

Sistema Carta de Serviços

Transformação Digital para a Gestão Pública





Conteúdo da *Apresentação*

Apresentação	3	Relatórios e Inteligência de Dados	15
Objetivos da Plataforma	4	Configuração e Administração	17
Gestão de Serviços	5	Base de Conhecimento	19
Portal do Cidadão	7	Funcionalidades Transversais	20
Estrutura Organizacional, Taxonomia e Documental	9	Diferenciais do Sistema	21
Gestão de Usuários e Segurança	11	Benefícios para a Administração Pública	23
Comunicação e Colaboração	13	Conclusão	25



Sistema Carta de Serviços



Plataforma Integrada de
Gestão Pública Municipal

A Carta de Serviços é uma *plataforma digital integrada*, desenvolvida para **modernizar e centralizar a gestão de serviços públicos municipais**. Concebida sob uma arquitetura modular e escalável, a solução reúne em um único ambiente os processos administrativos internos, a comunicação entre servidores e o atendimento transparente ao cidadão — eliminando silos de informação e reduzindo a dependência de processos manuais.

A plataforma foi projetada com foco em três pilares fundamentais: **eficiência operacional, transparência pública e experiência do cidadão**. Com mais de 19 módulos integrados e mais de 150 funcionalidades identificadas, o sistema cobre desde o *atendimento no portal público até toda a gestão administrativa interna, incluindo workflows de aprovação, comunicação entre servidores e configurações avançadas de sistema*.

Construída sobre tecnologias modernas com suporte a atualizações em tempo real, processamento automatizado e autenticação segura baseada em perfis de acesso, **a plataforma se adapta às necessidades de municípios de diferentes portes**, mantendo conformidade com padrões de acessibilidade digital e boas práticas de governança eletrônica.

Objetivos da Plataforma

A Carta de Serviços foi concebido para responder a desafios concretos enfrentados pelas administrações públicas municipais no que diz respeito à organização, publicação e gestão de informações sobre serviços prestados à população. Seus objetivos centrais são:

> **Centralizar o cadastro e a publicação** de serviços públicos em uma única plataforma de fácil manutenção.

> **Democratizar o acesso à informação**, oferecendo ao cidadão um portal claro, acessível e atualizado em tempo real.

> **Promover a colaboração interna**, integrando comunicação, documentação e gestão de equipes em um só ambiente.

> **Garantir rastreabilidade e controle** por meio de trilhas de auditoria, histórico de alterações e fluxos de aprovação configuráveis.

> **Reduzir retrabalho e erros operacionais**, automatizando publicações agendadas, backups e notificações.

> **Facilitar a tomada de decisão**, disponibilizando relatórios analíticos sobre o uso dos serviços e o comportamento de busca dos cidadãos.

> **Assegurar conformidade** com padrões de acessibilidade (WCAG), com suporte a alto contraste, ajuste de fonte e navegação por teclado.

Gestão de Serviços

O **módulo de Gestão de Serviços** é o **núcleo operacional da Carta de Serviços**. Por meio de um formulário multi-abas estruturado, servidores autorizados podem cadastrar, editar, publicar e gerenciar o ciclo de vida completo de cada serviço público oferecido pelo município.

Cada serviço pode conter **instruções passo a passo redigidas em editor de texto rico**, **lista de documentos necessários**, **prazos e custos de atendimento**, **links externos relevantes**, **vínculos com outros serviços (relacionados e pré-requisitos)** e **configuração de visibilidade por campo**. O sistema também permite definir o tipo de domínio do serviço (público, privado ou misto), bem como datas de revisão e expiração, garantindo que o catálogo permaneça sempre atualizado e íntegro.

