



Enviado em:

03435 Proposta 1Doc - Prefeitura de Ivoti/RS

De:

Mariane Provenzano

1Doc Tecnologia

S/A

Para:

Denise

Prefeitura de

Ivoti

A/C Prefeitura de Ivoti

desenvolvimento@ivoti.rs.gov.br

30 de Outubro de 2023

Validade: 20 dias

A 1Doc Tecnologia através deste, apresenta sua Proposta Comercial, para sua análise e apreciação, conforme descritivo técnico abaixo.

Módulos base selecionados

- **Memorando:**

Tenha total controle da comunicação interna oficial por meio do envio de Memorandos padronizados entre setores.

- **Ofício Eletrônico:**

Envio de Ofícios Eletrônicos de forma oficial, sem impressão e sem custos de remessa e postagem.

- **Circular:**

Envie circulares informativas para toda ou parte da organização com um clique.

- **Protocolo Eletrônico do Cidadão:**

A solução possibilita a realização da manutenção e consulta de protocolos gerados através de solicitações diversas efetuadas pela comunidade e faz com que as pesquisas sejam mais rápidas e objetivas.

- **Ouvidoria Digital:**

Módulo para Ouvidoria Digital transparente e geo-referenciada, com emissão de gráficos, quantitativo, indicadores e envio automático de e-mails, em conformidade com a Lei 13.460/17.

- **Pedido de e-SIC:**

Módulo para cadastro, recebimento de pedidos de LAI e e-SIC. Com página de transparência pública seguindo a legislação.

- **Processo Administrativo:**

Módulo que serve como uma pasta processual, onde diversos documentos, de diferentes módulos, podem ser anexados, mencionados e tramitados sob o mesmo número.

- **Aplicativo móvel para Atendimento:**

Aplicativo nativo mobile Atendimento para iOS e Android - recebimento de demandas da população.

- **Ato Oficial:**

Crie, gerencie e publique Atos Oficiais da Administração Pública direto na plataforma.

- **Chamado técnico:**

Solução para controle de emissão e resolução de chamados técnicos.

- **Parecer:**

Módulo para emissão de pareceres em relação à documentos e processos internos

- **Intimação Eletrônica:**

Crie e envie intimações eletrônicas oficiais sem a necessidade de impressão, assinatura, carimbo e postagem. Tenha o retorno de quando o destinatário a recebeu e leu.

- **Processo Seletivo Simplificado:**
Gerencie inscrições e candidaturas para eventos, processos seletivos, entrevistas de emprego. Mantenha todos os registros em um único sistema e configure avisos automáticos por e-mail e SMS.
- **Ofício Circular:**
Envie ofícios circulares a contatos externos à Administração Pública.
- **Processo Judicial:**
Registro e tramitação de Processos Judiciais recebidos pela organização.
- **Proposição Legislativa:**
Receba da Câmara Municipal as indicações, requerimentos e proposições separados por tipos, autores e com prazos estabelecidos.
- **Requerimento de Trânsito:**
Praticidade na solicitação de recurso das autuações, indicação de condutor e tratativas de prescrição.
- **Carta de Serviços:**
Disponibiliza uma Carta de Serviços pública contendo todos os serviços oferecidos pela organização, com suporte a descrição através de editor de texto avançado e configuração de setor responsável pelo serviço.
- **Gestão avançada de processos (workflow):**
Controle seus processos por meio de etapas e responsabilidades bem definidas. Crie o processo e tenha certeza de que todos os estágios necessários serão cumpridos.
- **Assinatura eletrônica em lote:**
Possibilidade de assinatura eletrônica de vários documentos de uma vez, este processo substitui a coleta de assinaturas físicas em papel.

Módulos especialistas selecionados

- **Aprovação de Projetos de Construção e Parcelamento de Solo:**
Módulo de Aprovação de Projetos de Construção, Parcelamento do Solo.
- **Licenciamento Ambiental Digital:**
Módulo para Aprovação de requerimentos de Licenciamento Ambiental totalmente digital.
- **Fiscalização de Obras e Posturas:**
Módulo para emissão de fiscalizações, gerência e controle referente Obras e Posturas .

1. Descrição da solução

Sistema SaaS integrado de gestão documental, protocolo externo e possibilidade de assinatura eletrônica através de certificado digital ICP-Brasil.

2. Objetivos

- 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.

