Manual

FORTALEZA ONLINE

Prefeitura de Fortaleza
Secretaria Municipal de Urbanismo e Meio Ambiente

Conteúdo

1. CONTEXTUALIZAÇÃO 3
2. PREMISSAS DO FORTALEZA ONLINE 5
3. VALORES DO FORTALEZA ONLINE 6
4. SERVIÇOS 8
4.1 SERVIÇOS E PARÂMETROS DE VERIFICAÇÃO DO SISTEMA 8
4.2 PROCEDIMENTO DE CRIAÇÃO DOS SERVIÇOS 37
4.2.1. Atribuições das equipes 377
4.2.2. Etapas de desenvolvimento dos serviços 41
4.3. MONITORAMENTO DAS LICENÇAS EMITIDAS 455
4.3.1. Principais dúvidas sobre o monitoramento 50
5. INTEGRAÇÃO COM O CIDADÃO 53
5.1. FALE COM O FORTALEZA ONLINE 53
5.2. PRÉ-ANÁLISE 53
6. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SISTEMA 56
6.1. INTERFACES DO SISTEMA 56
6.2. AMBIENTES DO SISTEMA 57
6.3. PARÂMETROS DO SISTEMA 58
6.4. CONFIGURAÇÕES DO AMBIENTE DO SERVIDOR 59
6.5. TECNOLOGIAS UTILIZADAS NO DESENVOLVIMENTO 60
6.6. INTEGRAÇÃO COM OUTROS ÓRGÃOS 61
6.7. ACOMPANHAMENTO TÉCNICO DO SISTEMA E IDENTIFICAÇÃO DE MELHORIAS 67
7. LIÇÕES APRENDIDAS 65
8. GLOSSÁRIO 68
9. LEGISLAÇÃO DOS SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO FORTALEZA ONLINE 69
10. ANEXOS 69

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

O Fortaleza Online é um sistema de licenciamento municipal inédito, inovador e pioneiro em todo o Brasil que qualifica o ambiente de negócios, simplificando e desburocratizando os processos administrativos ao disponibilizá-los de forma on-line. Sendo eficiente, garante que licenças sejam emitidas de forma imediata ou em até 30 minutos, quando necessário pagamento de taxa e desde que esta seja paga nos bancos conveniados com a Secretaria Municipal da Finanças.

Como projeto estruturante do município, o Fortaleza Online está incluído no Programa Fortaleza Competitiva, que objetiva fomentar a economia e o desenvolvimento local. O Sistema garante agilidade e transparência aos licenciamentos; fortalecendo a economia local, qualificando o desenvolvimento econômico e social; e promovendo uma cidade mais competitiva e propícia ao fomento de novos negócios.

O Fortaleza Online surgiu a partir do diagnóstico do cenário de licenciamento e da identificação de entraves burocráticos, e foi inspirado pelas novas formas de licenciar que estavam em implantação em cidades do Brasil e do Mundo.

A ideia era desburocratizar procedimentos e inovar nos conceitos e nos métodos de se licenciar. Assim, em 2013, o Sistema passou a ser idealizado com o objetivo de qualificar com simplicidade, agilidade e transparência o licenciamento no município de Fortaleza. Daí surgiram as premissas do Fortaleza Online: um sistema de licenciamento informativo, sem análise documental prévia e sem qualquer intervenção humana (de servidores públicos), onde as regras estão inseridas no sistema que autocritica as informações, de modo que o licenciamento se dá somente com a interação entre cidadão e sistema, resgatando a credibilidade da boa-fé do fortalezense.

Com as premissas definidas, iniciou-se o processo que dá alicerce ao Fortaleza Online: a unificação e atualização da base cadastral dos imóveis, a reconfiguração dos fluxos, a padronização dos procedimentos administrativos, a revisão legislativa e a criação de mecanismo de transparência.

O Fortaleza Online tem por meta atender à demanda reprimida por licenças municipais, ofertar agilidade na implantação de empreendimentos e, assim, resgatar

a cidade formal, legalizando negócios e construções de forma rápida, simples e segura. O formato on-line busca a excelência da isonomia e a transparência dos processos administrativos, ao solicitar que o cidadão alimente o sistema com informações autodeclaratórias e documentações comprobatórias. As críticas necessárias aos dados inseridos são parametrizados como regras de negócio dentro do sistema, tendo por base a legislação vigente e pertinente a cada serviço ofertado.

São objetivos do Fortaleza Online:

- **A desburocratização dos processos administrativos** - como um exercício contínuo do Poder Público em simplificar e padronizar procedimentos. No âmbito do licenciamento, a meta é unificar os licenciamentos necessários para autorizar uma nova construção ou permitir o funcionamento de estabelecimentos (atividades), de forma que o cidadão possa obter, em um único documento, todas as licenças necessárias.
- **A inclusão social e a igualdade de oportunidades -** pois verifica-se que a cidade se constitui de forma irregular e à margem da legalidade, visto que o excesso de procedimentos administrativos produzia uma demanda reprimida de serviços e de licenciamento. Em contraponto, a desburocratização e o acesso facilitado aos serviços on-line permitem que sejam desbravadas oportunidades de legalização e incremento social e econômico com a ágil implantação de novos empreendimentos e moradias.
- **O incentivo ao desenvolvimento econômico,** visto que o Fortaleza Online está incluído no Programa Fortaleza Competitiva, que busca garantir um ambiente favorável e ágil a implantação de novos negócios; e o incentivo a formalização e ampliação dos negócios existentes. A simplificação e a integração dos procedimentos como ponto de atração aos novos empreendimentos, ampliando a qualidade e as oportunidades socioeconômicas da cidade.
- **A garantia de isonomia e transparência nas emissões de documentos** - pois o sistema por ser on-line, automático e sem intervenção humana garante a isonomia dos critérios estabelecidos para oferta do serviço, assim como a transparência do processo. Todos os documentos emitidos pelo sistema são disponibilizados para consulta de qualquer cidadão.

- **A qualificação do controle urbano e ambiental -** todas as licenças, autorizações e isenções emitidas, formam um banco de dados que serve de instrumento de controle urbano e ambiental, onde o setor de fiscalização pode planejar a sua atuação de forma eficaz, integrada e otimizada. E como os documentos gerados são disponibilizados para qualquer cidadão consultar, este pode também contribuir com o monitoramento e a fiscalização da cidade, sendo parceiro da Prefeitura.

É neste contexto que o município de Fortaleza, vem vencendo o desafio da desburocratização e difundindo o princípio do compartilhamento das responsabilidades com os cidadãos. Com uma nova forma de prestação de serviços, a Prefeitura tem desbravado oportunidades de incremento social e econômico com a ágil implantação de novos empreendimentos e moradias, e com a regularização dos que estavam à margem da legalidade.

2. PREMISSAS DO FORTALEZA ONLINE

A prestação de serviços através do Fortaleza Online consiste na premissa da **confiança no cidadão**, sendo este responsável direto pelas informações que inserir no Sistema. O Sistema está fundamentado na **impossibilidade de sua manipulação humana** como forma de garantia de sua idoneidade, não permite interferências externas que maculem sua credibilidade, de modo que a retificação ou inclusão de novos dados/documentos que importem alteração substancial do seu conteúdo, após a serviço prestado, só poderá ser realizada diretamente pelo requisitante do documento.

O **processamento das informações prestadas é automático**, e a conferência da documentação comprobatória anexada e as vistorias ocorrem posteriormente, quando o licenciamento concedido passa por monitoramento.

Portanto, são premissas fundamentais do Fortaleza Online:

- **Licenciamento Informativo -** não há análise documental, com vistorias e monitoramento posteriores a emissão das licenças.
- **Interação Sistema e Cidadão -** não há intervenção humana (de servidores públicos) no procedimento de licenciamento.

Mais que desburocratizar, o Fortaleza Online pretende aproximar o poder público do cidadão, promovendo ascensão econômica e social, por meio do fomento à implantação de novos empreendimentos, edificações ou intervenções urbanísticas. Onde a burocracia dá lugar ao licenciamento informativo e sem interferência humana, dando credibilidade ao cidadão e compartilhando responsabilidades. Propiciando uma cidade mais justa, inclusiva, sustentável e competitiva.

3. VALORES DO FORTALEZA ONLINE

Estar "on-line" significa estar conectado, disponível de forma imediata ao mundo virtual. Nesta perspectiva, o Programa Fortaleza Online se aproxima dos fortalezenses como instrumento de execução e fortalecimento da política pública municipal que almeja uma cidade mais justa e empreendedora.

Os objetivos do sistema estão diretamente relacionados com o desenvolvimento socioeconômico do município, onde as economias bem-sucedidas são medidas pela capacidade de gerar riqueza. Neste contexto cabe ao poder público à capacidade de manter os negócios existentes e ampliar a atratividade de novos investimentos; tendo os gestores públicos o desafio de promover um ambiente de oportunidades igualitárias, transparentes, viáveis e ágeis para todos segmentos sociais.

Além de simplificar, o sistema racionaliza e padroniza processos e procedimentos de prestação de serviços públicos em uma plataforma virtual. O Município ao desburocratizar também formaliza o compartilhamento de responsabilidade com o cidadão e com os profissionais técnicos, que são responsáveis pelas informações e documentações comprobatórias incluídas no Sistema.

O sistema também otimiza e amplia a atuação da gestão municipal, pois mapeia as demandas e os serviços prestados, as autorizações e licenças deferidas ou indeferidas, gerando relatórios diversificados e se tornando instrumento de planejamento das diretrizes e ações do poder público; portanto, são valores do Fortaleza Online:

- **Mobilidade** - é obrigação do Poder Público estar com o cidadão a qualquer hora e lugar, utilizando as tecnologias de comunicação e abrindo um canal de prestação de serviços por meio uma plataforma virtual disponibilizada a qualquer tempo.
- **Acessibilidade (inclusão)** - é promover a inclusão socioeconômica de todo e qualquer cidadão, pois um cidadão que não está com suas atividades regularizadas, se sente à margem da cidade. O Poder Público ao incentivar e fortalecer as atividades e as regiões urbanas que impulsionam o desenvolvimento econômico, promove a inclusão socioeconômica.
- **Credibilidade** - acredita-se na informação do cidadão e na sua integridade! Não se pode legislar, licenciar e exigir se baseando nas ações dos cidadãos que não agem com responsabilidade para com a cidade.
- **Responsabilidade Compartilhada** - o processo de licenciamento deve ser informativo, não fiscalizatório, não há vistoria nem análise prévia. A responsabilidade é conjunta: poder público, cidadão, empreendedor e profissionais técnicos que participam dos procedimentos. E os procedimentos posteriormente são monitorados e fiscalizados.
- **Agilidade** - as oportunidades de negócios não esperam. Alvarás e licenças para empreendimentos demoravam dias ou meses, com o Fortaleza Online as licenças, isenções ou autorizações são emitidas imediatamente ou em até 30 minutos, quando necessário pagamento de taxa e desde que esta seja paga nos bancos conveniados com a Secretaria Municipal da Finanças.
- **Transparência** - todas as autorizações e licenças emitidas estão mapeadas e podem ser conferidas e acessadas pelo cidadão, dando a ele o direito de também fiscalizar sua cidade.

4. SERVIÇOS

Antes do lançamento do Sistema Fortaleza Online havia uma demanda reprimida de licenciamento, devido a burocracia imposta nos processos administrativos. Alguns entraves no processo de licenciamento foram diagnosticados como a falta de padronização nos procedimentos e análises, a ausência de fluxos internos, prazos indefinidos, bases de dados divergentes e dispersos em vários órgãos municipais e legislações desatualizadas.

Como consequência do excesso de burocracia, foi apontada a falta de credibilidade dos órgãos públicos, a perda de arrecadação, a dificuldade no controle urbano-ambiental da cidade e o crescimento da cidade ilegal.

Mesmo com a implantação da padronização dos fluxos e procedimentos administrativos e a criação do Programa Estoque Zero, que quinzenalmente quantifica o número de licenças solicitadas, emitidas e indeferidas e diagnostica os entraves do licenciamento, acompanhando e planejando ações e melhorias na prestação dos serviços, permanecia a deficiência em relação aos prazos. A emissão de uma licença variava de 30 a 120 dias úteis, devido às análises e às vistorias prévias (interferência de servidores públicos).

Com o lançamento do Fortaleza Online, em 2015, surgiu uma nova forma de licenciar. O licenciamento fiscalizatório deu lugar ao licenciamento informativo, com compartilhamento de responsabilidades, sem análise e vistoria prévia. Sendo possível a emissão de alvarás e licenças de forma on-line e imediata ou até 30 minutos, quando houver necessidade de compensação bancária. A relação de documentos necessários para emissão de um licenciamento foi reduzida, a assinatura das licenças foi substituída por um QR-CODE e os documentos emitidos passaram a ser visualizados por qualquer pessoa através da transparência.

4.1 SERVIÇOS E PARÂMETROS DE VERIFICAÇÃO DO SISTEMA

Atualmente, estão disponíveis no Fortaleza Online 53 (cinquenta e três) serviços, que equivalem a 94% das demandas de licenciamento do município de

Fortaleza, onde 21 (vinte e um) são emitidos de forma gratuita e imediata e os demais em 30 minutos, quando a taxa for paga em instituição bancária conveniada a Secretaria Municipal das Finanças.

A tabela abaixo indica a relação dos serviços de acordo com a ordem cronológica de lançamento, com quadro comparativo do tempo de emissão antes e após a implantação do Fortaleza Online:

SERVIÇO FORTALEZA ONLINE		TEMPO DE EMISSÃO ANTES	ONLINE	LANÇAMENTO
01	Consulta de Adequabilidade Locacional (Atividades e Construção Civil)	120 dias úteis	Imediata	07/jul/15
02	Aprovação de Plano de Gerenciamento de Resíduos (PGRS)	60 dias úteis	30min.*	15/out/15
03	Isenção de Plano de Gerenciamento de Resíduos (PGRS)	30 dias úteis	Imediata	29/mar/16
04	Isenção de Licença Ambiental para Atividades de Baixo Risco	60 dias úteis	Imediata	04/jan/16
05	Alvará de Construção Online	30 a 60 dias úteis	30min.*	04/jan/16
06	Certificado de Inspeção Predial (CIP)	35 dias úteis	30min.*	20/mai/16
07	Isenção do Certificado de Inspeção Predial (CIP)	30 dias úteis	Imediata	20/mai/16
08	Isenção de Licença Ambiental para a Construção Civil	30 dias úteis	Imediata	20/mai/16
09	Licença Ambiental Simplificada para a Construção Civil – LAS Construção	30 dias úteis	30min.*	10/jan/17
10	Licença Ambiental simplificada para Atividades – LAS Atividades	20 dias úteis	30min.*	20/dez/17
11	Licença para Instalação Urbanístico-Ambiental - LIUA	41 dias úteis	30min.*	20/dez/17
12	Isenção de Licença para Instalação Urbanístico-Ambiental	10 dias úteis	Imediata	20/dez/17
13	Renovação do Alvará de Construção	31 dias úteis	30min.*	20/dez/17
14	Renovação da Licença Sanitária	30 dias úteis	30min.*	29/dez/17
15	Regularização da Licença Ambiental Simplificada para Atividades	30 dias úteis	30min.*	29/dez/17
16	Isenção da Licença Sanitária	Não existia	Imediata	16/mai/18

