ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP - RETIFICADO

1- INFORMAÇÕES GERAIS

SERVIDOR (OU EQUIPE) RESPONSÁVEL PELO PLANEJAMENTO DOS ESTUDOS PRELIMINARES:

NOME	**ADRIANO AÉLZIO SAGAS**
CARGO/FUNÇÃO	SECRETARIO
TELEFONE/E-MAIL	tributos.govcelsoramos@gmail.com

2 – OBJETO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

OBJETO: Contratação de Software *(Software as a service - SAS)* para acompanhamento, monitoramento e melhoria contínua da Central de Atendimento ao Cidadão – Facilita GCR, contemplando a gestão, análise e otimização da carta de serviços e processos administrativos, bem como a capacitação e acompanhamento permanente da equipe de atendimento, com cessão de uso e implementação.

Fundamentação/Justificativa:

Os serviços têm como objetivo garantir a **qualidade do atendimento ao cidadão, a padronização dos serviços públicos, a melhoria contínua dos processos administrativos e o fortalecimento da cultura de atendimento eficiente e resolutivo**, em conformidade com a **Lei nº 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público)** e com as diretrizes de transformação digital da administração pública.

3 - DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO

Tendo em vista que o Município ainda não elaborou o Plano de Contratações Anual (facultativa a elaboração), cabe ressaltar que há a previsão desta contratação no plano plurianual.

4 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Os serviços de consultoria compreenderão as seguintes frentes de atuação:

4.1. Gestão da Carta de Serviços ao Cidadão

A consultoria prestará suporte técnico na gestão, atualização e aprimoramento contínuo da **Carta de Serviços ao Cidadão**, garantindo que as informações disponibilizadas estejam claras, padronizadas e alinhadas com a realidade operacional das secretarias municipais, cujas as atividades incluem:

- Levantamento e revisão periódica dos serviços prestados pela administração municipal;
- Atualização das informações constantes na Carta de Serviços, incluindo:
  - descrição dos serviços;
  - requisitos e documentos necessários;
  - prazos de atendimento;
  - formas de solicitação;
  - canais de atendimento;
- Padronização das informações de serviços entre as secretarias;
- Identificação de serviços que podem ser digitalizados ou simplificados;
- Apoio às secretarias na revisão e validação das informações dos serviços;
- Garantia de alinhamento da Carta de Serviços com as exigências da **Lei nº 13.460/2017**;
- Apoio na organização das informações para publicação nos canais oficiais do município.

4.2. Acompanhamento e Melhoria dos Serviços e Processos

Realizará acompanhamento técnico permanente da operação da Central de Atendimento ao Cidadão, com foco na melhoria dos serviços prestados e na otimização dos processos administrativos relacionados às demandas da população.

As atividades incluem:

- Monitoramento da operação da Central de Atendimento;
- Análise dos fluxos de atendimento e tramitação das demandas;
- Identificação de gargalos, retrabalhos ou etapas desnecessárias nos processos;
- Proposição de melhorias e simplificação de fluxos administrativos;
- Apoio na padronização de procedimentos entre os setores envolvidos;

Revisão periódica dos processos de atendimento e encaminhamento de solicitações;

- Apoio técnico na estruturação de novos serviços dentro da central;

Acompanhamento da implantação de melhorias nos fluxos de atendimento;

- Apoio na definição de indicadores de desempenho dos serviços;
- Elaboração de relatórios periódicos de acompanhamento e evolução dos serviços.

4.3. Capacitação e Acompanhamento da Equipe de Atendentes

A consultoria prestará apoio contínuo na capacitação e desenvolvimento da equipe responsável pelo atendimento ao cidadão, com foco na consolidação do modelo de **atendimento multitarefa e resolutivo**.

As atividades incluem:

- Realização de treinamentos periódicos para a equipe de atendimento;
- Orientação quanto às boas práticas de atendimento ao cidadão;
- Capacitação sobre os serviços disponibilizados pela administração municipal;
- Apoio na padronização das rotinas de atendimento;
- Acompanhamento do desempenho da equipe de atendentes;
- Orientação para melhoria da qualidade do atendimento prestado;
- Apoio na resolução de dúvidas operacionais da equipe;
- Atualização da equipe sempre que houver alteração nos serviços ou processos;

4.4. Apoio na construção de materiais de apoio e manuais de atendimento. Metodologia de Trabalho

A execução dos serviços ocorrerá por meio de:

- reuniões periódicas de acompanhamento com a equipe da Central de Atendimento;
- análise contínua dos serviços e processos administrativos;
- apoio técnico às secretarias municipais;
- realização de treinamentos e orientações operacionais;
- elaboração de relatórios de acompanhamento e recomendações de melhoria.

O trabalho será desenvolvido em parceria com as equipes do município, visando promover **transferência de conhecimento e fortalecimento da capacidade institucional da administração municipal.**

4.5. Resultados Esperados

Com a execução dos serviços de consultoria, espera-se alcançar os seguintes resultados:

- melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão;
- padronização e atualização contínua da Carta de Serviços;
- simplificação e otimização dos processos administrativos;
- fortalecimento do modelo de atendimento multitarefa;
- maior eficiência na gestão das demandas da população;
- melhoria da comunicação entre a central de atendimento e as secretarias municipais;
- aumento da transparência e da qualidade das informações disponibilizadas ao cidadão.

4.6. Descrição do software

- Fornecer plataforma WEB para gestão da comunicação, documentação, atendimento e gerenciamento de atividades da Administração Pública, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, III, VIII, X, XXIII e XXVI; Art. 5º e Art. 14, da Lei nº 14.129/2021, c/c Arts. 1º e 3º da Lei nº 8.159/1991.
- Utilizar a tecnologia para otimizar e dar mais agilidade aos processos de trabalho da Administração Pública, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, III, VIII, X, XXIII e XXVI, da Lei nº 14.129/2021.
- Intensificar o cumprimento do princípio constitucional da eficiência na Administração Pública ao utilizar uma plataforma padronizada para gerenciar atividades e processos, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, III, VIII, XXIII e XXVI, da Lei nº 14.129/2021.
- Reduzir a informalidade, oferecendo uma ferramenta rápida e prática para registro das atividades oficiais, internas e externas à Administração Pública, aderente ao Art. 3º, I, III, VIII, X, XXIII e XXVI, da Lei nº 14.129/2021.
- Reduzir o tempo de resposta e resolução de solicitações internas e externas, aderente ao Art. 3º, I, III, IV, VIII e X, da Lei nº 14.129/2021.
- Utilizar somente um layout e sequência de numeração de documentos em todos os setores da Administração Pública, aderente ao Art. 3º, III, IV, VIII e X, da Lei nº 14.129/2021.
- Padronizar os documentos de acordo com a identidade visual da Administração Pública, aderente ao Art. 3º, VII e VIII, da Lei nº 14.129/2021 c/c Art. 3º da Lei nº 8.159/1991.
- Garantir a confidencialidade dos documentos oficiais, adotando práticas que aumentam a segurança na autenticação dos usuários, aderente ao Art. 3º, I e XXII, da Lei nº 14.129/2021 c/c Art. 3º da Lei nº 8.159/1991.
- Reduzir a quantidade de impressões e papel circulante na Administração Pública, aderente ao Art. 3º, I, III, VIII, X e XXVI, da Lei nº 14.129/2021.
- Melhorar a percepção do documento eletrônico moldado nos processos internos, aderente ao Art. 37, da CF c/c Art. 3º, I, III, VIII, e XXVI, da Lei nº 14.129/2021.
- Ter feedback das ações externas, como movimentações, envios, recebimentos e abertura de documentos, incluindo e-mails de notificação enviados automaticamente, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, IV, VIII, IX e X, da Lei nº 14.129/2021.
- Criar um Organograma Oficial e lista de contatos atualizada, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, III, IV, V, VIII e X, da Lei nº 14.129/2021.
- Criar um legado em cada setor, ter todo o histórico de trabalho registrado e organizado, para servir como base para tomadas de decisão, aderente ao Art. 13, da Lei nº 14.129/2021.

- Viabilizar a todos o gerenciamento de suas atividades diárias, controlando prazos de resolução e sequência dos projetos, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, VIII e X, da Lei nº 14.129/2021.
- Agrupar as respostas dos documentos em um único local, facilitando o entendimento e a tomada de decisão baseada na cronologia dos fatos, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, VIII, X e XXVI, da Lei nº 14.129/2021.
- Reduzir a complexidade de gerência dos canais de entrada da comunicação, centralizando demandas oriundas do site, telefone e atendimento presencial em somente uma plataforma, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, VIII, X e XXIII, da Lei nº 14.129/2021.
- Criação de um sistema de notificação multicanal, como forma de dar transparência ao atendimento e receber retorno, na hipótese de os envolvidos já terem recebido ou visto determinadas informações, aderente ao Art. 37 da CF c/c Art. 3º, I, III, IV, VIII e X, da Lei nº 14.129/2021.

4.7. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

4.7.1. GERAIS: Funcionamento em ambiente virtual (nuvem), de modo que desnecessário o investimento em infraestrutura própria de servidores. Necessário apenas dispor de computadores ou dispositivos móveis em conexão com a internet, aderente ao Art. 37 da CF. Interface responsiva, ajustando-se ao dispositivo utilizado, o que viabiliza eficiência em leitura e usabilidade, aderente ao Art. 3º, VII e X, da Lei nº 14.129/2021. Acesso seguro: Servidor WEB com certificado de segurança SSL, em um único ambiente, garantindo a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema, aderente ao Art. 3º, V, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD). Interface intuitiva, organizada e centralizada, com funcionalidades que viabilizam ao usuário uma experiência de usabilidade amigável (user friendly), consubstanciada, sobretudo, em facilidade e autonomia no acesso aos resultados que precisa e do curto transcurso de tempo até a compreensão do funcionamento da plataforma. Servidores com arquitetura distribuída em data center localizado no território nacional, visando uma latência igual ou inferior a 50 milissegundos, com certificados ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e ISO/IEC 9001:2015, aderente ao Art. 24, VII, da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Item nº 5.3 da Norma Complementar n. 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR. Plataforma com tempo médio de carregamento completo para o usuário final igual ou inferior a 5 (cinco) segundos, o que pode ser aferido por ferramenta específica de monitoramento, aderente ao Art. 3º, IV, da Lei nº 14.129/2021.Garantia de disponibilidade de, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento) de estabilidade do sistema, o que poderá ser demonstrado em página pública de status, aderente ao Art. 37 da CF. Realização regular de testes de segurança Pentest Whitebox (penetration test), através de consultoria especializada que possua certificação em segurança, no intervalo máximo de 3 (três) meses, visando a garantir a segurança da aplicação, através de metodologia baseada em padrão de mercado e geração de relatórios detalhados contendo métodos, técnicas, ferramentas, apontamento de eventuais vulnerabilidades encontradas e recomendações de correções, aderente ao Art. 3º, V, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD). Sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida, encriptação TLS e autenticação nos padrões SPF e DKIM, além de envio dos e-mails por meio de IP dedicado e controle de reputação, aderente ao Art. 21, VII; Art. 42 e Art. 43 da Lei nº 14.129/2021.

E-mails enviados com possibilidade de descadastramento automatizado para quem recebe, aderente ao Art. 42, §2º, da Lei 14.129/2021. Por se tratar de plataforma WEB, para a inserção de informações na plataforma, é necessária a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs, o qual aplica ferramentas que demandam prova de que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens (captcha), aderente ao Art. 3º da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 6º, VII, e Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) c/c Art. 21, VI da Lei nº 14.129/2021.

Fornecimento da última versão do sistema e atualização sem interrupção da disponibilização da plataforma, aderente ao Art. 29, §1º, VI, da Lei 14.129/2021. Há a possibilidade de ocorrência de intervalos programados de manutenção nos servidores.

4.7.2. ACESSO À PLATAFORMA

ACESSO INTERNO: Acesso interno à plataforma através de e-mail individual cadastrado pelo Administrador do sistema, ou usuário por ele autorizado, e senha pessoal e intransferível, aderente aos Requisitos nº 7.2.1 e 7.2.5 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza, respectivamente, que o sistema “tem que manter pelo menos os seguintes atributos dos usuários, de acordo com a política de segurança: identificador do usuário; autorizações de acesso; credenciais de autenticação” e “tem que permitir acesso a funções do sistema somente a usuários autorizados e sob controle rigoroso da administração do sistema, a fim de proteger a autenticidade dos documentos arquivísticos digitais”; Possibilidade de recuperação de senha por meio de formulário intitulado "esqueci a senha", remetido ao e-mail previamente cadastrado e confirmado, aderente ao Art. 6º, VII, e Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);Possibilidade de acesso à plataforma através de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF), aderente ao Art. 4º, III, da Lei nº 14.063/2020 c/c Medida Provisória nº 2.200-2/2001;Possibilidade de utilização de ferramenta externa de validação de acesso, por meio de token (código) associado à conta do servidor habilitado, gerado automaticamente a cada 30 (trinta) segundos e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais. Na hipótese de adoção da ferramenta externa de validação, o usuário necessitará estar em posse do dispositivo gerador do token (código) para ter acesso à conta, aderente ao Art. 4º, II, da Lei nº 14.063/2020;O usuário Administrador tem acesso a todas as funcionalidades da plataforma, bem como autorização para cadastrar setores e usuários internos de toda a Administração Pública; Cadastro único de servidor habilitado para acesso a todos os módulos que lhe sejam autorizados, através de plataforma integrada; Possibilidade de parametrização da concessão de acesso de setores a determinados módulos, bem como de restrição de procedimentos de abertura e tramitação de documentos, aderente ao Requisito nº 7.2.12 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, quer preconiza que “o acesso a documentos, a dossiês/processos ou classes, tem que ser concedido se a permissão requerida para a operação estiver associada a pelo menos um dos grupos aos quais pertença o usuário”;A funcionalidade de cadastro de servidor habilitado na plataforma é disponibilizada apenas aos usuários Administradores, responsáveis diretos do setor que o novo usuário integrará e seus superiores hierárquicos, aderente ao Requisito nº 7.2.7 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, senão vejamos: “7.2.7. Somente administradores autorizados têm que ser capazes de criar, alterar, remover ou revogar permissões associadas a papéis de usuários, grupos de usuários ou usuários individuais”; A efetivação do cadastro reunirá dados de data, hora, identificação do responsável, IP, navegador de acesso e versão, instituindo uma cadeia de responsabilidades, aderente ao Requisito nº 7.4.1 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ; Cadastro de servidor habilitado através de inserção de informações de nome completo, cargo/função, matrícula, CPF, sexo, data de nascimento, senha - a qual, caso não seja preenchida, será autogerada - e fotografia; Ocultação de parte do CPF de pessoas físicas e do CNPJ de pessoas jurídicas, bem como inviabilização da identificação dos referidos dados através de buscas e pesquisas, em aderência aos Arts. 2º; 3º; 5º, I; 6º, VII; e 7º, III, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD); Possibilidade de o servidor habilitado editar seus dados de acesso (e-mail e senha), através de formulário específico. Visando a garantir a autenticidade e rastreabilidade dos atos praticados, as informações de nome e CPF não são editáveis pelo usuário; Como forma de preservar o histórico de todos os usuários que já utilizaram a plataforma, não é possível a exclusão de cadastro de usuário, restando permitida apenas a suspensão de seu acesso;

A fotografia, caso inserida na conta do servidor habilitado, é visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade aos processos; Possibilidade de o servidor habilitado configurar na plataforma o período em que estiver em férias ou afastado do trabalho por motivos de licença maternidade, licença paternidade, dentre outros; Possibilidade de escolha, pelo servidor habilitado, entre os editores de texto básico e avançado, através de menu de preferências da conta; Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, do modo de visualização de anexos preferenciais, através de menu de preferências da conta;Possibilidade de

configuração, pelo servidor habilitado, de e-mail secundário, que ficará vinculado aos e-mails de notificação, através de menu de preferências da conta; Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, das situações que deverão ocasionar notificações por e-mail de novos documentos ou trâmites Possibilidade de inclusão, pelo servidor habilitado, do número de seu telefone celular; Possibilidade de definição, pelo servidor habilitado, quanto à exibição ou não do número de seu telefone celular na página de telefones da Administração Pública;
Possibilidade de consulta, pelo servidor habilitado, da identificação dos servidores cadastrados como administradores, através de menu de preferências da conta; Possibilidade de consulta, pelo servidor habilitado, de todo o seu histórico de mudança na plataforma, desde o cadastro, incluindo informações de cada ocorrência, tais como nome, setor, data, hora, setor principal e identificação de quem realizou a alteração, através da página de preferências de conta, aderente aos princípios transparência, eficiência e moralidade previstos no Art. 37 da CF; Integração automática entre as respostas enviadas por e-mails e a plataforma, de modo que aquelas incorporem imediatamente o documento em formato de despacho; Possibilidade de o Administrador promover a alteração do setor ao qual o servidor habilitado está vinculado, oportunidade na qual este passa a ter acesso somente aos documentos do novo e atual setor. Ainda assim, o histórico do servidor habilitado continua, também, no setor anterior; Possibilidade de segmentação das permissões dos servidores habilitados por níveis de acesso, aderente ao Requisito nº 7.2.14 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “pode permitir que alguns usuários estipulem que outros usuários, papéis ou grupos de usuários podem ter acesso aos documentos sob sua responsabilidade. Essa permissão deve ser atribuída pelo administrador, de acordo com a política de segurança do órgão ou entidade.”; Administrador Geral: Possibilidade de acesso somente a documentos do setor ao qual está vinculado, bem como viabilidade de gerenciamento de servidores habilitados, setores e estatísticas da Administração Pública; Administrador Local: Possibilidade de gerenciamento de subsetores e servidores habilitados a partir de um setor específico, independentemente de ser o setor ao qual estiver atualmente vinculado; Nível 1: Possibilidade de movimentação de documentos do setor, bem como de cadastramento de novos servidores públicos e de subsetores subordinados hierarquicamente ao setor ao qual está vinculado. Possibilidade de acesso e interação a todos os documentos de todos os subsetores subordinados ao setor atual; Nível 2: Possibilidade de movimentação exclusiva dos documentos do setor ao qual está vinculado atualmente; Nível 3: Possibilidade de visualização de documentos do setor ao qual está vinculado; Possibilidade de o servidor habilitado ser definido como Auditor, circunstância que lhe permitirá acesso para consulta e interação em todos os documentos e setores da Administração Pública; Possibilidade de ao servidor habilitado ser outorgado o acesso a relatórios gerenciais de toda Administração Pública; Possibilidade de o servidor habilitado consultar o número de usuários online na plataforma em tempo real, bem como data e hora do último acesso; Possibilidade de definição de um prazo para que os servidores habilitados se conectem à plataforma, após o qual será necessário contactar o superior imediato para reativação na plataforma;

