

Manual

LICENCIAMENTO DIGITAL



**Prefeitura de
Fortaleza**
Secretaria Municipal de
Urbanismo e Meio Ambiente

SUMÁRIO

1. CONTEXTUALIZAÇÃO E CONCEITOS	4
2. SERVIÇOS	5
2.1 CERTIDÕES.....	5
2.2 EVENTOS EM ÁREA DE ORLA.....	6
2.3 LICENCIAMENTO AMBIENTAL.....	6
2.4 LICENCIAMENTO DA CONSTRUÇÃO.....	6
2.5 LICENCIAMENTO DO FUNCIONAMENTO.....	7
2.6 LICENCIAMENTO DO PARCELAMENTO.....	7
2.7 NEGÓCIOS E INOVAÇÃO.....	7
2.8 NEGÓCIOS URBANOS.....	7
2.9 POLÍTICAS AMBIENTAIS.....	8
2.10 PUBLICIDADE.....	8
2.11 REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA.....	8
2.12 SOLICITAÇÕES GERAIS.....	8
2.13 UTILIZAÇÃO SONORA.....	8
3. ACESSO À PLATAFORMA DE LICENCIAMENTO DIGITAL - CIDADÃO	9
3.1 PROTOCOLANDO UM PROCESSO.....	9
3.2 PESQUISANDO UM PROCESSO.....	10
3.3 MIGRANDO UM PROCESSO FÍSICO PARA O LICENCIAMENTO DIGITAL.....	11
4. ACESSO À PLATAFORMA DE LICENCIAMENTO DIGITAL – USUÁRIO SEUMA	12
4.1 PROCESSOS NÃO ANALISADOS.....	12
4.1.1 TRAMITANDO UM PROCESSO.....	12
4.2 PROCESSOS EM ANÁLISE.....	13
4.2.1 ANEXANDO UM DOCUMENTO.....	13
4.2.1.1 EMISSÃO FINAL.....	13
4.3 PROCESSOS NÃO VALIDADOS.....	14
4.3.1 VALIDANDO UM DOCUMENTO.....	14
4.4 PROCESSOS NOTIFICADOS.....	14
4.4.1 NOTIFICANDO UM PROCESSO.....	14
4.4.1 INDEFERINDO UM PROCESSO.....	15

4.5 PROCESSOS CONCLUÍDOS	15
4.5.1 PROCESSO FINALIZADO	15
4.5.2 PROCESSO INDEFERIDO	15
4.6 CADASTRO DE USUÁRIOS	16
5. INTEGRAÇÃO COM O CIDADÃO	16
5.1 PRÉ-ANÁLISE.....	16
5.2 FALE COM O LICENCIAMENTO DIGITAL.....	17
5.3 ATENDIMENTO A PROCESSOS NOTIFICADOS	17
5.4 PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO	18
6. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SISTEMA	19
6.1 INTERFACES DO SISTEMA	19
6.2 AMBIENTES DO SISTEMA	20
6.3 PARÂMETROS DO SISTEMA.....	21
6.4 CONFIGURAÇÕES DO AMBIENTE DO SERVIDOR	21
6.5 TECNOLOGIAS UTILIZADAS NO DESENVOLVIMENTO	22
6.6 INTEGRAÇÃO COM OUTROS ÓRGÃOS	22
6.7 ACOMPANHAMENTO TÉCNICO DO SISTEMA E IDENTIFICAÇÃO DE MELHORIAS.....	23
6.8 PROCEDIMENTOS DE RESOLUÇÃO DE POSSÍVEIS INSTABILIDADES.....	23
7. ANEXOS.....	25
7.1 MANUAL DE ACESSO AO LICENCIAMENTO DIGITAL.....	25
7.2 PORTARIA SEUMA Nº 24, DE 15 DE MAIO DE 2020.....	25
7.4 PLANILHA 2 - SERVIDORES E LOTAÇÕES	25
7.5 PLANILHA 3 - TRAMITAÇÕES - RESPONSÁVEIS.....	25
7.6 PLANILHA 4 – PROTOCOLO – SERVIÇO E SETOR	25

1. CONTEXTUALIZAÇÃO E CONCEITOS

A Secretaria Municipal de Urbanismo e Meio Ambiente de Fortaleza atendeu a expectativa da Prefeitura Municipal de Fortaleza em alcançar o projeto Papel Zero, que tinha por objetivo de virtualizar, até o ano de 2020, todos os processos que até então eram protocolados e tramitados por meio de processo físico.

A plataforma web de Licenciamento Digital, em consonância com a Portaria SEUMA Nº 24, de 15 de maio de 2020, objetiva automatizar os serviços prestados pela Secretaria Municipal de Urbanismo e Meio Ambiente – SEUMA ainda não disponíveis na plataforma Fortaleza Online, de forma a permitir que todos os cidadãos possam protocolar e acompanhar, via internet, os processos de licenciamento de competência desta Secretaria, não emitidos através do portal Fortaleza Online.

Através desta plataforma, será possível o protocolo e acompanhamento de processos pelo cidadão remotamente, não sendo necessário o seu comparecimento à SEUMA para nenhuma das etapas inerentes ao processo. Por meio do Licenciamento Digital é possível realizar ações como:

- Acompanhar protocolos de processos, trâmites e prazos;
- Responder às notificações de processo, através da anexação das documentações necessárias;
- Agendar reunião virtual com o analista responsável pelo processo, quando o mesmo estiver notificado, caso o requerente possua dúvidas que precisem ser sanadas previamente à anexação da documentação pendente;
- Realizar *download* do documento final emitido, mesmo quando o processo estiver arquivado, que contará com um *QR Code* em substituição às assinaturas apresentadas nos documentos físicos;
- Desarquivar processos.

Quando as licenças emitidas pelo Licenciamento Digital são acompanhadas de plantas referentes à algum projeto, como é o caso do Alvará de Construção, o Alvará recebe um *QR Code* enquanto as plantas recebem um código verificador para demonstrar sua autenticidade. Este código verificador possui a data de emissão e o número do Alvará para que os documentos fiquem vinculados um ao outro. Após sua emissão, o requerente deverá realizar o download não apenas da licença, mas das plantas também.