Rascunho — em elaboração, não visível ao público

Aguardando Aprovação — submetido ao fluxo de homologação

Publicado — disponível no portal do cidadão

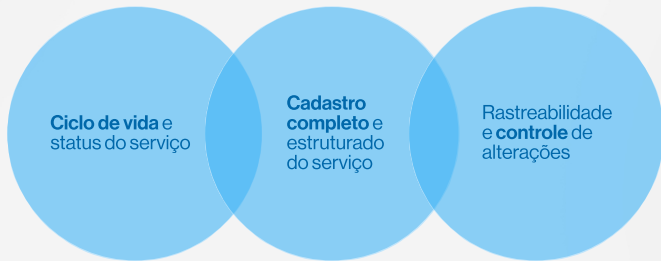
Agendado — com publicação programada para data e hora específicas

Lixeira — excluído logicamente, com rastreamento de motivo e possibilidade de restauração



Entre os recursos adicionais de cada serviço, destacam-se a **geração automática de QR Code** (com download em PNG), o **compartilhamento direto nas principais redes sociais** (WhatsApp, Facebook, Twitter, LinkedIn) e a **exportação individual para PDF**.

O **histórico completo de alterações por serviço** e a possibilidade de transferência entre secretarias — com registro de auditoria — asseguram total rastreabilidade das informações.



Portal do Cidadão

O *Portal do Cidadão* é a face pública da Carta de Serviços, projetado para **oferecer ao munícipe acesso fácil, rápido e acessível a todos os serviços publicados pela administração**. A vitrine é atualizada em tempo real, refletindo instantaneamente qualquer publicação ou alteração realizada pelos gestores.

A experiência de busca foi cuidadosamente aprimorada com os seguintes recursos:



Autocomplete com sugestões dinâmicas durante a digitação



Algoritmo de **correção automática** de erros ortográficos baseado em similaridade



Histórico de buscas recentes e exibição dos serviços mais pesquisados



Filtragem por categoria, secretaria, custo e prazo de atendimento

A **visualização detalhada de cada serviço** exibe todas as informações relevantes de forma organizada, incluindo:

- documentos necessários;
- etapas do atendimento;
- custos;
- prazos;
- links úteis.

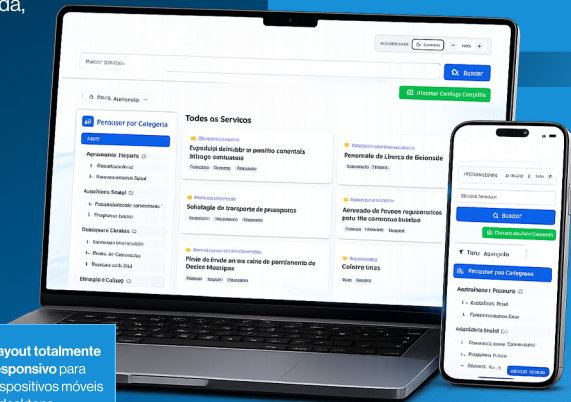
O portal foi desenvolvido com atenção especial à acessibilidade digital, atendendo às **diretrizes WCAG** por meio de:

Modo de alto contraste para usuários com baixa visão

Ajuste de tamanho de fonte

Navegação completa por teclado

Layout totalmente responsivo para dispositivos móveis e desktops



Estrutura Organizacional e Taxonomia

O sistema permite **mapear com precisão a estrutura organizacional do município**, organizando secretarias, departamentos e órgãos em uma hierarquia configurável do tipo pai-filho. Essa estrutura pode ser visualizada em formato de lista ou em árvore hierárquica, com **atualizações em tempo real** e controle de duplicidade de nomes no mesmo nível.

A **Taxonomia de Serviços** complementa essa organização ao permitir a criação de categorias e subcategorias para classificação dos serviços públicos. **Cada categoria pode ter ícones associados**, ordenação personalizada e relação hierárquica entre si, facilitando a navegação temática no portal do cidadão e a gestão interna do catálogo.

Juntos, esses dois módulos garantem que o catálogo de serviços reflita fielmente a estrutura real da administração municipal, com classificação consistente e de fácil manutenção.

Gestão Documental

A Carta de Serviços oferece uma **solução completa de gestão documental**, organizada em dois níveis complementares: o Repositório Centralizado de Documentos e a Pasta Pessoal de cada usuário (Meus Documentos).

Meus Documentos

Cada usuário também dispõe de um **espaço de armazenamento pessoal para documentos de uso individual**, com upload, download, exclusão e busca por nome, além da exibição do espaço total utilizado.