3. Características técnicas

- 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.
- Impossibilidade de exclusão de documentos, viabilizando a rastreabilidade e a integridade das informações, bem como a realização de controle e auditoria dos documentos, em razão da manutenção do histórico de movimentações da plataforma, em aderência à Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e respeito aos princípios da Publicidade e Transparência.
- 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. Visão Geral

1. Acesso à plataforma

1. 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 2.6.3 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;

2. 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;

2. 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 rastreamento 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;

3. 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. Sistema de notificação multicanais

- 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.

5. 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;

6. 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;

7. 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”;

8. 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”;

9. 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 hyperlink 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;

10. **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 personalidade 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;
 - 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 nº 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 nº 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 §1º, da Lei nº 14.063/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, cumulada com a Medida Provisória nº 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 nº 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) despacho(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;

11. **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;

12. **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;

13. 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;

14. 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;

15. **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;

16. **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 configuração da Central de Atendimento para exibição da Carta de Serviços, na qual poderão ser cadastrados e acessados todos os serviços prestados pela Administração Pública, por categorias, perfis, órgãos responsáveis e ordem alfabética, viabilizando o atingimento ágil e amigável dos direitos básicos do usuário, aderente ao Art. 6º da Lei nº 13.460/2017;
- 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 tramitam 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 de 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;

17. **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.

5. Módulos disponíveis

1. 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 oportunidade 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.

2. 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 (caso disponível);
- 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.

3. 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. 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.

5. Ouvidoria Digital

- Módulo desenvolvido para atendimento à Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;
- Ouvidoria é um canal cuja finalidade é a apresentação de sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, sua função é intermediar a relações entre o cidadão e a Administração Pública, enquanto conjunto de órgãos e pessoas jurídicas aos quais a lei atribui o exercício da função administrativa do Estado nos âmbitos federal, estadual e municipal;
- A ouvidoria digital viabiliza o recebimento das manifestações dos cidadãos, bem como a análise, a orientação, o encaminhamento às áreas responsáveis pelo tratamento ou pela apuração, a resposta ao manifestante e a conclusão da demanda;
- 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 identificação da manifestação do usuário externo (manifestante) por finalidade, conforme a seguir: “Denúncia” viabiliza comunicação da ocorrência de ato ilícito e da prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa de apuração por órgãos da Administração Pública, a exemplo da denúncia de ausência de conclusão de obra objeto de convênio cujos repasses foram efetuados; “Elogio” viabiliza a demonstração de reconhecimento ou satisfação quanto a prestação de um serviço público ou a atendimento recebido, a exemplo de registro de elogio ao atendimento realizado por servidora pública da biblioteca de um órgão; “Reclamação” viabiliza a demonstração de insatisfação quanto a determinado serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e/ou na fiscalização deste, a exemplo da reclamação quanto à tentativa mal sucedida de protocolização de pedido em determinada Secretaria de governo; “Solicitação” viabiliza o pedido de adoção de providências pelos órgãos e entidades vinculados à Administração Pública, a exemplo de comunicação da falta de um medicamento e requerimento de diligências para a solução do problema; e “Sugestão” viabiliza o registro de ideia ou proposta de melhoria na prestação de serviços públicos por órgãos e entidades vinculados à Administração Pública, a exemplo e sugestão de disponibilização de serviço de fotocópia próximo ao balcão de atendimento de um órgão público;
- Possibilidade de indicação do método de entrada do atendimento pelo servidor habilitado (atendente), quais sejam telefone, correspondência, e-mail, rede social, atendimento social ou site;
- Possibilidade de inclusão de geolocalização da demanda na tela da manifestação, com vistas a exibir 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 data de abertura, nome do requerente e/ou 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 correção 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;
- O setor destinatário da manifestação tem acesso integral ao seu conteúdo e movimentações, podendo encaminhá-la para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário externo (manifestante);
- 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;
- 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;
- 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 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).

6. 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.

7. **Processo Administrativo**

- 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 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 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.

8. **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, através do menu “Sobre”.