Figura 1 - Código verificador na lateral de uma planta de projeto arquitetônico

Esta nova ferramenta de aproximação com o cidadão é somada às demais iniciativas desta Secretaria na busca da prestação de serviços públicos de qualidade, transparentes e acessíveis. Embora, ressalta-se que deverá ser uma ferramenta temporária, pois todos os serviços de licenciamento da Prefeitura de Fortaleza devem ser incorporados no Fortaleza Online, devendo também este estar integrado ao Sistema de Protocolo Único do Município de Fortaleza.

2. SERVIÇOS

A plataforma do Licenciamento Digital contempla, atualmente, **87 serviços**, os quais ainda não possuem disponibilidade na plataforma Fortaleza Online. Ressalta-se que os serviços não contemplados pelo Licenciamento Digital deverão ser solicitados, **exclusivamente**, por meio da plataforma Fortaleza Online. Os serviços disponíveis no Fortaleza Online, que forem protocolados através do Licenciamento Digital, serão sumariamente **indeferidos**, de acordo com o Art. 5º da Portaria SEUMA Nº 24, de 15 de maio de 2020.

Os serviços contemplados pelo Licenciamento Digital são os listados a seguir:

2.1 CERTIDÕES

Os serviços de certidões estão disponibilizados para o cidadão no Fortaleza Online. Devem ser protocolados apenas os processos de Certidões que apresentarem, obrigatoriamente, uma Nota Devolutiva emitida pelo Cartório e a Certidão emitida na plataforma Fortaleza Online.

- Certidão de Confinantes;
- Certidão de Endereço e Número;
- Certidão de Limite Municipal e Bairro;

- Certidão de Logradouro.

2.2 EVENTOS EM ÁREA DE ORLA

- Autorização de Evento em Área de Orla - Emissão - Evento de Pequeno Porte (Até 2.500 pessoas);
- Autorização de Evento em Área de Orla - Emissão - Evento de Médio Porte (Até 2.501 pessoas) e Grande Porte (Acima de 10.000 pessoas).

2.3 LICENCIAMENTO AMBIENTAL

- Autorização Ambiental Diversas (Nivelamento de Terreno, Escavação, Canteiro de Obras, Etc.);
- Autorização Ambiental para Manejo de Fauna Silvestre Levantamento/Resgate/Afugentamento;
- Autorização Ambiental para Supressão/Transplante Vegetal;
- Autorização de Compartilhamento de Infraestrutura Pública Subterrânea para Rede de Telecomunicação;
- Licença Ambiental para Atividades - LAR - Regularização;
- Licença Ambiental para Construção Civil - LAR - Regularização;
- Licença Ambiental por Autodeclaração - LAD - Emissão;
- Licença Ambiental por Autodeclaração - LAD - Renovação;
- Licença Ambiental Simplificada para Atividades - LAS - Renovação;
- Licença Ambiental Simplificada para Construção Civil – LAS – Renovação;
- Licença de Instalação – LI – Emissão;
- Licença de Instalação – LI – Renovação;
- Licença de Instalação Ambiental de Loteamento/Reloteamento – Emissão;
- Licença de Instalação Ambiental de Loteamento/Reloteamento – Renovação;
- Licença de Operação – LO – Emissão;
- Licença de Operação – LO – Renovação;
- Licença de Operação - LO - para Estação de Tratamento de Esgoto – ETE e Estação Elevatória de Esgoto – EEE – Emissão;
- Licença de Operação - LO - para Estação de Tratamento de Esgoto – ETE e Estação Elevatória de Esgoto – EEE – Regularização;
- Licença de Operação - LO - para Estação de Tratamento de Esgoto – ETE e Estação Elevatória de Esgoto – EEE – Renovação;
- Licença para Instalação Urbanístico-Ambiental - LIUA de Infraestrutura de Estações Transmissoras de Radiocomunicação - ETR e Equipamentos afins - Renovação;
- Licença Prévia – LP – Emissão;
- Licença Prévia – LP – Renovação;
- Licença Prévia Ambiental de Loteamento/Reloteamento – Emissão;
- Licença Prévia Ambiental de Loteamento/Reloteamento – Renovação Transferência de Titularidade E.T.E.

2.4 LICENCIAMENTO DA CONSTRUÇÃO

Serviço aplicável exclusivamente à solicitação de Alvará de Construção para os projetos classificados como Projetos Especiais (PE) pela Lei de Parcelamento, Uso e Ocupação do Solo

(quando não houver parâmetros previstos em lei) e/ou projetos de interesse público, conforme estabelecido no Art. 184 da Lei Complementar Nº 270/2019 (Código da Cidade). Os demais projetos deverão solicitar a emissão do Alvará de Construção através da plataforma Fortaleza Online.

- Alvará de Ampliação/Reforma;
- Alvará de Construção;
- Alvará de Construção - Reaprovação;
- Alvará de Construção - Renovação;
- Alvará de Reconstrução;
- Alvará de Retrofit;
- Análise de Orientação Prévia para Projeto Especial;
- Consulta de Adequabilidade Locacional para Construção;
- Habite-se - Emissão;
- Habite-se - Parcial;
- Modificações no Projeto Licenciado / Alteração Durante a Obra;
- Projeto Arquitetônico - Revalidação;
- Regularização de Edificações;
- Regularização de Obra Construída.

2.5 LICENCIAMENTO DO FUNCIONAMENTO

- Consulta de Adequabilidade Locacional para empresa com funcionamento anterior a 11/08/2017;
- Consulta de Adequabilidade Locacional para Funcionamento.

2.6 LICENCIAMENTO DO PARCELAMENTO

- Análise de Orientação Prévia para Parcelamento - AOP 1ª Fase;
- Análise de Orientação Prévia para Parcelamento - AOP 2ª Fase;
- Análise de Orientação Prévia para Reloteamento;
- Aprovo Definitivo de Loteamento/Reloteamento;
- Autorização de Execução de Infraestrutura de Loteamento;
- Autorização de Execução de Infraestrutura de Reloteamento;
- Desdobro, Remembramento, Facionamento e Desmembramento.