SERVIÇO FORTALEZA ONLINE		TEMPO DE EMISSÃO ANTES	ONLINE	LANÇAMENTO
17	Regularização da Licença Ambiental Simplificada para Construção	30 dias úteis	30min.*	16/mai/18
18	Certidão de Viabilidade LIUA	30 dias úteis	Imediata	16/mai/18
19	Regularização da Licença para Instalação Urbanístico-Ambiental	30 dias úteis	30min.*	30/jun/18
20	Simulador de Taxas Alvará de Funcionamento e Licença Sanitária	Não existia	Imediata	31/jul/18
21	Compartilhamento de Licença para Instalação Urbanístico-Ambiental	30 dias úteis	30min.*	24/set/18
22	Regularização do Compartilhamento da Licença para Instalação Urbanístico-Ambiental	30 dias úteis	30min.*	24/set/18
23	Termo de Conclusão de Obras	Não existia	30min.*	24/set/18
24	Certidão de Endereço e Número	21 dias úteis	Imediata	23/jan/19
25	Certidão de Confinantes	21 dias úteis	Imediata	23/jan/19
26	Certidão de Limite Municipal e Bairro	21 dias úteis	Imediata	23/jan/19
27	Certidão de Logradouro	30 dias úteis	Imediata	23/jan/19
28	Certidão Integrada de Informações Cadastrais (Limite Municipal e Bairro; Endereço e Número; Logradouro e Confinantes	30 dias úteis	Imediata	23/jan/19
29	Alteração Durante a Obra	30 a 60 dias úteis	30min.*	28/mai/19
30	Parecer Técnico	Não existia	20 dias úteis**	11/jun/19
31	Simulador de Cálculo de Outorga Onerosa do Direito de Construir	Não existia	Imediata	11/jun/19
32	Regularização de Obra Construída	30 a 60 dias úteis	30min.*	11/jun/19
33	Alteração de Licença Ambiental Simplificada para Atividades	48h	30min.*	31/out/19
34	Alteração de Licença Ambiental Simplificada para Construção	48h	30min.*	31/out/19
35	Cadastro Técnico	19 dias úteis	Imediata	31/out/19
36	Isenção de Autorização Especial de Utilização Sonora para Estabelecimentos - AEUS	Não existia	Imediata	31/out/19

SERVIÇO FORTALEZA ONLINE		TEMPO DE EMISSÃO ANTES	ONLINE	LANÇAMENTO
37	Autorização Especial de Utilização Sonora para Estabelecimentos - AEUS	15 dias úteis	30min.*	31/out/19
38	Renovação de Autorização Especial de Utilização Sonora para Estabelecimentos - AEUS	Não existia	30min.*	31/out/19
39	Alvará de Funcionamento Regular	60 dias úteis	30min.*	31/out/19
40	Alvará de Funcionamento Social	Não existia	30min.*	31/out/19
41	Alteração de Alvará de Funcionamento Regular	30 min	30min.*	31/out/19
42	Alteração de Alvará de Funcionamento Social	Não existia	30min.*	31/out/19
43	Renovação de Alvará de Funcionamento Regular	30 min	30min.*	31/out/19
44	Renovação de Alvará de Funcionamento Social	Não existia	30min.*	31/out/19
45	Isenção de Licença de Publicidade	Não existia	Imediato	20/nov/19
46	Licença de Publicidade	90 dias	30min.*	20/nov/19
47	Alteração de Licença de Publicidade	48h	30min.*	01/mai/20
48	Renovação de Licença de Publicidade	Não existia	30min.*	01/mai/20
49	Alteração de Autorização Especial de Utilização Sonora para Estabelecimentos - AEUS	48h	30min.*	01/mai/20
50	Renovação de Licença Ambiental para Construção	15 dias úteis	30min.*	27/mai/20
51	Isenção de Licença para Obras Parciais	Não existia	Imediato	10/jun/20
52	Renovação de Licença Ambiental para Atividades	15 dias úteis	30min.*	15/jun/20
53	Publicação da Licença Ambiental	Não existia	Imediato	10/ago/20
54	Alvará de Reforma e Ampliação	40 dias úteis	30min.*	20/11/2020
55	Autorização de Evento	30 dias úteis	30min.*	30/11/2020
56	Habite-se	25 dias úteis	30min.*	15/11/2020

*O tempo de 30 minutos, é referente as taxas pagas nos bancos conveniados com a Secretaria Municipal da Finanças, nos demais bancos o tempo será o da compensação bancária.
***Cadastro da solicitação imediato e prazo de resposta em até 20 dias corridos, se novo parecer.*

Com a entrada em vigência em 31 de outubro de 2019 do Código da Cidade Lei Complementar nº 270, de 02 de agosto de 2019, os serviços de 1ª Emissão de

Licença Sanitária de Baixo Risco, 1ª Emissão, Renovação e Alteração de Alvará Fácil, e Renovação e Alteração de Alvará Regular foram substituídos, respectivamente, pelos serviços de Isenção de Licença Sanitária que passou a isentar as atividades classificadas como baixo risco sanitário e os serviços de 1ª Emissão, Renovação e Alteração de Alvará de Funcionamento Regular e Alvará Social.

Ainda em decorrência da entrada em vigência do Código da Cidade todos os estabelecimentos cujos Alvarás de Funcionamento tenham sido emitidos antes de 31 de outubro de 2019, a medida em que forem vencendo, deverão passar pela solicitação de um novo Alvará de Funcionamento para verificar sua adequação a nova legislação.

Somente após a 1ª emissão do Alvará de Funcionamento com base na nova legislação é que os Alvarás poderão ser renovados nos anos seguintes. Dessa forma, atualmente, quando os requerentes selecionam o serviço de renovação do Alvará de Funcionamento o sistema redireciona para solicitação de um novo Alvará.

Com o objetivo de orientar e tonar mais usual e acessível, todos os serviços disponíveis no Fortaleza Online possuem:

- **Texto introdutório** - descrevendo o que é o serviço e qual a sua finalidade e a legislação que deverá ser observada.
- **Lista de documentos** – relação de documentos necessários para solicitação do serviço.
- **Passo-a-passo** - indicando as fases de preenchimento da solicitação.

Para o primeiro acesso aos serviços do Fortaleza Online será necessário o cadastro do usuário, no entanto para os demais acessos será feito apenas o *login* com a utilização do nº do CPF ou *e-mail* e da senha cadastrada (dúvidas sobre o Cadastro verificar o Manual de Acesso ao Fortaleza Online – Anexo I)

Pessoas envolvidas na solicitação de licenças:

- ✓ **O requerente** – responsável por realizar o preenchimento do requerimento do serviço solicitado, que poderá ser o proprietário, o responsável legal, o responsável técnico ou outra pessoa devidamente cadastrada como usuário do sistema.

- ✓ **O responsável legal** – pessoa indicada como legalmente responsável pelo empreendimento/terreno.
- ✓ **O responsável técnico** – pessoa indicada como técnico para elaboração de estudos, laudos, projetos e emissão de anotações de responsabilidade técnica.
- ✓ **O proprietário do empreendimento –** que poderá ser uma física ou jurídica.
- ✓ **O proprietário do terreno -** que poderá ser uma física ou jurídica.

As solicitações dos serviços do Fortaleza Online são realizadas através do link: https://portal.seuma.fortaleza.ce.gov.br/fortalezaonline/portal/, no qual será possível selecionar o serviço desejado.

Ao clicar no ícone do serviço desejado, a tela seguinte permitirá a escolha dos seguintes procedimentos:

- **Solicitar** - selecionado quando se deseja iniciar a solicitação de um serviço/licenciamento.
- **Alterar** – que permite realizar a alteração de dados fornecidos quando da solicitação do licenciamento, como por exemplo, mudança de responsável técnico e legal, áreas, atividades, razão social, entre outros, variando de acordo com o tipo de licenciamento.
- **Renovar** - utilizado para renovar os licenciamentos que possuem prazo de validade definido em lei. Atualmente está disponível para serviços: os Alvarás de Funcionamento e Construção, Licença Sanitária, Autorização Especial de Utilização Sonora, Licença de Publicidade e Licença Ambiental de Atividades e Construção.
- **Pesquisar** - que está subdividido em pesquisar os licenciamentos e pesquisar os requerimentos. No primeiro aparece o histórico licenças emitidas e no segundo o histórico dos requerimentos realizados e dos requerimentos que estão aguardando confirmação do responsável legal ou do responsável técnico, quando houver.
- **Cancelar** - selecionado quando se deseja cancelar um documento emitido.

Ao iniciar a solicitação do serviço escolhido o requerente seguirá uma sequência de fases: iniciando com adequabilidade, seguida por responsáveis, formulário, profissionais, documentação, rascunho e emissão. Ressalte-se que a depender do serviço solicitado algumas dessas fases poderão ser suprimidas ou acrescentadas a exemplo do Alvará de Construção, que possui ainda, as fases de edificação e cálculos e não possui a fase de formulário; e do Plano de Gerenciamento de Resíduos e das Licenças para Instalação Urbanístico-Ambiental que não possuem a fase de adequabilidade.

Importante observar que todas as pessoas que forem indicadas no Fortaleza Online como responsáveis legal ou técnico também deverão possuir cadastro no sistema. Essa obrigatoriedade garante maior segurança nas solicitações de licenciamento, pois todos os envolvidos deverão confirmar sua participação na solicitação, que somente será concluída após vencida esta etapa.

Como forma de garantir a igualdade de oportunidades e isonomia dos procedimentos administrativos, as regras impostas pela legislação estão parametrizadas no banco de dados do Fortaleza Online, e a verificação dessas regras é feita de forma automática a partir das declarações prestadas pelo requerente, que assume, em conjunto com o responsável legal e técnico a responsabilidade pelas informações prestadas e o atendimento integral à legislação.

As atas de reunião com as definições relativas aos serviços e gerenciamento do Fortaleza Online, bem como as regras de negócio que compõem o sistema podem ser verificadas através dos Processos SPU nº 2481167/2020 e nº P248173/2020 respectivamente. Os processos mencionados abrigam, por sua vez, os Processos DATAGED nº 2965/2019 e nº 2982/2019, nessa ordem.

Até o mês de março de 2020, as atas de reunião e regras de negócio eram assinadas pelos responsáveis de cada serviço, digitalizadas e anexadas ao processo. Diante das novas relações de trabalho decorrentes da pandemia do COVID-19, esses documentos passaram a serem validados pelo e-mail negocio.fortalezaonline@seuma.ce.gov.br, através do qual a gerente da Célula de Gestão do Fortaleza Online confirma validação em nome da equipe da SEUMA após submeter, também por e-mail, à apreciação da Pessoa do Negócio correspondente ao serviço e um responsável da Célula de Tecnologia da Informação da SEUMA.

Encontra-se disponível ainda uma ferramenta em GED (Alfresco), através da qual está sendo disponibilizada à mediada em que são atualizadas e validadas pelos respectivos gestores dos serviços (pessoa do negócio e TI) a documentação técnica e regras do sistema para consulta interna pelos servidores cadastrados.

Abaixo segue relação das verificações feitas através do sistema para os principais serviços:

- **CONSULTA DE ADEQUABILIDADE PARA O FUNCIONAMENTO**

- ✓ Se os IPTUs informados estão na mesma quadra;
- ✓ Quando informado mais de um IPTU, se um deles está marcado como principal;
- ✓ As atividades que serão exercidas no local e sua adequação a via e a zona;
- ✓ As áreas do terreno ou área construída, para efeito de porte, a depender do tipo de atividade;
- ✓ O grupo e subgrupo que as atividades pertencem;
- ✓ Classe das atividades de acordo com o porte (área);
- ✓ Zona em que o imóvel está inserido (macrozonas de ocupação urbana e proteção ambiental, zonas especiais e demais áreas resguardadas por Lei ou decisão judicial);
- ✓ Percentual do terreno em cada zona;
- ✓ Classificação da(s) via(s) para qual o imóvel faz(em) frente.
- ✓ Verifica o risco sanitário das atividades de acordo com a Classificação Nacional da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, ratificado pela Secretaria Municipal de Saúde – SMS.
- ✓ A necessidade ou não de licenciamento ambiental, a partir do Potencial Poluidor Degradador das atividades a serem exercidas.
- ✓ Se o empreendimento está inserido em área pública ou em áreas resguardas por lei ou decisão judicial.
- ✓ Informa a quantidade de vagas de estacionamento.
- ✓ Informa as normas específicas do Anexo 8 (normas e adequações dos usos ao sistema viário).

- **CONSULTA DE ADEQUABILIDADE PARA CONSTRUÇÃO:**

- ✓ Se os IPTUs informados estão na mesma quadra.
- ✓ Quando informado mais de um IPTU, se um deles está marcado como principal.
- ✓ Zona em que o imóvel está inserido (macrozonas de ocupação urbana e proteção ambiental, zonas especiais e demais áreas resguardadas por lei ou decisão judicial).
- ✓ Percentual do terreno em cada ZONA.
- ✓ Os indicadores urbanos da Zona, incluindo as sobreposições previstas em lei.
- ✓ Classificação da(s) via(s) para qual o imóvel faz(em) frente.
- ✓ Se há previsão de alargamento do Sistema Viário Básico.
- ✓ As atividades que serão exercidas no local e sua adequação a via e a zona.
- ✓ Os recuos serão definidos pela Atividade, Classificação Viária e Porte da Edificação.
- ✓ As áreas do terreno ou área construída, para efeito de porte, a depender do tipo de atividade.
- ✓ O grupo e subgrupo que as atividades pertencem.
- ✓ Classe das atividades de acordo com o porte (área).
- ✓ Verifica o risco sanitário das atividades de acordo com a Classificação Nacional da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, ratificado pela Secretaria Municipal de Saúde – SMS.
- ✓ A necessidade ou não de licenciamento ambiental.
- ✓ Se está inserida em área pública, áreas resguardas por lei ou decisão judicial ou se é bem tombado ou se está em seu entorno.
- ✓ Informa a quantidade de vagas de estacionamento.
- ✓ Informa as normas específicas do Anexo 8 (normas e adequações dos usos ao sistema viário.

- **ISENÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS**

✓ O estabelecimento gera resíduos sólidos comum não perigosos, em volume inferior a 100l/dia.

✓ **PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS**

- ✓ O estabelecimento gera resíduos sólidos não perigosos, em volume igual ou superior a 100l/dia; os geradores de resíduos da construção civil, em volume igual ou superior a 50l/dia; e os geradores de resíduos sólidos, classificados como perigosos, independentemente do volume gerado.
- ✓ Se foram feitos os *uploads*.
- ✓ A existência de Cadastro Técnico de Pessoas Física e/ou Jurídica para elaboração de Estudos Ambientais.
- ✓ Pagamento da taxa relativa à solicitação, salvo as isenções previstas.

- **ALVARÁ DE FUNCIONAMENTO:**

- ✓ Consulta de Adequabilidade Locacional para Atividade **Deferida**
- ✓ Fonte de abastecimento de água.
- ✓ Sistema de esgotamento sanitário.
- ✓ A existência de alguma fonte geradora de emissão atmosférica.
- ✓ Se são realizados serviços de estamparia e/ou serigrafia e/ou tinturaria.
- ✓ A utilização de alguma fonte geradora de emissão sonora/ruído.
- ✓ Se no local serão realizados serviços de manutenção das maquinas utilizadas no processo produtivo.
- ✓ A existência de equipamentos/máquinas movidos a diesel.
- ✓ Se no local são realizados exames de imagem (Raio X, Ultrassom) com resultado digital e/ou serviços de hormonioterapia ou posto de coletas, sem realização de análises clinicas.
- ✓ O tipo e quantidade de resíduos produzidos pelo estabelecimento.
- ✓ Informação do número do Plano de Gerenciamento e do Certificado de Conformidade dos Bombeiros, este último quando exigido por legislação específica.
- ✓ Se a atividade será exercida em parte de sua residência, se sim o tipo de residência (unifamiliar/ multifamiliar/domicilio fiscal em residência).
- ✓ Se o imóvel onde a atividade é exercida é alugado.
- ✓ Se haverá publicidade ou uso de equipamento sonoro no estabelecimento.
- ✓ Se haverá espaço destinado a reunião de público para mais de 100 pessoas.
- ✓ Quantos pavimentos o estabelecimento ocupa.
- ✓ Se foram feitos os *uploads* dos documentos necessários.

- ✓ Se o responsável legal possui cadastro no Sistema Fortaleza Online e se este confirmou sua participação na solicitação do Alvará de Funcionamento.
- ✓ Pagamento da taxa relativa à solicitação, salvo as isenções previstas.

  Obs1. O Alvará de Funcionamento possui ainda os serviços de Alteração que deverá ser solicitado sempre que houver modificação na área do imóvel utilizado, nas atividades econômicas ou na razão social do estabelecimento.