ACESSO EXTERNO; Possibilidades de cadastro e login no acesso externo: Possibilidade de cadastro e recuperação de senha pelo usuário externo; Possibilidade de o usuário externo utilizar-se de sua conta google para acessar a plataforma. Na hipótese de o endereço de e-mail não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral com informações adicionais;
Possibilidade de o usuário externo utilizar-se de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) para acessar a plataforma; Na hipótese de o CPF ou CNPJ vinculado ao ICP-Brasil não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral, com informações adicionais; Possibilidade de o usuário externo utilizar-se do login Gov.br, do Governo Federal, para acessar a plataforma; Na hipótese de o CPF ou CNPJ vinculado ao login Gov.br, do Governo Federal, não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral, com informações adicionais; Possibilidade de configuração de campos para informação dos nomes

civis anteriores do usuário externo, pertinente ao preenchimento por pessoa natural que já alterou o nome em razão de mudança de estado civil, decisão judicial ou conclusão dos procedimentos previstos no Provimento nº 73 do CNJ e na Lei nº 14.382/2022, viabilizando à Administração Pública o acesso aos nomes civis anteriores dos cidadãos; Funcionalidade de complementação automática de dados de endereço do usuário externo a partir da inclusão do número do Código de Endereçamento Postal (CEP), propiciando maior integridade, celeridade e efetividade à realização de cadastros na plataforma; Possibilidade de abertura de documentos externamente por servidor habilitado na plataforma, através dos mesmos login e senha do acesso interno. Na oportunidade, a visualização e a tramitação do documento ficarão atribuídas ao cadastro da pessoa, sem vinculá-las ao seu respectivo setor na Administração Pública; Captura automática de mensagens provenientes de e-mails respondidos, de modo que, na hipótese de um usuário externo responder notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho, facilitando a interação entre usuários externos e servidores habilitados; Possibilidade de inclusão, pelo usuário externo, de informações e anexos de maneira facilitada no documento, através de resposta a e-mail de notificação enviado pela plataforma a cada nova movimentação, prestigiando o princípio da eficiência e aderente ao Art. 37 da CF; Possibilidade de acesso, pelo usuário externo, às informações vinculadas a um documento, bem como aos seus anexos, prestigiando os princípios da publicidade e transparência, aderente ao Art. 37 da CF; Área externa da plataforma com possibilidade de acesso a documentos por meio de chave pública e leitura de QR-Code; Possibilidade de acesso a documentos através da inclusão de dados, quais sejam de número de identificação, ano do documento e número do documento pessoal do usuário externo requerente (CPF ou CNPJ); Ocultação de parte do CPF de pessoas físicas e do CNPJ de pessoas jurídicas, bem como inviabilização da identificação dos referidos dados através de buscas e pesquisas, em aderência aos Arts. 2º; 3º; 5º, I; 6º, VII; e 7º, III, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD); Possibilidade de o usuário externo atualizar seus dados, registrar novas demandas, bem como acompanhar o progresso e a resolução de demandas precedentes;
Possibilidade de o usuário externo acessar sua caixa de entrada pessoal, onde estarão reunidos todos os documentos dos quais é requerente ou destinatário; Possibilidade de o usuário externo procurador, outorgado por procuração eletrônica, ter acesso às demandas registradas em nome do outorgante;

4.7.3. Módulos disponíveis: Aplicativo Móvel para Atendimento: Aplicativo móvel nativo de atendimento, disponível para aparelhos que utilizam os sistemas operacionais Android e iOS, instalável através das lojas de aplicativos oficiais Play Store e App Store, respectivamente; Solicitação de acesso à localização do dispositivo na tela inicial, viabilizando a listagem das Administrações Públicas mais próximas que estão utilizando o aplicativo no atendimento; Possibilidade de escolha da Administração Pública da qual busca-se atendimento, dentre as habilitadas e ordenadas por proximidade no aplicativo, para realizar a solicitação; Configuração e inclusão de identidade visual (símbolo oficial, cores e fundo de tela), viabilizando a personalização do aplicativo de acordo com a Administração Pública selecionada; Aplicativo totalmente integrado à plataforma web, de modo que a administração dos serviços disponíveis em cada módulo é a mesma utilizada na Central de Atendimento; Possibilidade de utilização, pelo usuário externo, do login “gov.br” (Governo Federal) para acesso ao aplicativo. Caso o CPF não esteja associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral; Possibilidade de utilização, pela pessoa física ou jurídica, dos dados de acesso já cadastrados na Central de Atendimento ou de realização de cadastro pelo próprio aplicativo; Efetivada a conexão no aplicativo, serão exibidos os documentos vinculados ao usuário externo na Inbox, em duas abas diferentes, quais sejam: “Em aberto”, na qual constará aqueles que estão pendentes de resolução na entidade; e “Arquivado”, na qual constará os documentos que já foram resolvidos pela Administração Pública; Exibição, no aplicativo, da sigla do setor vinculado a cada servidor habilitado que tenha interagido no documento e seus despachos, viabilizando ao usuário externo o acesso à informação transparente quanto aos setores nos quais tramitaram suas solicitações, em aderência ao Art. 3º, III, IV e V, da Lei nº 12.527/2011; Possibilidade de o usuário externo editar os seus dados através do menu “Minha Conta”;

O aplicativo mantém a conexão do usuário externo mesmo após o fechamento do aplicativo, visando a reduzir o esforço na formalização de solicitações; Na consulta dos documentos vinculados ao usuário, a plataforma irá exibir o conteúdo, as tramitações e os anexos, respeitando as mesmas parametrizações existentes na Central de Atendimento; Possibilidade de interação em um documento existente vinculado ao usuário, adicionando novas informações e anexos; Possibilidade de abertura de documentos de diferentes módulos da plataforma no mesmo aplicativo; Possibilidade de escolha e configuração dos módulos da plataforma que ficarão disponíveis para consulta no aplicativo; Os módulos configurados para ficarem disponíveis no aplicativo estarão acessíveis no botão “Novo” ou ícone equivalente; Possibilidade de o usuário externo navegar em menu com os serviços disponibilizados em cada módulo, de modo que ao selecionar um assunto, os subassuntos sejam exibidos em uma próxima tela; Possibilidade de o Administrador definir assuntos em destaque, os quais serão exibidos na tela antes da lista de assuntos gerais; A seleção de assunto para a criação do documento no aplicativo, viabiliza a exibição da descrição relacionada ao assunto, bem como a aplicação das regras de identificação e obrigatoriedade de anexos e campos adicionais, quando estes estiverem disponíveis, da mesma forma realizada na Central de Atendimento; Finalizado o preenchimento do documento, este será salvo imediatamente na plataforma, informando ao usuário o número do documento e qual setor recebeu a demanda; As notificações com a confirmação de abertura, interações e finalização da demanda serão feitas pelos canais de comunicação previamente disponíveis na plataforma (e-mail e/ou SMS); Possibilidade de o usuário consultar o organograma completo da Administração Pública selecionada, bem como as informações de contato;

4.7.4. Aprovação de Projetos de Construção e Parcelamento de Solo: Segue uma versão reestruturada do item 4.7.4, mantendo o conteúdo técnico, mas com redação mais organizada, coerente e adequada para um Termo de Referência.

4.7.4. Aprovação de Projetos de Construção e Parcelamento do Solo

A solução deverá disponibilizar módulo específico para gerenciamento eletrônico dos processos de aprovação de projetos de construção, parcelamento do solo e licenciamento correlato, permitindo a tramitação integralmente digital dos processos administrativos, contemplando, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

I – Análise de projetos e licenciamentos

a) Análise de projetos de edificações unifamiliares, multifamiliares, institucionais, comerciais, de serviços e industriais;

b) Análise de processos de desmembramento, remembramento, retificação de áreas, loteamentos e condomínios;

c) Tramitação e acompanhamento de processos relacionados às Licenças Ambientais Prévia (LAP), de Instalação (LAI) e de Operação (LAO), Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) e Estudo de Impacto Ambiental e Relatório de Impacto Ambiental (EIA/RIMA), quando aplicável;

d) Emissão e anexação, ao final do processo, de alvarás, licenças, certidões e demais documentos administrativos expedidos.

II – Configuração e parametrização dos processos

A solução deverá permitir:

a) criação, edição e parametrização de fluxos de trabalho (workflows);

b) configuração de formulários eletrônicos e campos personalizados;

c) definição de campos obrigatórios ou facultativos;

d) inclusão de orientações ao usuário por meio de textos e imagens;

e) validação automática de CPF e CNPJ;

f) preenchimento automático de endereços mediante consulta ao CEP, quando aplicável;

g) configuração de cálculos automáticos entre campos personalizados;

h) parametrização de índices urbanísticos, incluindo coeficiente de aproveitamento, taxa de ocupação, taxa de permeabilidade e demais parâmetros definidos pela legislação municipal;

i) cadastro dos códigos da Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) compatíveis com a localização do empreendimento.

III – Gestão documental

A plataforma deverá possibilitar:

a) envio eletrônico de documentos e plantas em formatos PDF e DWG;

b) revisão técnica de documentos diretamente na plataforma;

c) realização de anotações, comentários, marcações, selos de aprovação e demais registros sobre documentos em PDF;

d) manutenção do arquivo original, preservando o histórico das versões analisadas;

e) classificação dos documentos como aceitos ou recusados, mediante justificativa técnica;

f) disponibilização dos documentos para download pelos usuários autorizados.

IV – Ferramentas de análise técnica

A solução deverá disponibilizar recursos para:

a) medição linear e de áreas em documentos PDF;

b) configuração de escalas de medição;

c) personalização das ferramentas de medição quanto à precisão, espessura, cor e opacidade;

d) aferição de parâmetros técnicos necessários à análise dos projetos.

V – Protocolo eletrônico

A plataforma deverá permitir:

a) abertura de protocolos integralmente em meio eletrônico;

b) protocolo presencial, mediante digitalização dos documentos apresentados pelo interessado;

c) exigência de anexação dos documentos obrigatórios definidos pela Administração antes da conclusão do protocolo;

d) identificação dos participantes do processo, incluindo proprietário, responsável técnico, autor do projeto e demais envolvidos;

e) cadastro eletrônico dos usuários externos.

VI – Tramitação e acompanhamento

A solução deverá permitir:

a) tramitação eletrônica entre setores;

b) acompanhamento integral do processo pelos usuários internos e externos;

c) registro cronológico de todas as movimentações;

d) histórico completo das análises realizadas;

e) consulta ao andamento do processo mediante identificador único, conforme critérios definidos pela Administração;

f) notificação automática dos interessados sobre movimentações e decisões.

VII – Comunicação e notificações

A solução deverá possibilitar:

a) envio automático de notificações eletrônicas aos interessados;

b) comunicação de pendências documentais;

c) reenvio de documentos corrigidos pelo requerente;

d) confirmação do recebimento dos documentos encaminhados.

VIII – Assinatura eletrônica

A plataforma deverá permitir a assinatura eletrônica de documentos e plantas, com utilização de certificados digitais compatíveis com a ICP-Brasil ou outros meios admitidos pela legislação vigente, garantindo autenticidade, integridade e rastreabilidade dos documentos.

IX – Transparência e rastreabilidade

A solução deverá manter registro de todas as ações executadas durante a tramitação do processo, contemplando, no mínimo:

a) identificação do usuário responsável;

b) data e horário das operações;

c) histórico das tramitações;

d) versões dos documentos;

e) registro das visualizações e downloads, quando tecnicamente disponível.

X – Integração com sistemas governamentais

Quando aplicável, a solução deverá permitir integração com sistemas oficiais da Administração Pública, incluindo o SISOBRA ou outro sistema que venha a substituí-lo, possibilitando a transmissão eletrônica de informações relativas a alvarás de construção, documentos de "Habite-se" e demais dados exigidos pela Receita Federal do Brasil, observadas as normas legais e regulamentares vigentes.

XI – Relatórios e exportação

A plataforma deverá possibilitar a emissão de relatórios gerenciais, geração de cópia integral dos processos administrativos em formato PDF, preservando documentos, histórico de tramitação, pareceres, assinaturas eletrônicas, código verificador e demais informações necessárias à auditoria e ao controle administrativo.

Essa redação elimina repetições, organiza as funcionalidades por assunto, melhora a técnica legislativa e preserva o conteúdo essencial do item, tornando-o mais claro para os licitantes e mais fácil de fiscalizar durante a execução contratual.

4.7.5. Assinatura eletrônica em lote: Possibilidade de efetivação de assinatura eletrônica em lote, de modo que o usuário poderá subscrever, em tela específica, todos os documentos nos quais tenha sido solicitada a sua assinatura; Possibilidade de listagem de todas as assinaturas pendentes a serem executadas pelo usuário; Possibilidade de assinatura eletrônica em lote, por meio de listagem com campo do tipo checkbox, no qual, ao selecionar, as subscrições serão efetuadas em formato de fila; Representação em tela da situação de cada assinatura, de modo que, em caso de falha, apareça o indicativo respectivo e, ato contínuo, o servidor habilitado seja encaminhado para uma nova tentativa, viabilizando a transparência e eficiência quanto ao que efetivamente não fora assinado e, consequentemente, a sanação de tal ausência;
Assinatura eletrônica em lote nos formatos de assinatura eletrônica avançada nativa ou assinatura eletrônica qualificada ICP-Brasil; Assinatura em lote com os mesmos padrões da assinatura eletrônica individual, diferindo apenas na possibilidade de realização de várias assinaturas simultaneamente; Possibilidade de filtragem da fila de assinaturas, viabilizando a escolha dos documentos que estão pendentes de assinatura ou a exibição dos documentos que já foram assinados.

4.7.6. Atendimento ao Consumidor: Possibilidade de protocolização de reclamação contra infringência aos direitos do consumidor para análise, coordenação e direcionamentos pelo órgão de

defesa do consumidor, em aderência à Constituição Federal - CF e do Código de Defesa do Consumidor - CDC; Possibilidade de identificação do usuário externo (consumidor), vinculado à protocolização de reclamação junto ao órgão de defesa do consumidor; Possibilidade de acompanhamento do andamento, comunicação e resolução da reclamação pelo usuário externo (consumidor); Possibilidade de oportunização de escolha pelo sigilo pessoal ao usuário externo (consumidor) autor da reclamação, viabilizando a proteção da sua identidade, em aderência à Lei nº 12.527/11 e Lei 13.460/2017; Possibilidade disponibilização da informação da localização do objeto da reclamação, por meio da descrição do endereço, bem como do fornecimento das coordenadas geográficas; Possibilidade de geração de processo de etapas para a tramitação da reclamação, viabilizando a padronização e celeridade do processo; Possibilidade de anexação de arquivos à protocolização da reclamação ou em suas movimentações; Possibilidade de configuração da plataforma para envio de notificações por e-mail aos usuários externos (consumidores), na medida da ocorrência de movimentação na reclamação feita ao órgão de proteção aos direitos do consumidor; Possibilidade da geração de gráficos das reclamações tramitadas no órgão de proteção aos direitos do consumidor, por assunto, setores envolvidos, dentre outros campos personalizáveis; Possibilidade de geração de relatório georreferenciado das reclamações protocolizadas, viabilizando a exibição da geolocalização, da quantidade e dos percentuais que se encontram resolvidas ou pendentes de resolução.