9. Ato Oficial

- Módulo utilizado para tramitação e coleta de assinaturas digitais de atos oficiais da Administração Pública, tais como empenhos, portarias, decretos, leis, contratos, dentre outros;
- Possibilidade de adicionar respostas e encaminhar o documento para outros setores da Administração Pública;
- Possibilidade de cadastro de assuntos específicos para a classificação dos documentos e configuração do roteamento automático, viabilizando a distribuição do documento para setores pré-definidos;
- Possibilidade de configuração que permita que determinados setores e/ou perfil de usuários possam enviar documentos;
- Numeração automática do documento, com possibilidade de configuração de numeração única dentro de cada setor ou permitindo numeração manual;
- Possibilidade de configuração que permita que usuários externos consultem e co-assinem documentos;
- Geração de QR-Code para cada documento criado;
- Possibilidade de utilização de certificado digital ICP-Brasil, para que os servidores habilitados assinem arquivos em formato PDF anexados;
- Possibilidade de co-assinatura, pelos demais usuários com acesso ao documento, dos anexos em formato PDF, utilizando certificado digital ICP-Brasil.

10. 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.

11. **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.

12. **Intimação Eletrônica**

- Ferramenta de envio de intimações eletrônicas, com rastreamento de e-mails, viabilizando à Administração Pública a comunicação oficial, eletrônica e direta com os usuários externos para ciência, cumprimento de exigências e outras comunicações necessárias, sem necessidade de confecção, impressão ou carimbo em papel;
- Possibilidade de liberação de controle de geração de intimações a determinados setores e/ou usuários;
- Possibilidade de geração e envio de intimação para contatos previamente cadastrados, com endereço de e-mail válido;
- Na tela de geração e envio de intimação, necessário o preenchimento dos campos de destinatário (contato), assunto e corpo do texto;
- Possibilidade de rastreamento de intimações, desde que não haja bloqueio de imagens pelo servidor de e-mail do destinatário, viabilizando a indicação na plataforma de que o e-mail foi entregue;
- Indicação de leitura de e-mail no momento exato de sua abertura pelo destinatário, desde que não haja bloqueio de imagens pelo servidor de e-mail do destinatário;
- Relatórios e gráficos da quantidade de intimações enviadas, por período.

13. **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.

14. **Ofício Circular**

- Possibilidade de envio de comunicados através de ofício circular a ser enviado por e-mail, viabilizando que contatos externos recebam a informação;

15. **Processo Judicial**

- Possibilidade de classificação dos processos de acordo os segmentos do Poder Judiciário Brasileiro, quais sejam Justiça Estadual, Justiça Federal, Justiça do

- Trabalho, Justiça Eleitoral e Justiça Militar;
- Possibilidade de inserção de campos e seletores em cada segmento da estrutura judicial, com vistas à complementação das informações processuais: vara, tipo de ação, objeto, liminar, precatório e RPV;
 - Registro de todos os acessos à demanda e despachos, bem como há a disponibilização de listagem de quem acessou, quando e a qual setor está vinculado;
 - Possibilidade de inclusão de anexos nos documentos, admitidos em formatos de imagens, PDF, planilha, etc;
 - Controle automático de numeração dos processos judiciais;
 - Atribuição automática de data a todos os cadastramentos, encaminhamentos e respostas dos processos judiciais;
 - Possibilidade de atribuição de múltiplos prazos a cada processo judicial;
 - Controle de prazos e atividades dos processos judiciais, com prazos de: 15 dias (verde), 7 dias (amarelo) e 2 dias (vermelho);
 - Campos para preenchimento de informações referentes ao processo, tais como tipo de processo, nome da parte autora, número da pasta e número do processo;
 - Possibilidade de seleção da situação em que se encontra o processo no momento do cadastro na plataforma, conforme as seguintes opções: inicial, em andamento e arquivado;
 - Os setores envolvidos nos processos judiciais têm possibilidade de acesso direto ao histórico ou a documento específico, bem como total liberdade para responder ou encaminhar;
 - Possibilidade de realização de busca avançada de processos judiciais por tipos de processo, nome da parte autora, número do processo e número da pasta;
 - Possibilidade de realização busca avançada por termos presentes em anexos enviados para a plataforma, que tenham sido processados por OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres);
 - Possibilidade de criação de outros tipos de processos - tais como Ação Direta de Inconstitucionalidade, Mandado de Segurança, Mandado de Injunção, dentre outros - e configuração dos respectivos formulários com entrada de texto ou seletores, que mostram as opções referentes a cada campo de informação adicional.