  Obs2.Os estabelecimentos que tiverem seus Alvarás emitidos antes da vigência da Lei Complementar nº 270, de 02 de agosto de 2019 (Código da Cidade), deverão solicitar um novo Alvará de Funcionamento.

- **ISENÇÃO DE LICENÇA SANITÁRIA**

- ✓ Todas as atividades informadas na consulta de adequabilidade como exercidas devem ter o risco sanitário classificado como Isento ou Baixo Risco Sanitário.
- ✓ Somente o responsável pela empresa ou o requerente da adequabilidade poderá solicitar a Isenção Licença Sanitária.
- ✓ Se o responsável legal possui cadastro no Sistema Fortaleza Online.

- **ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO, REGULARIZAÇÃO DE OBRA CONSTRUÍDA E ALTERAÇÃO DURANTE A OBRA***

- ✓ Consulta de Adequabilidade Locacional para Alvará de Construção.
- ✓ Status da obra (se obra iniciada, em andamento ou concluída).
- ✓ O projeto apresentado atende as normas técnicas de acessibilidade, o Estatuto da Pessoa com Deficiência e à legislação específica referente ao acesso de pedestres e calçadas na via pública?
- ✓ O número de pavimentos, incluindo o térreo e subsolos informado.
- ✓ Se a edificação atende aos critérios elencados na Portaria nº Nº 957/GC3, DE 9 de Julho de 2015, contendo as Alterações na Portaria nº 1168/GC3, de 7 de Agosto de 2018 do COMAER,
- ✓
- ✓ podendo ser necessário, a depender do caso, a apresentação de autorização desta instituição. Haverá heliponto no seu empreendimento?

- ✓ Se haverá supressão de vegetação de porte arbóreo igual ou superior a 50 árvores.
- ✓ Se haverá rebaixamento do lençol freático.
- ✓ Haverá espaço destinado à reunião de público para mais de 100 pessoas?
- ✓ Se o empreendimento é incorporativo.
- ✓ Se haverá stand de vendas (visto que este poderá ser licenciado junto ao alvará de construção do empreendimento).
- ✓ Se há algum Parecer Técnico físico ou online para associar a esse Alvará.
- ✓ Se apresenta Licenciamento Ambiental.
- ✓ Se apresenta Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos da Construção Civil – PGRCC
- ✓ Validação do número de porta para o IPTU principal informado.
- ✓ Validação do quadro de áreas informado, em consonância com os dados informados na Consulta de Adequabilidade e os índices permitidos para a ZONA.
- ✓ Deverá ser informado os recuos da edificação, subsolo, piscina e entre blocos (frente, lateral e fundo), se houver, os quais deverão estar de acordo com a legislação.
- ✓ A altura da edificação é verificada pelo sistema, considerando a altura permitida para a zona e a Portaria do COMAR vigente.
- ✓ Tipo de esgotamento sanitário.
- ✓ Se foram feitos os *uploads*.
- ✓ Se houve aprovação de projeto no Corpo de Bombeiro do Ceará, caso se enquadre na Legislação específica.
- ✓ Se houve aprovação de RIST pela AMC, caso a atividade seja enquadrada como PGV.
- ✓ Caso o imóvel seja tombado ou esteja em seu entorno, será inserida a autorização da SECULTFOR ou SECULTCE ou IPHAN.
- ✓ Se o índice de aproveitamento calculado estiver acima do índice básico e abaixo ou igual ao índice máximo, o sistema informará sobre a Outorga Onerosa do Direito de Construir e irá gerar o recolhimento da contrapartida financeira.
- ✓

- ✓ gerará o recolhimento da contrapartida financeira.Se foram feitos os *uploads* dos documentos necessários.
- ✓ Se o proprietário, o responsável legal e o profissional técnico possuem cadastro no Sistema do Fortaleza Online e se confirmaram sua participação na solicitação do Alvará de Construção.
- ✓ Pagamento da taxa relativa a solicitação.
- ✓ É disponibilizado um campo aberto para que o requerente possa digitar informações sobre seu projeto, que não foram anteriormente solicitadas pelo sistema. Esse texto será exibido no documento final de Alvará de Construção (Alteração Durante a Obra).

* Seguirá os passos acima quando houver alteração dos parâmetros relevantes.

- **ISENÇÃO DE LICENÇA PARA OBRAS PARCIAIS**

- ✓ Localização do imóvel através da Consulta de Adequabilidade Locacional para Construção ou do nº do IPTU.
- ✓ Se haverá acréscimo de Área Construída.
- ✓ Se haverá alteração de algum parâmetro urbanístico relevante.
- ✓ Se haverá aumento de número de pavimentos.
- ✓ Se haverá mudança de uso da Edificação.
- ✓ Se será necessário o uso de tapumes e andaimes na obra?
- ✓ Se haverá modificação na coberta que envolva mudança de sua estrutura?
- ✓ Se haverá construção ou reconstrução de muros acima de 3m (três metros) de altura?
- ✓ Se apresenta Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos da Construção Civil – PGRCC ou Isenção de Plano.
- ✓ Qual item ou itens serão executados na obra, de acordo com a seguinte relação: Reparos/Manutenção na fachada (pintura, revestimento, esquadria e similares) • Troca de revestimento interno • Pintura interna • Limpeza na fachada • Troca ou conserto de piso área interna • Troca ou conserto de piso área externa • Construção/Reconstrução de muros até 3m • Demolição e/ou construção de paredes internas • Substituição, alteração ou manutenção da coberta • Manutenção/alteração na estrutura da edificação (pilar, viga, laje

ou parede estrutural) • Reparo ou Alteração das instalações elétricas ou hidrossanitárias • Haverá mudança de divisão interna (layout) • Reformas internas gerais (forro, iluminação, paginação, mobiliário, etc) e • Outros.

- ✓ Se foram feitos os *uploads* dos documentos necessários.
- ✓ Se o proprietário, o responsável legal e o profissional técnico possuem cadastro no Sistema do Fortaleza Online e se confirmaram sua participação na solicitação.

- **ALVARÁ DE REFORMA E AMPLIAÇÃO**

- ✓ Consulta de Adequabilidade Locacional para Construção Deferida;
- ✓ Se possui Alvará de Construção emitido para a edificação existente;
- ✓ Se haverá acréscimo da área construída e a área a ser acrescida;
- ✓ Se haverá reforma na edificação existente e a área a ser reformada;
- ✓ Se haverá mudança no uso do empreendimento;
- ✓ Existe Habite-se ou matrícula averbada?
- ✓ Se a edificação existente atende ao recuo de frente e aos parâmetros urbanísticos relevantes;
- ✓ Se o projeto atende às normas de acessibilidade e legislação que trata sobre as calçadas em via pública;
- ✓ O número de pavimentos, se haverá aumento no número de pavimentos e de quanto será;
- ✓ Se o empreendimento é incorporativo;
- ✓ Se haverá stand de vendas no mesmo terreno do empreendimento;
- ✓ Se existe algum parecer técnico associado à emissão da licença solicitada;
- ✓ Se haverá superfície metálica com área acima de 500m^2;
- ✓ Se haverá heliponto;
- ✓ Se haverá espaço destinado à reunião de público para mais de 100 pessoas;
- ✓ O tipo de licença ambiental para Construção que foi emitida;
- ✓ Dados do Plano de Gerenciamento de Resíduos da Construção Civil;
- ✓ Dados do certificado do Corpo de Bombeiros;
- ✓ Numeração do empreendimento;
- ✓ Quadro de áreas com cálculos realizados;

- ✓ Recuos e recuos entre torres;
- ✓ Altimetria;
- ✓ Dados da autorização emitia pelo Comando Aéreo Regional – COMAR;
- ✓ Características do sistema de esgotamento sanitário;
- ✓ Dados dos profissionais envolvidos.

- **HABITE-SE**

- ✓ O tipo do Habite-se: Total ou Parcial Primeira Emissão;
- ✓ Número do Alvará de Construção;
- ✓ Endereço e matrícula do imóvel;
- ✓ Se a obra foi executada conforme legislação vigente, atendendo às Normas Técnicas tocantes à emissão do Alvará de Construção, na época de sua emissão;
- ✓ Se foram respeitadas as diretrizes do alargamento viário;
- ✓ Se foram removidas as estruturas provisórias para execução da obra: andaimes, tapumes, canteiros de obra, stand de vendas, unidades modelo;
- ✓ Se foram reparados eventuais danos causados aos logradouros públicos;
- ✓ Se os acessos, circulações e áreas comuns estão finalizadas;
- ✓ Se o empreendimento obedece às normas municipais referentes ao plantio de árvores em terrenos edificados e à doação de mudas (no caso de supressão vegetal);
- ✓ Se a edificação sofreu embargo ou interdição durante a obra, e se a situação do embargo foi regularizada;
- ✓ Se há elevador na área comum disponível para todas as unidades;
- ✓ Se as medidas propostas no Relatório de Impacto sobre o Sistema de Trânsito – RIST foram executadas;
- ✓ Se foi instalada a placa com a identificação do arquiteto responsável pelo projeto;
- ✓ Os dados da obra: Data de início e conclusão da obra / classificação arquitetônica / padrão Custo Unitário Básico / nº do Cadastro Nacional de Obras;

- ✓ Dados da incorporação: Nº do ato declaratório / Área da construção / Ofício de registro / Data da incorporação / Valor do custo global da construção;
- ✓ Número de unidades e de torres / blocos.
- ✓ Cadastro de padrões de empreendimento: características que se repetem, como tipo de estrutura utilizada, cobertura, tipo de esquadria, tipo de elevador, tipo de acabamentos, dentre outros.

- **LICENÇA AMBIENTAL SIMPLIFICADA PARA CONSTRUÇÃO CIVIL**

- ✓ Consulta de Adequabilidade Locacional para Construção Deferida.
- ✓ Início das Obras. (Se já tiver iniciado, será emitido uma Licença Ambiental de Regularização para Construção).
- ✓ Se Possui rede pública de esgoto e água.
- ✓ Se terá mais de um subsolo.
- ✓ Se obra de interesse social.
- ✓ Haverá supressão vegetal de porte arbóreo e Manejo de Fauna.
- ✓ Haverá demolição.
- ✓ Se foram feitos os *uploads*.
- ✓ Se o responsável legal e o profissional técnico possuem cadastro no Sistema do Fortaleza Online e se confirmaram sua participação na solicitação da Licença.
- ✓ Pagamento da taxa relativa a solicitação, salvo as isenções previstas.

  Obs.: A Licença Ambiental Simplificada para Construção possui ainda o serviço de Alteração que deverá ser solicitado sempre que houver Alteração do Proprietário do Empreendimento, Alteração do Responsável Legal, Alteração de Profissional Técnico, Alteração na quantidade de vegetação de porte arbóreo a ser suprimida/transplantada. Nesse serviço há possibilidade de Renovar sua Licença, caso a mesma esteja há 60 dias do prazo de validade ou até 60 dias de vencida.

- **LICENÇA AMBIENTAL SIMPLIFICADA PARA ATIVIDADES**

- ✓ Consulta de Adequabilidade Locacional **Deferida**.

- ✓ As atividades são de Médio Potencial Poluidor Degradador.
- ✓ A empresa já iniciou suas atividades. Se sim, será emitido uma Licença Ambiental de Regularização para Atividades.
- ✓ O estabelecimento utiliza equipamento sonoro ou máquinas.
- ✓ Fonte de abastecimento de água.
- ✓ Sistema de esgotamento sanitário. Se utilizar Estação de Tratamento de Efluentes, o processo será regular (Licença de Operação ou Licença Ambiental de Regularização para Atividades, através do Licenciamento Digital).
- ✓ Existe alguma fonte geradora de emissão atmosférica. Se existir o processo será regular (Licença de Operação ou Licença Ambiental de Regularização para Atividades, através do Licenciamento Digital).
- ✓ São realizados serviços de estamparia e/ou serigrafia e/ou tinturaria. Se possuir o processo será regular (Licença de Operação ou Licença Ambiental de Regularização para Atividades, através do Licenciamento Digital).
- ✓ É realizado serviço de pintura. Se realizar o processo será regular (Licença de Operação ou Licença Ambiental de Regularização para Atividades, através do Licenciamento Digital;
- ✓ Utiliza alguma fonte geradora de emissão sonora/ruído.
- ✓ No local são realizados serviços de manutenção das maquinas utilizadas no processo produtivo. Se realizar o processo será regular (Licença de Operação ou Licença Ambiental de Regularização para Atividades, através do Licenciamento Digital).
- ✓ Possui equipamentos/máquinas movidos à diesel. Se possuir o processo será regular (Licença de Operação ou Licença Ambiental de Regularização para Atividades, através do Licenciamento Digital).
- ✓ Possui caldeira movida à briquete, carvão e diesel ou equivalente. Se possuir o processo será regular (Licença de Operação ou Licença Ambiental de Regularização para Atividades, através do Licenciamento Digital).
- ✓ Possui veículos movidos à diesel.
- ✓ Possui placas/letreiros.
- ✓ O tipo e quantidade de resíduos produzidos pelo estabelecimento. Se gerar resíduo radioativo, o processo será regular (Licença de Operação ou Licença

Ambiental de Regularização para Atividades, através do Licenciamento Digital).

- ✓ Informação do número da Isenção ou Plano de Gerenciamento de Resíduos.
- ✓ A depender da atividade, será solicitado documentos específicos.
- ✓ Se foram feitos os *uploads*.
- ✓ Se o responsável legal possui cadastro no Sistema Fortaleza Online e se confirmou sua participação na solicitação da Licença.
- ✓ Pagamento da taxa relativa à solicitação, salvo as isenções previstas.

  Obs.: A Licença Ambiental Simplificada para Atividades possui ainda o serviço de alteração, que deverá ser solicitado sempre que houver mudança de titularidade, proprietário, áreas, inclusão e exclusão de atividades. Nesse serviço há possibilidade de Renovar sua Licença, caso a mesma esteja há 60 dias do prazo de validade ou até 60 dias de vencida. Nesse serviço há possibilidade de Renovar sua Licença, caso a mesma esteja há 60 dias do prazo de validade ou até 60 dias de vencida.

- **ISENÇÃO DE LICENÇA AMBIENTAL PARA ATIVIDADES**

- ✓ O resultado da consulta tem que ser deferido (adequado a zona e não ocupa área pública). Se estiver inadequado a via, o sistema permite continuar com a solicitação e emissão da isenção.
- ✓ Potencial Poluidor Degradador das Atividades exercidas (médio será Licença Simplificada e alto será Licença Regular).
- ✓ O estabelecimento utiliza equipamentos sonoros.
- ✓ Fonte de abastecimento de água.
- ✓ Sistema de esgotamento sanitário. Se utilizar Estação de Tratamento de Efluentes, o processo será regular (Licença de Operação ou Licença Ambiental de Regularização para Atividades, através do Licenciamento Digital).
- ✓ Existe alguma fonte geradora de emissão atmosférica. Se existir o processo será regular (Licença de Operação ou Licença Ambiental de Regularização para Atividades, através do Licenciamento Digital).

- ✓ São realizados serviços de estamparia e/ou serigrafia e/ou tinturaria. Se possuir o processo será regular (Licença de Operação ou Licença Ambiental de Regularização para Atividades, através do Licenciamento Digital).
- ✓ Utiliza alguma fonte geradora de emissão sonora/ruído.
- ✓ No local são realizados serviços de manutenção das máquinas utilizadas no processo produtivo. Se utilizar o processo será regular (Licença de Operação ou Licença Ambiental de Regularização para Atividades, através do Licenciamento Digital).
- ✓ Possui equipamentos/máquinas movidos à diesel. Se possuir o processo será regular (Licença de Operação ou Licença Ambiental de Regularização para Atividades, através do Licenciamento Digital).
- ✓ No local são realizados exames de imagem (Raio X, Ultrassom) com resultado digital e/ou serviços de hormonioterapia ou posto de coletas, sem realização de análises clinicas.
- ✓ O tipo e quantidade de resíduos produzidos pelo estabelecimento. Se gerar resíduo radioativo, o processo será regular (Licença de Operação ou Licença Ambiental de Regularização para Atividades, através do Licenciamento Digital).
- ✓ Se o responsável legal possui cadastro no Sistema Fortaleza Online.