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

4.7.8. Carta de Serviços: Funcionalidade de Carta de Serviços, contendo descrição dos serviços prestados pela Administração Pública e possibilidade de consulta destes através de filtros de órgão responsável pela prestação do serviço, perfis de usuários destinatários do serviço, categoria à qual é atribuído o serviço, e lista em ordem alfabética, aderente ao Art. 7º, §§2º e 4º, da Lei nº 13.460/2017; Possibilidade de busca e identificação de serviços disponibilizados pela Administração Pública através da inteligência artificial - IA, viabilizando que esta acesse todos os dados dos serviços cadastrados e forneça resultados com termos que tenham sentidos exatos e semelhantes; Possibilidade de configuração dos órgãos responsáveis pela prestação dos serviços a serem cadastrados na Carta de Serviços, com campos para a inclusão do nome do setor, nome do órgão responsável e sua respectiva sigla, aderente ao Art. 7º, §§1º e 2º, III e V, da Lei nº 13.460/2017; Possibilidade de visualização de todos órgãos responsáveis pela prestação dos serviços cadastrados na Carta de Serviços da Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §§1º e 2º, III e V, da Lei nº 13.460/2017; Possibilidade de configuração de perfis de usuários externos aos quais poderão estar vinculados os serviços presentes

na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017; Possibilidade de configuração de categorias nas quais determinados serviços relacionados a uma temática comum poderão ser agrupados na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017; Possibilidade de atribuição de ícone específico para cada categoria de serviços configurada na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017; Possibilidade de criação, edição e suspensão de serviços cadastrados na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §§ 1º, 2º e 4º, da Lei nº 13.460/2017; Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de inclusão do nome do serviço prestado pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, I, da Lei nº 13.460/2017; Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de inclusão do assunto ao qual é vinculado na plataforma, aderente ao Art. 7º, §2º, I, da Lei nº 13.460/2017; Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de definição dos meios através da quais poderá ser requisitada a sua prestação na plataforma, se digital, presencialmente ou por ambos, aderente ao Art. 7º, §2º, I, II e III, da Lei nº 13.460/2017; Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de vinculação do módulo por meio do qual poderá ser requisitada a sua prestação através do acesso externo da plataforma, aderente ao Art. 7º, §2º, I, II e VI, da Lei nº 13.460/2017;Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de vinculação a determinado perfil de usuários externos cadastrado previamente, aderente ao Art. 7º, §2º, I, II e III, da Lei nº 13.460/2017; Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de vinculação a determinada categoria de serviços cadastrada previamente, aderente ao Art. 7º, §2º, I, II e III, da Lei nº 13.460/2017; Possibilidade de inclusão das características de cada serviços cadastrados na Carta de Serviços através de caixa de texto, aderente ao Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017; Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de descrição de sua definição detalhada, aderente ao Art. 7º, §2º, I e II, da Lei nº 13.460/2017; Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização de quem tem competência para efetivar a solicitação da sua prestação pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, II, da Lei nº 13.460/2017; Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização dos requisitos, documentos e informações necessárias para a efetivação da sua prestação pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, II, da Lei nº 13.460/2017;

Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização das principais etapas para o seu processamento pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, III, da Lei nº 13.460/2017; Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de previsão do prazo máximo para a efetivação da sua prestação pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, IV, da Lei nº 13.460/2017; Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização da forma através da qual é viabilizada a sua prestação pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, V, da Lei nº 13.460/2017; Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de descrição dos locais e formas através dos quais o usuário externo poderá apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço, aderente ao Art. 7º, §2º, VI, da Lei nº 13.460/2017; Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações a respeito das prioridades de atendimento do usuário externo, aderente ao Art. 7º, §3º, I, da Lei nº 13.460/2017; Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações a respeito da previsão de tempo de espera para atendimento do usuário externo, aderente ao Art. 7º, §3º, II, da Lei nº 13.460/2017; Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações quanto aos mecanismos de comunicação com os usuários externos, aderente ao Art. 7º, §3º, III, da Lei nº 13.460/2017; Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização de informações quanto aos procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários externos, aderente ao Art. 7º, §3º, IV, da Lei nº 13.460/2017; Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações quanto aos mecanismos de consulta, por parte dos usuários externos, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação, aderente ao Art. 7º, §3º, V, da Lei nº 13.460/2017; Possibilidade de ordenação automatizada dos serviços mais acessados na Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017; Possibilidade de realização de

busca do serviços cuja prestação se pretende pelo seu título, pelo órgão responsável pela sua prestação, pelo perfil que lhe foi atribuído, pela categoria ao qual está vinculado e por ordem alfabética, e na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §2º, I, da Lei nº 13.460/2017;

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

4.7.9. Circular: Documento de comunicação interna, em caráter informativo, entre setores da Administração Pública;Possibilidade de redação da circular em tela, através de formatador de texto próprio;Possibilidade de seleção da integralidade dos setores da Administração Pública, de determinados setores e subsetores ou de um setor em específico do organograma; Possibilidade de definição de prioridade “Urgente”, o que viabiliza a exibição da priorização na lista de documentos do setor;Rastreabilidade automática da circular, informando data e hora em que cada servidor habilitado efetuou a leitura;Possibilidade de os servidores habilitados responderem à circular através de resposta aberta, visualizável por todos os envolvidos, ou restrita, à qual somente servidores vinculados ao setor remetente poderão visualizar;Possibilidade de anexar múltiplos arquivos à circular ou às suas movimentações;Possibilidade de inclusão de atividade ou prazo na circular com vistas ao controle de datas;Possibilidade de arquivamento ou de arquivamento e interrupção das notificações decorrentes das novas movimentações na circular recebida;Possibilidade de encaminhamento de circular para setor não envolvido previamente na sua tramitação;Possibilidade de leitura das respostas abertas por todos os setores envolvidos; Possibilidade de definição de data para arquivamento automático da circular; Possibilidade de marcação da circular como meramente informativa, oportunidade na qual não serão admitidas respostas ou encaminhamento.

4.7.10. Diário Oficial: Módulo de Diário Oficial, viabilizando a promoção de eficácia, confiabilidade e segurança jurídica dos atos oficiais advindos de integração com a plataforma, em respeito aos princípios da publicidade e transparência, ao direito fundamental de acesso à informação, bem como em aderência à Lei de Acesso à Informação, nº 12.527/2011;Responsividade do módulo consubstanciada na adequação de seus formatos e layouts aos diferentes tamanhos e resoluções de dispositivos dsponíveis no mercado, viabilizando maior eficiência e qualidade na experiência dos usuários;Possibilidade de configuração para exibição de símbolos oficiais da Administração Pública na interface pública do módulo, permitindo a identificação visual da entidade; Possibilidade de configuração para inclusão de certificado digital PFX ICP-Brasil, do tipo e-CNPJ A1 da Administração Pública, a ser utilizado na assinatura digital qualificada das edições publicadas; Possibilidade de criação de perfil de acesso para Administração Pública e publicação de edições, acessível através de menu, sem necessidade de autenticação complementar à realizada na plataforma;Possibilidade de condicionamento da transmissão dos atos administrativos à aposição de assinatura eletrônica,

viabilizando a efetivação da publicação do ato administrativo para o Diário Oficial;Possibilidade de envio de ato para publicação sem incluí-lo em edição específica, oportunizando ao servidor habilitado a validação e inserção deste em edição que entender pertinente;Possibilidade de publicação de edição ordinária do Diário Oficial, a ser efetivada por meio de envio automatizado, viabilizando a escolha da data na qual se pretende a publicização do ato, bem como a seleção de eventual caderno, seção e subseção da edição;Possibilidade de configuração de publicação manual de edição ordinária do Diário Oficial, condicionada à determinação da data e do caderno nos quais se pretende que seja publicada a edição, oportunizando que os atos administrativos enviados sejam inseridos e publicados diretamente pelo servidor habilitado competente;Possibilidade de configuração de publicação manual de edição extraordinária do Diário Oficial, condicionada à determinação da data e do caderno nos quais se pretende que seja publicada a edição, oportunizando que os atos administrativos enviados sejam inseridos e publicados diretamente pelo servidor habilitado competente;Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, da estrutura, hierarquia e indexação das edições, em cadernos, seções e subseções;Possibilidade de cadastro, pelo servidor habilitado, de outros servidores habilitados que serão responsáveis pela criação, estruturação e publicação das edições do Diário Oficial da Administração Pública, através da inclusão de seus dados, quais sejam nome, e-mail, perfil e senha;Possibilidade de alteração dos dados cadastrais do servidor habilitado responsável pela criação, estruturação e publicação das edições do Diário Oficial, quais sejam nome e e-mail, condicionada ao crivo do servidor habilitado administrador;Possibilidade de criação, estruturação e publicação de edições eletrônicas do Diário Oficial, compostas por um ou mais atos administrativos produzidos e assinados no módulo de Atos Oficiais;Possibilidade de contabilização dos atos administrativos recebidos e pendentes de vinculação a alguma edição do Diário Oficial;Possibilidade de contabilização das edições pendentes de publicação no Diário Oficial, bem como de listagem e exibição individualizada dos atos administrativos que integram o seu conteúdo, viabilizando sua reestruturação, edição e exclusão das edições pendentes de publicação;Possibilidade de contabilização das edições publicadas no Diário Oficial, bem como de listagem e exibição individualizada dos atos administrativos que integram seu conteúdo;Possibilidade de listagem das últimas edições publicadas no Diário Oficial, acompanhadas de informações concernentes às datas de publicação, tipo - se ordinária ou extraordinária e à quantidade de atos administrativos que as integram, bem como o conteúdo destes;Possibilidade de contabilização dos usuários ativos e inativos cadastrados para efetivação de publicações em Diário Oficial, listagem de seus respectivos nomes e e-mails, bem como de edição, inativação e ativação;Possibilidade de acesso aos atos administrativos recebidos no Diário Oficial, viabilizando a listagem dos pendentes de publicação e daqueles já publicados, bem como a visualização individualizada de seus conteúdos;Possibilidade de acesso às informações referentes ao ato administrativo recebido e pendente de publicação, quais sejam data e hora de criação, título, conteúdo, servidor público responsável pelo envio do ato através de integração;Possibilidade de acesso às informações referentes ao ato administrativo recebido e publicado, quais sejam número da edição, tipo - se ordinária ou extraordinária -, seção, data e hora de criação, data e hora da publicação, título, conteúdo, servidor público responsável pelo envio do ato administrativo;Possibilidade de estruturação da edição do Diário Oficial através seleção, ordenação e vinculação de atos administrativos a cadernos, obrigatoriamente, bem como a seções e subseções, facultativamente, os quais estarão disponíveis para retificação enquanto a edição não for publicada;Possibilidade de divisão dos tipos de edição do Diário Oficial em ordinária, quando esta for a primeira publicada do dia, ou extraordinária, quando tratar-se qualquer edição publicada após a primeira do dia;Possibilidade de visualização do sumário da edição pendente de publicação, viabilizando a reordenação, inclusão e supressão de atos administrativos, bem como a listagem indexada dos cadernos, seções, subseções e atos administrativos;Possibilidade de acesso às informações referentes às edições pendentes de publicação, quais sejam data e hora de criação, tipo - se ordinária ou extraordinária -, bem como número de atos nela incluídos;Possibilidade de alteração, remessa para a publicação ou exclusão das edições que se encontra pendentes de publicização;Possibilidade de acesso a informações referentes às edições publicadas, quais sejam data e hora de publicação, data e hora de criação, tipo - se ordinária

ou extraordinária - e número de atos nela incluídos;Irreversibilidade da publicação de edição no sistema de Diário Oficial, assegurando integridade e imutabilidade à edição publicada, bem como proteção dos princípios da legalidade e transparência, em aderência ao Art. 37 da CF.No acesso interno a cada edição, possibilidade de acesso individualizado aos atos administrativos vinculados a cada edição, bem como ao nome do servidor público responsável pela sua publicação;Publicada a edição do Diário Oficial, possibilidade de desencadeamento simultâneo da: Geração da edição em formato PDF, na qual todos os atos selecionados serão compilados conforme indexação configurada durante sua elaboração;Assinatura digital qualificada da edição do Diário Oficial através do certificado digital PFX ICP-Brasil e-CNPJ da Administração Pública; Disponibilização de versão compilada e assinada digitalmente na área externa (pública) do Diário Oficial;Possibilidade de acesso público ao Diário Oficial da Administração Pública, viabilizando o acesso público, amplo e irrestrito aos atos administrativos publicados, efetivando o princípio da publicidade, em aderência ao art. 37 da CF;Possibilidade de exibição imediata de página que contenha a listagem das edições publicadas na data do acesso, contendo informações que facilitem as suas identificações, tais quais data de publicação, número da edição, tipo - se ordinária ou extraordinária -, quantidade de atos administrativos que as integram, bem como a possibilidade de acesso à edição completa;Possibilidade de acesso a calendário mensal no qual haja destaque das datas que contenham edições publicadas, viabilizando ao usuário externo que se obtenha maior facilidade de acesso aos atos publicados;Possibilidade de navegação por meses e anos no calendário mensal do Diário Oficial, viabilizando ao usuário externo o amplo acesso às publicações realizadas em datas distantes, em respeito ao princípio da publicidade dos atos da Administração Pública;Possibilidade de acesso a calendário semanal no qual haja o apontamento das datas, dos dias da semana correspondentes e da respectiva quantidade de edições publicadas; Possibilidade de navegação semanal no calendário, viabilizando ao usuário externo o amplo acesso às publicações realizadas em semanas próximas, em respeito ao princípio da publicidade dos atos da Administração Pública;Selecionada uma edição do Diário Oficial, possibilidade de exibição de listagem com a relação de todos os atos administrativos nela incluídos; Selecionada uma edição do Diário Oficial, possibilidade de exibição do sumário com a relação dos seus cadernos, seções, subseções e atos administrativos a estes vinculados; Possibilidade de acesso individualizado a cada ato administrativo em tela em formato de PDF;Possibilidade de acesso à versão certificada da edição do Diário Oficial, composta por assinatura digital ICP - Brasil, através do arquivo em formato PDF; Possibilidade de realização de download da edição completa do Diário Oficial; Possibilidade de navegação pelas páginas do ato administrativo individualizado e da edição completa do Diário Oficial; Possibilidade de realização de busca textual no conteúdo das edições publicadas no Diário Oficial; Possibilidade de realização de busca avançada dos atos oficiais publicados, viabilizando o refinamento dos resultados apresentados com os seguintes critérios: Tipo da edição que se pretende a exibição, entre ordinária, extraordinária ou ambas; Local no qual deve ser feita a pesquisa, viabilizando a escolha entre a busca no título, no conteúdo do ato ou em ambos; Ordenação cronológica crescente, decrescente ou por relevância; Escolha de data de publicação por qualquer período, edições do dia, da última semana, do último mês ou do último ano; Exibição do resultado da busca com a relação de edições que atendam ao critério de busca, viabilizando o acesso à edição, ao tipo, ao sumário, à versão certificada, ao caderno, à seção, à subseção, bem como aos atos administrativos a ela vinculados e respectivas data e hora da criação.

4.7.11. Memorando

Viabiliza a troca de informações oficiais entre setores da Administração Pública, com numeração automática e sequencial; Geração automática de QR Code, facilitando a localização do documento; Elaboração do documento em tela, utilizando campo específico com capacidade de formatação de texto; Possibilidade de elaboração do documento em tela cheia; Possibilidade de movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações com numeração automática e sequencial, viabilizando a distinção entre respostas e encaminhamentos; Possibilidade de envio de comunicação privada, através da qual apenas remetente e destinatário têm acesso ao documento, seus despachos

e anexos, inexistindo oportunização de alteração da privacidade; Possibilidade de geração de folha de rosto para impressão, permitindo a identificação e movimentação de processos ou materiais não digitais; Seleção do setor destinatário conforme organograma cadastrado e possibilidade de busca por nome ou sigla do setor; Possibilidade de anexar múltiplos arquivos ao memorando ou às suas movimentações; Possibilidade de utilização de modelos de documentos disponíveis em repositório da Administração Pública ou de setor a ela vinculado; Possibilidade de geração do documento em formato PDF para assinatura eletrônica; Possibilidade de vinculação de múltiplos prazos ao documento para controle em calendário; Possibilidade de listagem dos setores envolvidos no documento, atualizando automaticamente a relação a cada movimentação que abarque novo setor; Exibição do status de resolução do documento nos setores envolvidos; Exibição das ações realizadas no documento, em formato de linha do tempo.

4.7.12. Ofício Eletrônico

Envio de documentos oficiais para usuários externos, com e-mails rastreados; O ofício é gerado pela Administração Pública e remetido de forma oficial e segura ao seu destinatário, via e-mail, com possibilidade de notificação por SMS; Possibilidade de recepção de respostas a ofícios na plataforma através da Central de Atendimento ou de resposta do destinatário ao e-mail de notificação; Transparência nas movimentações e manutenção de todo o histórico na plataforma; Utilização de base única de contatos para todos os módulos da plataforma; Desnecessidade de o destinatário ser usuário da plataforma para ter acesso ao ofício ou tramitá-lo, bastando ser cadastrado nos contatos; Os ofícios acessados na parte externa da plataforma compartilham a mesma numeração atribuída ao ofício internamente; Possibilidade de geração de QR Code para cada ofício enviado.

4.7.13. Ouvidoria com Integração ao E-mail Setorial

Módulo desenvolvido para viabilizar o cumprimento das atribuições da ouvidoria pública no recebimento, análise e encaminhamento das manifestações às autoridades competentes, acompanhando seu trâmite com vistas à promoção da participação do usuário dos serviços públicos na Administração Pública e proposição de aperfeiçoamentos, dentre outras, em aderência ao Art. 13 da Lei nº 13.460/2017; Possibilidade de recebimento, análise e resposta das manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, por meio de plataforma que viabiliza a adoção de medidas proativas e reativas, em aderência ao Art. 14, I, da Lei nº 13.460/2017; Possibilidade de registro de manifestação diretamente pelo usuário externo (manifestante) através da Central de Atendimento da Administração Pública; Possibilidade de registro de manifestação por servidor habilitado, oportunizando o atendimento presencial, bem como através de canais adicionais como telefone e redes sociais, o que será vinculado ao nome do usuário externo (manifestante) atendido; Possibilidade de registro de solicitações por meio de integração com e-mail setorial da Administração Pública, viabilizando que esta receba na plataforma a cópia exata da manifestação no e-mail setorial; Possibilidade de criação automática de manifestação na plataforma com os dados do remetente, tais quais nome, e-mail, data e hora, após o recebimento do e-mail; Possibilidade de envio das respostas e encaminhamentos externos das manifestações, que foram originados por meio da integração com o e-mail setorial, ao e-mail de origem; Possibilidade de identificação da manifestação do usuário externo (manifestante) por finalidade, conforme a seguir: “Denúncia” viabiliza comunicação da ocorrência de ato ilícito e da prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa de apuração por órgãos da Administração Pública, a exemplo da denúncia de ausência de conclusão de obra objeto de convênio cujos repasses foram efetuados; “Elogio” viabiliza a demonstração de reconhecimento ou satisfação quanto a prestação de um serviço público ou a atendimento recebido, a exemplo de registro de elogio ao atendimento realizado por servidora pública da biblioteca de um órgão; “Reclamação” viabiliza a demonstração de insatisfação quanto a determinado serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e/ou na fiscalização deste, a exemplo da reclamação quanto à tentativa mal sucedida de protocolização de pedido em determinada Secretaria de governo; “Solicitação” viabiliza o pedido de adoção de providências pelos órgãos e entidades vinculados à

Administração Pública, a exemplo de comunicação da falta de um medicamento e requerimento de diligências para a solução do problema; e “Sugestão” viabiliza o registro de ideia ou proposta de melhoria na prestação de serviços públicos por órgãos e entidades vinculados à Administração Pública, a exemplo e sugestão de disponibiliação de serviço de fotocópia próximo ao balcão de atendimento de um órgão público; Possibilidade de inclusão de geolocalização da demanda na tela da manifestação, com vistas à exibição de ferramenta de mapa interativo, viabilizando busca por endereço, digitação de coordenada geográfica, bem como apontamento e/ou ajuste desta através de de pino; Possibilidade de exibição das manifestações recebidas pelo setor nos formatos de listagem, com ordenação por número, última atividade e prazo; de calendário, no qual são exibidas as manifestações com seu prazo final de resposta; e em formato pinos em mapa geográfico interativo; Possibilidade de filtragem das manifestações recebidas pelo setor por assunto, período de abertura, nome do usuário externo (manifestante) e marcadores aplicados; Possibilidade de realização de movimentações pelos setores envolvidos, bem como pelo usuário externo (manifestante), através da inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos. Possibilidade de configuração de assuntos de modo a facilitar a escolha do tipo de manifestação por meio de lista, permitindo a ordenação hierárquica das atividades disponíveis; Possibilidade de configuração de direcionamento automático de assunto para o setor da Administração Pública responsável pelo atendimento, ao mesmo tempo em que para a Ouvidoria, para acompanhamento; Possibilidade de recategorização dos assuntos por setores previamente autorizados, viabilizando a retificação de eventual equívoco na classificação inicial da manifestação; Exibição do registro da recategorização do assunto no próprio documento, exibindo data, hora, classificação anterior e atual, bem como o usuário responsável; Exibição de comprovante de protocolização (código externo) para o usuário externo (manifestante), imediatamente após a inclusão da manifestação, no qual constará o setor destinatário da demanda;

Possibilidade de acesso, pelo setor destinatário da manifestação, à integralidade do seu conteúdo e movimentações, podendo encaminhá-la para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário externo (manifestante); Possibilidade de a ouvidoria solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, em aderência ao Art. 16, parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017; Possibilidade de resolução unilateral da demanda por determinado setor da Administração Pública, de modo que continue com status em aberto e tramitando em setores nos quais haja alguma tarefa pendente ou que ainda estejam atendendo o usuário externo (manifestante); Na oportunidade da resolução unilateral da demanda, possibilidade de o setor escolher entre acompanhar cada uma das próximas movimentações, quando este será devolvido à caixa de entrada do setor, ou somente ser notificado quando for novamente instado; Possibilidade de a ouvidoria responder ao usuário externo (manifestante) e marcar a manifestação automaticamente como resolvida em todos os setores que eventualmente estejam envolvidos na demanda; Possibilidade de encaminhamento da decisão administrativa final ao usuário, em aderência ao Art. 16 da Lei nº 13.460/2017; Após a resolução da manifestação por todos os setores envolvidos, haverá a possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (manifestante), diretamente por e-mail ou através da visualização do protocolo na Central de Atendimento, em formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala, em aderência ao Art. 23 da Lei nº 13.460/2017; Através da avaliação realizada pelo usuário externo (manifestante), possibilidade de realização de cálculo da média dos indicadores de informações gerenciais dos setores envolvidos no protocolo eletrônico; Na hipótese de reabertura da manifestação, possibilidade de realização de nova avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (manifestante), cuja nota substituirá aquela inicialmente atribuída ao serviço; Para garantir a proteção à identidade do usuário externo (manifestante), em cumprimento à Lei nº 12.527/11 e Lei 13.460/2017, possibilidade de escolha do tipo de identificação da manifestação que está sendo registrada, quais sejam: “Sem sigilo”, quando o manifestante informa um meio de contato (e-mail, telefone ou endereço) e permite que sua identificação esteja disponível para os setores envolvidos no atendimento; “Sigilosa”, quando o manifestante se identifica, mas solicita o sigilo sobre sua identificação, oportunidade na qual somente a Ouvidoria terá acesso aos a tais dados, ao passo que

os setores envolvidos apenas visualizarão o conteúdo da manifestação; e “Anônimo”, quando o manifestante não se identifica e não informa um meio de contato, oportunidade na qual poderá acompanhar a demanda através do comprovante de protocolização (código externo).