2.7 NEGÓCIOS E INOVAÇÃO

- Assistência Técnica Social;
- Capacitação;
- Consultoria/Auditoria em Negócios.

2.8 NEGÓCIOS URBANOS

- Convênio em Operação Urbana Consorciada;
- Outorga Onerosa de Alteração de Uso;
- Transferência do Direito de Construir – Emissão do Certificado de Potencial Adicional de Construção – CEPAC para imóvel gerador de potencial;

- Transferência do Direito de Construir – Emissão do Certificado de Potencial Adicional de Construção – CEPAC para imóvel apto a receber potencial construtivo;
- Transferência do Direito de Construir – Emissão do Certificado de Potencial Adicional de Construção – CEPAC a terceiros (sem utilização do potencial).

2.9 POLÍTICAS AMBIENTAIS

- Certificação Fator Verde - Atividades Econômicas (Funcionamento);
- Certificação Fator Verde - Construção Civil;
- Certificação Fator Verde - Parcelamento do Solo;
- Certificação Fator Verde - Produtos;
- Pré-Certificação Fator Verde - Construção;
- Pré-Certificação Fator Verde - Parcelamento do Solo;
- Selo Empresa Amiga do Meio Ambiente.
- Monitoramento Ambiental - Relatórios de Automonitoramento das ETE's

2.10 PUBLICIDADE

- Licença de Publicidade para Evento – Emissão.

2.11 REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA

- Aprovo Definitivo de Regularização Fundiária - REURB;
- Regularização Fundiária Urbana de Interesse Específico - REURB-E;
- Regularização Fundiária Urbana de Interesse Social - REURB-S.

2.12 SOLICITAÇÕES GERAIS

- Solicitação de Cópia de Processos;
- Informações sobre o Sistema Viário;
- Placas de Logradouro;
- Responsabilidade Técnica (Retirada ou Substituição);
- Solicitação Geral (Diretrizes Ambientais);
- Solicitação Geral (Diretrizes Urbanas);
- Solicitação Geral (Licenciamento Ambiental);
- Solicitação Geral (Licenciamento Construção/Edificações);
- Solicitação Geral (Licenciamento Funcionamento)
- Transferência de Titularidade.

2.13 UTILIZAÇÃO SONORA

- Autorização de Propaganda Volante - Emissão;
- Autorização Especial de Utilização Sonora para Evento - Emissão de Pequeno porte (Até 2.500 pessoas);
- Autorização Especial de Utilização Sonora para Evento - Emissão de Médio Porte (Até 2.501 a 10.000 pessoas) e Grande Porte (acima de 10.000 pessoas).

3. ACESSO À PLATAFORMA DE LICENCIAMENTO DIGITAL - CIDADÃO

Para o primeiro acesso à plataforma de Licenciamento Digital 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. Caso o requerente já esteja cadastrado no Fortaleza Online, não será necessário um novo cadastro na plataforma, devendo ser utilizado o mesmo *login* e senha.

O requerente deverá acessar o Canal Urbanismo e Meio Ambiente (<https://urbanismoemeioambiente.fortaleza.ce.gov.br>) e clicar na aba principal “Licenciamento”, selecionando a opção “Licenciamento Digital”, no qual será possível selecionar o serviço desejado.

Ao clicar no serviço, a tela irá exibir os seguintes procedimentos:

- **Solicite** – selecionado quando se deseja solicitar o protocolo de um serviço/licenciamento.
- **Pesquise** – selecionado quando se deseja pesquisar informações sobre um processo em andamento, protocolado previamente.

Perdeu sua senha de acesso à plataforma? Clique no ícone “Esqueceu a sua senha? Recupere aqui”, localizado abaixo do *login*. Posteriormente, informe o CPF cadastrado no sistema e por fim clique em “Enviar Instruções”. Será enviado para o e-mail cadastrado, correspondente ao CPF informado, um link para os passos seguintes. Ao clicar neste link, exibe-se uma tela com as instruções e o campo para criar a nova senha. Após definir uma nova senha, deve-se repeti-la e salvá-la. Por fim, aparecerá um aviso informando que sua senha foi alterada e clique em “ok”.