Repositório Centralizado

O repositório institucional permite o **armazenamento, organização e compartilhamento de documentos de uso coletivo** — formulários, certidões, manuais, imagens e outros tipos de arquivos. Os principais recursos incluem:

- ➔ **Upload de arquivos** de até 50 MB
- ➔ **Versionamento** com histórico completo de versões
- ➔ **Vinculação de documentos** a serviços específicos do catálogo
- ➔ **Categorização** por tipo de documento
- ➔ **Busca e filtros** por nome, serviço e categoria
- ➔ Modos de visualização em grade ou lista
- ➔ Contadores de download e visualização
- ➔ **Metadados completos:** autor, data, tamanho e tipo

Gestão de Usuários e Segurança

O sistema implementa um **modelo robusto de autenticação e controle de acesso**, alinhado às melhores práticas de segurança da informação para sistemas de governo.



Autenticação e Sessão

O acesso ao sistema é realizado por **login com e-mail e senha**, com suporte a recuperação e redefinição de credenciais. A gestão de sessão é feita em tempo real, com controle contínuo do estado de autenticação.

Controle de Acesso Baseado em Perfis (RBAC)

O sistema adota um modelo de controle de acesso baseado em **papéis (RBAC)**, com três perfis padrão — **Administrador, Gestor e Operador** — e a possibilidade de criação de papéis personalizados com permissões granulares por módulo. As permissões abrangem as operações de criação, leitura, edição e exclusão em cada módulo do sistema.

Além dos papéis, é possível **configurar permissões individuais por usuário**, que sobrescrevem as permissões do papel atribuído, oferecendo flexibilidade máxima na definição de acessos.



Comunicação e Colaboração

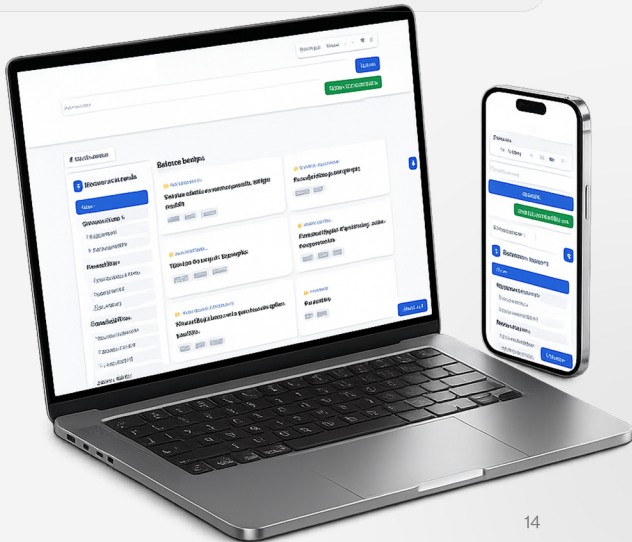
O módulo de **Chat Interno** do sistema oferece uma ferramenta nativa de comunicação entre servidores, **eliminando a necessidade de aplicativos externos para a troca de mensagens no ambiente de trabalho.**

Entre os recursos disponíveis, destacam-se:

Mensagens diretas entre usuários e salas de grupo	Envio de texto, arquivos e imagens	Indicador de digitação em tempo real
Reações com emojis e respostas a mensagens específicas	Edição e exclusão de mensagens enviadas	Status de presença configurável : online, ausente, ocupado e offline
Exibição de "última vez visto"	Contador de mensagens não lidas e prévia da última mensagem por sala	Painel lateral colapsável para não interferir no fluxo de trabalho

Além do chat, a **Agenda de Contatos** completa o ecossistema de colaboração, **permitindo o cadastro de contatos internos e externos** com campos detalhados (nome, e-mail, telefones, cargo, departamento, organização, endereço e notas).

Contatos podem ser vinculados a áreas organizacionais e usuários do sistema, marcados como responsável ou gestor de área, e organizados com múltiplas tags.



Relatórios e Inteligência de Dados

A Carta de Serviços disponibiliza um módulo de **Relatórios e Analytics** voltado ao **acompanhamento da performance do catálogo de serviços e ao suporte à tomada de decisão pelos gestores municipais.**

Os relatórios disponíveis cobrem as principais dimensões de monitoramento:

Buscas por período:
tendências e ranking dos termos mais pesquisados pelos cidadãos

Validade de serviços:
alerta de serviços próximos ao vencimento, vencidos e com revisão pendente

Status do catálogo:
agrupamento de serviços por status (publicados, rascunhos, agendados, etc.)

