PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA LARANJEIRAS
Secretaria Municipal de Assistência Social e Ação Comunitária
ESTADO DO PARANÁ



CADERNO INSTITUCIONAL DE

Requisitos Funcionais e Aperfeiçoamentos do Sistema de Gestão Socioassistencial

Proposta de qualificação dos registros, fluxos de trabalho, gestão documental, integração institucional e monitoramento da Política Municipal de Assistência Social.

Demanda técnica formalizada pela Nota Técnica nº 15/2026 – Vigilância Socioassistencial.

ELABORAÇÃO
Vigilância Socioassistencial
Monitoramento e Avaliação

DESTINATÁRIO
Empresa fornecedora
Manifestação técnica

LOCAL E DATA
Nova Laranjeiras/PR
13 de novembro de 2026

Caderno Institucional de Requisitos Funcionais e Aperfeiçoamentos do Sistema de Gestão Socioassistencial

Proposta de qualificação dos registros, fluxos de trabalho, gestão documental, integração institucional e monitoramento da Política Municipal de Assistência Social.

ÓRGÃO
Prefeitura Municipal de Nova Laranjeiras

SECRETARIA
Secretaria Municipal de Assistência Social e Ação Comunitária

SETOR RESPONSÁVEL
Vigilância Socioassistencial — Monitoramento e Avaliação

DOCUMENTO DE ORIGEM
Nota Técnica nº 15/2026 – Vigilância Socioassistencial

DESTINATÁRIO
EQUIPLANO SISTEMAS LTDA e Turbo Informatica — CNPJ 97.373.088/0001-29

NATUREZA
Caderno de requisitos para manifestação técnica

VERSÃO
Versão institucional definitiva para encaminhamento

LOCAL E DATA
Nova Laranjeiras/PR, 13 de novembro de 2026

ELABORAÇÃO E ORGANIZAÇÃO TÉCNICA

Mateus João Cordeiro Schmoeller de Lima

Psicólogo | CRP 08/38.430
Técnico de Referência em Monitoramento e Avaliação
Vigilância Socioassistencial

GESTÃO MUNICIPAL

Pamela Grossel Evarini

Secretária Municipal de Assistência Social e Ação Comunitária
Gestora Municipal da Política de Assistência Social

NATUREZA DO DOCUMENTO

Consulta técnica dirigida à empresa. A aprovação administrativa da solicitação, registrada na Nota Técnica nº 15/2026, não representa aprovação antecipada de despesas, contratação, desenvolvimento tecnológico ou alterações contratuais. As telas apresentadas são propostas conceituais com dados fictícios.

Sumário

Apresentação executiva 5

PARTE I APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL 8

1 Apresentação 9
2 Contexto institucional e origem da demanda 10
3 Finalidade, objetivos e alcance 12
4 Como ler este caderno 14

PARTE II VISÃO GERAL DAS NECESSIDADES 16

5 O problema central 17
6 Diretrizes para o desenho do sistema 19
7 Integração dos setores e jornada do atendimento 20
8 Natureza dos registros 22

PARTE III ESPECIFICAÇÕES FUNCIONAIS 23

9 Organização dos módulos 24
10 Fichas funcionais por módulo 25
10.1 M01 — Recepção, porta de entrada e acolhida administrativa 26
10.2 M02 — Cadastros de pessoas, famílias e identificação provisória 28
10.3 M03 — Agenda, equipes, reuniões e notificações 30
10.4 M04 — Encaminhamentos e tramitação com e sem usuário 32
10.5 M05 — Gestão das três Redes de Proteção 34
10.6 M06 — Gestão documental, atos e publicações internas 37
10.7 M07 — Declarações e solicitações automatizadas 39
10.8 M08 — Atendimento, acompanhamento e proteção social 41
10.9 M09 — Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora 43
10.10 M10 — Reuniões, educação permanente e gestão de pessoas 45
10.11 M11 — Vigilância socioassistencial, pesquisa, avaliação e escuta 47
10.12 M12 — Benefícios, Cadastro Único e condicionalidades 49
10.13 M13 — Denúncias, solicitações externas e ouvidoria institucional 51
10.14 M14 — Contingência e ações territoriais 53
10.15 M15 — Governança, segurança, indicadores e interoperabilidade 55
11 Inventário de espécies de registros e documentos 57