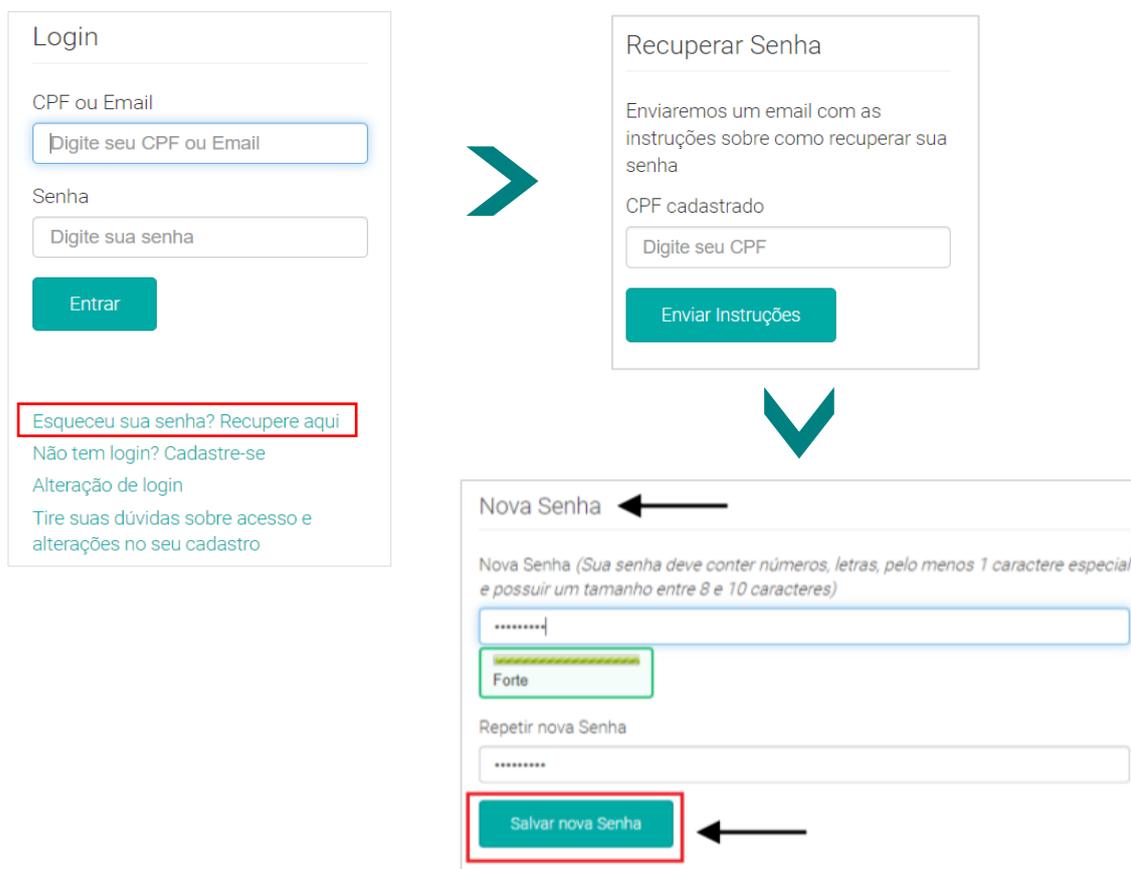


Figura 2 - Etapas para solicitar a recuperação da senha

3.1 PROTOCOLANDO UM PROCESSO

Posteriormente, as informações para o *login* deverão ser preenchidas. Caso o requerente deseje solicitar o protocolo de um processo, a tela seguinte será dividida em três fases, descritas a seguir:

- **Cadastro** - o requerente deverá selecionar o serviço de licenciamento desejado e informar os dados do Empreendimento/Proprietário, os quais irão constar no documento a ser emitido ao final do processo. Ressalta-se que estes dados deverão estar cadastrados previamente no portal Fortaleza Online.
- **Documentação** – nesta etapa, deverá ser inserida toda a documentação necessária para a análise do processo, realizada através de *upload* na plataforma. O sistema permite a anexação de documentos em PDF, como também em demais formatos (JPEG, PNG, DWG e ZIP). Para a lista completa do *checklist* de cada serviço, deverá ser acessado o link: <https://urbanismoemeioambiente.fortaleza.ce.gov.br/servicos>. Cada serviço

contém também o requerimento referente a ele, que deverá feito o *download*, preenchido e carregado na plataforma nesta etapa, bem como um link para emissão da taxa DAM, cujo comprovante também deverá ser anexado.

- **Protocolo** – nesta fase, o requerente deverá ler e concordar com a declaração exibida na tela. Somente após clicar no botão “Gerar Protocolo”, uma tela de confirmação irá aparecer com o número do Protocolo gerado, o qual também será encaminhado ao e-mail cadastrado do requerente.

3.2 PESQUISANDO UM PROCESSO

O requerente poderá pesquisar por um processo de duas formas: ao clicar no serviço desejado, na página inicial do Licenciamento Digital, selecionando a opção “Pesquise”, conforme mencionado anteriormente, ou clicando no atalho “Pesquise seu Processo”, encontrado no canto superior direito da página inicial.

Ao clicar neste atalho, o requerente fará login na plataforma e terá acesso a todos os processos cadastrados por ele. Caso deseje, poderá pesquisar um processo específico inserindo os dados pertinentes a ele na área “Pesquise seu Processo”.

A área intitulada “Resultados da Pesquisa” está dividida em três abas:

- **Em tramitação** – aba de processos protocolados que estão em andamento na Secretaria, podendo os processos apresentarem quatro tipos de status: “Protocolado”, quando o processo se encontra na caixa responsável pelo setor para ser distribuído para o analista; “Em Análise”, quando o processo se encontra em verificação pelo analista; “Notificado”, quando há a necessidade de anexação de documentação para prosseguimento da análise; “Órgão Externo”, quando o processo se encontra em tramitação a Órgão exterior à SEUMA através do Sistema de Protocolo Único – SPU, plataforma da Prefeitura Municipal de Fortaleza, até que retorne à Secretaria. Cada trâmite do processo é enviado por e-mail ao requerente.
- **Notificados** – aba contendo os processos que estiverem notificados. O requerente terá até 30 dias úteis para anexação de documentação pendente, sob pena de indeferimento e arquivamento do processo. Para ver a notificação, o requerente poderá clicar no botão “visualizar”. Uma nova tela se abrirá contendo as informações do Processo. Ao selecionar a aba “documentos”, o

requerente poderá ver todos os documentos anexos ao seu Processo, incluindo a notificação, ao clicar novamente em “visualizar”. Para responder à notificação, deverá anexar o documento pendente no campo “Selecione o documento” e posteriormente em “Escolha o Arquivo de Envio”. O requerente ficará livre para inserir também outras documentações adicionais que achar necessário. Caso deseje, o requerente poderá marcar um agendamento com o analista responsável pelo Processo, ao clicar na aba “Dados do Processo”, no canto superior esquerdo da tela, e, posteriormente, em “Agendamento”. Ao clicar, deverá selecionar data e horário no calendário disponibilizado, permitindo atendimento de segunda a sexta-feira, entre 8h30min e 11h30min, de forma presencial ou virtual. Caso esta última seja selecionada, o requerente receberá um e-mail com um link para acessar a reunião na data e no horário selecionado. O atendimento será realizado através de videochamada.

- **Finalizados** – aba contendo os processos concluídos. O requerente poderá fazer o *download* do documento final destinado a ele, mesmo quando o processo estiver arquivado. Todas as licenças contarão com um *QR Code* em substituição às assinaturas.

Orientação importante: No caso de visualizar a mensagem “Segue processo para indeferimento”, aguarde até a emissão final da Notificação de Indeferimento para verificar a justificativa do seu processo ter sido indeferido. Caso tenha sido indeferido por ausência de documentação, poderá ser solicitado o desarquivamento do mesmo processo, anexando os documentos corretos ou complementares.