Usuários do sistema:
listagem e situação de cadastro dos servidores ativos

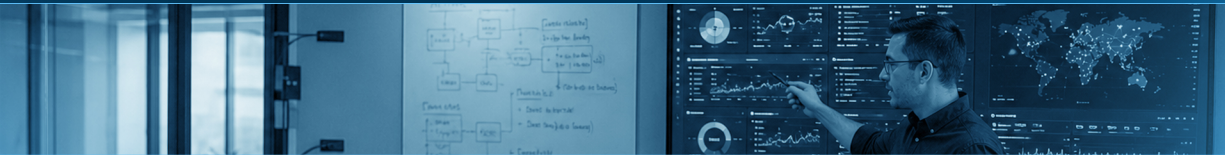
Todos os relatórios contam com **filtros por intervalo de datas (padrão: últimos 30 dias)** e exportação nos formatos PDF e CSV.

Templates de Relatório

O sistema permite a criação de **templates personalizados para exportação de relatórios**, com configurações de cabeçalho e rodapé com variáveis dinâmicas, posicionamento do logotipo, tamanho e orientação da página, margens, fonte, paleta de cores e numeração de páginas.

É possível definir um template padrão e visualizar prévia antes de aplicar.





Configuração e Administração

O módulo de **Configurações do Sistema** centraliza o controle administrativo da plataforma, permitindo que os gestores responsáveis **personalizem e mantenham o ambiente de acordo com as necessidades do município**.

As principais funcionalidades de configuração incluem:



Nome, descrição, **logotipo** e favicon da instância



Configurações de **localização** (estado e município)



Ativação e desativação do **fluxo de homologação** de serviços



Configuração de servidor SMTP para envio de e-mails, com teste de conexão e personalização da cor do cabeçalho das mensagens



Backup e Restauração: suporte a backups nos formatos SQL, JSON e CSV, com agendamento automático (diário, semanal ou mensal), integração com armazenamento em nuvem (Google Drive), armazenamento local ou em rede, e histórico completo de backups realizados



Fluxo de Homologação

O módulo de Fluxo de Homologação (quando ativado) permite **gerenciar uma fila de serviços aguardando aprovação**, com revisão completa antes da publicação, aprovação imediata ou rejeição com justificativa — neste caso, o serviço retorna ao status de rascunho.

O **histórico de homologações e o reenvio de notificações** garantem rastreabilidade e agilidade no processo.

Base de Conhecimento

A Carta de Serviços conta com um **sistema interno de documentação e suporte**, estruturado como uma base de conhecimento acessível a todos os servidores da plataforma.



Os artigos de ajuda são organizados por categorias com ícones, classificados por nível de dificuldade (iniciante, intermediário e avançado) e exibem o tempo estimado de leitura e o contador de visualizações. Os usuários podem navegar pelas categorias ou buscar artigos por palavra-chave.

A gestão do conteúdo é feita diretamente pelos administradores do sistema, que podem criar, editar, publicar, despublicar e excluir artigos, além de definir a ordenação e as categorias de classificação. Esse recurso reduz significativamente a curva de aprendizado para novos servidores e diminui a demanda de suporte técnico recorrente.

Funcionalidades Transversais

Além dos módulos especializados, o sistema conta com um conjunto de **funcionalidades transversais** que permeiam toda a plataforma, garantindo consistência, confiabilidade e qualidade de experiência em todos os contextos de uso:

- ✓ **Atualizações em tempo real:** em todos os módulos, via tecnologia de banco de dados reativo, garantindo que todas as instâncias visualizem sempre a **informação mais recente** sem necessidade de recarregar páginas
- ✓ **Processamento automatizado de publicações agendadas,** executado a cada 5 minutos via funções de servidor, sem intervenção manual.
- ✓ **Algoritmo de busca inteligente** com ranking por relevância, correção automática de erros ortográficos e destaque visual dos termos encontrados nos resultados.
- ✓ **Trilha de auditoria** com histórico completo de ações críticas realizadas no sistema, com identificação de usuário, data e hora.
- ✓ **Layout totalmente responsivo** para uso em dispositivos móveis e desktops, sem perda de funcionalidade.
- ✓ **Suporte a acessibilidade WCAG,** com modo de alto contraste e ajuste de fonte disponíveis tanto no portal público quanto na exportação do catálogo em PDF.
- ✓ **Exportação do catálogo completo** de serviços publicados para PDF, com identidade visual personalizada (logotipo, nome e endereço do município), com opção de filtragem por categoria.