- **ISENÇÃO DE LICENÇA AMBIENTAL CONSTRUÇÃO CIVIL**

- ✓ Consulta de Adequabilidade Locacional para Construção Deferida.
- ✓ Possui rede pública rede pública de esgoto e água.
- ✓ Terá mais de um subsolo.
- ✓ Haverá supressão vegetal de porte arbóreo e Manejo de Fauna.
- ✓ Haverá rebaixamento do lençol freático.
- ✓ Se o responsável legal possui cadastro no Sistema Fortaleza Online.

- **LICENÇA PARA INSTALAÇÃO URBANÍSTICO-AMBIENTAL**

- ✓ As áreas do terreno e de intervenção.

- ✓ Zona em que o imóvel está inserido (macrozonas de ocupação urbana e proteção ambiental, zonas especiais e demais áreas resguardadas por lei ou decisão judicial).
- ✓ Classificação da(s) via(s) para qual o imóvel faz(em) frente.
- ✓ A infraestrutura de suporte e demais equipamentos a serem instalado em topos de Edifícios, resguardam os recuos da edificação.
- ✓ Está inserida em área pública ou em áreas resguardas por lei ou decisão judicial
- ✓ Está inserido em zona de proteção de aeródromos (COMAR).
- ✓ A estação está inserida em áreas ou bens imóveis pertencentes ao estado ou a união.
- ✓ O terreno para instalação pertence ao empreendedor.
- ✓ A infraestrutura de suporte está localizada a uma distância inferior ou igual a 30m, de prédios tombados ou em processo de tombamento, pelos órgãos competentes.
- ✓ A infraestrutura de suporte da estação encontra-se localizada a uma distância inferior a 50,00m de hospitais, clínicas de internação, escolas, creches e asilos.
- ✓ Haverá Supressão de Vegetação de Porte Arbóreo.
- ✓ Qual o tipo da Estação Transmissora de Radiocomunicação.
- ✓ A detentora pretende instalar equipamentos.
- ✓ Informar qual o tipo de Infraestrutura de suporte.
- ✓ Informar as Coordenadas Geográficas do equipamento em projeção Universal Transversa de Mercator (UTM).
- ✓ Informar os recuos e projeção vertical dos equipamentos instalados na Infraestrutura de suporte sobre o terreno.
- ✓ Se foram feitos os uploads.
- ✓ Se o responsável legal e o profissional técnico possuem cadastro no Sistema do Fortaleza Online e se confirmaram sua participação na solicitação da Licença.
- ✓ Pagamento da taxa relativa a solicitação, salvo as isenções previstas.

- **REGULARIZAÇÃO DE LICENÇA PARA INSTALAÇÃO URBANÍSTICO-AMBIENTAL**

- ✓ As áreas do terreno e de intervenção.
- ✓ Zona em que o imóvel está inserido (macrozonas de ocupação urbana e proteção ambiental, zonas especiais e demais áreas resguardadas por lei ou decisão judicial).
- ✓ Classificação da(s) via(s) para qual o imóvel faz(em) frente.
- ✓ Está inserido em área pública ou em áreas resguardas por lei ou decisão judicial.
- ✓ Está inserido em zona de proteção de aeródromos (COMAR).
- ✓ A estação está inserida em áreas ou bens imóveis pertencentes ao estado ou a união.
- ✓ O terreno para instalação pertence ao empreendedor.
- ✓ A infraestrutura de suporte está localizada a uma distância inferior ou igual a 30m, de prédios tombados ou em processo de tombamento, pelos órgãos competentes.
- ✓ A infraestrutura de suporte da estação encontra-se localizada a uma distância inferior a 50,00m de hospitais, clinicas de internação, escolas, creches e asilos.
- ✓ A infraestrutura de suporte e demais equipamentos a serem instalado em topos de Edifícios, resguardam os recuos da edificação.
- ✓ Qual o tipo da Estação Transmissora de Radiocomunicação.
- ✓ A detentora instalou equipamentos.
- ✓ Informar qual o tipo de Infraestrutura de suporte.
- ✓ Informar as Coordenadas Geográficas do equipamento em projeção Universal Transversa de Mercator (UTM).
- ✓ Informar os recuos e projeção vertical dos equipamentos instalados na Infraestrutura de suporte sobre o terreno.
- ✓ Se foram feitos os uploads.
- ✓ Se o responsável legal e o profissional técnico possuem cadastro no Sistema do Fortaleza Online e se confirmaram sua participação na solicitação da Licença.
- ✓ Pagamento da taxa relativa a solicitação, salvo as isenções previstas.

- **ISENÇÃO DE LICENÇA PARA INSTALAÇÃO URBANÍSTICO-AMBIENTAL**

✓ Zona em que o imóvel está inserido (macrozonas de ocupação urbana e proteção ambiental, zonas especiais e demais áreas resguardadas por lei ou decisão judicial).
✓ Classificação da(s) via(s) para qual o imóvel faz(em) frente.
✓ Está inserida em área pública ou em áreas resguardas por lei ou decisão judicial.
✓ O sistema está inserido em áreas ou bens imóveis pertencentes ao estado ou a união.
✓ O sistema está localizado a uma distância inferior ou igual a 30m, de prédios tombados ou em processo de tombamento, pelos órgãos competentes.
✓ O sistema encontra-se localizado a uma distância inferior a 50,00m de hospitais, clinicas de internação, escolas, creches e asilos.
✓ Qual o tipo de sistema transmissor/receptor a ser instalado e a quantidade de equipamentos.
✓ Se foram feitos os uploads.
✓ Se o responsável legal possui cadastro no Sistema Fortaleza Online.

- **LICENÇA PARA INSTALAÇÃO URBANÍSTICO-AMBIENTAL (COMPARTILHAMENTO)**

✓ Qual número da LIUA ou Regularização de LIUA da estação a ser compartilhada.
✓ Os equipamentos já foram instalados, se SIM, será encaminhado para uma Regularização de LIUA Compartilhamento.
✓ Informar a justificativa para instalação dos equipamentos.
✓ Descrever os tipos e a quantidade de equipamentos a serem instalados.
✓ Se foram feitos os uploads.
✓ Se o responsável legal pelo empreendimento e o profissional técnico responsável possui cadastro no Sistema Fortaleza Online.
✓ Pagamento da taxa relativa a solicitação, salvo as isenções previstas.

- **CERTIFICADO DE INSPEÇÃO PREDIAL**

✓ Validação do número de porta para o IPTU principal informado.
✓ Deverá ser informado o número de pavimentos, subsolos e as áreas do terreno e edificada.
✓ Classificação das condições de uso do imóvel pela Defesa Civil.
✓ A existência de projeção de marquise ou varanda sobre o passeio público.
✓ A situação construtiva e de ocupação da edificação: obra inconclusa, incompleta, irregular, abandonada ou ocupada.
✓ A categoria de uso do imóvel.
✓ A idade do imóvel.
✓ A aprovação de projeto no Corpo de Bombeiro do Ceará, caso se enquadre na Legislação específica.
✓ Os sistemas prediais presentes na edificação, assim como o grau de risco informado no laudo de vistoria para o sistema predial e se foram apontadas medidas saneadoras.
✓ Se foram feitos os *uploads*.
✓ Se o responsável legal e o profissional técnico possuem cadastro no Sistema do Fortaleza Online e se confirmaram sua participação na solicitação.
✓ Pagamento da taxa relativa a solicitação, salvo as isenções previstas.

Obs1. Este serviço conta ainda com a concessão de prazo imitido quando o imóvel objeto da inspeção necessitar passar por reparos ou manutenções, e de Isenção aplicável para as situações em que a legislação isenta o imóvel da obrigatoriedade de CIP.

- **CADASTRO TÉCNICO**

✓ Prévio cadastro de usuário para acesso ao Fortaleza Online. Este cadastro é realizado apenas uma vez.
✓ Indicação das(s) formação(ões) profissional(ais) e do número do registro profissional. Se possuir mais de uma formação profissional, selecionar a principal.
✓ Indicação das atribuições/competência técnicas de acordo com a Declaração do Conselho de Classe a qual o profissional está vinculado.

- ✓ Se foram feitos os uploads.
- ✓ Se o Cadastro for de pessoa jurídica todos os profissionais indicados devem estar previamente cadastrado como técnico no Fortaleza Online. E nesta situação todos os profissionais técnicos indicados deverão confirmar sua participação.
- ✓ Se foram feitos os *uploads.*

- **AUTORIZAÇÃO ESPECIAL DE UTILIZAÇÃO DE UTILIZAÇÃO SONORA**

- ✓ Consulta de Adequabilidade Locacional para Atividade **Deferida** ou informação do nº do Alvará de Funcionamento do estabelecimento.
- ✓ Se o nível de ruído produzido no interior do estabelecimento configura som ambiente, sim ou não. Se Sim, será redirecionado para a Isenção de Autorização.
- ✓ Qual o Parâmetro sonoro em dB(A) que o estabelecimento comporta (parâmetro utilizado pelo estabelecimento para fazer o automonitoramento) e o local da medição.
- ✓ Horário de Funcionamento do Estabelecimento.
- ✓ Se foram feitos os *uploads*.
- ✓ Se o responsável legal e o profissional técnico possuem cadastro no Sistema do Fortaleza Online e se confirmaram sua participação na solicitação.
- ✓ Pagamento da taxa relativa a solicitação, salvo as isenções previstas
  Obs1.: A Autorização Especial de Utilização Sonora possui ainda o serviço de Alteração que deverá ser solicitado sempre que houver, Alteração na Razão Social do Estabelecimento, Alteração do Responsável Legal, Alteração de Profissional Técnico ou Alteração no laudo técnico. Nesse serviço há possibilidade de Renovar sua Autorização, caso a mesma esteja há 60 (sessenta) dias ou menos do prazo de vencimento.

- **ISENÇÃO DE AUTORIZAÇÃO ESPECIAL DE UTILIZAÇÃO DE UTILIZAÇÃO SONORA**

- ✓ Consulta de Adequabilidade Locacional para Atividade Deferida ou informação do nº do Alvará de Funcionamento do estabelecimento.

- ✓ Se o nível de ruído produzido no interior do estabelecimento configura som ambiente, sim ou não. Se não, será redirecionado para a o solicitar Autorização Especial de Utilização Sonora.
- ✓ Se o responsável legal possui cadastro no Sistema do Fortaleza Online e se confirmou sua participação na solicitação.

- **LICENÇA DE PUBLICIDADE**

- ✓ Qual a caracterização do imóvel (Terreno sem edificação -vazio, Obra inconclusa ou abandonada, Canteiro de obra ou Estabelecimento.
- ✓ Consulta de Adequabilidade Locacional para Atividade Deferida ou informação do nº do Alvará de Funcionamento do estabelecimento, quando a caracterização do imóvel for Estabelecimento; nas demais situações serão informados apenas o número do IPTU do local onde a publicidade será instalada.
- ✓ Qual a natureza do anúncio (indicativo, publicitário e provisório), que variará de acordo com a caracterização do imóvel.
- ✓ Os dados do anúncio a ser instalado que variará de acordo com a natureza e tipo de anúncio: Testada/fachada em que será instalado, Área do anúncio (M^2), Altura do anúncio (M), Comprimento ou diâmetro do anúncio (M), Área da fachada (M^2), Comprimento da fachada (M), Altura superior do anúncio (M), Altura superior do anúncio (M), Altura inferior do anúncio (M), Recuo do anúncio (M), Avanço da publicidade sobre a calçada (M) (contando com a luminária), mensagem veiculada, se possui iluminação, área da empena cega do edifício (M^2) (se for ser instalado um anúncio do tipo empena).
- ✓ Quando o imóvel onde o anúncio for instalado se caracterizar como Estabelecimento, deverá ser respondido ainda:

  Se o anúncio será instalado em um shopping/centro comercial, e caso a resposta seja afirmativa deverá ser indicado a quem pertence o anúncio, se ao próprio shopping/centro comercial ou as lojas/salas instaladas neste.

  Se anúncio se refere exclusivamente a estabelecimento com registro no ministério da educação, nos conselhos estaduais ou municipais de educação e possui publicidade com a área correspondente a até 10% (dez por cento)

da área da fachada, se a resposta for sim, será redirecionado para o serviço de Isenção de Licença de Publicidade.

- ✓ Se foram feitos os uploads.
- ✓ Se o responsável legal e o profissional técnico possuem cadastro no Sistema do Fortaleza Online e se confirmaram sua participação na solicitação.
- ✓ Pagamento da taxa relativa a solicitação, salvo as isenções previstas.

  Obs1.: A Licença de Publicidade possui ainda o serviço de Alteração que deverá ser solicitado sempre que houver, Alteração na Razão Social do Estabelecimento, Alteração do Responsável Legal ou Alteração de Profissional Técnico. Nesse serviço há possibilidade de Renovar sua Licença, caso a mesma esteja há 60 dias ou menos do prazo de vencimento.

- **ISENÇÃO DE LICENÇA DE PUBLICIDADE**

- ✓ Qual a caracterização do imóvel (Terreno sem edificação -vazio, Obra inconclusa ou abandonada, Canteiro de obra ou Estabelecimento. A Isenção aplica-se apenas para imóveis caracterizados como estabelecimento.
- ✓ Consulta de Adequabilidade Locacional para Atividade Deferida ou informação do nº do Alvará de Funcionamento do estabelecimento.
- ✓ A natureza do anúncio (indicativo do tipo letreiro ou provisório).
- ✓ Quantidade de anúncios no estabelecimento.
- ✓ Área do anúncio a ser instalado.
- ✓ Se o responsável legal possui cadastro no Sistema do Fortaleza Online e se confirmou sua participação na solicitação.

- **AUTORIZAÇÃO DE EVENTO**

- ✓ Em que tipo de espaço o evento ocorrerá (público, privado ou equipamento público);
- ✓ Se o evento ocorrerá em área de orla e qual o trecho da orla;
- ✓ O número de pessoas (público estimado);
- ✓ Data, endereço e horário do evento;
- ✓ O evento pertence a qual tipo de iniciativa (pública ou privada);
- ✓ Se haverá publicidade e quais as características, se hover;

- ✓ Se será utilizado equipamento sonoro;
- ✓ Se o evento irá interferir no tráfego (se sim, indicar vias impactadas);
- ✓ Se haverá necessidade de intervenção de via;
- ✓ Se haverá montagem de estruturas como palcos, palanques, arquibancadas, pórticos, camarotes e similares;
- ✓ Se haverá instalação de equipamentos elétricos e mecânicos;
- ✓ Resultado da matriz de relevância (vinculado às normas sanitárias);
- ✓ Nome, endereço e bairro do evento;
- ✓ Natureza do evento (Religioso, Esportivo, Entretenimento e lazer e outros);
- ✓ Se o evento será fixo ou itinerante;
- ✓ Horário da montagem e desmontagem;
- ✓ O tipo de resíduos que o evento irá gerar;
- ✓ A empresa que irá transportar os resíduos;
- ✓ Dados dos profissionais envolvidos;

- **CERTIDÕES IMOBILIÁRIAS (LIMITE MUNICIPAL E BAIRRO, ENDEREÇO E NUMERAÇÃO, LOGRADOURO, CONFINANTES E INTEGRADA DE INFORMAÇÕES CADASTRAIS)**

- ✓ O requerente inseri a inscrição de IPTU e o Dígito Verificador associado a inscrição;
- ✓ O sistema verifica se a inscrição de IPTU informada está contida na base de dados da SEFIN, caso não seja identificada, aparece uma mensagem solicitando que o requerente se dirija até a SEFIN para prosseguir com atualização de suas informações cadastrais;
- ✓ Caso a inscrição informada esteja presente na base de dados da SEFIN, o sistema verifica se na inscrição de IPTU está vinculado uma Matrícula ou Transcrição;
- ✓ Se a matrícula ou transcrição não estiver vinculada ao imóvel, surge uma mensagem de "Inconsistência Cadastral" com orientações para que o requerente possa prosseguir com esta vinculação junto a Secretaria Municipal das Finanças;

- ✓ O sistema checa se as informações de endereço e os confinantes do imóvel retornaram completas da base de dados da Certidão, caso seja identificado a falta de alguma informação, o sistema retorna nova mensagem de "Inconsistência Cadastral" orientando o requerente para abertura de processo através do Licenciamento Digital, assim, um analista da equipe SEUMA estuda a situação, procede com as alterações necessárias quando possível e finaliza o processo com uma Certidão, Comunicado ou Indeferimento;
- ✓ O sistema verifica se a inscrição informada encontra-se georreferenciada na base de dados da Certidão Online, caso o imóvel não esteja georreferenciado, surge uma mensagem de "Inconsistência Cadastral" com orientações para que o requerente abra processo junto ao Licenciamento Digital, assim, um analista da equipe SEUMA estuda a situação, procede com as alterações necessárias quando possível e finaliza o processo com uma Certidão, Comunicado ou Indeferimento;
- ✓ Se a inscrição de IPTU passar sobre as verificações anteriores, o sistema permite que o requerente avance para a fase de Rascunho, onde o requerente checa as informações presentes na Certidão e prossegui para a fase de Emissão, onde o documento final é gerado contendo todas as validações;

- **PARECER TÉCNICO**

- ✓ Se o profissional técnico possui cadastro no Sistema do Fortaleza Online.
- ✓ Se o campo "Tipos de Serviço" foi escolhido corretamente;
- ✓ Se o campo "Mensagem" foi preenchido.
- ✓ Se há algum documento a ser anexado na aba "Documentos".
- ✓ Se foi selecionada a caixa "Eu li e concordo" na janela do Termo de Ciência e Responsabilidade.

