

- 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;
- Salvamento automático do rascunho do documento em criação, viabilizando a continuação em momento futuro ou por outro servidor habilitado. Todas as informações constantes no documento são salvas, inclusive os campos adicionais, assinantes e anexos;
- Cada rascunho é editável por um único servidor habilitado do setor por vez, restando automaticamente liberado para um novo editor no momento da desconexão do anterior;
- Disponibilização dos rascunhos salvos em aba específica da caixa do setor;
- Possibilidade de inclusão de variáveis de conteúdo (nome do requerente, documento de identificação do requerente, nome do usuário remetente, setor de destino, dentre outros campos adicionais) e de documento (data, numeração, assunto, dentre outros campos adicionais) através de caractere específico, possibilitando o preenchimento automático de dados sem necessitar "copiar e colar";
- Possibilidade de inclusão, diretamente no editor de texto, de modelos de resposta para o setor ou para toda a Administração Pública, onde é possível carregar respostas já prontas para assuntos recorrentes com as mesmas funcionalidades disponíveis no editor;
- Possibilidade de pré-visualização, durante a edição do documento, da aparência que este terá em formato PDF, na hipótese de ser efetivamente protocolizado;
- Possibilidade de referência a documentos existentes, criando um hiperlink automático entre os documentos mencionados;
- Possibilidade de referência a documento eletrônico, por meio da digitação de caractere específico, o que viabiliza a criação de um link para que os envolvidos tenham acesso à leitura ao documento mencionado;
- A referência a um documento implica em sua atualização automática, informando o documento no qual fora citado;
- Possibilidade de referência a outro usuário no sistema, por meio de digitação do caractere específico, oportunidade na qual este é notificado da citação e passa a ter acesso automaticamente ao documento;
- Possibilidade de referência a um usuário externo em um documento, através da digitação de caractere específico, e viabilidade de acesso à ficha do usuário referenciado pelos envolvidos na demanda;
- Possibilidade de solicitação da assinatura de um servidor habilitado ou usuário externo, referenciando-o através digitação de caractere específico;

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, do fundo e da utilização de emojis, 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 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 adequem 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 acesso à Central de Atendimento pelo usuário externo através de cadastro na plataforma, bem como através da conta google, de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) e do login gov.br do Governo Federal (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/conta-gov-br/conta-gov-br/>). Na hipótese de

determinado CPF não estar associado a um cadastro existente, um novo usuário externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral com informações adicionais;

- Exibição para o usuário externo da sigla do setor vinculado a cada servidor habilitado que tenha interagido no documento e seus despachos, viabilizando o acesso à informação transparente quanto aos setores nos quais tramitaram suas solicitações, em aderência ao Art. 3º, III, IV e V, da Lei nº 12.527/2011;
- Possibilidade de disponibilização da carta de serviços na Central de Atendimento, com índice dos serviços públicos prestados, os quais podem ser descritos, hierarquizados, vinculados a setores e buscados pelo título, nos termos do Art. 7º, §§2º e 4º, da Lei nº 13.460/2017;
- 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 subscrever um documento em conjunto, 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 pela plataforma, através 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;
- Na Central de Atendimento, há a possibilidade de envio de respostas aos ofícios eletrônicos remetidos pela Administração Pública através da plataforma;
- Possibilidade de o usuário externo (requerente) 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 exclusivo pelo balcão interno da Administração Pública, os quais não estarão exibidos na Central de Atendimento;
- Nos casos de configuração de determinados assuntos para admissão de identificação de pessoas envolvidas, há a possibilidade de acompanhamento e interação por estas nos respectivos documentos através da Central de Atendimento;
- Possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (requerente) após a resolução do protocolo eletrônico por todos os setores envolvidos, através da Central de Atendimento. A avaliação será realizada em formato de estrelas ou equivalente gráfico e viabilizará o cálculo de uma média nos indicadores dos setores envolvidos;
- Possibilidade de registro de manifestação na ouvidoria digital autonomamente pelo usuário externo (manifestante) através da Central de Atendimento;
- Após a resolução da manifestação na ouvidoria digital por todos os setores envolvidos, haverá a possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (manifestante) através da Central de Atendimento, viabilizando o cálculo de uma média nos indicadores dos setores envolvidos;

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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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).

7. 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.

8. 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 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.

9. 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”.

10. 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.