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

4.7.15. Pedido de e-SIC: O Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão permite o recebimento de pedidos de acesso à informação feitos à Administração Pública, com base na Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação - LAI); As solicitações de informações podem ser feitas diretamente pelo cidadão, através da internet, ou cadastradas por servidor habilitado (atendente), a partir de visita presencial, telefone ou correspondência; Possibilidade de resposta e/ou encaminhamento da demanda, internamente, para qualquer setor cadastrado que tiver ao menos um usuário ativo; Possibilidade de inclusão de anexos tanto durante a formalização inicial da solicitação quanto em qualquer uma das movimentações posteriores; Funcionalidades similares às demais estruturas de documentos; Possibilidade de categorização das demandas por assunto; Possibilidade de divulgação, em canal web da Administração Pública, de gráfico contendo informações de quantidade total de demandas da LAI recebidas, bem como a divisão desta por assunto, setor, situação ou prioridade.

4.7.16. Processo Administrativo com Workflow
Possibilidade de criação de Processo Administrativo, enquanto sucessão de atos autônomos ordenados e direcionados à consecução de determinado fim previsto em lei, consolidando atos eletrônicos de outros módulos, através de lista com assuntos pré-definidos; Possibilidade de configuração do setor destinatário inicial do processo a partir do assunto selecionado; Possibilidade de configuração de campos personalizados no processo administrativo para o preenchimento de informações durante a criação de documentos na plataforma, viabilizando à Administração Pública o aumento da retenção de informações vinculadas aos seus procedimentos; Possibilidade de configuração do formato pretendido para as informações informação obtidas através de campos personalizados; Possibilidade de escolha quanto à obrigatoriedade de preenchimento de cada campo personalizado criado; Possibilidade de inclusão de informações de ajuda a respeito do preenchimento dos campos personalizados da plataforma, nos formatos de texto e imagem, viabilizando maior usabilidade à navegação pelos usuários; Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de preenchimento automático de dados de localização por meio da inserção do número do Código de Endereçamento Postal (CEP), desde que vinculado a outros campos personalizados de localização cadastrados na plataforma; Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CPF, viabilizando integridade aos dados inseridos; Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CNPJ, viabilizando a inserção de dados dados íntegros na plataforma; Possibilidade de realização de automação de cálculos através da combinação de múltiplos campos personalizados, viabilizando à Administração Pública a validação das diferentes informações prestadas na plataforma; Possibilidade de utilização de modelos de texto para padronização da abertura e trâmite dos processos; Possibilidade de geração de documentos complementares dentro processo administrativo, incluindo referência na linha do tempo, podendo aproveitar de forma automática os dados envolvidos; Possibilidade de referência a outros documentos eletrônicos da plataforma no processo administrativo, movimentação que será automaticamente informada no documento citado; Possibilidade de inclusão de anexos nos atos do processo; Possibilidade de configuração de funcionalidade que permita a determinados setores a marcação de processos como “Deferido” ou “Indeferido”; Possibilidade de geração automática do número do processo, por assunto ou em

sequência à numeração geral, além da viabilidade de utilização de padrão customizado da Administração Pública; Possibilidade da inserção de múltiplos prazos dentro dos processos administrativos; Possibilidade de restrição de abertura e tramitação de processo administrativos por setor; Possibilidade de configuração de anexos obrigatórios por assunto e de definição dos seus requisitos mínimos no momento da abertura. Possibilidade de configuração de etapas subsequentes no processo administrativo, de modo que a demanda só possa ser encaminhada em ordem preestabelecida, sem pular etapas; Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por receber o processo em cada etapa; Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por avançar o processo para a próxima etapa; Possibilidade de configuração de etapa sem setor previamente responsável, oportunidade na qual o servidor habilitado poderá movimentar o documento para qualquer setor da Administração Pública; Possibilidade de inclusão de modelo de texto padrão em cada etapa, permitindo a padronização dos atos processuais; Possibilidade de definição de SLA ideal para cada etapa, de modo que as informações de tempo decorrido e tempo ideal fiquem visíveis para todos os envolvidos no processo; Possibilidade de ordenação dos anexos vinculados aos processos ou despachos da plataforma, durante a elaboração destes e previamente à efetivação de seu envio definitivo, viabilizando ganho de organização e eficácia pela Administração Pública; Possibilidade de download de todos os anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP; Possibilidade de marcação dos anexos do processo como aprovados ou reprovados, bem como permissão, nesta última hipótese, a inclusão de observação textual a respeito do motivo da recusa; Possibilidade da geração de árvore de processos, ferramenta que viabiliza a conversão e concatenação de um processo administrativo da plataforma e seus anexos em arquivo compilado e paginado, no formato PDF, através de composições múltiplas, favorecendo o envio de processos administrativos nato digitais para entidades, órgãos e ferramentas externos, inclusive de controle; Geração do arquivo através da árvore de processos no formato PDF, posto que é formato de arquivo universal, compacto, complexo e completo, que preserva as fontes e o layout dos documentos da plataforma e pode ser compartilhado, visualizado e impresso por qualquer usuário; Existência de tecnologia avançada de dados e armazenamento para geração de tamanhos diversos de documentos, viabilizando a realização de download da árvore de processos, uma vez gerada, em formato PDF; Existência de tecnologia de processamento assíncrono de dados e armazenamento, viabilizando que o servidor habilitado não necessite aguardar, estático, na tela de solicitação da árvore de processos e seja notificado quando finalizada a sua geração; Possibilidade de geração de versão completa da árvore de processos do processo administrativo, na qual constem todos os despachos, anexos, menções, notas internas e documentos, viabilizando a exibição cronológica e transparente da integralidade dos atos que compõem um processo; Possibilidade de geração de versão da árvore de processos com a exibição das assinaturas firmadas no arquivo, bem como a verificação de suas autenticidades, o que assegura integridade, conferência de autoria e segurança ao documento digital; Possibilidade de geração de versão personalizada da árvore de processos, para a qual oportuniza-se a seleção dos gêneros de documentos desejados, entre despachos, anexos, menções, notas internas e documentos gerados, viabilizando a exibição cronológica de determinados atos integrantes de um processo administrativo; Possibilidade de geração de qualquer versão da árvore de processos em configuração comprimida, originando arquivo em formato PDF com o mesmo conteúdo da versão selecionada, porém de tamanho reduzido; Possibilidade de geração de qualquer versão da árvore de processos em arquivos fracionados e enumerados de acordo com a paginação do processo administrativo, viabilizando que as características técnicas dos documentos passem a abranger as limitações máximas de 5 (cinco) megabytes por arquivo fracionado e 500 (quinhentos) kilobytes por página integrante, desde que as propriedades dos documento comportem compressões dentro dos referidos limites, facilitando o manejo dos arquivos pelos servidores habilitados nas prestações de contas aos órgãos de controle; Possibilidade de geração de qualquer versão da árvore de processos de um documento incluindo as cópias integrais atualizadas dos documentos concebidos em decorrência daquele, permitindo a inserção e numeração na árvore de processos imediatamente após o ato que a criou; Possibilidade de geração de mais de uma árvore de processos do mesmo documento

da plataforma, em configuração igual atualizada ou diferente da disponibilizada previamente; Possibilidade de download da última versão de cada uma das três configurações possíveis da árvore de processos, se existente, desde que o servidor habilitado esteja vinculado a algum dos setores envolvidos no documento; Possibilidade de atualização da cópia integral do documento referenciado a cada geração da árvore de processos, sem prejuízo da manutenção da ordenação cronológica e íntegra dos processo administrativo, característica inerente à plataforma digital; Existência de página de referência aos anexos em formato não compilável em PDF na árvore de processos; Na hipótese de o documento sujeito à compilação conter hiperlink de menção a outro também existente na plataforma, possibilidade de inserção e numeração da cópia integral atualizada do documento mencionado na árvore de processos, imediatamente após o ato que o referenciou; Possibilidade de geração da árvore de processos em arquivos de tamanhos viáveis para download, mediante a criação de pasta comprimida com tantos arquivos quanto necessários para a disponibilização da integralidade do processo, em paginação sequencial e com viabilidade de tramitação.

4.7.17. Processo Administrativo Disciplinar - PAD

Módulo que viabiliza à Administração Pública a instauração e tramitação de Processo Administrativo Disciplinar - PAD para apuração de possíveis irregularidades cometidas contra o interesse público; Possibilidade de configuração do destinatário inicial do processo a partir da seleção do tipo de infração em apuração no Processo Administrativo Disciplinar - PAD, garantindo agilidade e adequação na condução das investigações; Possibilidade de configuração de campos em consonância com a legislação municipal regulamentadora do PAD, viabilizando o preenchimento de informações durante a condução da investigação pela Administração Pública; Possibilidade de inclusão de informações de ajuda a respeito do preenchimento dos campos personalizados da plataforma, nos formatos de texto e imagem, viabilizando maior facilidade na inserção de dados pelos usuários envolvidos no PAD; Possibilidade de validação automática da existência de CPF e CNPJ das partes, assegurando a inserção de dados íntegros no PAD; Possibilidade de utilização de modelos de texto para padronização da abertura e tramitação dos PAD; Possibilidade de geração de documentos complementares dentro do PAD, incluindo referência na linha do tempo das apurações, com a capacidade de aproveitamento automático das informações prestadas nos autos do procedimento; Possibilidade de inclusão de anexos nos atos administrativos do PAD, viabilizando a reunião de subsídios comprobatórios adicionais durante a apuração dos fatos; Possibilidade de geração de numeração própria para o PAD, viabilizando a otimização, a transparência e a segurança no acesso aos autos; Possibilidade da inserção de múltiplos prazos dentro dos PAD, o que viabiliza a contagem de prazos de apresentação de documentos, defesas, julgamento, dentre outros atos vinculados ao devido processo legal.

4.7.18. Processo Judicial

A solução deverá disponibilizar módulo específico para gestão e acompanhamento de processos judiciais, permitindo o controle integral da tramitação administrativa e das informações processuais, contemplando, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

I – Classificação e cadastramento dos processos

a) Classificação dos processos de acordo com os segmentos do Poder Judiciário Brasileiro, compreendendo, no mínimo, a Justiça Estadual, Justiça Federal, Justiça do Trabalho, Justiça Eleitoral e Justiça Militar;

b) Cadastro e parametrização de informações complementares do processo judicial, incluindo, quando aplicável, vara, órgão julgador, tipo de ação, objeto da demanda, liminar, precatório, Requisição de Pequeno Valor (RPV) e demais informações definidas pela Administração;

c) Cadastro dos dados básicos do processo, contendo, no mínimo, número do processo, número da pasta, tipo de processo, nome da parte autora e situação processual;

d) Classificação da situação do processo, no mínimo, nas categorias: inicial, em andamento e arquivado;

e) Possibilidade de criação e parametrização de novos tipos de processos judiciais, tais como Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI), Mandado de Segurança, Mandado de Injunção e outros, permitindo a configuração de formulários personalizados com campos de texto, listas de seleção e demais informações necessárias.

II – Gestão documental

A solução deverá permitir:

a) Inclusão e armazenamento de documentos e anexos em diversos formatos eletrônicos, incluindo imagens, arquivos PDF, planilhas eletrônicas e outros formatos compatíveis;

b) Controle automático da numeração e identificação dos processos cadastrados;

c) Registro automático da data e hora de todos os cadastramentos, movimentações, encaminhamentos e manifestações realizadas na plataforma.

III – Controle de prazos

A plataforma deverá disponibilizar mecanismos para:

a) Cadastro de múltiplos prazos em um mesmo processo judicial;

b) Controle dos prazos processuais e das atividades vinculadas ao processo;

c) Sinalização visual dos prazos por níveis de criticidade, contemplando, no mínimo:

Verde: prazo superior a 15 dias;
Amarelo: prazo de até 7 dias;
Vermelho: prazo de até 2 dias ou vencimento iminente.

Os parâmetros de alerta deverão ser passíveis de parametrização pela Administração.

IV – Tramitação e acompanhamento

A solução deverá possibilitar:

a) Acesso pelos setores autorizados ao histórico completo da tramitação do processo;

b) Consulta aos documentos vinculados ao processo;

c) Encaminhamento, resposta e movimentação eletrônica entre os setores envolvidos, observados os perfis e níveis de acesso definidos pela Administração.

V – Pesquisa e localização

A plataforma deverá disponibilizar mecanismos de pesquisa avançada, permitindo consultas por, no mínimo:

a) Número do processo;

b) Número da pasta;

c) Tipo de processo;

d) Nome da parte autora;

e) Demais campos cadastrais parametrizados pela Administração.

Também deverá permitir pesquisa textual em documentos anexados submetidos ao processo de Reconhecimento Óptico de Caracteres (OCR), possibilitando a localização de termos constantes no conteúdo dos arquivos digitalizados.

VI – Auditoria e rastreabilidade

A solução deverá manter registro completo das ações realizadas na plataforma, contemplando, no mínimo:

a) Identificação do usuário responsável;

b) Data e horário de cada acesso;

c) Setor ao qual o usuário está vinculado;

d) Histórico de consultas, despachos, movimentações e demais operações realizadas no processo.

Todos os registros deverão permanecer disponíveis para fins de auditoria, controle interno e rastreabilidade das ações executadas durante a tramitação dos processos judiciais.