16. **Proposição Legislativa**

- Registro eletrônico de Requerimentos e Indicações de vereadores integrantes do Poder Legislativo Municipal;
- Possibilidade de controle de prazos de resposta;
- Possibilidade de consulta das proposições legislativas por tipo, vereador, situação dos prazos (vencidos e a vencer), intervalo de data e proposituras recebidas e respondidas;
- Possibilidade de geração de relatórios gerenciais das proposições legislativas por tipo, vereador, situação dos prazos (vencidos e a vencer), intervalo de data e proposituras recebidas e respondidas.

17. **Requerimento de Trânsito**

- Módulo que permite elaboração e tramitação de Requerimentos de Trânsito em geral no âmbito da Administração Pública;
- Possibilidade de requerimento de Defesa de Autuação;
- Possibilidade de requerimento e indicação de condutor infrator;
- Possibilidade de solicitação de cópia de processos de infração;
- Possibilidade de solicitação de declaração de prescrição de Auto de Infração;
- Possibilidade de solicitação de ressarcimento de multas;
- Possibilidade de apresentação de Recurso à Junta Administrativa de Recursos de infrações - JARI;
- Possibilidade de apresentação de Recurso ao Conselho Estadual de Trânsito - CETRAN;
- Possibilidade de customização de solicitações para pessoas física e jurídica;

- Possibilidade de descrição detalhada dos assuntos;
- Possibilidade de configuração de anexos obrigatórios por assunto;
- Possibilidade de decisão pelo deferimento ou pelo indeferimento de Recursos;
- Possibilidade de configuração de campos obrigatórios por assunto;
- Direcionamento automático de documentos por assunto;
- Possibilidade de acompanhamento do Requerimento de Trânsito pelo usuário externo (requerente), através de notificações enviadas para o e-mail cadastrado na plataforma, a cada atualização da demanda;
- Possibilidade de configuração de numeração por assunto ou numeração única para todo o módulo;
- Possibilidade de menção a documentos e usuários dentro do processo;
- Possibilidade de inclusão de prazos no processo;
- Possibilidade de assinatura eletrônica, interna e externa, e solicitação de assinaturas dos envolvidos;
- Disponibilidade interna e externa do módulo, através da Central de Atendimento.

18. **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 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;

19. **Aprovação de Projetos de Construção e Parcelamento de Solo**

- Análise de Projetos de construções unifamiliares, multifamiliares, institucionais, comércios, serviços e indústrias;

- Análise de Projetos de desmembramento, remembramento, retificação de áreas, loteamentos e condomínios;
- Análise de Licença Ambiental Prévia - LAP, Licença Ambiental de Instalação - LAI, Licença Ambiental de Operação - LAO, Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos - PGRS e Estudo de Impacto Ambiental - Relatório de Impacto Ambiental - EIA-RIMA;
- Possibilidade de anexação dos Alvarás/Licenças de Obra/Construção ao final do processo;
- Possibilidade de criação e edição de fluxos de trabalho e de processos (workflow);
- Possibilidade de configuração de campos personalizados, em formato de formulário, para o preenchimento de dados durante a criação de documentos na plataforma, viabilizando à Administração Pública a majoração na captura, a estruturação e a busca destas informações na plataforma;
- Possibilidade de configuração do formato pretendido para o fornecimento da informação através de campo personalizado;
- 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 e eficiência 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 utilizado em conjunto com outros campos personalizáveis de endereçamento, propiciando maior integridade, celeridade e efetividade à inserção de informações na plataforma;
- Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CPF, viabilizando integridade aos dados inseridos na plataforma;
- Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CNPJ, viabilizando integridade aos dados inseridos na plataforma;
- Possibilidade de inclusão dos códigos da Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) cujo desenvolvimento é permitido em determinada localização;
- 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 configuração de múltiplos campos personalizados destinados ao cálculo de parâmetros urbanísticos, tais como coeficiente de máximo de aproveitamento, taxa de ocupação máxima, taxa de ocupação da edificação máxima e taxa de permeabilização máxima;
- Possibilidade de análise e revisão de documentos e plantas de projeto em formato PDF, com anotações diretamente nos documentos;
- Possibilidade de aplicação de selo de aprovação em documentos e plantas de projeto;
- Ferramenta de aferição dimensional da distância real entre dois pontos a partir de sua seleção em documentos em formato PDF existentes na plataforma, especialmente da espécie planta de projeto;
- Ferramenta de aferição dimensional da área real de elipses, retângulos ou formas poligonais, a partir de sua seleção em documentos em formato PDF existentes na plataforma, especialmente da espécie planta de projeto;
- Possibilidade de configuração de escala numérica padrão, na ferramenta de medição, vinculada ao documento em PDF, viabilizando a definição da relação matemática entre as dimensões apresentadas no arquivo e o objetos reais nele representados;
- Possibilidade de configuração de escala numérica específica por medição realizada no documento em PDF, viabilizando a definição da relação matemática entre figuras de diferentes dimensões;
- Possibilidade de personalização da funcionalidade de medição nos documentos em