Diferenciais da Carta de Serviços

O sistema se distingue das soluções convencionais de gestão pública por uma série de características que o tornam **especialmente adequado às necessidades dos municípios brasileiros**:

Plataforma all-in-one: reúne em um único sistema a gestão de serviços, a comunicação interna, o repositório documental, os relatórios analíticos e o portal público — **eliminando a necessidade de múltiplos sistemas desconectados.**

Ciclo de vida completo do serviço: do **rascunho à publicação**, com fluxos de aprovação configuráveis, agendamento, versionamento e auditoria em cada etapa.

Controle granular de acesso: modelo RBAC com **permissões individuais por módulo** e por operação, garantindo que cada servidor acesse apenas o que é necessário para sua função.

Foco na experiência do cidadão: portal público com **busca inteligente**, correção automática de erros, acessibilidade WCAG e layout responsivo.

Rastreabilidade total: histórico de alterações, impersonação auditada, trilha de auditoria e registro de homologações em todos os pontos críticos do sistema.



Personalização institucional: nome, logotipo, favicon, templates de relatório e configurações de e-mail totalmente adaptáveis à identidade do município.



Alta disponibilidade de informação: atualizações em tempo real em todos os módulos, sem necessidade de intervenção ou recarga manual.

Infraestrutura de backup robusta: backups agendados com suporte a múltiplos formatos e destinos (nuvem, local e rede).

Benefícios para a Administração Pública

A adoção da Carta de Serviços gera **impactos positivos** concretos tanto para a administração municipal quanto para a população atendida:



Para o cidadão:

- Acesso fácil, rápido e atualizado a informações sobre todos os serviços públicos municipais
- Busca inteligente que corrige erros de digitação e sugere serviços relacionados
- Portal acessível em qualquer dispositivo, incluindo suporte a alto contraste e navegação por teclado
- Informações claras sobre documentos necessários, prazos, custos e etapas de atendimento



Para os servidores:

- Ambiente centralizado para cadastro, edição e publicação de serviços, eliminando processos manuais e descentralizados
- Comunicação interna integrada, sem dependência de ferramentas externas
- Base de conhecimento acessível para consulta rápida e capacitação contínua
- Repositório documental organizado e versionado para uso individual e coletivo



Para os gestores:

- Visibilidade em tempo real sobre o status do catálogo de serviços e as buscas dos cidadãos
- Relatórios analíticos para embasar decisões de melhoria na oferta de serviços
- Controle total sobre permissões, fluxos de aprovação e configurações do sistema
- Backups automatizados e trilha de auditoria para conformidade e segurança da informação



Para a instituição:

- Cumprimento de diretrizes de governo digital e transparência pública
- Redução de custos operacionais com centralização e automação de processos
- Escalabilidade para crescer junto com as demandas da administração municipal

Carta de Serviços

O sistema representa uma **resposta concreta e abrangente aos desafios de modernização da gestão pública municipal**. Mais do que uma carta de serviços digital, a plataforma constitui um ecossistema completo de governança eletrônica — integrando o atendimento ao cidadão, a gestão administrativa interna, a comunicação entre equipes e a inteligência de dados em uma única solução coesa, segura e escalável.

Com uma arquitetura modular que permite crescimento incremental e uma interface projetada tanto para servidores quanto para cidadãos, a **Carta de Serviços posiciona os municípios que o adotam na vanguarda da transformação digital no setor público**, contribuindo diretamente para uma administração mais eficiente, transparente e orientada às reais necessidades da população.

Solicite uma demonstração da Carta de Serviços

e descubra como modernizar a gestão de serviços públicos, ampliar a transparência e melhorar a experiência do cidadão.

[CLIQUE](#)