4. ACESSO À PLATAFORMA DE LICENCIAMENTO DIGITAL – USUÁRIO SEUMA

Os servidores da SEUMA deverão possuir acesso à plataforma de Licenciamento Digital através do chamado “ambiente gestor”, onde realizarão as tramitações de processos e validações de documentos (verificar subitem 4.6). O servidor deverá acessar o link: <https://urbanismoemeioambiente.fortaleza.ce.gov.br/images/licenciamento/servicos.html> e clicar na aba “Área Gestor” no canto superior direito da tela. Deverá, então, fazer seu *login*, informando os dados de seu CPF e a senha cadastrada no sistema. Após o acesso, deverá selecionar o menu “Processos Digitais” para visualizar os processos em tramitação no seu setor.

Para visualizar todos os processos protocolados na SEUMA, deverá acessar “Pesquisa de Processos Digitais”.

Quando um processo é protocolado na plataforma, o sistema o encaminha para o setor responsável. Cada setor está subdividido em: **Setor Analista, Setor Articulador, Setor Gerente, Setor Coordenador** e **Setor Secretário**. O Setor Articulador é responsável por receber os processos protocolados e organizá-los, distribuindo-os aos analistas do setor. Caso a Célula não possua articulador, esta função será desempenhada pelo Setor Gerente.

A lista de processos encontrados no menu “Processos Digitais” é organizada em: “Não Analisados”, “Em Análise”, “Não Validados”, “Notificados” e “Concluídos”.

4.1 PROCESSOS NÃO ANALISADOS

A aba “Não Analisados” é a caixa de entrada dos processos do setor. O usuário SEUMA conseguirá verificar o status do processo, que pode estar “Protocolado”, “Em Análise” ou “Notificado”.

4.1.1 TRAMITANDO UM PROCESSO

Para receber e tramitar o processo, o usuário do Setor Articulador deverá selecionar a ação “Abrir”, e, posteriormente, a aba “Tramitações”. Lá, clicará em “Tramitar”, devendo digitar o nome do analista ou CPF, ou nome do setor. O usuário poderá indicar alguma observação, caso necessário. Para finalizar, deverá clicar em “tramitar”.

4.2 PROCESSOS EM ANÁLISE

A aba “Em Análise” é a caixa dos processos que estão sendo atualmente analisados pelo setor. O Setor Analista, ao receber o processo do Setor Articulador, deverá clicar em “Abrir” para visualizar os dados básicos do processo. Poderá, então, verificar os documentos anexados e, após análise, anexar novos documentos clicando em “Documentos” e selecionar “Tramitações” para continuar com o fluxo do processo, ou “Notificações” para realização de uma notificação ao requerente.

4.2.1 ANEXANDO UM DOCUMENTO

Para anexar um documento em um processo, o usuário SEUMA deverá clicar na aba

“Documentos” e selecionar “Novo Documento”. Deverá então escolher o tipo de documento a ser anexado e se irá ou não aplicar um *QR Code* a ele. Esta opção deverá ser selecionada somente nos seguintes tipos de documento: Emissão Final, Ofício, Termo de Compromisso, Termo de Convênio e Termo de Responsabilidade. Para os demais tipos, não será necessária a aplicação de *QR Code*.

O usuário deverá clicar em “Salvar Dados” e anexar o arquivo referente ao documento no botão “Escolha o Arquivo de Envio”. Na mesma tela, deverá indicar quem validará o documento, informando no campo “Responsável SEUMA” e digitando o CPF ou parte do nome do responsável. Todo documento anexado deverá possuir um ou mais responsáveis para validação, incluindo o analista do processo. O Responsável SEUMA deve seguir o critério atual de validação da sua Célula, conforme o tipo de documento (Despacho, Ofício, Parecer, etc.). Nos casos em que o documento contenha *QR Code*, a Secretária deverá sempre ser adicionada como Responsável SEUMA.

Após anexação do documento, o usuário deverá clicar em “De acordo”, sendo o primeiro Responsável SEUMA a validar aquele documento. Depois, deverá clicar em “Fechar Documento” e selecionar na aba “Tramitações” para tramitar o processo para o próximo Responsável SEUMA (Articulador, Gerente ou Coordenador) para validação, conforme subitem 4.1.1, ou na aba “Notificações” para notificar o requerente do processo sobre alguma pendência. O documento anexado ficará com a situação “Rascunho” até que todos os responsáveis validem.

Obs: Todo documento que tiver emissão de **diretrizes do sistema viário** será disponibilizado, por meio da notificação de pendência, arquivo zipado para download no formato DWG, na aba documentos do Licenciamento Digital, devendo ser referenciado no final do parecer urbanístico.

4.2.1.1 EMISSÃO FINAL

Caso o documento a ser anexado seja uma licença, o usuário deverá clicar em “Informar Nº da Licença”, na aba “Documentos”, onde deverá informar o número da licença específica conforme organização interna da sua Coordenadoria. Depois, deverá clicar em “Salvar” e selecionar “Novo Documento”, repetindo os passos do subitem 4.2.1, e selecionando o tipo de documento “Emissão Final”. Neste caso, o usuário deverá aplicar um *QR Code* ao documento. Todo documento do tipo “Emissão Final” deverá possuir como Responsáveis SEUMA: o Analista, Articulador, Gerente, Coordenador e Secretário. Após inclui-los e clicar na ação “De Acordo”, o

usuário deverá tramitar o protocolo para o próximo Responsável SEUMA (subitem 4.1.2).

4.3 PROCESSOS NÃO VALIDADOS

Esta aba representa a caixa dos processos que estão aguardando validação por algum Responsável SEUMA. O processo ficará na caixa de “Não Validados” até que seja validada pelo usuário.

4.3.1 VALIDANDO UM DOCUMENTO

Para validar um documento de um processo específico, o Responsável SEUMA, na aba “Não Validados”, deverá clicar em “Abrir”, selecionar a aba “Documentos” e, no documento nomeado “Rascunho”, clicar novamente em “Abrir” e, posteriormente, na ação “De Acordo”. O usuário então deverá clicar em “Fechar Documento” e selecionar a aba “Tramitações” para enviar ao próximo Responsável SEUMA (subitem 4.1.2).

4.4 PROCESSOS NOTIFICADOS

A aba “Processos Notificados” representa a caixa de processos notificados pelo setor que estão aguardando o requerente anexar a documentação pendente.