- PDF da plataforma, viabilizando alterações na cor, espessura e opacidade da linha;
- Possibilidade de realização de inspeção das configurações das medições realizadas anteriormente nos documentos da plataforma através de ferramenta de ajustamento dos pontos de medição aos gráficos na página, viabilizando o atingimento de maior exatidão às aferições realizadas através da plataforma;
 - Possibilidade de configuração de ajuste da precisão da medição, viabilizando a especificação do número de casas decimais pretendido, entre números inteiros a quatro casas decimais.
 - Possibilidade de deferimento ou indeferimento de documento que estiver sob a análise de determinado setor da Administração Pública, através de seleção de campo específico na plataforma;
 - Na hipótese de pendência de decisão ou indeferimento de determinado documento, impossibilidade de exibição ao usuário externo dos eventos de assinatura e documentos concebidos em decorrência daquele, viabilizando que apenas seja possível a visualização destes durante a vigência da decisão administrativa de deferimento do pedido;
 - Possibilidade de aposição de assinatura em documentos e plantas de projeto com certificado digital, diretamente na plataforma, sem custos adicionais e sem limite de quantidade de documentos ou assinaturas;
 - Possibilidade de anexação de Licenças, Alvarás ou Certidões de Projetos, Obras ou Demolições, bem como boletos para pagamento, diretamente no protocolo, de forma 100% digital;
 - Abertura de protocolo de pedido de análise diretamente na plataforma, de forma totalmente online, através de acesso externo efetivado mediante link na homepage oficial da Administração Pública;
 - Possibilidade de cadastro através de atendimento presencial pelos servidores habilitados da Administração Pública, acompanhado dos documentos em formato físico, cujo escaneamento e digitalização será de responsabilidade da Administração Pública; ou em formato digital, disponibilizados em dispositivos móveis de armazenamento (pen drive ou similares);
 - Possibilidade de os usuários externos realizarem o envio de documentos e plantas de projeto de forma eletrônica, em formato PDF ou DWG;
 - Efetivação do protocolo dos pedidos condicionada à anexação e classificação de todos os documentos definidos previamente como obrigatórios pela Administração Pública;
 - Total transparência na consulta do andamento dos processos pelos usuários externos, na medida em que é possível visualizar dia e horário do protocolo, em quais setores tramitou, quem analisou os documentos, qual o parecer dos analistas, bem como o histórico do andamento do processo, a partir da URL ou outro identificador, sem a exigência de login;
 - Possibilidade de os servidores habilitados visualizarem se os usuários externos receberam os documentos, se os visualizaram ou se efetivaram o download dos arquivos anexados ao pedido de análise, viabilizando o atendimento aos princípios da transparência e eficiência da prestação do serviços público, em aderência ao Art. 37 da CF;
 - Possibilidade de inclusão de requerimentos e formulários (itens obrigatórios a critério da Administração Pública), previamente fornecidos, tanto para preenchimento na própria plataforma quanto para download;
 - Possibilidade de identificação dos participantes no projeto, dentre os quais arquiteto, engenheiro, responsável técnico pelo projeto, responsável técnico para execução da obra e proprietário do terreno onde a obra será feita. Tal identificação é realizada por meio de novo cadastro novo ou associação, na hipótese de o contato já estar cadastrado na plataforma.
 - Possibilidade de realização de cadastro pelo próprio usuário externo (requerente), através da informação de dados como nome, função, número do documento (CPF ou CNPJ), e-mail, empresa ou entidade na qual trabalha e celular. Os referidos dados

serão disponibilizados no protocolo criado, por meio de tabela com referência ao participante e atalho para seu perfil, no qual será possível consultar outros documentos a ele vinculados;

