

Descritivo técnico do sistema de Memorando Eletrônico e-Doc

1. Objetivo da Proposta:

- 1.1. Informatizar a comunicação interna da Entidade, de uma maneira mais rápida, eficiente, eficaz e confiável, entregando a informação instantaneamente, não dependendo de localização física. Pode-se notar também mais agilidade nos processos e economia em impressões.
- 1.2. Padronizar a forma de comunicação interna.
- 1.3. Sistema de comunicação interna oficial baseada em hierarquização e setorização.
- 1.4. Criar um legado em cada setor, ter todo o histórico de trabalho registrado e organizado.

2. Principais Funcionalidades do e-Doc Memorando Eletrônico

2.1. Organização

2.1.1. Setores

Onde os usuários estão lotados, toda a comunicação interna é baseada no setor.

2.1.2. Grupos de trabalho

Organizações internas das Entidades, formadas por pessoas que trabalham em outros setores diferentes. Geralmente são Comissões e Grupos de Decisão.

2.2. Documentos

2.2.1. Memorando

- 2.2.1.1. Documento oficial de comunicação interna entre setores, não entre funcionários.
- 2.2.1.2. Documento criado no setor de origem e enviado a um setor de destino.
- 2.2.1.3. Pode-se especificar um funcionário do setor de destino para receber o memorando.
- 2.2.1.4. Todos do setor de destino terão acesso ao documento, a menos que seja utilizada a opção Privado. Neste caso somente o funcionário remetente e o destinatário visualizarão o memorando e seus anexos.
- 2.2.1.5. Não é possível encaminhar memorando privado.
- 2.2.1.6. Se um memorando é encaminhado para um setor que ainda não está na discussão, o mesmo o recebe na caixa de entrada.
- 2.2.1.7. Todos os setores envolvidos no memorando vêem todos os despachos.
- 2.2.1.8. Todos os acessos a memorandos e despachos são registrados e tem-se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando.

2.2.2. Memorando circular

- 2.2.2.1. Memorando criado em um setor e destinado a mais de um setor.
- 2.2.2.2. Pode-se anexar arquivos.
- 2.2.2.3. Os despachos são visualizados somente pelo setor que enviou a circular.

3. Funcionalidades dos memorandos

- 3.1. Impressão de documentos.
- 3.2. Pode-se anexar arquivos no memorando inicial ou despachos.
- 3.3. Podem ocorrer despachos nos memorandos, são movimentações dentro do memorando. Podendo ser respostas ou encaminhamentos para outros setores. Podendo conter anexos.
- 3.4. Os despachos são identificados pela ordem que são respondidos. Ex: Memorando e-235/2014 possui 4 despachos, identificados por e-235.1/2014, e-235.2/2014, e-235.3/2014.3 e e-235.4/2014.
- 3.5. É possível criar uma Folha de Rosto que acompanhará o Memorando Eletrônico, quando faz-se a necessidade de enviar um documento ou objeto físico. O Setor de destino receberá eletronicamente o memorando e eventualmente o Objeto físico, este virá acompanhado da Folha de Rosto, identificando a qual Memorando ele faz parte para posterior leitura.
- 3.6. Não é possível a exclusão de um memorando, uma vez enviado, é recebido. Caso seja necessário alguma correção ou Errata, pode ser feito dentro de um despacho no memorando enviado ou a criação de um novo.

4. Caixas

4.1. Caixa de entrada

Memorandos recebidos pelo setor.

4.2. Caixa de saída

Memorandos enviados pelo setor.

4.3. Favoritos

Memorandos marcados como favorito pelo setor.

4.4. Resolvido

Memorandos que já estiveram na caixa de entrada e agora estão arquivados, pois já foram resolvidos.

5. Status do memorando

Identificação dos memorandos nas listagens.

5.1. Não lido pelo setor

É um memorando não acessado por ninguém do setor.

É identificado com fundo cinza escuro e palavras em negrito na listagem.

5.2. Não lido por mim

É quando alguém do setor já acessou o documento, mas o usuário atual ainda não o leu.

É identificado com fundo cinza claro na listagem.

5.3. Lido

Significa que o usuário atual já leu o memorando.

É identificado com fundo branco na listagem.

6. Níveis de acesso dos usuários:

6.1. Administrador da Entidade

- 6.1.1. Realiza o *setup*, pode cadastrar os setores e usuários iniciais.
- 6.1.2. Pode editar qualquer setor e usuário.
- 6.1.3. Porém apenas vê os memorandos do setor em que está lotado.
- 6.1.4. É o responsável pela criação dos Grupos de Trabalho.

6.2. Setor nível 1

- 6.2.1. Pode cadastrar e editar setores abaixo na hierarquia do seu setor.
- 6.2.2. Pode cadastrar e editar usuários dentro do seu setor ou de qualquer um abaixo na sua hierarquia.
- 6.2.3. Pode visualizar, criar, responder memorandos do seu setor e de qualquer um abaixo na sua hierarquia.
- 6.2.4. Pode “Trocar setor”, escolhendo na lista os sub-setores que tem permissão para acessar.
- 6.2.5. Pode suspender ou reativar acesso de usuários dentro do seu setor ou de qualquer um abaixo na sua hierarquia.
- 6.2.6. Pode enviar memorando circular.
- 6.2.7. Pode arquivar memorando circular.
- 6.2.8. Responde memorandos.
- 6.2.9. Encaminha memorandos.
- 6.2.10. Arquiva memorandos.
- 6.2.11. Retira do arquivo memorandos e circulares.