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

4.7.20. Protocolo eletrônico do Cidadão

Abertura de protocolo por acesso externo na Central de Atendimento ou através de cadastro realizado por servidor habilitado na plataforma; Possibilidade de escolha pelo usuário entre a visualização dos protocolos nos formatos de lista ou calendário, este último baseado nos prazos; Possibilidade de identificação, na lista, da existência de anexos ou prazos no protocolo, sem necessitar abrir o documento; Possibilidade de escolha pelo usuário entre a ordenação por número do protocolo ou pela data da última movimentação nele realizada; Possibilidade de identificação pelo usuário da forma de abertura do protocolo. Tendo sido realizada por servidor habilitado (atendente), sua identificação será automática. Registro no próprio documento de todas as movimentações relacionadas ao protocolo, viabilizando a visualização cronológica das interações realizadas; Possibilidade de acesso ao documento gerado no protocolo por meio de QR-Code, código externo ou por lista de protocolos, disponibilizada após login do usuário externo (requerente) na Central de Atendimento; Possibilidade de configuração de assuntos, de modo a permitir a hierarquização dos serviços disponíveis e facilitar a escolha do tipo de demanda através de listagem; Possibilidade de configuração de direcionamento automático de assuntos para o setor da Administração Pública respectivamente responsável pelo seu atendimento e resolução; Possibilidade de configuração de setor da Administração Pública como central de distribuição de demandas, quanto aos assuntos sem direcionamento automático cadastrado; Exibição de comprovante de protocolização (código externo) para o usuário externo (requerente), imediatamente após a inclusão da demanda, no qual constará o setor destinatário do protocolo; O setor destinatário do protocolo tem acesso integral ao conteúdo da demanda e suas movimentações, podendo encaminhá-lo para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário externo (requerente); Possibilidade de resolução unilateral da demanda por determinado setor da Administração Pública, de modo que continue com status em aberto e tramitando em setores nos quais haja alguma tarefa pendente ou que ainda estejam atendendo o usuário externo (requerente); Na oportunidade da resolução unilateral da demanda, possibilidade de o setor escolher entre acompanhar cada uma das próximas movimentações do protocolo, quando este será devolvido à caixa de entrada do setor, ou somente ser notificado quando for novamente instado. Possibilidade de um servidor habilitado vinculado ao setor responsável definir que um protocolo foi concluído definitivamente. Neste status, o protocolo não aceita mais interações externas e apenas um servidor habilitado vinculado ao setor responsável pode reverter a conclusão, permitindo que o usuário externo (requerente) novamente se manifeste; Possibilidade de configuração de vinculação de anexos identificados por assunto de protocolo, os quais podem ser obrigatórios ou opcionais, bem como podem ser aceitos em extensões de arquivos específicas. Possibilidade de configuração de prazo automático, em dias, para cada assunto de protocolo, o que será exibido no documento; Possibilidade de inclusão, alteração ou conclusão de prazos, por qualquer setor com acesso ao documento, o que será registrado e exibido no próprio documento; Possibilidade de configuração individual de alertas de vencimento dos prazos do documento, possibilitando ao usuário a indicação da forma do lembrete e da quantidade de dias antes do vencimento; Possibilidade de definição de obrigatoriedade de realização de login verificado pelo usuário externo (requerente), através de certificado ICP-Brasil, para protocolos vinculados a determinados assuntos; Possibilidade de definição de obrigatoriedade de realização de login verificado pelo usuário externo (requerente), através de login Gov.br, para protocolos vinculados a determinados assuntos; Possibilidade de configuração de assuntos para atendimento exclusivo pelo balcão interno, os quais não serão exibidos na Central de Atendimento; Possibilidade de inclusão de mapa interativo de localização em determinados assuntos, para coleta do georreferenciamento da demanda, viabilizando a busca de informações e o apontamento exato da demanda através de pino ou marcador equivalente; Possibilidade de configuração de campos de identificação de pessoas envolvidas em determinados assuntos de protocolo, viabilizando que estes acompanhem e interajam no documento através da Central de Atendimento; Possibilidade de registro de interações por setor envolvido e usuário externo (requerente), viabilizando a inclusão de texto e anexos em formatos previamente

definidos; Possibilidade de definição prévia de setores que terão autorização para alterar o assunto do protocolo, possibilitando a correção de eventual equívoco na classificação inicial da demanda, o que será registrado e exibido no próprio documento, com informações de data e hora, bem como da classificação anterior; Após a resolução do protocolo por todos os setores envolvidos, haverá a possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (requerente), diretamente por e-mail ou através da visualização do protocolo na Central de Atendimento, em formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala; Através da avaliação realizada pelo usuário externo (requerente), possibilidade de realização de cálculo da média dos indicadores de informações gerenciais dos setores envolvidos no protocolo eletrônico; Na hipótese de reabertura do protocolo, possibilidade de realização de nova avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (requerente), cuja nota substituirá a inicialmente atribuída ao serviço; Possibilidade de o servidor habilitado receber documentos ou itens na forma física e gerar comprovante com as informações do protocolo, para confirmação de recebimento pelas partes envolvidas.

4.7.21. Gestão de Requerimentos e Indicações do Poder Legislativo

A solução deverá disponibilizar módulo específico para gestão, acompanhamento e controle dos requerimentos e indicações encaminhados pelos vereadores integrantes do Poder Legislativo Municipal, contemplando, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

I – Registro e controle das proposições legislativas

a) Permitir o registro eletrônico dos requerimentos, indicações e demais proposições legislativas encaminhadas pelos vereadores à Administração Pública Municipal;

b) Possibilitar a classificação das proposições por tipo, autor, unidade administrativa responsável, assunto e situação do atendimento;

c) Registrar automaticamente a data de recebimento, a unidade responsável pela análise e o histórico de tramitação da proposição.

II – Controle de prazos

A solução deverá:

a) Permitir a definição e o controle dos prazos para análise e resposta das proposições legislativas;

b) Disponibilizar alertas para acompanhamento dos prazos, identificando as proposições dentro do prazo, próximas do vencimento e vencidas;

c) Registrar a data de encaminhamento da resposta e o respectivo cumprimento dos prazos estabelecidos pela Administração.

III – Consulta e acompanhamento

A solução deverá permitir consultas às proposições legislativas utilizando, no mínimo, os seguintes critérios:

a) Tipo da proposição;

b) Vereador autor;

c) Situação da tramitação;

d) Situação dos prazos (a vencer, próximos do vencimento e vencidos);

e) Período de recebimento;

f) Proposições respondidas e pendentes de resposta;

g) Unidade administrativa responsável pelo atendimento.

IV – Relatórios gerenciais

A solução deverá possibilitar a emissão de relatórios gerenciais e estatísticos das proposições legislativas, permitindo a consolidação das informações por, no mínimo:

a) Tipo de proposição;

b) Vereador autor;

c) Unidade administrativa responsável;

d) Situação da tramitação;

e) Situação dos prazos;

f) Intervalo de datas;

g) Quantidade de proposições recebidas, respondidas e pendentes;

h) Demais filtros parametrizados pela Administração.

Os relatórios deverão permitir exportação em formatos eletrônicos compatíveis com as necessidades da Administração Pública.

4.7.22. Gestão de Requerimentos de Trânsito

A solução deverá disponibilizar módulo específico para elaboração, protocolo, tramitação, análise e acompanhamento de requerimentos relacionados ao trânsito, permitindo o gerenciamento eletrônico dos processos administrativos no âmbito da Administração Pública Municipal, contemplando, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

I – Registro e protocolo de requerimentos

A solução deverá permitir o registro eletrônico e a tramitação dos seguintes requerimentos, entre outros definidos pela Administração:

a) Defesa de Autuação;

b) Indicação de condutor infrator;

c) Solicitação de cópia de processos de infração de trânsito;

d) Solicitação de declaração de prescrição de Auto de Infração de Trânsito;

e) Solicitação de ressarcimento de multas;

f) Interposição de recurso à Junta Administrativa de Recursos de Infrações – JARI;

g) Interposição de recurso ao Conselho Estadual de Trânsito – CETRAN;

h) Outros requerimentos relacionados aos serviços de trânsito que venham a ser instituídos pela Administração.

II – Parametrização dos serviços

A solução deverá permitir:

a) A customização dos formulários de requerimento para pessoas físicas e pessoas jurídicas;

b) A descrição detalhada dos assuntos e procedimentos relacionados a cada tipo de requerimento;

c) A configuração de campos obrigatórios conforme o assunto selecionado;

d) A definição de documentos obrigatórios para cada tipo de solicitação;

e) O direcionamento automático dos processos ao setor responsável, de acordo com o assunto ou fluxo previamente parametrizado;

f) A configuração de numeração única para todo o módulo ou de numeração específica por tipo de requerimento.

III – Tramitação e análise

A solução deverá possibilitar:

a) A análise técnica dos requerimentos pelos setores competentes;

b) O registro de manifestações, pareceres e despachos durante a tramitação;

c) O deferimento ou indeferimento dos pedidos, com o respectivo registro da fundamentação administrativa;

d) A inclusão e o controle de prazos para análise e conclusão dos processos;

e) A menção a usuários, setores e documentos relacionados ao processo, quando necessário.

IV – Comunicação e acompanhamento

A solução deverá permitir:

a) O acompanhamento da tramitação do requerimento pelo usuário externo;

b) O envio automático de notificações eletrônicas ao requerente, por meio do e-mail cadastrado ou outro canal disponibilizado pela plataforma, sempre que houver movimentação ou atualização do processo;

c) A consulta ao histórico completo da tramitação do requerimento.

V – Assinatura eletrônica

A solução deverá possibilitar:

a) A assinatura eletrônica de documentos pelos usuários internos e externos, observada a legislação vigente;

b) O encaminhamento de documentos para assinatura eletrônica pelos envolvidos no processo;

c) O controle das assinaturas realizadas e pendentes.

VI – Acesso à plataforma

O módulo deverá estar disponível para utilização por usuários internos da Administração Pública e por usuários externos, por meio da Central de Atendimento ao Cidadão ou outro portal eletrônico disponibilizado pela Administração, permitindo o protocolo, o acompanhamento e a conclusão dos requerimentos de forma integralmente digital.

4.7.23. Estruturação das informações

Plataforma organizada hierarquicamente em setores e subsetores, com possibilidade de ilimitados níveis de desconcentração, de acordo com a estrutura interna da Administração Pública;
Vinculação dos servidores habilitados na plataforma a um setor principal e possibilidade de serem associados a setores secundários, em aderência ao Requisito nº 7.2.13 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema “tem que permitir que um usuário pertença a mais de um grupo”; Os usuários Administrador e Nível 1, vinculados a setores integrados por subsetores, têm a possibilidade de trocar de setor e ter acesso às demandas próprias de sua hierarquia; Característica multissetorial das demandas geradas na plataforma, de modo que cada setor envolvido tem a possibilidade de tramitar, encaminhar, definir estágio de andamento, bem como marcar como resolvida unitariamente naquele setor, não causando alteração da situação geral do documento; Considera-se integralmente resolvida a demanda apenas quando todos os setores nela envolvidos a marcam como resolvida e arquivam a solicitação, em aderência ao Requisito nº 6.1.2 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema “tem que ter capacidade, sem limitações, de estabelecer o número necessário de trâmites nos fluxos de trabalho.”; Possibilidade de rastreio do documento por meio de número gerado, chave pública (código) ou QR Code. O acesso aos documentos é restrito aos usuários devidamente autorizados para tanto, através do seu envio ou encaminhamento, bem como de entrega de chave pública para consulta; Registro de todos os acessos aos documentos e seus despachos, restando disponível a listagem de quem, quando e a qual setor está vinculado o usuário que visualizou, proporcionando aos envolvidos transparência no trabalho realizado, em aderência aos Requisitos nº 6.1.7 e 6.1.20 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconizam, respectivamente, que o recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que registrar na trilha de auditoria todas as alterações ocorridas neste fluxo” e “tem que registrar a tramitação de um documento em seus metadados. Os metadados referentes à tramitação devem registrar data e hora de envio e recebimento, e a identificação do usuário”; Existência de caixa de entrada de documentos para cada setor da

Administração Pública, na qual todos os documentos recebidos estarão disponíveis para os servidores habilitados vinculados; Organização da caixa de entrada setor por abas ou equivalentes, de modo a refletir o status de cada documento no setor; Os documentos da Administração Pública estarão presentes na caixa de entrada dos setores envolvidos no momento de sua criação ou encaminhamento; Possibilidade de movimentação do documento por mais de um usuário dos setores envolvidos, concomitantemente, viabilizando à Administração Pública o respeito aos princípios da eficiência e da celeridade inerentes à tramitação eletrônica de documentos; Disponibilização de documentos na caixa de entrada pessoal dos usuários diretamente associados àqueles, além da caixa de entrada do setor, onde constam todos os documentos, independente de estarem associados a alguém ou sem atribuição individual, em aderência ao Requisito nº 6.1.16 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um recurso de fluxo de trabalho de um sistema "tem que reconhecer indivíduos e grupos de trabalho como participantes"; Possibilidade de atribuição de responsabilidade a si próprio ou a outro usuário, através da opção "aos cuidados", quando do envio e tramitação de documento;
Possibilidade de envio de documento a mais de um setor ao mesmo tempo, através da opção "envio em cópia"; Vinculação dos documentos ao setor, de modo que, na hipótese de um servidor público ser desativado ou transferido para outro setor, todo o histórico por ele produzido continua a integrar o setor, viabilizando a continuidade das demandas sem perda de informações;
Organização dos documentos e anexos do processo por ordem cronológica de inclusão, na vertical, em um modo de visualização denominado "árvore de documentos do processo", em formato de arquivo PDF;

4.7.24. Divisão por módulos

Estruturação e funcionamento da plataforma dividida em módulos, de modo a retratar a realidade documental da Administração Pública, os quais podem ser acessados por servidores habilitados e usuários externos devidamente autorizados, em aderência ao Requisito nº 6.1.5, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o recurso de fluxo de trabalho de um sistema "tem que permitir que fluxos de trabalho pré-programados sejam definidos, alterados e mantidos exclusivamente por usuário autorizado"; Todos os módulos da plataforma se utilizam de um sistema de notificações multicanal unificado, com canais disponíveis, conforme descrição de cada módulo; Possibilidade de restrição dos módulos a setores ou perfis de usuários específicos, conforme definição da Administração Pública; Acesso à criação e à consulta de documentos de todos os módulos, quando disponíveis ao servidor habilitado, na mesma interface, através de um menu único de opções; Cada módulo tem uma contagem própria dos documentos não lidos por servidores habilitados do setor;

4.7.25. Sistema de notificação multicanal

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

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

4.7.26. Organograma de setores
Organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários configurados na plataforma pela Administração Pública;
Ausência de limite de criação de setores na estrutura, de modo que pode-se cadastrar tantos setores na raiz e setores filhos quantos forem necessários, de acordo com a desconcentração da Administração Pública;
Possibilidade de visualização de informações sobre os servidores habilitados integrantes de cada setor, tais como nome, cargo, data de cadastro no sistema e data que esteve online pela última vez;
Identificação visual dos usuários que estão online no momento;
Possibilidade de efetivação de busca pelo nome dos servidores habilitados;
Possibilidade de visualização dos servidores habilitados que integram cada setor da estrutura da Administração Pública, através de botão de expansão;
Exibição de lista de telefones dos setores, consolidando os dados informados pelos usuários;
Possibilidade de incorporação do organograma no site da Administração Pública;
Possibilidade de desativação de setor vinculado à estrutura da Administração Pública na plataforma;
Na hipótese de pretensão de desativação de setor vinculado à Administração Pública na plataforma, existência de condicionante de prévia realocação dos servidores habilitados dele integrantes;
Possibilidade de reativação de setor vinculado à estrutura da Administração Pública na plataforma, anteriormente desativados;

4.7.27. Controle de prazos
Possibilidade de criação de múltiplos prazos e atividades nos documentos em trâmite, disponíveis no setor;Possibilidade de definição de prazo para todos os envolvidos, para somente um setor ou apenas para o próprio servidor habilitado;Possibilidade de exibição dos documentos disponíveis na caixa de entrada do setor em formato de calendário mensal, através do qual são apresentados todos os prazos associados ao servidor habilitado atual ou ao setor ao qual está vinculado;
Identificação visual da circunstância na qual se encontram os prazos e atividades, por meio de informação sobre o seu vencimento, conforme os termos “com folga”, “vencendo” ou “vencido”;
Possibilidade de exibição de coluna específica na listagem de documentos;

Possibilidade de marcação de prazo e/ou atividade como realizado, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável;
Possibilidade de edição de um prazo e/ou atividade, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável;Possibilidade de exclusão de um prazo e/ou atividade, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável;Possibilidade de configuração de cômputo de prazo automático em dias úteis, considerando inclusive os horários de funcionamento, para os módulos de Ouvidoria e de Pedido de e-SIC da plataforma;Possibilidade de configuração dos dias considerados úteis, feriados ou de ponto facultativo pela Administração Pública, o que repercutirá diretamente no cômputo dos prazos automáticos dos módulos de Ouvidoria e de Pedido de e-SIC da plataforma;
Possibilidade de configuração do horário de funcionamento da Administração Pública, o que repercutirá diretamente no cômputo dos prazos automáticos dos módulos de Ouvidoria e de Pedido de e-SIC da plataforma;

4.7.28. Status de leitura e rastreabilidade dos documentos
Identificação visual do status de leitura na caixa de entrada do setor, evidenciando se cada documento já foi ou não lido pelo servidor habilitado, bem como informando se houve leitura por qualquer outro servidor habilitado do setor;Os registros de acesso a cada documento ou demanda são consignados automaticamente e exibidos no próprio documento, viabilizando um histórico cronológico do acesso, aderente ao Requisito nº 7.4.1 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema tem que ser capaz de registrar, na trilha de auditoria, informações acerca do usuário, data e hora de acesso ou tentativa de acesso a documentos e ao sistema;O usuário externo, ao acessar documento ao qual esteja vinculado, também tem as informações de seu acesso consignadas na plataforma, viabilizando transparência aos envolvidos na tramitação de um documento eletrônico;Possibilidade de consulta de quem efetuou leitura de documentos e despachos na plataforma, sejam servidores habilitados ou usuários externos, garantindo transparência para todos os envolvidos;Possibilidade de consulta da quantidade total de downloads realizados por anexos do processo, garantindo transparência para todos os envolvidos;Vinculação de QR-code a cada documento gerado, facilitando a rastreabilidade;Vinculação de QR-code aos documentos emitidos e assinados digitalmente, de modo viabilizar a verificação da validade das assinaturas digitais, bem como o conteúdo do documento original, em aderência ao Requisito nº 7.5.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que ser capaz de verificar a validade da assinatura digital no momento da captura do documento”;

4.7.29. Busca avançada
Existência de ferramenta para busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma, em aderência ao Requisito nº 4.2.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que o conteúdo dos documentos em forma de texto possa ser pesquisado”; Possibilidade de busca por termos, período de emissão do documento, tipo de documento, assunto em texto escrito, seleção de um ou mais assuntos em lista pré-definida configurável, usuários internos ou externos envolvidos, bem como setores participantes, todos indexados e disponíveis para pesquisa, em aderência ao Requisito nº 4.2.6 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que permitir que um documento ou dossiê/processo possa ser recuperado por meio de todas as formas de identificação implementadas”, incluindo identificador, título, assunto, datas, interessado, autor/redator/originador; Possibilidade de busca pela situação geral na qual se encontra o documento, viabilizando a filtragem dos documentos pelas circunstâncias nas quais se encontrem, tais como “em aberto”, “parcialmente arquivado”, “em aberto e parcialmente arquivado” e “arquivado”, em aderência ao Requisito nº 4.2.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que os termos utilizados na pesquisa possam ser qualificados, especificando-se um metadado ou o conteúdo do documento como fonte de

busca"; Possibilidade de realização de busca em todos os setores aos quais o servidor habilitado tiver acesso ou exclusivamente no qual estiver logado durante a pesquisa; Possibilidade de realização de busca avançada, por palavras e termos presentes nos anexos enviados à plataforma, uma vez processados e identificados pela tecnologia de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres);Possibilidade de realização de busca avançada por termos e frases específicos, através do uso de aspas ("");Possibilidade de localização dos documentos por tipologia documental, número e ano, em aderência ao Requisito nº 4.2.5 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema "tem que permitir que um documento ou dossiê/processo possa ser recuperado por meio de um número identificador"; Possibilidade de busca dos documentos através de seleção de um ou mais marcadores atribuídos ao documento, em aderência ao Requisito nº 4.2.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema "permita que os termos utilizados na pesquisa possam ser qualificados, especificando-se um metadado ou o conteúdo do documento como fonte de busca";