- Possibilidade de edição dos requerimentos e formulários, conforme a necessidade da Administração Pública, a exemplo de alterações em leis, decretos, normas municipais, estaduais e federais;
- Protocolizado o pedido, a plataforma envia notificação ao e-mail do usuário externo informando a efetivação do protocolo, bem como a cópia de todos os arquivos anexados, assegurando o usuário externo de que todos os arquivos anexados foram recebidos pela Administração Pública;
- Possibilidade de os servidores habilitados terem acesso à caixa de entrada setor, desde que tenham realizado login na plataforma através de link fornecido pela Administração Pública;
- Servidores habilitados têm acesso a todos os protocolos disponíveis na caixa de entrada do setor;
- No protocolo, há a possibilidade de acesso aos documentos anexados;
- Possibilidade de análise individualizada dos anexos na plataforma, através de funcionalidade de revisão, que permite ao analista aceitar ou recusar o documento. Na hipótese de recusa do documento anexado, há a disponibilização de campo de texto para inclusão da motivação do indeferimento pelo analista;
- A cada documento recusado, uma cópia é enviada ao e-mail informado no cadastro do usuário externo, viabilizando que este providencie o ajuste necessário e o reenvie para análise;
- Nos documentos revisados, há a possibilidade de o Analista redigir textos, bem como inserir figuras geométricas, linhas e traços, marca texto, selos de aprovação e anotações, da mesma forma como procedia no papel;
- A cada nova análise, seja aceitando ou recusando anexo, o arquivo original será mantido inalterado e ficará acessível na tela de informações, ao passo que o arquivo analisado aparecerá com o título “aceito” ou “recusado”;
- Disponibilização de todos os anexos para download, caso o analista deles necessite;
- Possibilidade de o usuário externo e o servidor habilitado acompanharem o progresso do processo de forma cronológica, de modo que, na tela do protocolo, será exibida uma linha do tempo na qual serão exibidas as movimentações mais antigas acima e as novas abaixo;
- Uma vez emitidos os documentos gerados pelo sistema tributário ao final do processo, estes podem ser anexados à plataforma pelo Analista (Alvarás, Licenças, Certidões);
- Possibilidade de assinatura eletrônica de documentos e plantas de projeto anexadas, com a geração de código verificador e QR Code, o que viabiliza a consulta das informações protocolizadas e a integridade dos arquivos e dados do processo, procedimento que ocorre ao final da aprovação dos projetos;
- Caso necessário, há a possibilidade de geração e impressão de PDF de todo o protocolo, no qual constarão todas as informações e tramitações ocorridas no processo, tais como o código identificador do processo, miniatura de todos os arquivos anexados no processo, informações inseridas pelo usuário junto às suas versões, data de inserção, responsável pela inserção de informações, histórico de todas as ações executadas, histórico de trâmite, data e horário em que foram visualizados;
- Integração da plataforma com o Sisobra, por meio da qual o servidor habilitado poderá realizar a transmissão automatizada dos dados de Alvarás para construção civil e de documentos de “Habite-se”, viabilizando à Administração Pública o cumprimento da obrigação de fornecimento de informações à Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB), aderente ao Art. 50 da Lei nº 8.212/91 e à Instrução Normativa RFB nº 1998/2020;
- Possibilidade de transmissão individualizada e integrada dos Alvarás para construção civil e dos documentos de “Habite-se” ao Sisobra, trazendo mais celeridade e

- automação aos processos da Administração Pública, a qual não terá que gerar arquivo e cadastrá-lo manualmente no sistema Sisobra;
- Envio e guarda segura do certificado digital ICP-Brasil, vinculado ao CNPJ da Administração Pública, que será utilizado para assinatura dos dados transmitidos pela plataforma para o Sisobra através de integração;
 - Em cada Alvará para construção civil e documento de “Habite-se” gerado e transmitido pela plataforma para o Sisobra através de integração, haverá a possibilidade de visualização da situação dos dados, bem como a data e hora da criação e do envio do documento;
 - Possibilidade de retificação de Alvará para construção civil transmitido ao Sisobra e pendente de assinatura, por meio de recategorização e informação do número de protocolo da transmissão anterior, desde que respeitadas as regras estabelecidas pela Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB);
 - Possibilidade de cancelamento de Alvará para construção civil previamente transmitido ao Sisobra através da plataforma;
 - Possibilidade de reativação de Alvará para construção civil previamente transmitido e cancelado no Sisobra através da plataforma;
 - Possibilidade de realização de transmissão da versão retificada de Alvará para construção civil, na hipótese de existir cadastramento prévio do documento no Sisobra;
 - Possibilidade de cancelamento de documento de “Habite-se” previamente transmitido ao Sisobra através da plataforma;
 - Possibilidade de reativação de documento de “Habite-se” previamente transmitido e cancelado no Sisobra através da plataforma;
 - Exibição de retorno de erro enviado pelo Sisobra nos documentos transmitidos através da plataforma;
 - Exibição de histórico de cada alteração, recategorização, reativação ou cancelamento efetuados nos documentos transmitidos ao Sisobra através da plataforma.