6.3. Setor nível 2

- 6.3.1. Não envia nem arquiva memorando circular.
- 6.3.2. Não tem acesso para criação de setores e usuários, nem reativação ou suspensão de acesso.
- 6.3.3. Cria memorandos.
- 6.3.4. Responde memorandos.
- 6.3.5. Encaminha memorandos.
- 6.3.6. Arquiva memorandos.
- 6.3.7. Retira memorandos do arquivo.

6.4. Setor nível 3

- 6.4.1. Apenas visualiza os memorandos do seu setor, não consegue criar nem responder documentos.

7. Usuário

- 7.1. O cadastro do usuário contém informações como: Nome, Cargo, Função, Matrícula, CPF, sexo, Data de nascimento, Senha (de uso pessoal) e Foto.
- 7.2. Os usuários podem editar seus dados a qualquer momento.
- 7.3. Um administrador do sistema pode alterar o setor que um usuário trabalha. A partir deste momento ele têm acesso somente aos documentos do setor atual, porém todo o seu histórico continua no setor anterior.
- 7.4. Não é possível excluir o cadastro de um usuário, somente suspender o acesso. Assim todo o histórico é mantido.

8. Organograma

- 8.1. Organograma dinâmico criado a partir dos setores e usuários cadastrados no sistema.
- 8.2. É uma maneira organizada de visualização de toda a hierarquia da entidade.
- 8.3. Mostra informações sobre os usuários dentro de cada setor: Nome, Cargo e última vez online.

9. Relatórios gerenciais e Estatísticas de uso

- 9.1. Pode ser geral ou por ano.
- 9.2. Quantitativo de memorandos e circulares enviados, bem como seus anexos.
- 9.3. Quantitativo de usuários.
- 9.4. Quantitativo de acessos.
- 9.5. Ranking de setores que mais enviam e mais recebem.

- 9.6. Eficiência: porcentagem de resolução de tarefas/memorandos, por setor.
- 9.7. Qualidade: nota média dada para as resoluções e despachos, por setor.
- 9.8. Engajamento: porcentagem de leitura dos memorandos enviados, por setor.

10. Características técnicas:

- 10.1. Sistema WEB que funciona a partir de um browser de computador, tablet ou smartphone com acesso à Internet.
- 10.2. Nas versões tablet e smartphone, o sistema mantém todas as funcionalidades com usabilidade e elementos adaptados ao tamanho da tela do dispositivo.
- 10.3. Desenvolvido na linguagem de programação PHP com banco de dados relacional MySQL.
- 10.4. Hospedado na Amazon Web Services EC2 em São Paulo/SP.
- 10.5. Garantia de backups por utilizar o sistema gerenciador de banco de dados Amazon RDS;
- 10.6. Todos os anexos são armazenados no Amazon S3.
- 10.7. O servidor possui certificado de segurança (SSL), garantindo assim a troca de dados criptografados entre o servidor e o cliente.

11. Condições Gerais

11.1. Confidencialidade, nos comprometemos:

- 11.1.1. A não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros.
- 11.1.2. A não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por seu intermédio, e obrigando-se, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e / ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações.

11.2. Das informações dos memorandos

- 11.2.1. Todos os dados contidos no corpo dos memorandos são exclusivamente de propriedade da Contratante e serão disponibilizados na integralidade sempre que solicitados em formato digital e sem qualquer custo.
- 11.2.2. Para os anexos será disponibilizado um acesso para realizar a transferência dos arquivos dos servidores para máquina do cliente por tempo determinado.
- 11.2.3. Esta solicitação somente será aceita de forma documental, reconhecida em cartório e assinada pelo representante legal do contrato.

11.3. Garantia de *uptime*

- 11.3.1. Oferecemos em contrato 98% (noventa e oito por cento) de SLA (Acordo de Nível de Serviço).
- 11.3.1.1. Não entram no percentual do SLA.
 - 11.3.1.1.1. casos fortuitos ou de força maior.
 - 11.3.1.1.2. ações de terceiros que impeçam a prestação do serviço.
 - 11.3.1.1.3. falta de fornecimento de energia elétrica para a rede e ou o sistema do provedor.
 - 11.3.1.1.4. manutenções técnicas ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema ou impossibilitem o acesso, caso este que será avisado com antecedência e que não ultrapasse 4 (quatro) horas de duração.
 - 11.3.1.1.5. ocorrências de falhas no sistema de transmissão do acesso à internet.

12. Da guarda dos dados

Ao término do contrato toda a base de informações será apagada dos servidores da contratada, sem possibilidade de recuperação.

13. Suporte e atendimento

13.1. Todo o suporte será efetuado via sistema de tickets, mensagem instantânea ou conferência, quando necessário.

13.2. O suporte funciona exclusivamente de segunda a sexta das 9h às 18h.

13.3. O suporte é ilimitado e não prevê qualquer custo.

14. Personalização do sistema

O sistema é único para todos os clientes, dessa forma ele não permite personalizações individualizadas. No caso de sugestão de funcionalidade, o cliente pode sugerir e a contratada se compromete a analisar e retornar com um parecer.

15. Melhorias e eventuais correções

Todos nossos clientes possuem sempre a última versão do sistema sem qualquer cobrança extra.