4.7.30. Editor de texto

Editor de texto para redação de documentos e interações diretamente no navegador; Possibilidade de formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor e alinhamento do texto; Existência de corretor ortográfico em todos os módulos da plataforma, o qual destaca visualmente as palavras digitadas incorretamente; Possibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, bem como inclusão de imagens e hyperlinks no corpo do texto; Possibilidade de exibição do editor de texto em tela cheia; Possibilidade de salvamento automático do rascunho do documento em elaboração, viabilizando a continuação da edição em momento posterior, por qualquer servidor habilitado vinculado ao setor do documento; Possibilidade de edição de rascunho do documento por um único servidor habilitado do setor que iniciou sua elaboração por vez, restando automaticamente liberado para um novo editor no momento da saída do anterior, desde que este não o tenha registrado definitivamente; Possibilidade de salvamento de todas as informações constantes no rascunho do documento em elaboração, inclusive campos personalizados, assinantes e anexos; Possibilidade de acesso aos rascunhos salvos em aba específica da caixa do setor; Possibilidade de inclusão de variáveis de conteúdo (nome do requerente, documento de identificação do requerente, nome do usuário remetente, setor de destino, dentre outros campos adicionais) e de documento (data, numeração, assunto, dentre outros campos adicionais) através de caractere específico, possibilitando o preenchimento automático de dados sem necessitar "copiar e colar"; Possibilidade de inclusão, diretamente no editor de texto, de modelos de resposta para o setor ou para toda a Administração Pública, onde é possível carregar respostas já prontas para assuntos recorrentes com as mesmas funcionalidades disponíveis no editor; Possibilidade de pré-visualização, durante a edição do documento, da aparência que este terá em formato PDF, na hipótese de ser efetivamente protocolizado; Possibilidade de referência a documentos existentes, criando um hiperlink automático entre os documentos mencionados; Possibilidade de referência a documento eletrônico, por meio da digitação de caractere específico, o que viabiliza a criação de um link para que os envolvidos tenham acesso à leitura ao documento mencionado; A referência a um documento implica em sua atualização automática, informando o documento no qual fora citado; Possibilidade de referência a outro usuário no sistema, por meio de digitação do caractere específico, oportunidade na qual este é notificado da citação e passa a ter acesso automaticamente ao documento; Possibilidade de referência a um usuário externo em um documento, através da digitação de caractere específico, e viabilidade de acesso à ficha do usuário referenciado pelos envolvidos na demanda; Possibilidade de solicitação da assinatura de um servidor habilitado ou usuário externo, referenciando-o através digitação de caractere específico;

4.7.31. Assinatura Eletrônica Avançada e Assinatura Eletrônica Qualificada (padrão ICP-Brasil)

Para o sistema de Assinatura Eletrônica Avançada:
A Assinatura Eletrônica Avançada em interações com a Administração Pública está fundamentada na

Lei nº 14.063/2020, mormente pelo inciso II de seu Art. 4º, cumulada com regulamentação própria, e é admitida como forma de comprovação de autoria, bem como de ratificação da pessoalidade e intransferibilidade dos usuários da plataforma;
Geração automática de certificados no padrão X509 para cada servidor habilitado ou usuário externo, detentor de documento de identificação válido (CPF ou CNPJ), que for cadastrado na plataforma. Tais certificados são vinculados a uma cadeia certificadora emitida pela própria plataforma;
Preservação da integridade do formato arquivístico (PDF/A) nos documentos assinados através da plataforma, sejam nato digitais sejam aqueles anexados em formato PDF passível de conversão, em aderência à Orientação Técnica nº 4/2016 do CONARQ c/c à ISO nº 19005-2:2011;
Conformidade do certificado X509 com os padrões utilizados na assinatura eletrônica no formato PAdES;
Vinculação dos certificados X509 à própria conta dos servidores habilitados ou usuários externos, os quais só são ativados em caso de digitação e validação da senha e só poderão ser utilizados dentro da plataforma;
Possibilidade de integração com a Plataforma de Autenticação Digital do Cidadão - Login Único do Governo Federal, condicionada à liberação de credenciais de produção após a homologação final pela Secretaria de Governança Digital - SGD do Ministério da Economia - ME, viabilizando a realização de Assinatura Eletrônica Avançada através do assinador Gov.br, o que assegura segurança técnica e jurídica aos processos eletrônicos, em aderência ao Art. 4º da Lei n° 14.063/2020, c/c Art. 4º do Decreto nº 10.543/2020, c/c Portaria SEDGGME nº 2.154/2021;
Possibilidade de validação da integridade e autoria das assinaturas eletrônicas apostas em documentos da plataforma por meio da infraestrutura oficial do portal Gov.br, através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, aderente à MP 2.200-2 e à Lei n° 14.063/20;
Possibilidade de autenticação da tramitação dos documentos da plataforma por meio de inclusão automática de assinatura eletrônica qualificada com o certificado digital e-CNPJ ICP-Brasil da Administração Pública, o que viabiliza a validação da sua competência jurídico-administrativa através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital, mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI;
A utilização da Assinatura Eletrônica Avançada não exige instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário;
Para o sistema de Assinatura Eletrônica Qualificada (ICP-Brasil):
Possibilidade de aposição de Assinatura Eletrônica Qualificada nos documentos da plataforma, através do certificado ICP-Brasil, a qual evidencia-se como o tipo de assinatura eletrônica “que possui nível mais elevado de confiabilidade a partir de suas normas, de seus padrões e de seus procedimentos específicos”, nos termos do Art. 4º, inciso III e §1°, da Lei nº 14.063/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, cumulada com a Medida Provisória n° 2.200-2/2001;
Possibilidade de validação das assinaturas eletrônicas qualificadas quanto à integridade e autoria, em documentos assinados por certificado ICP-Brasil na plataforma, através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, aderente à MP 2.200-2 e à Lei n° 14.063/20;
Conformidade com as normas da ICP-Brasil para assinatura de documentos, mais especificamente a DOC-ICP-15;
Suporte a certificados do tipo A1 da ICP-Brasil, bem como a dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3, emitidos por Autoridades Certificadoras vinculadas à cadeia da ICP-Brasil;
Possibilidade de execução de assinaturas eletrônicas com Certificado ICP-Brasil, no mínimo, nas versões mais recentes dos navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome, bem como nos sistemas operacionais Windows, Linux e MacOS;
Possibilidade de verificação da validade e revogação do certificado digital do signatário no momento

da realização da assinatura digital;
Possibilidade de realização de co-assinatura eletrônica de documentos utilizando certificado digital ICP-Brasil na Central de Atendimento, sem necessitar da criação de login e senha, aderente ao Art. 5º, §1º, III, da Lei nº 14.063/2020;
A efetivação da assinatura eletrônica está condicionada à inserção da senha pelo usuário, como método de confirmação de segurança;
Características gerais da assinatura eletrônica:
Composição de filas de assinaturas, as quais viabilizam que os documentos a serem subscritos sejam identificados e segmentados por tamanho, propiciando o tratamento das filas de arquivos pequenos, médios e grandes de forma diferenciada e assíncrona, trazendo agilidade para o processo; Após a inclusão da assinatura eletrônica, a plataforma gera, automaticamente, documento PDF em formato PAdES (original, com assinaturas eletrônicas incluídas), compreendendo página de verificação das assinaturas (cópia para impressão, com estampa em todas as páginas do arquivo e inclusão de manifesto de assinantes ao final), aderente ao Requisito nº 7.5.6 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza como altamente desejável que um sistema "seja capaz de receber atualizações tecnológicas quanto à plataforma criptográfica de assinatura digital"; Possibilidade de acesso aos arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES) através de endereço eletrônico público específico, por meio do qual são exibidas informações técnicas e validação da integridade dos certificados digitais utilizados. A assinatura eletrônica PAdES é uma marca d'água digital assimétrica, aderente aos Requisitos nºs 7.7.1, 7.7.2 e 7.7.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza, respectivamente, que um sistema "tem que ser capaz de recuperar informação contida em marcas d'água digitais" e "de armazenar documentos arquivísticos digitais que contenham marcas d'água digitais", bem como é altamente desejável que "possua arquitetura capaz de receber atualizações tecnológicas no que se refere à plataforma de geração e detecção de marca d'água digital"; Possibilidade de solicitação da assinatura de documentos ou de interações por outros servidores habilitados e/ou por usuários externos, os quais serão notificados no ambiente interno da plataforma e através das notificações multicanais; Possibilidade de cancelamento e rejeição de solicitação de assinatura, o que implicará no respectivo registro cronológico do andamento no documento; Possibilidade de listagem das assinaturas pendentes em documentos, através da exibição do status de "pendente" ou "assinado" nas notificações, viabilizando ao usuário o acompanhamento dos documentos que dependem da sua assinatura eletrônica; Possibilidade de solicitação de assinatura eletrônica de maneira sequencial, viabilizando a definição da ordem através da qual as assinaturas poderão ser apostas no documento; Possibilidade de coexistência, em um único documento, de fluxos de subscrição simultâneos e sequenciais, de forma que contemple a aposição da assinatura concomitante ou subsequentemente às demais; A cada nova assinatura no documento, é enviado um e-mail informando o estágio em que se encontra o fluxo de subscrição definido, apontando que das "x" assinaturas esperadas, "y" já foram efetuadas; Possibilidade de indicação das atribuições dos signatários, tais como aprovador, contratante, contratada, dentre outros; Possibilidade de definição, em um único fluxo, de exigência de aposição de assinatura eletrônica avançada e de assinatura eletrônica qualificada (ICP-Brasil), bem como da dispensa de assinatura de documentos anexos;
Existência de funcionalidade de notificação de que o destinatário recebeu documento no qual não há necessidade de assinatura; Capacidade de registro da ocorrência de leitura do(s) despachos(s) constante(s) no documento; Possibilidade de criação de lista de signatários para envio recorrente de documentos para assinatura; Utilização de fatores adicionais de autenticação dos signatários durante a Assinatura Eletrônica Avançada, a exemplo de geração de token via e-mail; Possibilidade de a assinatura dos documentos ser realizada em dispositivos móveis; Possibilidade de configuração de quais envolvidos receberão cópia do documento assinado, por e-mail, ao final do processo de assinatura; Existência de mecanismos que visam à segurança e à prevenção de fraudes nos processos de assinatura dos documentos via plataforma, possuindo, no mínimo:
Certificação digital dos documentos, a fim de evitar falsificações; Trilha de auditoria dos documentos,

de modo que todas as atividades realizadas, inclusive as visualizações, sejam registradas com data, hora e IP; Criptografia dos documentos armazenados no sistema;
Possibilidade de validação de assinaturas com certificado digital padrão ICP-Brasil, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, "no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação"; Possibilidade de escolha da atribuição do assinante no documento, através de lista pré-determinada, tais como "parte", "testemunha", "aprovador", dentre outros; Possibilidade de exibição, na lista de documentos, de informação indicativa do estágio em que se encontra o documento; Possibilidade de assinatura de documentos ou despachos emitidos e/ou anexados em formato PDF, utilizando certificados digitais e criando arquivos assinados no formato PAdES; Possibilidade de geração de uma página com extrato técnico das assinaturas em endereço eletrônico público específico, contendo nome do assinante e políticas de assinatura; Possibilidade de co-assinatura de documentos previamente assinados no formato PAdES, com certificado ICP-Brasil ou através de outras assinaturas eletrônicas qualificadas com certificados da sub-autoridade da plataforma, mantendo todas as subscrições existentes do documento no mesmo padrão e local para conferência, aderente ao Requisito nº 7.5.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema "tem que ser capaz de verificar a validade da assinatura digital no momento da captura do documento"; Possibilidade de aposição de assinatura eletrônica no conteúdo dos documentos, apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos anexos (PDF);
Possibilidade de verificação da autenticidade da assinatura aposta no documento através de código alfanumérico em endereço eletrônico público específico, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, "no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação"; Possibilidade de solicitação de assinatura por meio de busca, utilizando caractere específico no momento da criação ou do despacho de documentos;
Possibilidade de listagem das assinaturas pendentes em painel específico, viabilizando ao assinante, de forma facilitada, o acompanhamento dos documentos que dependem da sua assinatura; Existência de registro de ações relacionadas à assinatura no documento (solicitação, assinatura, cancelamento e recusa), exibindo, em ordem cronológica, quando cada ação ocorreu;
Possibilidade de exibição de lista de assinaturas em cada despacho ou documento principal, clicando em "listar assinaturas". Neste atalho são exibidas as mesmas informações da central de verificação;

4.7.31.1 Contrassenha
Possibilidade de uso de contrassenha internamente, permitindo que servidor habilitado autorizado redija e envie documento em nome de outro servidor habilitado;
Para utilização da funcionalidade da contrassenha, através da geração de uma senha automática, o servidor habilitado autorizador deve permitir que outros servidores habilitados formalizem documentos em seu nome;
Os documentos gerados através da funcionalidade da contrassenha serão visualmente identificáveis, através de caracterização dos servidores habilitados em autorizador e digitador;
A contrassenha gerada tem número limitado de uso definido pelo servidor habilitado autorizador e pode ser cancelada antes de sua utilização total;
O servidor habilitado autorizador tem acesso a relatório com todos os documentos emitidos em seu nome através de contrassenha;

4.7.31.2. Sistema de classificação e busca por etiqueta digital
Possibilidade de cada setor adotar uma categorização própria para os documentos, por meio da criação de etiqueta digital;

A etiqueta digital funciona como gavetas virtuais, por meio das quais os usuários do setor podem categorizar e encontrar facilmente documentos;
Possibilidade de configuração das etiquetas, através da definição da cor da letra e do fundo, propiciando visualmente a localização de documentos;
Possibilidade de classificação de um documento com mais de uma etiqueta, simultaneamente;
As etiquetas do setor ficam disponíveis somente para os servidores habilitados a ele vinculados;
A categorização dos documentos pelas etiquetas do setor só ficam visíveis para os servidores habilitados a ele vinculados;
Possibilidade de inserção de etiquetas digitais em lote nos documentos em trâmite em qualquer uma das abas ou equivalentes da caixa de entrada do setor, viabilizando que o servidor habilitado de cada setor gerencie os etiquetas digitais de forma mais célere e eficiente;
Possibilidade de busca e filtragem de todos os tipos de documento disponíveis através da etiqueta, bastando selecioná-la antes de realizar uma busca avançada;
Ao clicar sobre uma etiqueta, automaticamente é mostrada a busca e são retornados todos os documentos a ela vinculados;
Possibilidade de organização das etiquetas de maneira estruturada, exibindo a hierarquia completa da etiqueta ao atribuí-la a um documento;

4.7.32. Hospedagem segura de anexos Em cada documento ou atualização, podem ser enviados anexos de diferentes formatos; Os arquivos anexados aos documentos ficam hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente, posto que disponíveis somente por meio de link seguro, com tempo de expiração gerado dinamicamente pela ferramenta; Registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado; Exibição do tamanho do anexo na plataforma; Possibilidade de pré-visualização, através de exibição de miniatura, dos anexos (PDF, formatos de vídeo e imagem) em tamanho melhor adaptado à tela; Quando o anexo estiver em formato de imagem, ao clicá-lo, este será exibido de forma otimizada, visando ao carregamento rápido e a possibilidade de navegar entre as imagens em formato de galeria;

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

é o procurador outorgado; Ferramenta para importação e exportação de contatos em CSV; Ferramenta para unificação de contatos repetidos, com vistas à higienização da base de pessoas físicas e jurídicas; Possibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização;

4.7.34. Personalização da interface do sistema
Possibilidade de inclusão de símbolo oficial da Administração Pública e definição de cor predominante nas interfaces de acesso interno e externo da plataforma, com vistas a dar uniformidade e consistência à sua identidade visual;
Possibilidade de inclusão de imagens como plano de fundo da interface de acesso interno da plataforma;

4.7.35. Central de Atendimento: Funcionalidade que viabiliza à Administração Pública a disponibilização, em página da web, de portal de informações acerca dos serviços públicos de interesse dos usuários, sejam externos ou servidores públicos, bem como a centralização de consulta de autenticidade de documentos, de assinatura eletrônica, de protocolização eletrônica e de informações acerca do recebimento e tratamento dos pedidos de acesso à informação recebidos; Possibilidade de cadastro e acesso à plataforma, pelo usuário externo, por meio de login na Central de Atendimento, bem como através de conta google, certificado digital ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) e do login GOV.BR, do Governo Federal;
Na hipótese de determinado CPF ou CNPJ vinculado à conta google, ao certificado digital ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) ou ao login GOV.BR, não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral;
Exibição, para o usuário externo, da sigla do setor vinculado a cada servidor habilitado que tenha interagido no documento e seus despachos, viabilizando o acesso à informação transparente quanto aos setores nos quais tramitaram suas solicitações, em aderência ao Art. 3º, III, IV e V, da Lei nº 12.527/2011; Integração total e automática da Central de Atendimento com o Aplicativo Móvel para Atendimento, de modo que a administração dos dados cadastrais, dos serviços disponíveis em cada módulo e dos documentos vinculados aos usuários respeita as mesmas parametrizações em ambos os canais de atendimento;
Possibilidade de configuração de inclusão de texto explicativo e link que viabilizam o acesso à Política de Privacidade da Administração Pública na Central de Atendimento, aderente ao Art. 50 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD); Possibilidade de protocolização, por meio do acesso externo da Central de atendimento, de respostas aos ofícios eletrônicos remetidos pela Administração Pública através da plataforma; Possibilidade de o usuário externo registrar protocolo eletrônico, autonomamente, por meio do acesso externo da Central de Atendimento, desde que o assunto de interesse não conste entre aqueles configurados para atendimento exclusivamente presencial da Administração Pública; Possibilidade de o usuário externo registrar manifestação na ouvidoria digital, autonomamente, por meio do acesso externo da Central de Atendimento;
Nos casos de configuração de determinados assuntos para admissão de identificação de pessoas envolvidas, possibilidade de acompanhamento e interação por estas nos respectivos documentos, através do acesso externo da Central de Atendimento; Após a resolução do documento por todos os setores envolvidos, haverá a possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo, através da Central de Atendimento, em formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala; Através da avaliação realizada pelo usuário externo, possibilidade de realização de cálculo da média dos indicadores de informações gerenciais dos setores envolvidos no documento; Na hipótese de reabertura do documento, possibilidade de realização de nova avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo, cuja nota substituirá a inicialmente atribuída ao serviço; Possibilidade de subscrição, em conjunto, de um documento, através da assinatura eletrônica qualificada, utilizando certificado digital ICP-Brasil na Central de Atendimento, sem necessidade de efetivação de acesso, aderente ao Art. 5º, §1º, III, da Lei nº 14.063/2020; Possibilidade configuração de verificação da autenticidade da assinatura aposta no documento,

através da informação de respectivo código alfanumérico na Central de Atendimento, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, "no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação";
Possibilidade de configuração de verificação da autenticidade de certidões disponibilizadas através da plataforma, por meio da inserção da informação do respectivo código alfanumérico na Central de Atendimento;
Possibilidade de acesso aos documentos protocolizados autonomamente pelo usuário externo ou através de servidor habilitado, seja por meio de QR-Code, código externo ou pela lista de protocolos, disponibilizada após login.