- **SIMULADOR DE CÁLCULO DE OUTORGA ONEROSA DO DIREITO DE CONSTRUIR**

- ✓ Consulta de Adequabilidade Locacional para Alvará de Construção.

- ✓ O projeto apresenta o índice de aproveitamento acima do básico e até o índice de aproveitamento máximo?
- ✓ Simulação do cálculo da Outorga Onerosa do Direito de Construir tem natureza de preço público e é calculada pela fórmula estabelecida no Plano Direito Participativo de Fortaleza.
- ✓ Se localizado em ZEDUS adota-se o Fator de Planejamento (Fp) já estabelecido para a Macrozona Urbana a qual incide (macrozona sem Fp adota-se 1,00).

- **SERVIÇOS DE RENOVAÇÃO**

- ✓ Para os serviços que possuem renovação, esta deverá ser solicitada, em até 30 (trinta) dias antes do vencimento do documento ou até 30 (trinta) dias após o vencimento, com exceção das Licenças Ambientais que podem ser renovadas com 120 (cento e vinte) dias de antecedência ou até 60 (sessenta) dias após o vencimento, neste último caso haverá um acréscimo no valor da taxa.

- ✓ A data de validade da licença renovada será contada a partir do vencimento da licença anterior.

- ✓ Em regra, os serviços emitidos pelo Fortaleza Online possuem validade de 05 (cinco) anos, com exceção do Alvará de Funcionamento e Licença Sanitária que possuem validade de 01 (um) ano e das Isenções e Cadastro Técnico que possuem validade enquanto mantidas as características que originaram o referido documento.

- ✓ Somente o responsável legal, o profissional técnico ou o requerente da licença anterior poderá solicitar uma renovação.

- ✓ Para o processo de renovação será solicitado o número da licença anterior e a confirmação de que as características do estabelecimento/obra permanecem as mesmas. Caso tenha ocorrido alguma alteração nas características do estabelecimento/obra, será necessário o serviço de

alteração ou de nova emissão, a depender das alterações realizadas e do serviço que está sendo solicitado, conforme descrito acima.

- ✓ Nas solicitações de renovação serão solicitados somente os documentos anexados na primeira emissão da Licença cujo prazo de validade tenha expirado, a exemplo do Plano de Gerenciamento de Resíduos e do Certificado de Conformidade do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará.
- ✓ Será necessário ainda a confirmações do responsável legal na solicitação, se este não for o requerente da renovação.
- ✓ As renovações ensejarão o pagamento da referida taxa, salvo as isenções previstas em lei.

4.2 PROCEDIMENTO DE CRIAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.2.1. Atribuições das equipes

O desenvolvimento do sistema é composto por três grupos de atuação técnica:

1. Equipe do negócio que é responsável pela definição das regras e das etapas dos serviços a serem transformados em on-line;
2. Fábrica de *Software* que a partir das regras e etapas definidas pelo negócio desenvolve os serviços na forma on-line;
3. Equipe suporte operacional do sistema que é responsável pela implantação do sistema, gerenciamento dos códigos fontes e da base de dados, suporte técnico na identificação de erros e melhorias e necessidade de manutenção.

Portanto para melhor compreender as características do sistema e as atribuições de cada um dos grupos de trabalho, estes serão apresentados separadamente.

- **Equipe do Negócio -** composta por servidores da SEUMA que exercem as seguintes atribuições:

- ✓ Gerente da Equipe de Negócio, cargo ocupado pelo Gerente da Célula de Gestão do Fortaleza Online - Responsável por Orientar na definição das

regras dos produtos a serem desenvolvidos; criar ordens de serviços relativas aos novos produtos, bem como das melhorias dos produtos em operação; em conjunto com o Gerente da Equipe de Negócio acompanhar e garantir a execução do cronograma de desenvolvimento e implantação dos produtos; coordenar a divulgação do sistema e os treinamentos dos usuários; representar a SEUMA em eventos relacionados ao Fortaleza Online e a REDESIMPLES; e dar suporte à equipe técnica definida na Portaria nº 67/2020 no desenvolvimento das suas atribuições; acompanhar e garantir a execução do cronograma de desenvolvimento e implantação dos produtos, gerenciar as pessoas do negócio e dar suporte às mesmas para o cumprimento dos prazos estabelecidos para cada serviço; sugerir alterações na proposta e no fluxo dos serviços a serem desenvolvidos; agendar e organizar as reuniões entre a pessoa do negócio e a empresa contratada; participar, em conjunto com a Pessoa do Negócio, das reuniões de apresentação das regras e protótipos dos produtos a serem desenvolvidos e das melhorias; solicitar ao Gerente Técnico o Cadastro e a Exclusão de usuários no sistema quando requerido através de Comunicação Interna (CI), assinada pelo superior imediato do usuário a ser cadastrado ou excluído; realizar treinamentos para o público interno e externo, quando necessário; dar suporte ao Assistente Administrativo e ao Gerente Técnico.

- ✓ Assistente Administrativo da equipe de Negócio, cargo ocupado pela Auxiliar Administrativo da Célula de Gestão do Fortaleza Online – CEFOR - responsável por dar suporte administrativo a todos da Equipe de Negócio; fazer o acompanhamento das ordens de serviço; organizar e manter arquivos dos documentos gerados físicos e/ou digital; fazer o acompanhamento do sistema de Monitoramento de Ações e Projetos Prioritários de Fortaleza – MAPPFOR, e encaminhar mensalmente para Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional - ASPLAN; e acompanhar o cronograma financeiro do Fortaleza Online.
- ✓ Gerente Técnico, cargo ocupado pelo Analista de Sistema IV da Célula de Tecnologia da Informação e Comunicação (CETEC) – responsável por cadastrar usuários quando demandado pelo gerente da Equipe de Negócio; coordenar o suporte ao usuário na utilização do Sistema; realizar

treinamentos ao público interno e externo para utilização do Sistema, quando necessário; criar ordens de serviços de chamados relativos a correções no Sistema e acompanhar o atendimento das mesmas; acompanhar o andamento das ordens de serviço de solicitação de novos produtos e de melhorias nos produtos existentes, comunicando à Gerente da Equipe de Negócios e à respectiva Pessoa do Negócio acerca da disponibilização dos produtos ou das melhorias nos ambientes de homologação e produção; garantir a atualização do manual do usuário; validar, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato, as ordens de serviço dos produtos no aspecto técnico; assessorar e realizar a contagem dos pontos de função das ordens de serviço em conjunto com o Fiscal Técnico, devendo ambos assinar o Termo de Recebimento Definitivo; realizar testes de todas as ordens de serviços no aspecto técnico entregues pela fábrica; atualizar o sistema nos ambientes de homologação e produção; analisar problemas apresentados pelos cidadãos e encaminhar para correção; gerenciar os ambientes de homologação e produção; avaliar periodicamente as diretrizes e as condições técnicas e operacionais adotadas para o sistema; emitir pareceres técnicos para subsidiar a tomada de decisão quanto ao atesto de serviço; e fazer o acompanhamento técnico de todos os produtos desenvolvidos, relativo às correções e melhorias destes.

- ✓ Pessoa do Negócio, cargo ocupado pela Gerente da Célula responsável pelo serviço a ser disponibilizado no Fortaleza Online – responsável por analisar e formular as regras de negócio e fluxo dos produtos de sua competência; validar os requisitos, regras e protótipos de tela elaborados pela empresa contratada; acompanhar e controlar o cumprimento de prazos definidos para o produto de sua competência; acompanhar o funcionamento do serviço online, atualizando e aprimorando sempre que necessário; realizar testes nos produtos de sua competência; indicar melhorias à Gerente da Equipe de Negócio, acompanhando a implementação das mesmas; informar ao Gerente Técnico os erros nos produtos de sua competência; subsidiar a empresa contratada com todas as informações dos produtos de sua competência, além de ser responsável pela atualização das informações da página inicial do

serviço com a elaboração e atualização do manual, do passo a passo de como funciona o serviço e da indicação da respectiva legislação.

- **Fábrica de *Software* -** responsável pela prestação dos serviços técnicos especializados de elicitação, documentação, desenvolvimento e manutenção do Sistema Fortaleza Online. Inicialmente foi contratada a empresa Confidere Informática e Serviços LTDA, cujo contrato perdurou de julho de 2014 a julho de 2017. Desde 26 de julho de 2017, o desenvolvimento dos serviços do Fortaleza Online está a cargo da Empresa Basis Tecnologia da Informação S/A, que teve seu contrato prorrogado até dezembro de 2020.

- **Equipe de Suporte Técnico -** composta por 05 (cinco) servidores da SEUMA, sendo um analista de Sistema IV, um analista de sistema II, uma analista, um programador pleno e técnico em atendimento. Esta equipe é responsável pelo cadastro do usuários internos do sistema a partir da solicitação do superior imediato; coordenar o suporte ao usuário interno e externo na utilização do Sistema; realizar treinamentos ao público interno e externo para utilização do Sistema; garantir a atualização do manual do usuário; validar ordens de serviço dos produtos no aspecto técnico; conferir, validar a recontagem dos pontos de função; atualizar o sistema nos ambientes de homologação e produção; analisar problemas apresentados pelos cidadãos e encaminhar para correção; realizar testes de todas as ordens de serviços no aspecto técnico entregues pela fábrica; gerenciar os ambientes de homologação e produção; avaliar periodicamente as diretrizes e as condições técnicas e operacionais adotadas para o sistema; emitir pareceres técnicos para subsidiar a tomada de decisão quanto a atesto de serviço e fazer o acompanhamento técnico de todos os produtos desenvolvidos, relativo às correções e melhorias destes.

- **Cidadão –** foco do serviço a ser desenvolvido, esse grupo é composto pelos usuários do serviço, que participam tanto de forma indireta (ao trazerem ao poder público as suas necessidades através de dúvidas, dificuldades e solicitação de simplificação em determinados procedimentos) quanto de

forma direta (quando são convidados a contribuir com a criação dos serviços no Fortaleza Online).

4.2.2. Etapas de desenvolvimento dos serviços

O processo de criação de um novo serviço obedece a cinco etapas, que serão detalhadas em seguida: Proposta Técnica; Análise; Desenvolvimento; Testes; e Disponibilização ao Cidadão.

- **Etapa 01 – Proposta Técnica**

Consiste na etapa inicial de conhecimento das prerrogativas e exigências legais para emissão de uma licença, autorização ou isenção e sistematização das informações de forma ampla, a fim de que a fábrica de software possa avaliar a complexidade da demanda e elaborar a Proposta Técnica, seguindo o fluxo a seguir:

I. A Equipe de Negócio da SEUMA define as regras gerais para um produto, discute internamente junto à equipe técnica para avaliar o impacto da demanda nos demais serviços, sistematiza, documenta e solicita reunião com a fábrica de *software* para apresentação dos requisitos.

II. Fábrica de software analisa os requisitos do produto que foram repassados em reunião, elabora e envia para a SEUMA uma Proposta Técnica contendo a estimativa dos pontos de função, bem como a previsão dos prazos de análise e de desenvolvimento do produto.

III. A Proposta Técnica deve ser validada pela Equipe de Negócio (que verifica se o escopo do documento está de acordo com os requisitos levantados em reunião) e por um representante da Equipe Técnica (que avalia a coerência dos prazos e pontos de função estimados).

IV. Após Proposta Técnica do serviço ser validada pela SEUMA, o Gestor do Contrato (SEUMA) abre uma Ordem de Serviço – OS de Análise e Desenvolvimento no Sistema de Gestão de Ocorrências – SGO, sendo posteriormente agendada a primeira reunião de levantamento de requisitos, onde a Equipe de Negócio apresentará todas as regras necessárias, agora de forma mais elaborada e completa, para que a fábrica possa desenvolver o serviço demandado.

Etapa 02 – Análise

É nesta etapa que se definem as informações necessárias de forma detalhada, os documentos comprobatórios a serem solicitados e, principalmente, os parâmetros e regras que automatizaram as críticas às informações prestadas, deferindo ou indeferindo a solicitação. Esta etapa divide-se nas seguintes etapas:

I. Fábrica software analisa todos os requisitos coletados nas reuniões com a SEUMA e elabora os documentos elencados a seguir, submetendo, posteriormente à análise e validação dos responsáveis:

   Regras de Negócio (RN) - Documento que traduz para a linguagem técnica e padroniza a formatação dos requisitos levantados pela SEUMA;

   Protótipos - Telas que simulam como o serviço ficará após desenvolvido;

   Termo de Aceite de Análise (TAA) - Termo atestando que os dois primeiros documentos mencionados acima foram devidamente recebidos.

II. Equipe de Negócio e Equipe Técnica da SEUMA analisam e validam os documentos do item V. A partir desse momento, qualquer alteração no escopo será considerada melhoria e poderá acarretar a extensão do prazo de análise e desenvolvimento.

III. Fábrica de software submete contagem definitiva dos pontos de função à Equipe de TI da SEUMA, visto que no decorrer da fase de análise, os requisitos podem indicar que o serviço possui uma complexidade maior ou menor do que o que foi estimada nas Proposta Técnica, alterando a contagem final dos pontos de função.

IV. Equipe de TI da SEUMA aprova a contagem final de pontos de função, registrando via Sistema de Gestão de Ocorrências (SGO), posteriormente autorizando o desenvolvimento do serviço.

Etapa 03 – Desenvolvimento

O desenvolvimento do serviço é executado exclusivamente pela fábrica, devendo seguir o fluxo abaixo:

I. Fábrica de software desenvolve serviço de acordo com as Regras de Negócio anteriormente previamente validadas pela SEUMA.
II. Após desenvolvimento, fábrica disponibiliza as orientações para que a Equipe Técnica da SEUMA possa atualizar o serviço em homologação (ambiente de testes).
III. Fábrica realiza testes antes de submeter aos testes da SEUMA.
IV. SEUMA e fábrica definem período de testes do serviço no ambiente de homologação do Sistema, bem como a data do envio do Relatório de Reporte de Erros para a fábrica.
V. Fábrica encaminha para a SEUMA Projeto e Evidência dos Testes realizados no produto na versão disponibilizada.
VI. SEUMA emite o Termo de Recebimento Provisório da ordem de serviço via SGO.