20. **Licenciamento Ambiental Digital**

- Módulo que viabiliza o recebimento de demandas para avaliação de requerimento de licenciamento ambiental;
- Possibilidade de configuração de rotas iniciais para que haja direcionamento automático do requerimento para o setor da Administração Pública responsável;
- Possibilidade de configuração de etapas subsequentes, viabilizando a tramitação do processo para a próxima etapa somente após a conclusão da anterior;
- Possibilidade de recebimento de arquivos e projetos técnicos, para análise e revisão de operadores internos;
- Possibilidade de aceitar ou recusar arquivos e projetos técnicos, bem como inserir anotações no próprio arquivo em formato PDF e enviar ao usuário externo (requerente), na hipótese de recusa;
- Possibilidade de envio de novos arquivos pelo usuário externo (requerente), através de simples resposta ao e-mail de notificação da recusa de algum arquivo;
- Possibilidade de acesso à central de atendimento por meio de e-mail e senha ou login com certificado digital ICP-Brasil, após o qual o usuário externo (requerente) poderá acessar todos os requerimentos de licenciamento e interagir naqueles que estiverem em aberto;
- Possibilidade da geração de arquivo em formato PDF do requerimento de licenciamento, no qual constará a condensação de todos os documentos e despachos tramitados;
- Possibilidade de download de todos os anexos compactados em formato ZIP;
- Possibilidade de acompanhamento online da situação de cada um dos arquivos anexados, por meio de tabela de revisão, na qual constará apontamento quanto à sua aceitação, recusa ou revisão;
- Possibilidade de deferimento ou indeferimento de requerimento de licenciamento ambiental que esteja sob a análise de determinado setor da Administração Pública,

- através de seleção de campo específico na plataforma;
- Na hipótese de pendência de decisão ou indeferimento de determinado requerimento de licenciamento ambiental, impossibilidade de exibição ao usuário externo dos eventos de assinatura e documentos concebidos em decorrência daquele, viabilizando que apenas seja possível a visualização destes durante a vigência da decisão administrativa pelo deferimento.

21. **Fiscalização de Obras e Posturas**

- Módulo de Fiscalização que viabiliza o recebimento e atendimento de demandas através de fluxo de trabalho (workflow) pré-estabelecido pela Administração Pública, as quais podem chegar, inclusive, através do Módulo de Ouvidoria, decorrentes de denúncias;
- Após a diligência de fiscalização, haverá a possibilidade de inserção dos documentos editados na plataforma, quais sejam plantas técnicas e fotografias, bem como de responder o protocolo;
- Possibilidade de deferimento ou indeferimento de documento que estiver sob a análise de determinado setor da Administração Pública, através de seleção de campo específico na plataforma;
- Na hipótese de pendência de decisão ou indeferimento de determinado documento, impossibilidade de exibição ao usuário externo dos eventos de assinatura e documentos concebidos em decorrência daquele, viabilizando que apenas seja possível a visualização destes durante a vigência da decisão administrativa de deferimento do pedido;
- Possibilidade de encaminhamento interno para os setores responsáveis;
- Possibilidade de geração de arquivo em formato em PDF, no qual constará a condensação das informações e dos documentos tramitados na denúncia;
- Possibilidade de visualização das demandas em formato de mapa, viabilizando a identificação dos pontos nos quais se encontram;
- Possibilidade do envio de cópia do documento para o usuário externo (requerente) ou para terceiro, caso necessário.