4.7.36. EAD - Sistema de Treinamento de Usuários
Disponibilização de material de treinamento em formato de vídeo, organizado por módulos, apresentando como utilizar a plataforma e suas funcionalidades;
Controle das aulas assistidas na ferramenta de ensino a distância (EAD) disponibilizada para apresentação do material em vídeo, viabilizando a verificação do percentual de acesso ao conteúdo programático pelo servidor habilitado;
Integração da ferramenta de ensino a distância (EAD) com a aplicação, exibindo o progresso em formato percentual e absoluto do servidor habilitado no(s) curso(s) em que estiver matriculado;
A ferramenta de ensino a distância (EAD) controla a ordem através da qual as aulas são assistidas, visando a garantir que o conteúdo seja repassado conforme planejamento do instrutor;
Possibilidade de o usuário assistir novamente às aulas na ferramenta de ensino a distância (EAD);
Ao final do curso, a ferramenta de ensino a distância (EAD) viabiliza a aplicação de avaliação de aprendizado, com questões objetivas, gabarito previamente informado e exibição de nota ao término;
Caso o servidor habilitado obtenha nota mínima definida pela Administração Pública, será emitido certificado eletrônico de conclusão do(s) curso(s) em formato PDF, no qual constará o conteúdo programático apresentado e a respectiva carga horária;
Capacidade de aferição do progresso no treinamento de cada servidor individualmente, mostrando indicadores de progresso, data de conclusão e nota obtida na prova de conclusão do curso.

4.7.37. Relatórios
Informações gerenciais; De acordo com a utilização da plataforma, automaticamente são gerados indicadores e estes são apresentados aos gestores, contendo, no mínimo, os seguintes itens: Indicador de eficiência de cada setor da Administração Pública, consubstanciado nas informações da porcentagem de resolução de documentos, na quantidade de documentos recebidos, bem como na quantidade de resolvidos, desde o início até a data definida pelo interessado, limitada à atual.
Indicador de qualidade de cada setor da Administração Pública, consubstanciado na nota média atribuída às resoluções e aos despachos dos documentos, desde o início até a data definida pelo interessado, limitada à atual. Indicador de engajamento dos servidores habilitados de cada setor da Administração Pública, consubstanciado na porcentagem de leitura dos documentos recebidos, desde o início até a data definida pelo interessado, limitada à atual. Indicador de assiduidade dos servidores habilitados integrantes de cada setor da Administração Pública, consubstanciado na representação gráfica, por cores, da quantidade de tempo desde o último acesso à plataforma, a qual será dividida por indicativos de que o acesso nunca ocorreu, bem como de que não o fez há mais de 45 (quarenta e cinco) dias, duas semanas, uma semana, três dias ou dois dias. Para o indicador de assiduidade, possibilidade de acesso à informação da quantidade de acessos realizados pelo servidor habilitado, da data e hora da última ação realizada naquele setor, bem como da data e hora do cadastro. Para o indicador de assiduidade, possibilidade de visualização dos servidores que foram suspensos da plataforma em decorrência do transcurso de 90 (noventa dias) de inatividade. Possibilidade de acesso à quantidade de servidores habilitados integrantes de cada setor da Administração Pública e

detalhamento de dados específicos destes, tais como cargo, nível na plataforma, último acesso e data de cadastro. Possibilidade de exportação dos relatórios de indicadores em formato para formato CSV, bem como de geração de arquivo em em PDF. Possibilidade de escolha de quais tipos de documento serão considerados os indicadores.

Acesso a página específica com gráfico evolutivo dos setores organizados hierarquicamente, em formato de lista. Possibilidade de comparação da média de todos os setores com a de um setor em específico. Possibilidade de visualização de setores com demandas em aberto em determinado tipo de documento, viabilizando a identificação de gargalos em processos da Administração Pública. Progresso no Sistema de Treinamento de Usuários; Relatório de progresso dos servidores habilitados inscritos no EAD – Sistema de Treinamento de Usuários, consubstanciado na porcentagem da evolução, data e hora de conclusão, média final, bem como possibilidade de acesso ao certificado de conclusão individualizado. Quantitativo de documentos
Relatório quantitativo de documentos por setor da Administração Pública, através de escolha do tipo de documento, do período a ser considerado, do tipo de contagem – apenas documentos emitidos pelo setor ou todos os documentos em trâmite no setor -, do setor, bem como se devem ser exibidos os setores inativos ou não. Acessos diários; Possibilidade de geração de relatório de acessos diários, através da escolha do usuário, do tipo de período (dia, semana ou mês), o qual será disponibilizado em formato CSV. Geração assíncrona de relatório de informação dos acessos diários efetuados pelos servidores habilitados, viabilizando a navegação sem comprometimento da solicitação, bem como a notificação da sua finalização em local específico e visível na plataforma.
Possibilidade de acesso aos últimos 5 (cinco) relatórios de acessos diários gerados por até 7 (sete) dias após sua disponibilização; Estatística; Relatório de números precisos de utilização da plataforma, no qual são exibidas informações da data de início e a respectiva quantidade em dias e meses em que a plataforma está em operação na Administração Pública, bem como o número de:Total de usuários e por nível de acesso;Total de setores e por suas subdivisões (principais, subsetores e grupos de trabalho);Total de documentos e por suas subdivisões em gerados (documentos e despachos) e migrados/integrados;Anexos e seu tamanho total; Acessos.Informações sobre consumo de recursosPossibilidade de geração de relatório do consumo detalhado mensal com, no mínimo, informações de quantidade de servidores habilitados (cadastros e acessos), usuários externos (cadastros e acessos), documentos gerados (emissões, despachos e total), volume anexos (tamanho e média de tamanho) e assinaturas realizadas (emitidas, verificadas e login certificado).Possibilidade de acompanhamento e gerenciamento da economia estimada de recursos; Possibilidade de acompanhamento do número de impressões que seriam realizadas na tramitação física de documentos; Possibilidade de cálculo do gasto total que seria realizado com impressões de documentos físicos, baseado no preço da impressão por folha informado pela Administração Pública.Informações de auditoria; Possibilidade de geração, por servidores habilitados delegados, de relatórios de eventos ocorridos dentro da plataforma, viabilizando a auditoria das ações realizadas, aderente ao Requisito nº 7.4.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “tem que assegurar que as informações da trilha de auditoria estejam disponíveis para inspeção, a fim de que uma ocorrência específica possa ser identificada e todas as informações correspondentes sejam claras e compreensíveis”; Possibilidade de personalização do relatório de eventos através de escolha do período a ser abarcado, do tipo de evento ou todos, de setores ou todos, bem como de usuários ou todos; Disponibilização de relatório consolidado com a identificação de cada evento ocorrido na plataforma, através da informação de seu código específico, do número do acesso, do nome do usuário, da data, da hora e de sua descrição, bem como do detalhamento do sistema operacional, do tipo de dispositivo, do IP (Internet Protocol) e da versão do navegador utilizado; Disponibilização automática do relatório, viabilizando celeridade e segurança na análise dos dados vinculados aos eventos ocorridos na plataforma; Possibilidade de exportação de informações dos eventos no formato CSV;Gráficos de utilização;Possibilidade de geração de relatório de gráficos de manuseio da plataforma, consubstanciado na disponibilização de um painel de

informações (dashboard) a respeito da utilização dos módulos da plataforma, por meio de gráficos e tabelas demonstrativos de dados por assunto, por setor, por usuário e por situação.

Possibilidade de personalização do relatório de gráficos, através da escolha do módulo, do tipo de período (mês semana e dia) e da abrangência dos assuntos, dentre todos ou algum em específico
Na hipótese de haver relatório pronto com as mesmas características escolhidas, este poderá ser acessado imediatamente pelo servidor habilitado;Na hipótese de não haver relatório de gráficos pronto para as características escolhidas, haverá a possibilidade de solicitação de sua geração, que será realizada de forma assíncrona, viabilizando a navegação sem comprometimento da solicitação, bem como a notificação da sua finalização em local específico e visível na plataforma.
Relatório georreferenciado;Disponibilização do relatório georreferenciado nas modalidades de calor ou com pinos, consubstanciado na geolocalização dos documentos tramitados na plataforma, integralmente ou configuráveis por tipo de documento, situação, assunto, setor, bem como período entre anos; Possibilidade de interação direta no mapa, viabilizando melhor identificação da geolocalização das demandas da Administração Pública, vinculadas aos documentos em trâmite ou tramitados na plataforma; No relatório de mapa de pinos, há a exibição da geolocalização, da quantidade e do percentual de documentos que se encontram “em aberto”, nos períodos de até 20 dias após sua emissão, entre o 20º a 30º dia após sua emissão e de mais de 30 trinta dias após sua emissão; No relatório de mapa de pinos, há a exibição da geolocalização, da quantidade e do percentual de documentos que foram “resolvidos”, nos períodos de até 30 dias após sua emissão e de mais de 30 dias após sua emissão; No relatório de mapa de pinos, há a exibição da geolocalização, da quantidade e do percentual de documentos que encontram-se “em aberto” e “resolvidos”; Possibilidade de acesso, através de clique em cada pino, a informações como o assunto do documento, sua situação, o endereço da demanda, bem como é viabilizado o acesso à íntegra do documento, a depender do nível de acesso do servidor habilitado.

4.8. Serviços oferecidos

4.8.1. Implantação: Tem como objetivo colher os requisitos necessários, analisar os processos internos, adequá-los da melhor forma à plataforma e capacitar os servidores sobre documentos eletrônicos.

4.8.2. Condições gerais: Confidencialidade: Ausência de utilização das informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio ou de terceiros, exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro.Ausência de repasse do conhecimento adquirido a partir das informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações por seu intermédio e obrigando-se a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações.Responsabilidade da CONTRATADA pela manutenção e guarda segura de todos os dados gerados ou anexados durante a vigência do contrato.
Armazenamento redundante dos dados da Administração Pública, de modo que hajam duas ou mais cópias dos mesmos dados em servidores localizados em, no mínimo, três locais físicos distintos e autônomos, assegurando integridade e segurança às informações.
Possibilidade de consulta às informações das últimas cópias de dados realizadas automaticamente pela plataforma, viabilizando à Administração Pública o acesso às propriedades técnicas inerentes ao armazenamento dos seus dados.
Possibilidade de acesso à informação da quantidade aproximada de arquivos vinculados à Administração Pública na plataforma, até o mês anterior à consulta.
Possibilidade de acesso à informação do tamanho aproximado dos arquivos vinculados à Administração Pública na plataforma, até o mês anterior à consulta.
Em caso de rescisão ou término do contrato, disponibilização de um acesso por tempo determinado para a CONTRATANTE realizar a cópia dos arquivos dos servidores da CONTRATADA. Estes arquivos

consistem nos dados gerados na plataforma em formato CSV, bem como seus anexos no formato original.

Os arquivos disponibilizados para cópia da CONTRATANTE ficarão disponíveis por 30 dias corridos, período após o qual todos os dados da CONTRATANTE serão excluídos dos servidores da CONTRATADA.O código fonte do sistema informatizado é de exclusiva propriedade da CONTRATADA e não será disponibilizado em nenhum momento para a CONTRATANTE.Adequação do tratamento de dados pessoais nos termos da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), observando, dentre outros, os seguintes fundamentos previstos nesta legislação: o respeito à privacidade e à autodeterminação informativa; a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião; a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem; o desenvolvimento econômico, tecnológico e a inovação; a livre iniciativa, a livre concorrência, a defesa do consumidor, os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.

4.8.3. Suporte: Suporte de atendimento simplificado, personalizado e humanizado aos usuários, cidadãos e servidores habilitados da Administração Pública, através de ferramenta intuitiva de atendimento via chat, acessível na própria plataforma, e e-mail;Possibilidade de visualização dos atendentes do suporte que estão disponíveis para atendimento. Possibilidade de escolha do assunto a ser abordado no atendimento, viabilizando o recebimento automático de artigo da central de ajuda da plataforma a respeito do tema e, consequentemente, eventual autoatendimento pelo usuário. Enquanto estiver aberto, há a possibilidade de inclusão de outro usuário no mesmo atendimento, viabilizando que mais de uma pessoa tenha acesso e interaja com o suporte a respeito de determinada demanda. Possibilidade de acompanhamento do atendimento por mais de um atendente de suporte, viabilizando eventual trabalho colaborativo. Possibilidade de escalação do atendimento para níveis cada vez mais especializados de suporte, conforme a necessidade da demanda, através dos quais poderá haver a resolução imediata, a análise e simulação da demanda, bem como a criação de chamado para o setor de tecnologia. Possibilidade de acesso a atendimento já iniciado e pendente de resolução, através de número de registro de chamado. Recebimento de e-mail pelo usuário ao final do atendimento, no qual este poderá manifestar sua concordância ou discordância quanto à solução apresentada e avaliar ou reabrir o atendimento, respectivamente. Possibilidade de avaliação do atendimento em uma escala de 0 (zero) a 10 (dez), bem como de inclusão de comentário. No e-mail de resumo da finalização do atendimento, há a disponibilização de informações a respeito do atendente, da data e da hora do início e fim do atendimento. Possibilidade de acesso ao histórico de todos os atendimentos recebidos pelo suporte, divididos por status, através tanto do e-mail, no qual são enviados os históricos de todos os atendimentos, quanto da plataforma. Suporte de segunda a sexta das 7h às 19h. SLA (Acordo de nível de serviço) para atendimento via ferramenta online de suporte: Até 30 minutos - tempo para primeira resposta; Até 8 horas - retorno sobre problema constatado;
Até 48 horas - retorno sobre prazo de resolução/adaptação de problema constatado;

4.8.4. Cessão de uso da plataforma
O início da cessão de uso da plataforma é imediato após a homologação do cronograma de implantação pelo CONTRATANTE, bem como são disponibilizadas todas as funções ao administrador do contrato em até 2 (dois) dias úteis após a homologação.A locação mensal da plataforma inclui os serviços de implantação remota, treinamento nos primeiros 30 (trinta) dias e suporte técnico durante toda a vigência do contrato.

4.8.5. Plano de classificação de documentos
Funcionalidade que viabiliza a implementação do Plano de Classificação de Documentos, permitindo à Administração Pública a organização e categorização sistemática de documentos, de acordo com suas funções, atividades ou temas, por meio de um sistema hierárquico que facilita a gestão

documental;Possibilidade de criação do Plano de Classificação de Documentos funcional com quatro níveis hierárquicos, viabilizando a atribuição da classificação aos documentos, em aderência às boas práticas adotadas na gestão de documentos públicos nato-digitais;
Possibilidade de configuração e edição do plano de classificação, através da inserção de código numérico único e descrição para cada classificação cadastrada, em qualquer nível hierárquico;
Possibilidade de suspensão de um código de classificação de documentos, o qual será mantido nos documentos aos quais tiver sido previamente vinculado; Possibilidade de importação do plano de classificação completo à plataforma, contendo o código completo e a descrição da classificação, com controle de consistência de dados, evitando erros de importação; Possibilidade de configuração de classificação pré-definida para assuntos e ou módulos, viabilizando que documentos deles gerados recebam uma classificação automática, a qual poderá ser oportunamente alterada, viabilizando a padronização no registro de documentos; Possibilidade de priorização da classificação automática do assunto, em detrimento da do módulo, quando o documento tiver ambos configurados; Possibilidade de reclassificação do documento, através da seleção da outra classificação em tela, bem da inclusão de referência ao usuário responsável e às classificações objeto da alteração na linha do tempo; Possibilidade de busca avançada de documentos pelas classificações a eles atribuídas, viabilizando a recuperação de informações e melhorando a eficiência operacional; Possibilidade de realização de rotina de classificação automática e retroativa dos documentos protocolizados antes da implementação do plano de classificação na Administração Pública e que ainda não foram classificados, através da configuração de classificações para assuntos e módulos.

