite a migração do mapa, sendo considerado o último Georeferenciamento realizado pelo município no ano de 2020.

APÓS TÉRMINO DE CONTRATO

Das informações dos documentos:

Todos os dados são exclusivamente de propriedade da Contratante e serão disponibilizados na integralidade sempre que solicitados em formato digital e sem qualquer custo. A empresa é responsável pelo manutenção e guarda segura destes dados, mas não pelo conteúdo dos mesmos.

Em caso de rescisão contratual e/ou solicitação dos dados, será disponibilizado um acesso para realizar a transferência dos arquivos dos servidores seguros para máquina do cliente por tempo determinado. Estes arquivos consistem nos dados gerados na plataforma, bem como seus anexos. O código fonte do programa é de exclusiva propriedade da Contratada e não será disponibilizado em nenhum momento.

SUPORTE E ATUALIZAÇÃO

Suporte

Suporte sem custos e ilimitado, via sistema de atendimento e respostas acessados dentro da própria ferramenta e avisos por e-mail e em formato de chat. O suporte funciona de segunda à sexta (exceto feriados nacionais) das 8h às 19h (horário de Brasília).

Atualizações e Manutenção

Por se tratar de solução WEB, fornecemos sempre a última versão do sistema. A atualização ocorre sem nenhuma interrupção no serviço. Podem ocorrer janelas de manutenção programada nos servidores, que geralmente duram alguns minutos e sempre em horários alternativos. Deste modo o acesso pode ficar intermitente durante a madrugada (horário de Brasília).

IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO

Tem como objetivo colher os requisitos necessários, analisar os processos internos, adequá-los, conforme este termo de referência, à plataforma e capacitar (treinamento) usuários sobre documentos eletrônicos e outros procedimentos que constam neste termo de referência.

A empresa contratada deverá fornecer os modelos de ícones a serem disponibilizados no WEBSITE da Prefeitura, para acesso de todos os usuários da solução tecnológica;

Como parte integrante do processo de implantação, a empresa contratada deverá ministrar treinamentos aos usuários da solução tecnológica, tendo como suporte os manuais operacionais dos sistemas, os cursos EAD, respeitando as obrigatoriedades dispostas na especificação deste objeto. O treinamento dos profissionais envolvidos no processo de utilização dos módulos da solução tecnológica deverá ocorrer de acordo com as atividades ou atribuições de cada grupo de usuários, respeitando as regras de acesso e permissionamentos estabelecidas pela Administração. O treinamento dirigido aos servidores das Secretarias envolvidos no processo de utilização da solução tecnológica deverá, obrigatoriamente, contemplar todos os itens do objeto.

A Prefeitura definirá e disponibilizará local e data para realização do treinamento. A empresa contratada deverá oferecer treinamento e capacitação para os servidores municipais indicados pela Prefeitura, de forma a garantir adequada e plena utilização dos diversos módulos da solução tecnológica, conforme carga horária mínima para o funcionamento correto do sistema e manuseio dos usuários. A contratada também deverá fornecer o material de apoio em versão digital (manuais explicativos) para treinamento aos profissionais, o qual deverá ficar disponível para download.

O treinamento ministrado pela empresa contratada, direcionado aos usuários do sistema deverá abordar os conteúdos necessários à operacionalização do mesmo, proporcionando conhecimento e capacitação, contemplando, obrigatoriamente, todo o objeto deste termo de referência. Os treinamentos deverão ser realizados, conforme necessidade da prefeitura, em até 30 (trinta) dias após solicitação da Contratante.

PL2 TECNOLOGIA E CONSULTORIA LTDA
12.143.777/0001-94
VALIDADE 60 DIAS