22. **Gestão avançada de processos (workflow)**

- Possibilidade de configuração de etapas subsequentes no documento, de modo que a demanda só possa ser encaminhada na 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 documentos ou despachos da plataforma, durante a elaboração destes e previamente à efetivação de seu envio definitivo, viabilizando ganho de organização e eficácia aos processos da 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, permitindo, 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 documento nativo 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;
- O arquivo gerado através da árvore de processos é concebido em PDF (Formato de Documento Portátil), 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;
- Possui 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.
- Possui tecnologia avançada de processamento assíncrono de dados e armazenamento, a qual permite 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 documento, na qual estarão contidos todos os seus despachos, anexos, menções, notas internas e documentos, viabilizando a exibição cronológica e transparente da integralidade dos atos que compõem um documento;
- 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 documento;
- 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 documento, 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, o que facilitará o manejo dos arquivos pelos servidores habilitados, inclusive 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, as quais serão inseridas e numeradas 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, respeitado prazo mínimo específico;
- 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;
- Atualização da cópia integral do documento referenciado a cada geração da árvore de processos, sem prejuízo da manutenção da ordenação cronológica e íntegra dos documentos, característica inerente à plataforma digital;
- Após cada movimentação que contiver anexo em formato não compilável em PDF na árvore de processos, haverá página de referência a tais arquivos;
- Quando o documento sujeito à compilação contiver hiperlink de menção a outro também existente na plataforma, a cópia integral atualizada do documento mencionado será inserida e numerada na árvore de processos, imediatamente após o ato que o referenciou;

- Tratando-se de árvore de processos com muitos documentos e anexos, sua geração ocorrerá em arquivos de tamanhos viáveis para download, mediante a criação automática de pasta comprimida com tantos arquivos quanto necessários para a disponibilização da integralidade do documento na árvore, em paginação sequencial e com viabilidade de tramitação.

23. 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, conseqüentemente, a sanção 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.

6. Relatórios

1. 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 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. Informações sobre consumo de recursos

- Possibilidade de geração de relatório do consumo detalhado mensal com, no mínimo, informações de quantidade de servidores habilitados (cadastros e acessos), usuários externos (cadastros e acessos), documentos gerados (emissões, despachos e total), volume anexos (tamanho e média de tamanho) e assinaturas realizadas (emitidas, verificadas e login certificado).
- 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

7. Serviços oferecidos

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.

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.

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, conseqüentemente, 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 escalção 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. 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.

Etapas	Unidade	Prazo (meses)			
		1	2	3	demaís
Implantação e treinamento	Unitário	X			
Licenciamento da plataforma	Mensal	X	X	X	X
Suporte técnico	Mensal	X	X	X	X

8. Prova de conceito ou amostra

- A prova de conceito (POC) ou a exigência de amostras, a depender de cada caso, tem por objetivo confirmar se o produto oferecido pelo licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às especificações técnicas exigidas pelo Edital.
- [Saiba mais sobre a nossa opinião clicando aqui](#)

Quadro mensal de produtos e valores:

- Os módulos descritos no quadro contido nesta proposta, serão disponibilizados prevendo liberação para a instituição contratante, tendo como base seu limite de **10 usuários** cadastrados no organograma.
- Os contatos externos não serão cobrados.

Nome	Valor Unitário	Quantidade	Subtotal
Produtos			
Aprovação de Projetos de Construção e Parcelamento de Solo Aprovação de Projetos de Construção e Parcelamento de Solo	R\$ 806,95/ por mês	12.0	R\$ 9.683,40
Licenciamento Ambiental Digital Licenciamento Ambiental Digital	R\$ 216,65/ por mês	12.0	R\$ 2.599,80
Fiscalização de Obras e Posturas Fiscalização de Obras e Posturas	R\$ 216,65/ por mês	12.0	R\$ 2.599,80
Licença Mensal Direito de uso mensal prevendo até 10 usuários. Valor por usuário R\$40,00	R\$ 400,00/ por mês	12.0	R\$ 4.800,00
			Subtotal R\$ 19.683,00
			Total R\$ 19.683,00

Bora tirar do papel?

1Doc

Atenciosamente,

Setor Comercial

1Doc Tecnologia S.A.

CNPJ: 19.625.833/0001-76

Av. Luiz Boiteux Piazza, 1302. 1º Andar.

Cachoeira do Bom Jesus. Florianópolis/SC. 88056-000

(48) 3031-8755

comercial@1doc.com.br

<https://1doc.com.br>

Considerando que a 1Doc está alinhada com os princípios da gestão pública, tais quais a transparência, eficiência, probidade, entre outros, informamos que a empresa não compactua com qualquer tipo de irregularidade ou corrupção e realiza treinamentos a respeito da conformidade legal com os seus colaboradores, bem como realiza a fiscalização e treinamento para os seus fornecedores. Caso você identifique qualquer possível irregularidade, por favor, denuncie no nosso canal de atendimento para que possamos tomar todas as medidas cabíveis.