Etapa 04 – Homologação

Nesta etapa ocorrem os testes e avaliações que irão conferir a implantação dos requisitos levantados e das regras definidas na etapa anterior e divide-se nas seguintes fases:

I. Equipe Técnica da SEUMA atualiza e disponibiliza o serviço no ambiente de homologação e a Pessoa do Negócio realiza inúmeros testes, a partir de diversas combinações de dados, para verificação das regras aplicadas no Sistema, sinalizando o resultado dos testes à Equipe Técnica da SEUMA.
II. Posteriormente, a Equipe Técnica da SEUMA realiza testes no âmbito da T.I. para fazer verificações que não são de conhecimento da área de negócio.
III. No caso de haver erros tanto da área de negócio quando da T.I, a Equipe Técnica da SEUMA unifica todos os erros em um documento denominado Relatório de Reporte de Erros e Evidências, submetendo à fábrica em seguida, solicitando sua correção. Obs: Ao reportar um erro, deverão ser

informados os dados que provocaram o resultado (nº do IPTU, áreas, protocolo de alguma licença ou documento informado, CPF/CPNJ, etc) para que a fábrica possa reproduzir a mesma situação, avaliar e corrigi-la.

IV. Caso não haja erro a ser reportado ou após a correção dos erros apontados no Relatório de Reporte de Erros e Evidências, a fábrica atualiza a planilha de contagem de pontos de função e encaminha à SEUMA as documentações finais do produto elaborado.

Etapa 05 – Disponibilização para o cidadão

Nesta última etapa é realizada a divulgação da ofertado serviço on-line, assim como treinamento de usuários, monitoramento dos documentos emitidos e contínuas melhorias no sistema, e está dividida nas seguintes fases:

I. SEUMA elabora o Termo de Aceite Definitivo, que deve ser assinado pelos dois gestores do contrato, fiscal técnico e fiscal administrativo do contrato.

II. Equipe Técnica e de Negócio da SEUMA validam Ordem de Serviço de Análise e Desenvolvimento e realiza a liberação para faturamento e disponibiliza o serviço para o cidadão na Plataforma On-line, comunicado à Equipe de Negócio da disponibilização.

III. Equipe de Negócio da SEUMA informa sobre o novo serviço à Assessoria de Comunicação da SEUMA, e promove orientações à Central de Acolhimento da SEUMA para que possam prestar orientações básicas ao cidadão. Caso necessário, deverá ser solicitado à Célula de Capacitação – CECAP da SEUMA que seja ofertada capacitação aos servidores e ao cidadão sobre o novo serviço disponibilizado.

IV. Acompanhamento do setor de suporte – mesmo após a disponibilização do serviço aos usuários, deve ser feito o acompanhamento do serviço de forma que novas correções e/ou alterações por ventura necessárias, sejam comunicadas ao setor de suporte técnico para que o mesmo faça o contato direto com a fábrica para correção.

V. Monitoramento – nesta fase é realizado o monitoramento dos documentos emitidos pela Célula de Monitoramento e dos principais erros e dificuldades enfrentadas pelos usuários para que o serviço possa ser constantemente melhorado.

Ao ser implementado um novo serviço no Fortaleza Online, não deverá mais ser permitida a solicitação do mesmo serviço através da plataforma do Licenciamento Digital, devendo ser bloqueada a opção de solicitação da respectiva licença. Faz-se necessário, ainda, comunicar, através de ofício, os usuários desse serviço (conselhos profissionais, sindicatos, etc); além de comunicar a todos os cidadãos por meio dos canais disponíveis, incluindo as redes sociais.

4.3. MONITORAMENTO DAS LICENÇAS EMITIDAS

O processo de Licenciamento na Prefeitura de Fortaleza é declaratório, ou seja, não existe uma análise prévia de informações ou de documentos anexados das licenças ou autorizações. A relação se dá através da confiança no cidadão, onde o Sistema Fortaleza Online classifica o tipo de licença de acordo com questionário simples e objetivo, elaborado com base nas regras definidas pela legislação.

Portanto, o monitoramento parte da premissa da responsabilidade compartilhada, onde as informações prestadas no Fortaleza Online são de inteira responsabilidade dos envolvidos na solicitação: requerente, representante legal, responsáveis técnicos e Poder Público, a quem cabe a responsabilidade pelas regras de negócio e funcionalidade do Sistema.

O gerenciamento e o monitoramento das licenças, alvarás, autorizações, isenções, planos e demais documentos emitidos pelo Fortaleza Online, assim como da documentação comprobatória anexada no Sistema, serão realizados a qualquer tempo e por amostragem, a critério da Secretaria Municipal de Urbanismo e Meio Ambiente - SEUMA, sendo complementados pelas ações da Agência de Fiscalização de Fortaleza – AGEFIS, nos termos do Decreto Municipal nº 14.554/2019 e Instrução Normativa SEUMA 03/2019.

A retificação e a inclusão de novos dados ou documentos que importem alteração substancial dos dados da licença emitida, apenas poderá ser realizada pelo requerente ou responsável legal através do serviço de Alteração das licenças,

quando disponível no Sistema Fortaleza Online, mediante pagamento das taxas devidas.

Etapas do Monitoramento:

- **Etapa 01 – Verificação da documentação anexada e informações prestadas**

Técnico da SEUMA inicia o monitoramento, em ambiente Gestor Fortaleza Online, verificando se a documentação anexada e informações prestadas estão de acordo com a relação da documentação obrigatória e com as normas legais.

Caso seja constatada alguma incorreção, será enviada notificação ao requerente (pessoa logada), via Sistema Fortaleza Online, e ao representante legal do estabelecimento ou obra, via e-mail, para que providencie a correção através da inserção de documentos corretos ou a realização do serviço de Alteração, quando possível, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, a contar da data da efetiva leitura da notificação ou do término do prazo de 10 (dez) dias corridos, contados de sua disponibilização no Sistema Fortaleza Online, ainda que não visualizada.

Todas as correções apontadas na notificação deverão ser realizadas dentro do prazo acima estipulado, não existindo possibilidade de prorrogação do mesmo.

Caso não seja respeitado o prazo retromencionado, o requerente receberá uma nova notificação para realizar o cancelamento do documento emitido no prazo de 05 (cinco) dias corridos, a contar da data da efetiva leitura da notificação ou do término do prazo de 10 (dez) dias corridos, contados de sua disponibilização no Sistema Fortaleza Online, ainda que não visualizada, não sendo admitido o reaproveitamento das taxas pagas.

Nas situações em que a correção se configure inadmissível, por não atendimento às disposições legais ou pela apresentação de informações falsas ou enganosas para obtenção do documento, o requerente será notificado, via Sistema, para efetuar o seu cancelamento, no prazo improrrogável de 5 (cinco) dias corridos, a contar da data da efetiva leitura da notificação ou do término do prazo de 10 (dez) dias corridos, contados de sua disponibilização no Sistema Fortaleza Online, ainda

que não visualizada, sob pena de cassação do mesmo, não sendo admitido o reaproveitamento das taxas pagas.

Caso o cancelamento não ocorra no prazo estipulado, as licenças, alvarás, autorizações, declarações, planos, certificados e isenções ~~e consultas prévias~~ deverão ser obrigatoriamente cassados por esta Secretaria.

Sendo constatado que as informações prestadas ou documentação anexada para emissão da licença são falsas ou enganosas, serão adotadas ainda as medidas necessárias para responsabilização administrativa, civil e penal do(s) responsável(eis), cabendo a esta Secretaria oficiar aos Órgãos competentes, entidade de Classe profissional e à Agência de Fiscalização de Fortaleza – AGEFIS, para adoção de medidas cabíveis dentro da competência de cada um.

Importante frisar que os responsáveis técnicos que prestarem declarações falsas ou enganosas, omitirem informações relevantes ou em desacordo com a legislação vigente terão seus cadastros suspensos no Sistema Fortaleza Online pela SEUMA.

O prazo da suspensão é de 01 (um) ano e em caso de reincidência o prazo será de 02 (dois) anos, acrescido do mesmo período para cada reincidência.

CLASSIFICAÇÃO DAS PENDÊNCIAS

Alvará de Funcionamento

- ✓ **Sanáveis:** Ato Constitutivo, Procuração e Certificado de Conformidade do Corpo de Bombeiros.
- ✓ **Sanáveis através do Serviço de Alteração do Alvará**: Razão Social, CNAE e Área do Empreendimento.
- ✓ **Não Sanáveis - Novo Alvará**: CNPJ, Endereço e informações falsas ou enganosas.

Licença Ambiental Simplificada para Atividade

- ✓ **Sanáveis:** Parecer Técnico, Procuração, Ato Constitutivo, Publicação Jornal, Registro fotográfico, Laudo de Opacidade Veículos, Certificado de

Conformidade do Corpo de Bombeiros ou ANP, ART, ~~e~~ Laudo Físico Químico, Fatura da CAGECE e Cadastro Técnico.

- ✓ **Sanáveis através do Serviço de Alteração da Licença**: Razão Social, CNPJ, Área, CNAE e Esgotamento sanitário.
- ✓ **Não Sanáveis – Nova Licença:** Situação de início da atividade e informações falsas ou enganosas.

Licença Ambiental Simplificada para Construção

- ✓ **Sanáveis:** Estudo Ambiental Simplificado, Projeto Hidrossanitário, Teste de Sondagem, Ato Constitutivo, Publicação Jornal, ART, planta de situação e Planta Georreferenciada.
- ✓ **Sanáveis através do Serviço de Alteração da Licença**: Razão Social, CNPJ, Área, CNAE.
- ✓ **Não Sanáveis – Nova Licença:** Esgotamento sanitário, Informação sobre rebaixamento de lençol freático, Informações falsas ou enganosas.

Alvará de Construção:

- ✓ **Sanáveis:** Registro do Imóvel, ART/RRT, Contrato Social, Autorização do Proprietário, Teste de Absorção, Certificado do Corpo de Bombeiros, Autorização COMAER, RIST, Projeto Arquitetônico e Procuração.
- ✓ **Sanáveis através de Alteração do Alvará**: CNAE, nº de pavimentos, nº de subsolos, Quadro de Áreas no Sistema e Recuos.
- ✓ **Não Sanáveis**: Reforma e Ampliação e informações falsas ou enganosas.

Licença de Publicidade

- ✓ **Sanáveis**: Contrato Social, Procuração, Declaração do Shopping, ART e Croqui.
- ✓ **Sanáveis através de Alteração do Alvará**: Razão Social, Responsável Legal e Profissional Técnico.
- ✓ **Não Sanáveis**: Tipo de Anúncio, Área do anúncio, CNPJ e Endereço, Informações falsas ou enganosas.

- **Etapa 02 – Remonitoramento – Verificação do atendimento da notificação**

Técnico da SEUMA verifica se a documentação foi inserida e se está de acordo com o que foi solicitado na notificação ou se foi realizado o serviço de alteração. Documentação inserida corretamente ou alteração realizada, o monitoramento será encerrado.

Caso seja verificado que ainda restam erros na documentação anexada, ou que o requerente não providenciou o serviço de alteração do documento, será enviada notificação para que o requerente realize o cancelamento do documento no prazo de 05(cinco) dias corridos, a contar da data da efetiva leitura da notificação ou do término do prazo de 10 (dez) dias corridos, contados de sua disponibilização no Sistema Fortaleza Online, ainda que não visualizada, sob pena de cassação do documento emitido por parte desta Secretaria.

- **Etapa 03 – Cassação**

Passado o prazo para o cancelamento, o próprio Sistema verifica se essa ação foi realizada pelo requerente e, em caso positivo, o monitoramento é encerrado. Já no caso do não atendimento à notificação de cancelamento, o Sistema envia o documento para a Cassação, que se dá através de processo digital, com posterior publicação do ato de cassação no Diário Oficial do Município e comunicação à Agência de Fiscalização do Município.

O monitoramento possui embasamento legal nos seguintes dispositivos:

- ✓ Complementar nº 208, de 07 de julho de 2015 - Licenciamento Ambiental Municipal, com as alterações da Lei Complementar nº 235, de 28 de junho de 2017 - (COMPILADA).
- ✓ Lei Complementar nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998 - Lei de Crimes Ambientais.
- ✓ Lei Complementar n° 230, de 04 de maio de 2017 - Dispõe sobre os padrões urbanísticos e ambientais, para a instalação de infraestrutura de suporte para recepção de rádio, televisão, telefonia, telecomunicação em geral e outros sistemas transmissores ou receptores de radiação eletromagnética não ionizante, no Município de Fortaleza, revoga a Lei n° 8.812, de 30 de dezembro de 2003, e a Lei nº 8.914, de 22 de dezembro de 2004, e dá outras providências.

- ✓ Lei Municipal nº 9.913, de 16 de julho de 2012 - Dispõe sobre obrigatoriedade de vistoria técnica, manutenção preventiva e periódica das edificações e equipamentos públicos ou privados no âmbito do município de Fortaleza e dá outras providências.
- ✓ Lei Complementar nº 176, de 19 de dezembro de 2014 - Dispõe sobre a organização e a estrutura administrativa do Poder Executivo Municipal e dá outras providências.
- ✓ Decreto Municipal nº 14.554/2019, de 02 de dezembro de 2019, que trata do Gerenciamento e Monitoramento das Licenças emitidas através do Fortaleza Online.
- ✓ Instrução Normativa SEUMA nº 03, de 18 de junho de 2019 - Dispõe sobre os procedimentos a serem adotados para o monitoramento, o cancelamento e a cassação de documentos e licenças emitidos pela Secretaria Municipal de Urbanismo e Meio Ambiente, através do Sistema Fortaleza Online.
- ✓ Decreto Federal nº 6514, de 22 de julho de 2008 - Dispõe sobre as infrações e sanções administrativas ao meio ambiente, estabelece o processo administrativo federal para apuração destas infrações, e dá outras providências.
- ✓ Lei Federal nº 9784, de 29 de janeiro de 1998 - Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal.

4.3.1. Principais dúvidas sobre o monitoramento

1. Como são feitas as notificações?

As notificações são enviadas <u>para e-mail do requerente e responsável legal</u>, ficando disponível no Fortaleza Online no *login* do requerente do documento.

2. Existe prorrogação de prazo para as correções?

Não, <u>os prazos são contados pelo próprio Sistema Fortaleza Online</u>, portanto sem possibilidade de prorrogação.

3. Como é feita a contagem de prazo?

Os prazos para as notificações iniciam-se no dia da leitura ou do término do prazo de 30 (trinta) dias, contados da disponibilização no Sistema Fortaleza Online, ainda que não visualizadas. E são contados em dias corridos.

4. Quem cancela e quem cassa?

O requerente do documento faz o CANCELAMENTO, por ato voluntário ou quando notificado pelo monitoramento.

Quem faz a CASSAÇÃO é a SEUMA, quando não houver atendimento das notificações.

5. Quem recebe a notificação?

Para documentos emitidos desde a disponibilização do serviço no Sistema até janeiro/2019, apenas o requerente recebe a notificação.

Para documentos emitidos a partir de fevereiro/2019, além do requerente ~~requente~~, o responsável legal também recebe a notificação.

Obs: No caso de Alvará de Construção: O requerente, o responsável legal e o proprietário da obra.

6. Quais os principais motivos de cancelamento de Licenciamento Ambiental Simplificado (Atividade/Construção)?

Informações equivocadas relacionadas ao esgotamento sanitário, áreas e titularidade divergentes, divergências também entre a licença e o certificado de Corpo de Bombeiros, informações relacionadas ao início das atividades.

7. A ART (CREA/CE) ou RRT (CAU/BR) supre a necessidade de responsável técnico quando exigido no Licenciamento Ambiental?

Para o exercício de determinadas atividades é exigido ART/RRT de cargo e função e não apenas a de prestação de serviço. Exemplo: Atividade de dedetização, atividade veterinária.

8. Posso arredondar as casas decimais dos índices e taxas nos Alvarás de Construção? (Projeto Arquitetônico)

Não. O quadro de áreas constante no projeto arquitetônico deverá conter as mesmas casas decimais constantes no Alvará de Construção.

9. Posso emitir um Alvará de Construção para imóvel com matrícula em nome de terceiro?

Para a emissão de Alvará de Construção em imóvel matriculado em nome de terceiro deverá ser anexada ao Sistema autorização para implantação de empreendimento firmada pelo proprietário do imóvel informado na matrícula.