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. Carta de Serviços

- Possibilidade de disponibilização de página pública na Central de Atendimento, com índice dos serviços e viabilidade de busca pelo título do serviço, nos termos do Art. 7º, §2º, I, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de criação, edição e suspensão de serviços da Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §§ 1º, 2º e 4º, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de definição de hierarquia para os serviços presentes na Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de descrição dos serviços presentes na Carta de Serviços através de um editor de texto com opções de formatação simples, nos termos do Art. 7º, §2º, I, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de definição do setor responsável por um serviço da Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §§1º e 2º, III e V, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de formatação simples da descrição de serviços presentes na Carta de Serviços, viabilizando, no mínimo: criação e edição de tabelas, alinhamento de texto (justificado, alinhado ao centro, à esquerda ou à direita), além de permitir textos em negrito, itálico e sublinhado, nos termos do Art. 7º, §§1º e 2º, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de transparência na disponibilização da Carta de Serviços, através do Workplace (Central de Atendimento), contendo descrição dos serviços da Administração Pública, bem como dos setores responsáveis pela sua prestação, nos termos do Art. 7º, §§2º e 4º, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de associação de um Serviço da Carta a um assunto de protocolo ou ouvidoria, de forma que sejam viabilizadas a abertura e a tramitação da solicitação externa dentro da plataforma, nos termos do Art. 7º, §2º, VI, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de inclusão de informações a respeito das prioridades de atendimento do usuário externo, por serviço incluído na Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §3º, I, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de inclusão de informações a respeito da previsão de tempo de espera para atendimento do usuário externo, por serviço constante na Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §3º, II, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de inclusão de informações quanto aos mecanismos de comunicação com os usuários externos, por serviço constante na Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §3º, III, da Lei nº 13.460/2017;
- Possibilidade de inclusão de informações quanto aos procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários externos, por serviço constante na Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §3º, IV, da Lei nº 13.460/2017;
- 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, por serviço constante na Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §3º, V, da Lei nº 13.460/2017;

13. Gestão avançada de processos (workflow)

- Possibilidade de configuração de etapas subsequentes no processo administrativo, de modo que a demanda só possa ser encaminhada na ordem pré-estabelecida, 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.

14. 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 sanação de tal ausência;
- Assinatura eletrônica em lote nos formatos de assinatura eletrônica avançada nativa ou assinatura eletrônica qualificada ICP-Brasil;
- Assinatura em lote com os mesmos padrões da assinatura eletrônica individual, diferindo apenas na possibilidade de realização de várias assinaturas simultaneamente;
- Possibilidade de filtragem da fila de assinaturas, viabilizando a escolha dos documentos que estão pendentes de assinatura ou a exibição dos documentos que já foram assinados.

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.
- 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 escalação do atendimento para níveis cada vez mais especializados de suporte, conforme a necessidade da demanda, através dos quais poderá haver a resolução imediata, a análise e simulação da demanda, bem como a criação de chamado para o setor de tecnologia.
- Possibilidade de acesso a atendimento já iniciado e pendente de resolução, através de número de registro de chamado.
- Recebimento de e-mail pelo usuário ao final do atendimento, no qual este poderá manifestar sua concordância ou discordância quanto à solução apresentada e avaliar ou reabrir o atendimento, respectivamente.
- Possibilidade de avaliação do atendimento em uma escala de 0 (zero) a 10 (dez), bem como de inclusão de comentário.
- No e-mail de resumo da finalização do atendimento, há a disponibilização de informações a respeito do atendente, da data e da hora do início e fim do atendimento.
- Possibilidade de acesso ao histórico de todos os atendimentos recebidos pelo suporte, divididos por status, através tanto do e-mail, no qual são enviados os históricos de todos os atendimentos, quanto da plataforma.
- Suporte de segunda a sexta das 7h às 19h.
- SLA (Acordo de nível de serviço) para atendimento via ferramenta online de suporte:
 - Até 30 minutos - tempo para primeira resposta;
 - Até 8 horas - retorno sobre problema constatado;
 - Até 48 horas - retorno sobre prazo de resolução/adaptação de problema constatado;

4. 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
Implantação e treinamento	Unitário
Licenciamento da plataforma	Mensal
Suporte técnico	Mensal

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 **25 usuários** cadastrados no organograma.
- Os contatos externos não serão cobrados.

Nome	Valor Unitário	Quantidade	Subtotal
Contratos			
Licença Mensal Sistema informatizado em formato SaaS para gerenciamento eletrônico de documentos multi-uso, contemplando os módulos apresentados com 25 usuários.	R\$ 1.450,00/ por mês	12.0	R\$ 17.400,00
Total			R\$ 17.400,00

Bora tirar do papel?

1Doc

Atenciosamente,

Setor Comercial

1Doc Tecnologia S.A.
CNPJ: 19.625.833/0001-76

INSTITUTO DE
PREVIDENCIA DOS
SERVIDORES
PUBLICOS :07984395000
153

Assinado de forma digital por
INSTITUTO DE PREVIDENCIA
DOS SERVIDORES
PUBLICOS :07984395000153
Dados: 2023.07.31 16:06:03
-03'00'

Assinado por 1 pessoa: ALICE LEAO LUZ DE OLIVEIRA

Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://1doc.1doc.com.br/verificacao/0FB1-86E1-8AAC-3767> e informe o código 0FB1-86E1-8AAC-3767



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>

Valores atualizados em 01/04/2020.

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.





VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 0FB1-86E1-8AAC-3767

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



ALICE LEAO LUZ DE OLIVEIRA (CPF 104.XXX.XXX-33) em 28/07/2023 13:58:40 (GMT-03:00)

Papel: Parte

Emitido por: AC LINK RFB v2 << AC Secretaria da Receita Federal do Brasil v4 << Autoridade Certificadora Raiz Brasileira v5
(Assinatura ICP-Brasil)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://1doc.1doc.com.br/verificacao/0FB1-86E1-8AAC-3767>

INSTITUTO DE
PREVIDENCIA DOS
SERVIDORES
PUBLICOS :07984395
000153

Assinado de forma digital por
INSTITUTO DE PREVIDENCIA
DOS SERVIDORES
PUBLICOS :07984395000153
Dados: 2023.07.31 16:07:14
-03'00'