4.8.6. Formulários: Funcionalidade que possibilita a criação, edição e visualização de formulários personalizados, viabilizando à Administração Pública a autonomia da construção de campos configuráveis, intuitivos e adaptáveis às suas necessidades específicas; Possibilidade de configuração de formulários em tela para cada assunto configurado nos módulos da plataforma, viabilizando à Administração Pública o aumento da retenção de informações vinculadas aos seus procedimentos; Possibilidade de atribuição de nome para cada campo de formulário adicionado ao assunto; Possibilidade de inclusão de informações de ajuda a respeito do preenchimento dos campos de formulários na plataforma, nos formatos de texto e imagem, viabilizando maior usabilidade à navegação pelos usuários; Possibilidade de definição da existência de obrigatoriedade de preenchimento de cada campo de formulário adicionado ao assunto; Possibilidade de disponibilização de cada campo de formulário com bloqueio para edição; Possibilidade de disponibilização de cada campo de formulário para edição, mesmo após a protocolização do documento; Possibilidade de configuração do campo de formulário para que seja exibido para os usuários interno e/ou externo da Administração Pública;
Possibilidade de configuração do tamanho do campo de formulário, viabilizando a definição espaço que ocupará em tela;

4.8.7. Campos de formulários de uso geral: Possibilidade de configuração de título, viabilizando a sua formatação em negrito, itálico e/ou sublinhado, bem como a definição de tamanhos para a estruturação e hierarquização dos formulários; Possibilidade de configuração da formatação de parágrafo, viabilizando a montagem do texto em negrito, itálico e/ou sublinhado, bem como a escolha do seu alinhamento, listagem e tamanho em tela, permitindo a inserção de orientações de preenchimento pela Administração Pública; Possibilidade de configuração do formato de texto em linha única para a inserção das informações a serem obtidas através dos campos de formulários cadastrados, viabilizando a escolha do mínimo e do máximo de caracteres para o preenchimento, bem como a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder); Possibilidade de configuração do formato de caixa de texto para a inserção das informações a serem obtidas através dos campos de formulários cadastrados, viabilizando a escolha do mínimo e do máximo de caracteres para o preenchimento, bem como a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder); Possibilidade de configuração do formato em seleção única para a inserção

das informações a serem obtidas através campo de formulário cadastrado; Possibilidade de configuração do formato de botão de opção (radio button) para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado; Possibilidade de configuração do formato de caixa de seleção (checkbox) para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado;
Possibilidade de configuração do formato de número inteiro para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado, viabilizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);Possibilidade de configuração do formato de número decimal para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado, viabilizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);Possibilidade de configuração de campo condicional para cada campo de formulário cadastrado nos formatos de seleção única, botão único e caixa de seleção, viabilizando o preenchimento de campo de formulário secundário após seleção de determinado campo;Possibilidade de configuração de campos condicionais, definindo quais serão exibidos, obrigatórios ou ocultados de acordo com a vinculação dos operadores lógicos “igual a”, “maior que” e “menor que” a determinado campo previamente preenchido;Possibilidade de visualização dos formulários cadastrados em determinado assunto, viabilizando que este todos os campos previamente configurados sejam visualizados da forma como seria exibida durante o preenchimento do documento;Campos de formulários de uso específicoPossibilidade de configuração de campo de formulário com funcionalidade de preenchimento automático de dados de localização por meio da inserção do número do Código de Endereçamento Postal (CEP), desde que vinculado a outros campos personalizados de localização cadastrados na plataforma, bem como oportunizando inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);Possibilidade de configuração de campo de formulário com funcionalidade de validação automática da existência de Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), viabilizando a verificação da integridade aos dados inseridos, bem como oportunizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);Possibilidade de configuração de campo de formulário com funcionalidade de validação automática da existência de Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), viabilizando a verificação da integridade aos dados inseridos, bem como oportunizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);Possibilidade de configuração de formulário no formato de data (dd/mm/aaaa), viabilizando a funcionalidade de preenchimento automático da data atual, bem como a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder) e exibição de calendário para navegação e escolha de data específica.

4.8.8. Módulo de Agenda

Este módulo deverá permitir a gestão inteligente de atendimentos por meio de agendamentos online, oferecendo ao cidadão autonomia para escolher horários e serviços de maneira prática, e ao poder público melhor previsibilidade de demanda.Possibilitar a visualização das datas e horários disponível para cada tipo de atendimento, nos próximos 15 dias.Possibilitar que o próprio cidadão realizar agendamento e cancelamento de agendamento.Possibilitar listar agendamentos, vinculado a lista de serviços do manual de serviços e atualizável automaticamente.Possibilitar realizar agendamentos para atendimento de todas as áreas e serviços, disponibilizados na central de atendimento.Possibilitar que as áreas realizarem a disponibilização de horários disponíveis para cada serviço.Possibilitar determinar profissionais e serviços de acordo disponibilidade dos recursos e horários. Possibilitar múltiplos agendamentos do cidadão, com as seguintes opções: Data e hora possíveis para o atendimento; Escolha do serviço a ser atendido; Unidade a ser realizado atendimento.Visualização do tempo previsto de atendimento. Possibilitar ao munícipe visualizar histórico com status de agendamentos anteriores.Possibilitar que servidor realizasse o cancelamento de senha espontânea.Possibilitar que servidor fizesse o cancelamento de agendamento.Possibilitar que servidor informe em qual mesa esta realizando atendimento.Possibilitar que servidor indicasse o momento em que foi iniciado e finalizado o atendimento ou se houve ausência do munícipe para atendimento.Possibilitar que servidor

registrasse como foi realizado o atendimento.Possibilitar que servidor fizesse agendamento de recursos.Possibilitar que servidor fizesse consulta de histórico de senha gerada no dia e em datas anteriores com seu status.Possibilitar que servidor fizesse impressão da senha para munícipe.
Possibilitar que munícipe fizesse a impressão de protocolo com dados de seu agendamento.
Possibilitar à abertura de múltiplas vagas de agendamento por horário com até 4 variação de períodos de atendimentos por dia.Possibilitar especificar o intervalo de tempo de atendimento entre os horários.Possibilitar configurar quantidade de vagas, intervalo de atendimento e quantidade de atendente por dia da semana em dias específicos ou intervalo de datas.Possibilitar abertura de agenda para grupo de atendimento ou para servidor específico.Cumprir o prazo de entrega estabelecido, sob pena de aplicação de sanções administrativas em caso de atraso injustificado.

5 – ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

A estimativa do porte da solução, da quantidade de usuários e dos acessos necessários foi definida com base na demanda operacional da Central de Atendimento ao Cidadão – Facilita GCR, considerando o volume de atendimentos realizados, no 1º semestre de 2026 o qual registrou 9.763 atendimentos, a quantidade de serviços públicos disponibilizados na Carta de Serviços, o número de secretarias e unidades administrativas envolvidas, a estimativa de usuários internos e externos da plataforma, bem como a necessidade de crescimento e expansão dos serviços digitais durante a vigência da contratação. O dimensionamento adotado busca assegurar capacidade operacional suficiente para atender às demandas atuais e futuras da Administração Municipal, garantindo a continuidade, a eficiência e a qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

6 – LEVANTAMENTO DE MERCADO

Sabe-se que atualmente existem as seguintes opções de software:

• Software Público

A Contratação de um software público traz para a Administração Municipal toda a responsabilidade do desenvolvimento de um produto e suas evoluções. O Município teria que investir em seu quadro de pessoal para realizar as customizações e prestação de suporte técnico aos usuários, e obviamente, encontraria dificuldades em contratar mão de obra especializada para manter uma solução livre.
O desenvolvimento de uma solução, além da alta complexidade para tal, envolve um custo alto e que dada sua necessidade de investimento contínuo para atendimento de novas demandas, necessitará de um investimento financeiro contínuo também.
O software público disponível, além de defasado, não atende às necessidades desta Administração, uma vez que o Município não possui a infraestrutura necessária para o desenvolvimento de um produto, necessitando-se de uma ampla equipe de T.I. para adequar o sistema a realidade municipal.

• Software Desktop

O software *desktop*, em termos práticos, é um programa de computador instalado diretamente na máquina do usuário e não em um navegador da *web*, portanto, inexiste possibilidade de acesso da ferramenta em qualquer localidade.
Esse software vem sendo comumente substituído por soluções em nuvem, devido a sua obsolescência no mercado de soluções para Gestão Pública.
Neste modelo de contratação a Administração é responsável por toda a infraestrutura, necessitando de um Servidor de Base de Dados onde os computadores estão alocados.
Os custos suportados pela Administração na contratação desta solução são altos, pois além de suportar os valores correspondentes ao licenciamento do software, o Município também suporta todos os custos inerentes à manutenção da infraestrutura, além do fato de sua descontinuidade, ante o avanço da tecnologia e seu desuso.

• **Software em Nuvem – modelo SaaS (Software as a Service)**

A computação em nuvem já é uma realidade presente em todos os ramos da sociedade, inclusive está presente nas mais diversas esferas do Poder Público.

O Tribunal de Contas da União, através do Acórdão 1739/2015 – Plenário, de Relatoria do Ministro Benjamin Zymler, em Relatório de Levantamento, expõe conclusivamente os benefícios identificados com a adoção de computação em nuvem.

> *" (…)*
> *275. Foram identificados diversos benefícios do uso de computação em nuvem (seção 2.5), como:* ***redução de custos de infraestrutura e serviços TI devido a ganhos de escala; otimização da produtividade da equipe de TI, melhorando o suporte de operações de missão crítica; maior disponibilidade dos serviços de TI e consequente melhor produtividade do usuário final; resistência a ataques contra a disponibilidade dos serviços; redução do tempo para implementação de novos serviços e ciclo mais rápido de inovação.***
> *276. No âmbito da Administração Pública Federal (APF), foram levantados, ainda, benefícios adicionais da adoção de computação em nuvem (seção 2.5.1), como:* ***maior agilidade na entrega e na atualização tecnológica de serviços públicos; atendimento de demanda sazonal de serviços públicos pela Internet sem necessidade de alocar grande quantidade de recursos de TI fixos, que ficam subutilizados em momentos de pouco uso; ampliação do acesso e do uso de informações governamentais; e suporte mais ágil a iniciativas de Big Data e Dados Abertos.***
> *(...)"*

Uma solução em nuvem é capaz de atender as necessidades da Administração Municipal de forma ampla. No modelo *SaaS (Software as a Service)*, traduzindo do inglês, *Software* como Serviço, o Contratante disponibilizará aplicações que poderão ser acessadas por dispositivos móveis. A Administração não possui responsabilidade pelo controle da infraestrutura da nuvem associada ao serviço, disponibiliza-se um pacote incluindo rede, servidores, sistemas operacionais e armazenamento.
Diversas são as Entidades Municipais do Estado de Santa Catarina que vem adotando o modelo *SaaS (Software as a Service)* na busca da automatização de suas rotinas – a exemplo de diversos Órgãos Estaduais e Federais que estão migrando suas soluções para uma plataforma em nuvem.
Considerando as necessidades desta Administração Municipal em realização a contratação de empresa para fornecimento de licença de uso de aplicativos, que atenda os quantitativos, com usuários ilimitados, e os serviços técnicos correlatos, buscou-se o aproveitamento da experiência de outros Municípios. Portanto, leva-se em conta as especificações usuais do mercado, extraídos de Editais, Termos de Referência e seus Anexos.
São exemplos de Municípios que avançaram para uma plataforma em nuvem adotando o modelo *SaaS*, os Municípios de: Santo Amaro da Imperatriz, Biguaçu dentre outros.

7 - ESTIMATIVA DO PREÇO DA CONTRATAÇÃO

A pesquisa de preços consta no Anexo I - Formulário de Pesquisa de Preços.
A busca por orçamentos, bem como de similaridade entre os itens propostos e os já existentes nos sítios de pesquisa, foram realizadas mediante consulta a contratações similares de outros entes públicos e foram realizadas mediante com

sulta ao Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), assegurando assim a conformidade com os princípios de publicidade e transparência que regem as contratações públicas. Há no mercado outras desenvolvedoras de sistema aptas a fornecer estas soluções conforme requisitos apresentados no estudo. Essas plataformas são reconhecidas por sua abrangência e confiabilidade, oferecendo um panorama fidedigno das opções disponíveis no mercado e facilitando o acesso a informações essenciais para uma contratação informada e eficiente.
Os comprovantes da pesquisa de preços são parte integrante deste TR.
Vislumbra-se que tal valor é compatível com o praticado pelo mercado correspondente.

O preço estimado para a referida contratação é: R$330.960,00 (trezentos e trinta mil, novecentos e sessenta reais)

O preço estimado é o resultado aferido através da Pesquisa de Preços que seguirá em anexo.

8 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Os serviços de consultoria compreenderão as seguintes frentes de atuação:

Gestão da Carta de Serviços ao Cidadão

A consultoria prestará suporte técnico na gestão, atualização e aprimoramento contínuo da **Carta de Serviços ao Cidadão**, garantindo que as informações disponibilizadas estejam claras, padronizadas e alinhadas com a realidade operacional das secretarias municipais.

As atividades incluem:

- Levantamento e revisão periódica dos serviços prestados pela administração municipal;
- Atualização das informações constantes na Carta de Serviços, incluindo:
  - descrição dos serviços;
  - requisitos e documentos necessários;
  - prazos de atendimento;
  - formas de solicitação;
  - canais de atendimento;
- Padronização das informações de serviços entre as secretarias;
- Identificação de serviços que podem ser digitalizados ou simplificados;
- Apoio às secretarias na revisão e validação das informações dos serviços;
- Garantia de alinhamento da Carta de Serviços com as exigências da **Lei nº 13.460/2017**;
- Apoio na organização das informações para publicação nos canais oficiais do município.

Acompanhamento e Melhoria dos Serviços e Processos

A consultoria realizará acompanhamento técnico permanente da operação da Central de Atendimento ao Cidadão, com foco na melhoria dos serviços prestados e na otimização dos processos administrativos relacionados às demandas da população.
As atividades incluem:

- Monitoramento da operação da Central de Atendimento;
- Análise dos fluxos de atendimento e tramitação das demandas;
- Identificação de gargalos, retrabalhos ou etapas desnecessárias nos processos;
- Proposição de melhorias e simplificação de fluxos administrativos;
- Apoio na padronização de procedimentos entre os setores envolvidos;
- Revisão periódica dos processos de atendimento e encaminhamento de solicitações;

- Apoio técnico na estruturação de novos serviços dentro da central;
- Acompanhamento da implantação de melhorias nos fluxos de atendimento;
- Apoio na definição de indicadores de desempenho dos serviços;
- Elaboração de relatórios periódicos de acompanhamento e evolução dos serviços.

Capacitação e Acompanhamento da Equipe de Atendentes

A consultoria prestará apoio contínuo na capacitação e desenvolvimento da equipe responsável pelo atendimento ao cidadão, com foco na consolidação do modelo de **atendimento multitarefa e resolutivo**.

As atividades incluem:

- Realização de treinamentos periódicos para a equipe de atendimento;
- Orientação quanto às boas práticas de atendimento ao cidadão;
- Capacitação sobre os serviços disponibilizados pela administração municipal;
- Apoio na padronização das rotinas de atendimento;
- Acompanhamento do desempenho da equipe de atendentes;
- Orientação para melhoria da qualidade do atendimento prestado;
- Apoio na resolução de dúvidas operacionais da equipe;
- Atualização da equipe sempre que houver alteração nos serviços ou processos;
- Apoio na construção de materiais de apoio e manuais de atendimento.

Metodologia de Trabalho

A execução dos serviços ocorrerá por meio de:

- reuniões periódicas de acompanhamento com a equipe da Central de Atendimento;
- análise contínua dos serviços e processos administrativos;
- apoio técnico às secretarias municipais;
- realização de treinamentos e orientações operacionais;
- elaboração de relatórios de acompanhamento e recomendações de melhoria.

O trabalho será desenvolvido em parceria com as equipes do município, visando promover **transferência de conhecimento e fortalecimento da capacidade institucional da administração municipal.**

Resultados Esperados

Com a execução dos serviços de consultoria, espera-se alcançar os seguintes resultados:

- melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão;
- padronização e atualização contínua da Carta de Serviços;
- simplificação e otimização dos processos administrativos;
- fortalecimento do modelo de atendimento multitarefa;
- maior eficiência na gestão das demandas da população;
- melhoria da comunicação entre a central de atendimento e as secretarias municipais;
- aumento da transparência e da qualidade das informações disponibilizadas ao cidadão.

9 – JUSTIFICATIVA PARA O NÃO PARCELAMENTO

No presente caso, o objeto da contratação apresenta natureza indivisível, considerando as características técnicas e operacionais da solução a ser disponibilizada. Trata-se de uma plataforma tecnológica integrada, concebida para atuar de forma unificada na gestão da Central de Atendimento ao Cidadão – Facilita GCR, contemplando funcionalidades interdependentes de atendimento, gestão da Carta de Serviços, acompanhamento de processos administrativos, controle de fluxos, monitoramento de indicadores, geração de relatórios, capacitação e suporte contínuo aos usuários.

A divisão do objeto em itens ou contratação de diferentes fornecedores poderia comprometer a integração entre os módulos, ocasionar incompatibilidades técnicas, dificultar a padronização dos procedimentos administrativos, prejudicar a rastreabilidade das informações e reduzir a eficiência operacional esperada pela Administração.

Além disso, a implantação, parametrização, manutenção, atualização tecnológica, suporte técnico e acompanhamento da melhoria contínua dependem de uma gestão centralizada da solução, garantindo a uniformidade dos fluxos de trabalho, a segurança das informações, a continuidade dos serviços e a adequada evolução da plataforma durante a vigência contratual.

Dessa forma, a contratação de uma única empresa especializada mostra-se tecnicamente mais adequada e economicamente vantajosa para a Administração Pública, assegurando a integração plena da solução, a responsabilização única pela execução contratual e o alcance dos resultados pretendidos com a modernização da Central de Atendimento ao Cidadão.

10 - DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

Com a execução dos serviços de consultoria, espera-se alcançar os seguintes resultados:

1. melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão;
2. padronização e atualização contínua da Carta de Serviços;
3. simplificação e otimização dos processos administrativos;
4. fortalecimento do modelo de atendimento multitarefa;
5. maior eficiência na gestão das demandas da população;
6. melhoria da comunicação entre a central de atendimento e as secretarias municipais;
7. aumento da transparência e da qualidade das informações disponibilizadas ao cidadão.

11 – PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO

Não há providencias prévias ao contrato a serem tomadas.

12 – CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES

Não há contratações correlatas que venham a interferir ou merecem maiores cuidados no planejamento da futura contratação.

13 – IMPACTOS AMBIENTAIS

Dada a natureza do serviço que se pretende adquirir, levando em consideração que o Plano deve obedecer aos parâmetros de qualidade, observa-se que os impactos ambientais serão irrelevantes. No entanto, o requisito mínimo a contratada deverá realizar o descarte adequado dos resíduos decorrentes dessa contratação**.**

14 – VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Diante da necessidade e com base nos elementos anteriores expostos nesse estudo, considera-se viável a futura contratação.

15 – APROVAÇÃO E DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE

Aprovo este Estudo Técnico Preliminar e atesto sua conformidade às disposições legais.

ADRIANO AELZIO SAGAS:05512029983
Assinado de forma digital por ADRIANO AELZIO SAGAS:05512029983
Dados: 2026.09.04 15:37:57 -03'00'

NOME: ADRIANO AÉLZIO SAGÁS
CPF: 055.120.299-83
CARGO: SECRETARIO DA RECEIT

16 – ASSINATURA DO(S) RESPONSÁVEL(IS) PELA ELABORAÇÃO DESTE ESTUDO

ADRIANO AELZIO SAGAS:05512029983
Assinado de forma digital por ADRIANO AELZIO SAGAS:05512029983
Dados: 2026.09.04 15:38:13 -03'00'

NOME: ADRIANO AÉLZIO SAGÁS
CPF: 055.120.299-83
CARGO: SECRETARIO DA RECEITA

17 – DATA DA CONCLUSÃO DESTE ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Datado em setembro de 2026.