Caso haja mais de um proprietário em matrícula, todos deverão autorizar.

Em se tratando de Espólio, a autorização deverá ser dada pelo inventariante nomeado pelo juiz da causa ou indicado no documento de abertura de Inventário.

10. Pode haver divergência entre as informações constantes no Certificado do Corpo de Bombeiros e as prestadas nas licenças?

Não. Os documentos anexados deverão conter as mesmas informações que foram prestadas para emissão das licenças. Exemplo: áreas, endereço, etc.

11. Posso emitir um Alvará de Construção Online para ACRÉSCIMO/REFORMA?

Não. Esse serviço ainda tem sua aprovação através do Licenciamento Digital. Os parâmetros para reforma e acréscimo foram alterados pelo Código da Cidade (Lei n° 270/2019).

12. O que é verificado no projeto arquitetônico?

Apenas os parâmetros urbanísticos relevantes regulamentados pelo Código da Cidade (Lei n° 270/2019).

13. Posso mudar o CNPJ ou endereço no Alvará de Funcionamento e fazer apenas uma alteração?

Não. Quando houver alteração de CNPJ ou endereço faz-se necessário a emissão de um novo Alvará.

5. INTEGRAÇÃO COM O CIDADÃO

A integração com o cidadão, incluindo a imprensa e o público alvo, ocorre desde a criação das regras e durante o desenvolvimento dos serviços on-line através de reuniões com os usuários para troca de informações, com a finalidade de promover ajustes e melhorias antes da disponibilização do serviço no sistema.

Quando disponibilizado o serviço para os lançamentos oficiais, organizado junto à Assessoria de Comunicação da Prefeitura de Fortaleza, deve ser noticiado na mídia local e contar com representantes dos segmentos que farão uso do serviço.

No lançamento deixa-se claro o acesso aos contatos com o cidadão através do Fale com o Fortaleza Online, do atendimento na Pré-Análise da Seuma ou do órgão responsável pelo serviço e através dos programas de capacitação.

5.1. FALE COM O FORTALEZA ONLINE

O Fale com o Fortaleza Online é o suporte mais importante ao usuário do sistema, possibilita a resolução e esclarecimento de dúvidas também de forma on-line.

A Pessoa do Negócio é o responsável pelo monitoramento das demandas do Fale com o Fortaleza Online.

As dúvidas do Fale com o Fortaleza Online além de gerar banco dados para alimentar o Sistema de Perguntas mais frequentes, serve ainda para identificar problemas a serem resolvidos e melhorias a serem implantadas.

5.2. PRÉ-ANÁLISE

A pré-análise é mais um canal de atendimento ao cidadão que deseja informações sobre como solicitar qualquer serviço prestado pela SEUMA: de forma presencial ou virtual, o cidadão apresenta sua necessidade e um servidor público soluciona suas dúvidas e/ou indica o melhor serviço a ser solicitado, orientando como proceder. A pré-análise acontece de segunda à sexta-feira, de 08h às 11h30min e cada atendimento possui duração máxima de 20 minutos, para que os demais atendimentos não sejam impactados. O cidadão deverá realizar o agendamento para o atendimento virtual (através de videoconferência ou

mensagem) ou presencial, na sede da SEUMA ou no Núcleo de Atendimento ao Cidadão – NAC, no Shopping Del Paseo.

Para agendar uma pré-análise, o requerente deverá acessar o Canal Urbanismo e Meio Ambiente e se dirigir ao menu "Fale com a SEUMA", clicando posteriormente no ícone "Pré-Análise". Então, é direcionado a uma tela onde irá preencher seus dados pessoais e selecionar o assunto a ser abordado no atendimento. Também deverá escolher a forma de atendimento que será realizado: presencial, videoconferência (podendo desabilitar a imagem, optando apenas pelo uso de áudio) ou mensagem de texto. Caso esta última opção seja selecionada, uma caixa de mensagem aparecerá, onde o requerente poderá enviar sua dúvida, a qual será respondida no e-mail cadastrado em até 05 (cinco) dias úteis.

Caso uma das demais opções seja selecionada, o requerente terá acesso a um campo para escolher a data e o horário para atendimento. Em caso de atendimento por videoconferência, um e-mail será enviado ao requerente até 01 (um) dia útil antes da data do agendamento, contendo um link para acessar a reunião na data e no horário selecionado, através da plataforma Microsoft Teams. Todo atendimento por videoconferência será gravado e mantido nas plataformas web da Prefeitura Municipal de Fortaleza, podendo ser disponibilizado ao cidadão caso deseje.

As demandas da pré-análise assim como as do Fale com o Fortaleza Online também são cadastradas para serem usadas posteriormente para alimentar o Sistema de Perguntas mais frequentes e para identificação de problemas a serem resolvidos e melhorias a serem implantadas.

5.3. PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO

O programa de capacitação envolve quatro públicos quais sejam: Capacitação para Segmentos, que reúne em um único evento vários interessados de um mesmo segmento; capacitação para alunos universitários, onde são feitas a apresentação dos serviços para os futuros profissionais que farão uso do mesmo no mercado de trabalho; capacitação para escritórios que é um atendimento personalizado e particular de orientação ao uso do sistema e; capacitação para servidores, tanto de cunho informativo e amplo quanto capacitação para servidores

que fazem uso do Fortaleza Online na emissão das licenças que ainda não estão automatizadas.

- **Capacitação para Segmentos**

O programa de capacitação segmentos deverá se inserir no calendário de capacitações que os sindicatos promovem para seus associados com frequência anual de atualização.

Os principais segmentos a serem formatados convênios de cooperação são setor imobiliário, indústria, comércio, construção civil e contabilidade.

- **Capacitação nas Universidades**

O programa de capacitação nas universidades deverá ser inserido dentro do currículo de cursos como arquitetura, engenharia e contabilidade de maneira que a cada ano seja oferecida à comunidade acadêmica as inovações e melhorias da plataforma do Fortaleza Online. Tanto dentro de uma disciplina que mais se ajuste ao tema, quando em forma de workshop dentro do calendário das universidades.

- **Capacitação nos Escritórios**

O programa de capacitação nos escritórios deve ser divulgado nas demais capacitações e esclarecido que não se trata de consultoria, mas de apresentação geral da plataforma do Fortaleza Online, uma vez que haverá uma célula especifica para consultoria dentro da SEUMA.

- **Capacitação para Servidores**

O programa de capacitação para servidores é composto de dois grupos, o primeiro para conhecimento geral da plataforma, onde os cursos podem ser oferecidos atrás da SEPOG.

O segundo grupo de capacitação para servidores, refere-se aos usuários do sistema e capacitação deve ser realizada sempre que houver modificação na sistemática de uso da plataforma. Deve ser mantido grupo de *WhatsApp* como ferramenta de socialização das informações e esclarecimentos de dúvidas do dia a dia. O termômetro para promover capacitação para o grupo de usuários também é medido nas discussões do grupo de *WhatsApp*.

6. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SISTEMA

6.1. INTERFACES DO SISTEMA

O Fortaleza Online possui duas interfaces, uma voltada para o público externo, onde são disponibilizados os serviços prestados, chamado usualmente de portal de serviços e outra voltada para o público interno (servidores), onde é realizada a gestão do sistema chamado usualmente de ambiente gestor, restrito aos servidores regularmente cadastrados, cujo acesso se dá através de *login* e senha, de acordo com as orientações da Célula de Gestão de Pessoas que define o perfil de acesso dos servidores.

O portal de serviços pode ser acessado por qualquer usuário, sendo necessária a realização do cadastro do usuário para emissão de documentos e licenciamentos. O cadastro é realizado apenas no primeiro acesso, nos demais se faz necessário somente o *login* no sistema (dúvidas sobre o Cadastro verificar o Manual de Acesso ao Fortaleza Online – Anexo I).

No ambiente gestor estão inseridas as legislações relativas aos serviços disponibilizados, o cadastro dos usuários com os respectivos perfis de acesso, o Módulo de Monitoramento dos documentos emitidos, o Módulo de acompanhamento e de respostas ao Fale com o Fortaleza Online, os Módulos de emissão das licenças Sanitárias, dos Alvarás de Construção e Habite-se emitidos via Licenciamento Digital, o Módulo de Cadastro das Licenças Ambientais, o Módulo da Consulta de Adequabilidade e o Cadastro de Api´s (Interface de Programação de Aplicações) do Sistema.

No ambiente gestor estão disponíveis ainda os relatórios dos serviços de Consulta de Adequabilidade; Isenção e Plano de Gerenciamento de Resíduos; Declaração de Concessão de Prazo, Isenção e Certificado de Inspeção Predial; Alvará de Funcionamento; Alvará de Construção; Isenção e Licença Sanitária; Parecer Técnico, Habite-se, Fale com o Fortaleza Online, Termo de Conclusão de Obras, Cadastro Técnico, Certidão Online, Isenção e Autorização Especial de Utilização Sonora, Isenção e Licença de Publicidade, Isenção e Licença Ambiental para Atividades, Isenção e Licença Ambiental para Construção, Isenção e Licença de Publicidade e de isenção de Licença para Obras Parciais.

Através dos relatórios é possível fazer o mapeamento dos documentos emitidos no Sistema, tanto das consultas de adequabilidade, como das certidões, Planos, Cadastros, Isenções, Alvarás e demais Licenciamentos emitidos através desta Plataforma.

Os relatórios são dinâmicos, permitindo a utilização de filtros como:

- ✓ Quantidade de documentos emitidos por período (dia, semana, mês, ano, total);
- ✓ Situação (original/válido, regularizado, alterado, vencido, renovado, cancelado, cassado, entre outros);
- ✓ Protocolo (da Adequabilidade ou do Requerimento, n° da Licença);
- ✓ Localização (nº do IPTU, rua, nº, bairro, regional, classificação viária, zoneamento);
- ✓ Atividade (por atividade individual, grupo e subgrupo de atividades, risco sanitário e ambiental)
- ✓ Terreno (área, se o imóvel localiza-se em bem tombado ou poligonal de tombamento, se é bem público, se possui alargamento viário e se o terreno é parcelado);
- ✓ Edificação (onde será possível realizar consulta pela área construída, área do estabelecimento);
- ✓ Envolvidos (CPF/CNPJ, responsável legal, Empreendimento/Proprietário, Profissional Técnico);
- ✓ Além de dados específicos, de acordo com o tipo de licenciamento.

6.2. AMBIENTES DO SISTEMA

O Fortaleza Online dispõe ainda de dois ambientes: o de homologação e o ambiente de produção.

O ambiente de homologação é utilizado apenas para testes. Todos os documentos enviados e emitidos nesse ambiente não possuem validade jurídica, podendo ser utilizado dados reais ou fictícios. Este ambiente é importante para

garantir que o serviço desenvolvido, de fato, está funcionando e vai atender as necessidades dos usuários do sistema (interno ou externo). Para que os testes sejam feitos de forma assertiva, são feitas simulações com situações encontradas pelos usuários do dia a dia. Este ambiente é idêntico ao ambiente de produção, possuindo as mesmas regras de negócio e pode ser utilizado a qualquer tempo, tanto antes do lançamento dos serviços, quanto após o lançamento para a promoção de ajustes e melhorias no sistema.

O ambiente de produção é utilizado para emissão dos documentos válidos. Neste ambiente estão disponibilizados todos os serviços disponíveis para os usuários.

6.3. PARÂMETROS DO SISTEMA

Com o objetivo de desenvolver um sistema de qualidade, que atendesse sempre as necessidades dos usuários, o Sistema Fortaleza Online foi criado observando os parâmetros abaixo elencados, os quais são reconhecidos mundialmente como necessários para a excelência na qualidade do desenvolvimento de um *software:*

a) Inteligibilidade - o sistema foi construído de maneira que a execução de tarefas siga a ordem lógica do negócio e oriente o usuário sobre as ações possíveis, habilitando as opções seguintes e desabilitando opções não mais permitidas. Tal característica evita que erros operacionais e de negócio sejam cometidos pelo fator humano.

b) Confiabilidade - quando ocorrem falhas de comunicação entre os servidores, o sistema permanece em funcionamento, exibindo ao usuário uma mensagem explicativa solicitando que este feche o sistema.

c) Desempenho - tempo de resposta das operações realizadas pelo sistema não ultrapassa um (1) segundo. Para operações com tempo de processamento superior a um segundo, é exibida uma notificação ao usuário informando que a operação se encontra em andamento.

d) Capacidade de acesso – o sistema é capaz de prover acesso a, no mínimo, 100 (cem) usuários conectados simultaneamente.

e) Integridade dos dados - os requisitos relacionados à integridade protegem o sistema direta ou indiretamente contra vulnerabilidades e ameaças que resultem em falhas de injeção de código. A integridade dos dados é garantida em todas as transações do Projeto.

f) Tempo de expiração da sessão - tempo de expiração da sessão é de 30 (trinta) minutos.

g) Criptografia - a informação relativa à senha do usuário é mantida criptografada no banco de dados. Para tal fim, é utilizado o algoritmo MD5 (Message-Digest algorithm 5).

h) Confidencialidade - as informações de contatos são privadas, ou seja, um usuário não tem acesso aos contatos de outro usuário, a menos que um dê permissão ao outro.

i) Log de auditoria - permite o registro das operações e transações de banco de dados feitas no sistema, persistindo na base de dados as informações do usuário, data e hora em que as operações ocorreram.

6.4. CONFIGURAÇÕES DO AMBIENTE DO SERVIDOR

Para o adequado funcionamento do sistema Fortaleza Online o servidor utiliza as configurações abaixo:

a) Sistema Operacional do Servidor: Como o sistema está disponibilizado para várias plataformas, segue abaixo a versão do sistema operacional para cada uma delas. CentOS release 6.4 (Final) Kernel 2.6.32-358.23.2.el6.x86_64 #1 SMP.

b) Rede: O sistema está instalado em uma rede com suporte ao protocolo TCP/IP, com velocidade mínima de 10 Mbps.

c) Plataforma de Software: Utilizada a plataforma JEE 7 ou superior, com o Eclipse Java EE e os plug-ins Subclipse e JBoss Tools como ferramenta de desenvolvimento.

d) Banco de Dados: PostgreSQL 9.1 - Banco de dados relacional open source suportado pelo JPA 2.1

e) Servidor de Aplicação: Wildfly 8.2.0 Full Profile executado na versão 7 da JDK.

6.5. TECNOLOGIAS UTILIZADAS NO DESENVOLVIMENTO

O Sistema Fortaleza Online foi desenvolvido utilizando as seguintes tecnologias:

a) JSF - Java Server Faces. Framework para desenvolver aplicações web de forma ágil.

b) Facelets - Sistema de template web padrão para a camada de visão do JSF

c) Primefaces - Biblioteca estável com uma grande quantidade de componentes visuais, funcionando integrado ao JSF 2.2.

d) Primefaces extensions - Biblioteca de extensão do Primefaces que dispõe de componentes mais específicos, incluindo o CKEditor para formatação de texto na web.

e) Prettyfaces 2.0.11 - Biblioteca utilizada para utilização de urls mais inteligíveis no JSF

f) AJAX - É o uso metodológico de tecnologias como Javascript e XML, providas por navegadores, para tornar páginas web mais interativas com o usuário.

g) JPA - API padrão do java para persistência.

h) CDI - Especificação do Java EE utilizada para injeção de dependências.

i) JEE7 - Java Enterprise Edition 7. Versão 7 da Plataforma para servidores de aplicação Java. A plataforma JEE7 já nos disponibiliza um conjunto de tecnologias altamente escaláveis, extensíveis e de fácil utilização, são elas: JSF 2.2 (Mojarra 2.2.5); CDI 1.1 (Weld 2.1); JPA 2.1 (Hibernate 4.3.1) e JAX-RS 2.0 (Resteasy 3.0.6).

j) REST - Representational State Transfer - Princípios arquiteturas de utilização do protocolo HTTP puro sem utilização de nenhuma abstração para troca de mensagens.

k) SGE - Sistema de Gerenciamento de E-mails.