4.4.1 NOTIFICANDO UM PROCESSO

Considerando que o usuário anexou ao processo um documento do tipo “Notificação”, conforme subitem 4.2.1, ele deverá proceder à aba “Notificações” e clicar em “Nova Notificação”. Uma nova tela irá aparecer com tipos de documentos, onde o usuário irá selecionar um ou mais tipos de documentação pendente. As opções “Outros documentos em PDF” e “Outros documentos em demais formatos” também deverão ser selecionados. No campo “Texto da Notificação”, o usuário irá justificar que estas opções foram selecionadas caso o requerente tenha interesse em anexar outros documentos adicionais. Em seguida, deverá finalizar o fluxo de notificação clicando em “Enviar”.

Deve-se realizar sempre o acompanhamento dos processos notificados, pois estes serão automaticamente indeferidos pelo Sistema se a documentação solicitada não for anexada ao processo em até **30 dias úteis**. O usuário poderá verificar há quantos dias o processo foi notificado na coluna “Notificado há”, na aba “Notificações”, dentro do processo.

Quando o requerente responder à notificação (subitem 3.2), o processo retornará para a aba “Não Analisados”. O usuário deverá visualizar o(s) documento(s) anexados e prosseguir

com a análise do processo.

4.4.2 INDEFERINDO UM PROCESSO

Nos casos onde o requerente não responder à notificação dentro do prazo de até 30 dias úteis, o usuário deverá criar um documento do tipo “Indeferimento” e tramitar para o Gerente e Coordenador validarem. Após validação e tramitação do Setor Coordenador, o processo estará indeferido e automaticamente arquivado.

4.5 PROCESSOS CONCLUÍDOS

Esta aba representa a caixa de processos finalizados. Todos os processos finalizados na plataforma são enviados automaticamente para o Arquivo do Licenciamento Digital SEUMA. Para concluir um processo, o mesmo deverá ser **finalizado** ou **indeferido**.

4.5.1 PROCESSO FINALIZADO

Um processo será finalizado sempre que emitido um documento tipo “Emissão Final” validado pela Secretária. Após a validação final, ao clicar no botão “Fechar Documento”, o usuário deverá ir na aba “Tramitações” e selecionar a opção “Finalizar Processo” ou “Indeferir Processo”.

4.5.2 PROCESSO INDEFERIDO

Caso o processo contenha um documento tipo “Indeferimento”, não será necessário realizar sua tramitação ao Setor Secretário. Após validado pelo Gerente e Coordenador, o processo irá diretamente para o arquivo. Para isto, o usuário, ao clicar no botão “Fechar Documento”, deverá ir na aba “Tramitações” e selecionar a opção “Indeferir Processo”.

4.5.3 SOBRESTAMENTO DE PROCESSO

Quando da impossibilidade de apresentar documento solicitado durante a análise de um processo, a suspensão temporária da análise (sobrestamento) poderá ser solicitada pelo cidadão, desde que justificada e validada pela Assessoria Jurídica, devendo esse procedimento seguir o seguinte fluxo:

O requerente apresenta sua justificativa em resposta à Notificação de Pendência feita pelo analista do processo, que é posteriormente encaminhado para a Assessoria Jurídica da SEUMA para que possa ser validada, sendo, em seguida, elaborado Termo de Compromisso

contendo prazo de validade do sobrestamento.

Após Termo de Compromisso assinado, o setor responsável pela análise do processo emite e anexa ao mesmo um comunicado, registrando que o processo ficará em sobrestado pelo prazo definido no Termo.

O comunicado será emitido sem a inserção do QR-CODE e deverá ser validado pelo gerente do setor, seguido do coordenador e, posteriormente, pela secretária da SEUMA. Após retornar ao analista responsável pelo processo, será tramitado para Órgão Externo na plataforma do Licenciamento Digital.

Para reativar um processo em sobrestamento, o requerente deverá protocolar um processo de Solicitação Geral, mencionando o número do processo sobrestado, incluindo a documentação faltante, para que a mesma seja incluída no processo original e seja dado prosseguimento à análise.

Caso não haja manifestação por parte do requerente, findando o prazo determinado no Termo de Compromisso, o processo será indeferido e posteriormente arquivado pela SEUMA.

Quando o sobrestamento de um processo for demandado pela própria SEUMA, diante da impossibilidade da análise em razão, por exemplo, de alguma divergência na legislação, será emitido comunicado de sobrestado, da mesma forma sendo tramitado para órgão externo, sendo reativado quando for possível prosseguir com a análise.

4.6 CADASTRO DE USUÁRIOS

O fluxo cadastral para servidores usuários da plataforma tem início no setor de RH da Secretaria, que deverá elaborar um comunicado com a listagem de usuários que possuirão acesso à “Área Gestor”, bem como atribuir os perfis de acesso a cada usuário (Analista, Articulador, Gerente, Coordenador e Secretário). A lista completa de usuários se encontra no **Anexo 7.4 – Servidores e Lotações**, e deverá ser atualizada quando necessário.

O comunicado elaborado pelo setor de RH deverá ser encaminhado ao setor de Tecnologia da Informação para habilitação desses usuários no sistema. Em caso de exoneração de servidor usuário, um novo comunicado é enviado do setor de RH ao setor de Tecnologia da Informação, solicitando que seja desabilitado na “Área Gestor”.

5. INTEGRAÇÃO COM O CIDADÃO

A integração com o público alvo ocorre desde a etapa de desenvolvimento da

plataforma, através de reuniões participativas com os usuários com a finalidade de fornecimento de informações que auxiliam na construção do sistema, e continua após o seu lançamento, ao executar-se, periodicamente, reuniões para promoção de ajustes e melhorias, sempre com a participação do cidadão.

Os principais segmentos de integração do Licenciamento Digital com o cidadão podem ser promovidos pelo atendimento, presencial ou virtual, na Pré-Análise da SEUMA, através do serviço “Fale com o Licenciamento Digital”, pelo agendamento de atendimento com o analista responsável por um processo específico e através dos programas de capacitação. Para maiores informações em relação ao atendimento ao cidadão, deverá ser verificado o **Manual de Orientações ao Atendimento (Pré-Análise/Agendamentos/Fortaleza Online)** disponível no Canal Urbanismo e Meio Ambiente.

5.1 PRÉ-ANÁLISE

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 processo a ser protocolado, orientando como proceder. A Pré-Análise acontece de segunda à sexta-feira, de 08h às 12h (o primeiro atendimento inicia às 8h e o último às 11h20min), e o cidadão deverá realizar o agendamento para o atendimento virtual (através de videochamada 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”. O requerente, 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, videochamada (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. Caso uma das demais opções seja selecionada, o usuário terá acesso a um campo para escolher a data e o horário para atendimento. Em caso de atendimento por videochamada, um e-mail será enviado ao requerente contendo um link para

acessar a reunião na data e no horário selecionado, através da plataforma *Microsoft Teams*. As demandas da Pré-Análise são cadastradas para serem utilizadas posteriormente para alimentar o Sistema de Perguntas mais frequentes e para identificação de problemas a serem resolvidos e melhorias a serem implantadas.

Caso não possa comparecer ao atendimento da pré-análise, o cancelamento deverá ser realizado pelo requerente, através da plataforma, com pelo menos 3 horas de antecedência da do horário agendado.

Atenção! Cancelar o seu agendamento é um ato de respeito aos demais fortalezenses, já que o seu não comparecimento inviabiliza que a Prefeitura de Fortaleza possa atender outro cidadão. Para cancelar, basta ir no menu “Fale com a SEUMA”, clicando no ícone “Para cancelar seu agendamento, clique aqui”. O requerente, então, é direcionado a uma tela onde irá preencher o número do seu agendamento e por fim, clicar em “Cancelar”. Contudo o agendamento será cancelado após o requerente confirmar o cancelamento, através do link enviado para seu e-mail, evitando que agendamentos sejam cancelados por terceiros ou por engano.

5.2 FALE COM O LICENCIAMENTO DIGITAL

O requerente também poderá tirar dúvidas mais específicas a respeito da plataforma do Licenciamento Digital. Assim como na 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 “Licenciamento Digital SEUMA”. O requerente, então, é direcionado a uma tela onde irá preencher seus dados pessoais e selecionar o assunto a ser abordado no atendimento. A comunicação será realizada através de mensagem de texto onde o requerente poderá enviar sua dúvida ou relatar um problema, e obterá a resposta no e-mail cadastrado.

5.3 ATENDIMENTO A PROCESSOS NOTIFICADOS

Conforme mencionado no subitem 3.2 deste Manual, este atendimento, chamado usualmente apenas de “agendamento”, ocorre nos casos onde há um processo notificado na plataforma do Licenciamento Digital. Caso o requerente possua alguma dúvida em relação à notificação, poderá solicitar um agendamento para atendimento com o analista responsável pelo processo.

Para isto, deverá fazer seu *login* na plataforma, localizar o processo notificado e clicar

em “visualizar”. Em seguida, na aba “Dados do Processo”, o requerente deverá clicar em “Agendamento”. Deverá, então, selecionar data e horário no calendário disponibilizado, permitindo atendimento de segunda a sexta-feira, entre 8h30min e 11h30min, onde poderá escolher entre o atendimento presencial ou virtual. O atendimento presencial acontece exclusivamente nas dependências da SEUMA devido à infraestrutura disponível, a localização dos analistas e o acesso aos processos físicos. Caso seja selecionado o atendimento virtual, o requerente receberá um e-mail com um link para acessar a reunião na data e no horário selecionado. O atendimento será realizado através de videochamada na plataforma Microsoft Teams, devendo ser gravado e seu registro mantido no processo.

5.4 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 da plataforma para os futuros profissionais que farão uso da mesma no mercado de trabalho; capacitação para escritórios, caracterizada por 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 da plataforma do Licenciamento Digital, de forma a conhecerem melhor o sistema e qualquer melhoria que venha a ser implementada nele.

- **Capacitação para Segmentos** - o programa de capacitação para 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 o 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 Licenciamento Digital. Tanto dentro de uma disciplina que mais se ajuste ao tema, quanto 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 Licenciamento Digital, uma vez que haverá uma célula específica 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 através da SEPOG. O segundo grupo de capacitação para servidores se refere aos usuários do sistema e a 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 Licenciamento Digital possui duas interfaces: uma voltada para o público externo, onde se tem acesso direto através do Canal Urbanismo e Meio Ambiente, conectada com o portal Fortaleza Online, e outra voltada para o público interno (servidores), onde é realizada a gestão do sistema, chamada usualmente de ambiente gestor.

A interface presente no Canal Urbanismo e Meio Ambiente pode ser acessada por qualquer usuário, sendo necessária a realização do cadastro do usuário para o protocolo e acompanhamento de processos visando a emissão de documentos e licenciamentos. O cadastro é realizado apenas no primeiro acesso, nos demais se faz necessário somente o *login* no sistema. Caso o requerente já possua cadastro no portal Fortaleza Online, deverá utilizar o mesmo *login* para acessar a plataforma do Licenciamento Digital, não sendo necessária a realização de um novo cadastro.

No ambiente gestor está inserida a interface voltada aos colaboradores da SEUMA que irão realizar todas as tramitações, análises, notificações, *upload* de documentos, validações e finalizações (deferimento ou indeferimento) dos processos protocolados na plataforma. O acesso a este ambiente também se dá através de *login*, sendo restrito aos servidores regularmente cadastrados.

6.2 AMBIENTES DO SISTEMA

O Licenciamento Digital 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 utilizados 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 e pode ser utilizado a qualquer tempo, tanto antes do lançamento da plataforma, quanto após o lançamento para a promoção de ajustes e melhorias no sistema.

O ambiente de produção é utilizado para o protocolo e tramitação dos processos e emissão dos documentos válidos. Neste ambiente se encontra disponibilizada para os usuários a versão atualizada da plataforma com todas as suas funcionalidades.

6.3 PARÂMETROS DO SISTEMA

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

- **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 seguras e desabilitando opções não mais permitidas. Tal característica evita que erros operacionais e de negócio sejam cometidos pelo fator humano.
- **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.
- **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.
- **Capacidade de acesso** - o sistema é capaz de prover acesso a, no mínimo, 100 (cem) usuários conectados simultaneamente.