6.6. INTEGRAÇÃO COM OUTROS ÓRGÃOS

A integração entre os órgãos vem sendo ampliada com o Fortaleza Online, e mesmo ainda de forma restrita, já se pode afirmar que a integração é o caminho mais rápido, seguro e eficaz para a simplificação. A utilização de dados já constantes em outros órgãos contribui para a unificação da base de informações e dá segurança ao se cruzar os dados, além de facilitar para o cidadão que pode agilizar os procedimentos que necessita.

A integração entre os órgãos ocorre paulatinamente, à medida que os serviços são implementados e as responsabilidades se interligam. Hoje se destacam como parceiros a Secretária do Planejamento, Orçamento e Gestão, que através da Coordenadoria de Gestão Corporativa de Tecnologia da Informação (COGEGT) viabiliza a infraestrutura técnica e a integração do Fortaleza Online com outras instituições e sistemas; Secretaria Municipal de Finanças (SEFIN) que é responsável pela gestão das informações territoriais, gera as taxas administrativas, concentra o cadastro único de pessoas e paulatinamente têm integrado o serviço de ISS; Secretaria de Saúde, através da Vigilância Sanitária, responsável pela definição dos critérios do licenciamento sanitário; Agência de Fiscalização de Fortaleza (AGEFIS), responsável pela fiscalização integrada do município e corrobora com o monitoramento *in loco* das licenças emitidas; as Secretarias Regionais, que atuam como responsáveis pela emissão dos alvarás de funcionamento de alto risco no módulo gestor do Fortaleza Online.

Ademais, o Fortaleza Online está integrado a Junta Comercial do Estado do Ceará (JUCEC) e demais órgãos de apoio do Governo do Estado do Ceará envolvidos com o propósito da simplificação e automatização dos procedimentos de abertura e alteração de empresas; a Receita Federal, na sua Superintendência local, que recentemente se integrou com a JUCEC, compondo uma das etapas dos procedimentos de desenvolvimento da REDESIMPLES no Estado do Ceará.

- **Formas de Integração**

Atualmente o Fortaleza Online utiliza duas ferramentas de integração com os órgãos e instituições, são elas o *Web Service* e a *API - Application Programming Interface* (Interface de Programação de Aplicações).

Estas duas formas foram adotadas por permitir o envio e o recebimento de dados de forma de forma dinâmica e principalmente segura, pois não há intervenção humana, podendo as informações ser criptografadas. Essa forma de interação permite ainda que sistemas desenvolvidos com diferentes tecnologias se comuniquem entre si. Assim novas aplicações podem interagir eficientemente com aquelas que já existem.

Atualmente o Fortaleza Online se comunica via *Web Service* com a Secretaria de Finanças do Município consumindo dados do Sistema de Informações Territoriais de Fortaleza (SITFOR), relativos aos imóveis circunscritos no Município e com o Sistema de Gestão de Recursos e Planejamento de Fortaleza (GRPFOR), para geração das taxas dos licenciamentos disponíveis no Fortaleza Online e no fornecimento de informações relativas ao Cadastro de Pessoas (CAPE).

Ainda via *Web Service* o Fortaleza Online se comunica também com a Junta Comercial do Estado do Estado do Ceará. Essa comunicação ocorre no momento da solicitação de abertura e alteração de empresas, fornecendo a Consulta Prévia de Adequabilidade Locacional. Importante observar que está sendo trabalhado um novo *Web Service* que permitirá a emissão de outros licenciamentos como a Licença Ambiental Simplificada para Atividades, Licença de Publicidade e Sonora, Plano de Gerenciamento de Resíduos, além das Isenções Ambientais, Sanitária e de Plano de Gerenciamento e futuramente o licenciamento único para atividades.

Via *API* o Fortaleza Online se comunica com a AGEFIS, que consome os dados relativos aos licenciamentos emitidos via Fortaleza Online, permitindo um planejamento na atuação da fiscalização *in loco.*

6.7. ACOMPANHAMENTO TÉCNICO DO SISTEMA E IDENTIFICAÇÃO DE MELHORIAS

O sistema está armazenado no servidor da COGECT com o gerenciamento compartilhado, onde é realizado o acompanhamento diário de possíveis ataques que o mesmo possa sofrer, além da criação de backups diários e incremental do banco de dados para garantir a integridade dos dados.

Através do acompanhamento e verificado ainda o controle de espaço lógico de armazenamento de arquivos e do uso de memória do servidor com o objetivo de manter uma rápida performance do sistema.

Existe um trabalho constante de melhorias na parte de infraestrutura, como aumento do número de processadores, memória, espaço e banda para melhorar o desempenho.

Outra melhoria é o controle do número de acessos simultâneos para uso do sistema de forma a comportar o crescente aumento de usuários.

6.8 PRODECIMENTOS DE RESOLUÇÃO DE POSSÍVEIS INSTABILIDADES

Como relatado acima existe um trabalho constante de monitoramento e aperfeiçoamento que objetiva detectar possíveis falhas e, por conseguinte, eliminar ou pelo menos minimizar possíveis instabilidades no funcionamento do sistema.

No entanto, temos ciência que embora monitorado diariamente o sistema poderá sofrer instabilidades seja em decorrência dos processos de manutenção ou até de erros no processamento dos dados ocasionados por falhas técnicas ou mesmo por invasões.

Nesse sentido, e com o objetivo restaurar a operação normal do sistema na maior brevidade possível, minimizando os prejuízos à operação dos serviços e garantindo assim o melhor padrão e disponibilidade destes, criamos um procedimento interno, em que dividimos as instabilidades em três níveis e indicamos os mecanismos a serem acionados em cada nível.

No nível 1 estão as ações de atualização do sistema em decorrência de manutenção pontual.

As manutenções do sistema podem ocorrer diariamente e se referem a ações que visam o aprimoramento do sistema, quer seja pela disponibilização de um novo serviço ou melhorias evolutivas e corretivas em um serviço já disponibilizado.

Neste nível estão contempladas ações em serviços específicos e pontuais que não demandam qualquer incidente que implique na retirada do sistema do ar, apenas na paralisação pontual do serviço objeto da manutenção, que retorna imediatamente ao seu funcionamento normal após a ação.

Essas ações são programadas para ocorrerem nos horários de menor uso do sistema, que segundo estudos ocorrem antes das oito horas da manhã e após às dezessete horas. Apenas em casos excepcionais e devidamente justificados essas ações podem ocorrer no horário de maior uso do sistema (horários de pico).

No nível 2 estão as ações de manutenção evolutiva ou corretiva que impactam em mais de um serviço.

Neste nível estão contemplados as ações que impactam em vários serviços ou no sistema como um todo, quer seja em decorrência da atualização da legislação base do sistema como a Lei de Parcelamento, Uso e Ocupação do Solo, o Plano Diretor Participativo, o Código da Cidade, quer seja em decorrência da evolução geral do sistema como melhoria de acesso (cadastros de usuários), padronização de layout, disponibilização de outros serviços que impactam nos serviços que já estão disponibilizados e em uso no sistema.

Para atendimento às ações de nível 2 deverão ser seguidos os seguintes protocolos:

1. Emissão de comunicado, de preferência com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas; informando sobre o período em que ocorrerá a instabilidade/indisponibilidade do sistema, especificando se será total ou parcial, se parcial, em quais serviços; o motivo da indisponibilidade e a previsão de retorno, que deverá ocorrer na maior brevidade possível; além da indicação de um telefone de contato para os usuários tirarem dúvidas.
2. Envio de email individual ou por grupo de aos usuários do serviço, quando necessário, os quais deverão ser encaminhados via email institucional.

3. Entrar em contato individualizado com os usuários do serviço ou dos serviços afetados, através de telefone institucional, nas situações em que demande uma imediata ação destes nos seus requerimentos.

E por fim, no Nível 3 estão contempladas as ações que versam sobre a integridade do sistema e os ataques cibernéticos.

Entende-se como integridade do sistema, situações que impeçam a emissão dos documentos no padrão previamente definido e, ainda, quando as integrações necessárias interrompem a correta prestação dos serviços.

Neste nível, dada a criticidade, protocolos imediatos poderão ser adotados, entre eles:

1. A retirada do sistema do ar.
2. O bloqueio total ou parcial de acesso de usuários ao sistema.
3. A indisponibilidade temporária de um ou alguns dos serviços.
4. A imediata emissão de comunicado aos usuários informando da indisponibilidade do sistema e previsão de retorno, esta última quando possível.
5. Comunicação à Coordenadoria de Gestão Corporativa de Tecnologia da Informação (COGEGT) e demais órgãos integrados para que esta auxilie na resolução do problema.
6. A adoção dos protocolos 2 e 3 do Nível 2, quando necessário.

7. LIÇÕES APRENDIDAS

Muitas foram as lições aprendidas desde quando se percebeu a necessidade de melhoria do licenciamento municipal até a implantação do Sistema Fortaleza Online.

Hoje, após quase quatro anos da implantação do primeiro serviço disponibilizado, pode-se afirmar que a melhor tecnologia não resolve, e que o sucesso do Fortaleza Online se deve principalmente à criação de um novo conceito de Licenciamento e de Planejamento Urbano e Ambiental, além da Transparência

materializada espacialmente no constante diálogo com o cidadão usuário dos serviços.

Esse novo conceito de licenciamento que iniciou com a criação do Programa Estoque Zero foi complementado por outras ações como atualização da legislação, concentração em um único órgão das atribuições de planejamento e controle urbano e ambiental, entre outras medidas abaixo elencadas.

Através do programa Estoque Zero foi possível:

- **Implantar/revisar os fluxos** de forma que o andamento do processo fosse rápido e o número de contra fluxos reduzidos em uma única notificação.
- **Implantar Relatórios de desempenho para cada analista**, permitindo que ao final do mês houvesse uma estatística de processos, deferidos, indeferidos, por bairro, por porte, por tipologia etc.
- **Aplicação de Mecanismos legais de indeferimento,** permitindo assim o indeferimento dos processos por falta de atendimento das correções apontadas nas notificações, no prazo legal apontado na referida notificação.
- **Relatórios de acompanhamento** dos números em reuniões quinzenais com a equipe.
- **Reuniões de alinhamento** constantes com a equipe da SEUMA e o Cidadão.

Uma outra medida adotada para criação do novo conceito de licenciamento foi a adoção da responsabilidade compartilhada entre os envolvidos no processo (requerente e responsáveis legal e técnico) e Administração Pública, e da Transparência na Informação, sendo entendido que o *site* tinha que ser o melhor funcionário do órgão licenciador, dispondo de todas as informações necessárias referentes ao serviços prestados, como legislação, relação de documentos necessários, fluxos, passo a passo, entre outras informações. Além da necessidade de atender bem, pois o cidadão quando solicita um serviço, está investindo na Cidade.

Quanto à legislação, foram mais de 30 (trinta) normas criadas ou reestruturadas no sentido de viabilizar a desburocratização e a geração de oportunidades, como a Lei de Parcelamento, Uso e Ocupação do Solo, que permitiu:

- Ampliação dos portes das atividades (integrado a legislação ambiental)
- Implantação das Zonas Especiais de Dinamização Urbanística e Socioeconômica – ZEDUS, que são áreas onde parâmetros, uso e ocupação do solo são flexibilizados permitindo a implantação de novos negócios e construções.
- Reconhecimento das atividades consolidadas consideradas inadequadas pela legislação anterior.

Criação e posterior atualização da Lei de Licenciamento Ambiental, criando:

- O Licenciamento Ambiental Simplificado para Construção e Atividades.
- O Licenciamento por Autodeclaração.
- A Isenção do Licenciamento Ambiental.
- A possibilidade regularização dos empreendimentos já instalados, em instalação ou em operação, sem as licenças ambientais, desde que viáveis ambientalmente.
- Definiu o potencial poluidor degradador das atividades.

O Código da Cidade em substituição ao Código de Obras e Posturas de 1981, o qual foi pensado com o intuito de servir como o Manual do Cidadão, uma espécie de "guia com boas práticas", para tornar Fortaleza uma cidade mais competitiva, organizada, sustentável e harmônica, estabelecendo entre outras as seguintes inovações:

- Criação da figura do Licenciamento Único, tanto para o funcionamento de atividades quando para construção de empreendimentos.
- Ampliação do prazo de Validade das licenças para 05 (cinco) anos.
- Instituiu o sistema simplificado de licenciamento eletrônico.
- Permitiu o exercício atividades econômicas em residências unifamiliares e multifamiliares
- Incentivou atividades inovadoras (Coworkings, Start Ups, etc.)
- Estabeleceu a área de até 70m^2 como unidade básica residencial, permitindo melhoria do acesso à habitação.

- Estabeleceu certificações ambientais para construções e atividades econômicas sustentáveis
- Criou a regularização de edificações e atividades, e o *retrofit* de edificações com mais de 10 anos.

Percebeu-se ainda as que as leis devem servir para melhorar a vida das pessoas, alertando para seus deveres, jamais restringindo seus direitos e que o Planejador Urbano tem relevante responsabilidade pela funcionalidade e vitalidade de uma cidade. Entenda-se como funcionalidade e vitalidade (desenvolvimento econômico, sustentabilidade, justiça social, segurança, etc.)

Aprendemos a lidar com a reação negativa interna (colaboradores/servidores) ao conscientizá-los de que terão atribuições mais relevantes que simplesmente "conferir documentos".

Verificamos ser necessário dar o mais amplo suporte ao Cidadão, de maneira a melhorar a comunicação e a integração entre estes e poder público, ouvindo sugestões e debatendo sobre o fazer cidade.

Nesse sentido foi criada a nova Coordenadoria de Negócios e Inovação (CONIV), que além de prestar assistência técnica habitacional, de forma gratuita, para a população de baixa renda de Fortaleza, oferta auxílio para o cidadão que deseja empreender na cidade de Fortaleza, orientando sobre o processo para a legalização do novo negócio e a documentação municipal exigida. Além disso, capacita servidores municipais e a sociedade sobre legislação urbanística e ambiental, como também, a aplicabilidade e os benefícios do Programa Fortaleza Online.

8. GLOSSÁRIO

- ✓ **Ambiente de Homologação**

  Cópia do sistema original utilizado para realização de testes por pessoas autorizadas.

- ✓ **Ambiente de Produção**

Ambiente utilizado pelos usuários para utilização dos serviços.

- ✓ **Pessoa do Negócio**

  Responsável por estudar a legislação e informar como deverá ser o funcionamento do serviço, indicando o fluxo, e as regras necessárias para criação deste.

- ✓ **Protótipo**

  Modelo simplificado do serviço a ser desenvolvido com apresentação de telas, tendo como objetivo principal verificar o atendimento às regras listadas, identificando possíveis melhorias e facilitando o entendimento de como este será criado.

- ✓ **Regras de Negócio**

  Conjunto de instruções que deve nortear o serviço a ser desenvolvido, contemplando restrições, validações, condições e exceções.

- ✓ **Software**

  Sequência de instruções escritas para serem interpretadas por um computador com o objetivo de executar tarefas específicas.

9. LEGISLAÇÃO DOS SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO FORTALEZA ONLINE

As legislações urbanas e ambientais que regulamentam os serviços disponíveis no Fortaleza online podem ser acessadas através do seguinte link:

https://portal.seuma.fortaleza.ce.gov.br/fortalezaonline/portal/legislacao.jsf

10. ANEXOS

ANEXO I - MANUAL DE ACESSO AO FORTALEZA ONLINE

ANEXO II - FLUXO DO MONITORAMENTO

ANEXO III - RELAÇÃO DE SERVIÇOS PROGRAMADOS PARA 2021

ANEXO IV - RELAÇÃO DAS MELHORIAS PLANEJADAS PARA O SISTEMA

ANEXO V - DECRETO Nº 14.554, DE 02 DE DEZEMBRO DE 2019 DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DO GERENCIAMENTO E MONITORAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS.

ANEXO VI - PORTARIA SEUMA Nº 86, DE 26 DE NOVEMBRO DE 2020 - DISPÕE SOBRE O PROCEDIMENTO DE LICENCIAMENTO NA SECRETARIA MUNICIPAL DO URBANISMO E MEIO AMBIENTE – SEUMA.