- **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.
- **Tempo de expiração da sessão** - tempo de expiração da sessão é de 30 (trinta) minutos.
- **Criptografia** - a informação relativa à senha do usuário é mantida criptografada no banco de dados. Para tal fim, é utilizado o algoritmo MD5 (MessageDigest algorithm 5).
- **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.
- **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 da plataforma de Licenciamento Digital o servidor utiliza as configurações abaixo:

- **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.
- **Rede** - o sistema está instalado em uma rede com suporte ao protocolo TCP/IP, com velocidade mínima de 10 Mbps.
- **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.
- **Banco de Dados** - PostgreSQL 9.1 - Banco de dados relacional open source suportado pelo JPA 2.1.
- **Servidor de Aplicação** - Wildfly 8.2.0 Full Profile executado na versão 7 da JDK.

6.5 TECNOLOGIAS UTILIZADA NO DESENVOLVIMENTO

A plataforma de Licenciamento Digital foi desenvolvida utilizando as seguintes tecnologias:

- **JSF** - Java Server Faces. Framework para desenvolver aplicações web de forma ágil.
- **Facelets** - sistema de template web padrão para a camada de visão do JSF.
- **Primefaces** - biblioteca estável com uma grande quantidade de componentes visuais, funcionando integrado ao JSF 2.2.
- **Primefaces extensions** - biblioteca de extensão do Primefaces que dispõe de componentes mais específicos, incluindo o CKEditor para formatação de texto na web.
- **Prettyfaces 2.0.11** - biblioteca utilizada para utilização de urls mais inteligíveis no JSF.
- **AJAX** - é o uso metodológico de tecnologias como Javascript e XML, providas por navegadores, para tornar páginas web mais interativas com o usuário.
- **JPA** - API padrão do java para persistência.
- **CDI** - especificação do Java EE utilizada para injeção de dependências.
- **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).
- **REST** - Representational State Transfer - Princípios arquiteturas de utilização do protocolo HTTP puro sem utilização de nenhuma abstração para troca de mensagens.
- **SGE** - Sistema de Gerenciamento de E-mails.

6.6 INTEGRAÇÃO COM OUTROS ÓRGÃOS

A integração entre os órgãos é fundamental na plataforma de Licenciamento Digital, uma vez que é um passo importante para a eficácia, modernização e simplificação do sistema. 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.

Atualmente, se destacam como Órgãos Municipais integrados ao Licenciamento Digital:

a Secretaria Municipal de Finanças (SEFIN), responsável por gerar as taxas administrativas e concentrar o cadastro único de pessoas; 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 Licenciamento Digital com outras instituições e sistemas; e a Agência de Fiscalização de Fortaleza (AGEFIS), responsável pela fiscalização integrada do município e corroboração com o monitoramento *in loco* das licenças emitidas.

A plataforma de Licenciamento Digital se comunica via Web Service com a Secretaria Municipal de Finanças (SEFIN) para o fornecimento de informações relativas ao Cadastro de Pessoas (CAPE). Este meio de comunicação permite o envio e o recebimento de dados de forma dinâmica e principalmente segura, pois não há intervenção humana, podendo as informações ser criptografadas.

Por ser uma plataforma exclusiva da Secretaria Municipal de Urbanismo e Meio Ambiente – SEUMA, quando é necessário consultar ou enviar um processo para outros órgãos municipais, é aberto um protocolo no Sistema de Protocolo Único - SPU. Para identificar esta tramitação no Licenciamento Digital, é citado que o processo foi enviado para “órgão externo”. Quando o processo SPU retorna à SEUMA, com a resposta ou posicionamento do outro órgão, a resposta é incluída no Licenciamento Digital e se dá continuidade ao processo.

O SPU é um sistema de gestão de processos administrativos, desenvolvido em 2009 para atender às necessidades dos órgãos e entidades da Prefeitura Municipal de Fortaleza. Atualmente ele opera em uma conformação digital, o sistema é operacionalizado de forma 100% virtual. Por estar associado à outros sistemas, permite assinar digitalmente os documentos e oportuniza o envio de matérias para publicação no Diário Oficial do Município – DOM.

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, é 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. Objetiva-se ainda implantar novas regras de segurança como módulo *security*, implementação do HTTPS, controle de invasões e etc.

6.8 PROCEDIMENTOS DE RESOLUÇÃO DE POSSÍVEIS INSTABILIDADES

O constante trabalho de monitoramento e aperfeiçoamento do sistema objetiva detectar possíveis falhas e, por conseguinte, eliminar ou pelo menos minimizar possíveis instabilidades no funcionamento do sistema. No entanto, compreende-se 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 de 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, foi criado um procedimento interno, onde foram divididas as instabilidades em três níveis e indicados 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 da plataforma. Neste nível estão contempladas ações em pontos específicos que não demandam qualquer incidente que implique na retirada do sistema do ar, apenas na interrupção temporária na funcionalidade do ponto específico 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 de maneira mais abrangente na plataforma. Neste nível estão contempladas as ações que impactam em vários pontos ou no sistema como um todo, como em decorrência da evolução geral do sistema como melhoria de acesso (cadastros de usuários), padronização de layout e

outras melhorias que venham a impactar toda a plataforma.

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; 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 e-mail individual ou por grupo aos usuários do serviço, quando necessário, os quais deverão ser encaminhados via e-mail institucional.
3. Entrar em contato individualizado com os usuários do serviço, 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 à correta prestação dos serviços são interrompidas. 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 algumas funcionalidades da plataforma.
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. ANEXOS

7.1 MANUAL DE ACESSO AO LICENCIAMENTO DIGITAL

7.2 PORTARIA SEUMA Nº 24, DE 15 DE MAIO DE 2020

7.3 PLANILHA 2 – SERVIDORES E LOTAÇÕES

7.4 PLANILHA 3 – TRAMITAÇÕES – RESPONSÁVEIS

7.5 PLANILHA 4 – PROTOCOLO – SERVIÇO E SETOR