PARTE IV PROPOSTAS CONCEITUAIS DE INTERFACE 59

12 Telas conceituais 60
13 Fluxos operacionais 73

PARTE V GOVERNANÇA, PERFIS E SEGURANÇA 75

14 Governança, perfis e segurança 76
15 Medição de atividades, capacidade e indicadores 80

PARTE VI PRIORIZAÇÃO E ENCAMINHAMENTO À EMPRESA FORNECEDORA 81

16 Critérios e níveis de prioridade 82
17 Fases de implantação e aceite sugerido 84
18 Casos de teste de demonstração 85

19 Pedido de manifestação técnica 86
20 Sugestões complementares 88
21 Considerações finais e encaminhamento 89

ANEXOS 90
Anexo I Modelos estruturados para emissão e registro 91
Anexo II Matriz consolidada de requisitos e quadro de resposta técnica 100
Anexo III Referências e fontes 105
Créditos institucionais 106

Apresentação executiva

A Secretaria Municipal de Assistência Social e Ação Comunitária de Nova Laranjeiras apresenta à empresa fornecedora o conjunto de requisitos para o aperfeiçoamento do sistema de gestão socioassistencial utilizado na gestão da Política Municipal de Assistência Social. A demanda foi organizada pela Vigilância Socioassistencial e formalizada pela **Nota Técnica nº 15/2026 – Vigilância Socioassistencial**, cuja solicitação recebeu aprovação da Gestão Municipal.

O objetivo não é apenas cadastrar pessoas ou emitir documentos. A Secretaria necessita de um ambiente único de gestão do trabalho socioassistencial, que conecte a porta de entrada, as equipes, os projetos, as três Redes de Proteção, a Vigilância Socioassistencial e o órgão gestor, e que registre tanto as atividades que envolvem famílias quanto aquelas que não envolvem pessoas determinadas: remessas de dados institucionais, reuniões de planejamento, estudos, notas técnicas, informes, capacitações e tarefas administrativas.

15
módulos funcionais
M01 a M15

112
requisitos verificáveis
68 P1 • 41 P2 • 3 P3

30
espécies de registros e documentos
DOC-01 a DOC-30

18
modelos estruturados
Anexo I

12
telas conceituais
Parte IV

15
casos de teste
CT-01 a CT-15

O QUE A SECRETARIA SOLICITA

Manifestação técnica por requisito

Classificação de cada um dos 112 requisitos como existente, configurável, dependente de desenvolvimento, dependente de integração ou não disponível, com alternativas de atendimento.

Demonstração na versão instalada

Execução, em ambiente de homologação, dos 15 casos de teste descritos na seção 18, com indicação de menus e documentação.

Condições de implantação

Prazos, dependências, etapas de homologação, critérios de aceite, treinamento das equipes e condições eventualmente aplicáveis.

Garantias de segurança da informação

Perfis de acesso, trilhas de auditoria, backups, retenção, exportação de dados e resposta a incidentes, em conformidade com a LGPD.

COMO LER A RESPOSTA ESPERADA

Para cada requisito, solicita-se que a empresa indique uma das situações abaixo e, quando for o caso, as alternativas de atendimento. O quadro completo de resposta encontra-se no Anexo II.

E — Existente
Funcionalidade disponível na versão licenciada; indicar menu, documentação e demonstração.

D — Desenvolvimento
Exige customização ou nova funcionalidade; indicar escopo, prazo e condições.

N — Não disponível
Não atendível; indicar limitação e alternativa possível.

C — Configurável
Atendível por parametrização, perfil ou modelo, sem desenvolvimento.

I — Integração
Depende de integração com outro produto, sistema oficial ou protocolo geral.

Figura 1 Mapa dos módulos solicitados



Barra em cada cartão: proporção de requisitos P1 (azul escuro), P2 (azul médio) e P3 (azul claro).

Cada cartão indica o módulo, o número de requisitos e a proporção entre prioridades P1, P2 e P3. O módulo M15 é transversal e se aplica a todos os demais.

ONDE ENCONTRAR AS PRINCIPAIS NECESSIDADES

Necessidade institucional	Módulos	Ficha	Representação visual
Recepção e porta de entrada, com identificação provisória	M01, M02	10.1	Tela 02
Gestão das três Redes de Proteção	M05, M03	10.5	Telas 03 e 04; Figura
Encaminhamentos individuais e institucionais	M04, M12	10.4	Tela 06; Figura
Documentos institucionais e técnicos	M06, M11	10.6	Tela 05; Figura
Documentos automatizados	M07	10.7	Tela 09
Família Acolhedora	M09	10.9	Tela 07; Figura

Necessidade institucional	Módulos	Ficha	Representação visual
Registro de atividades e produtividade	M10, M03, M12	10.10	Tela 11
Gestão administrativa, agenda e capacidade	M03, M15	10.3	Tela 12
Governança, perfis e segurança	M15	14	Figura

PARTE

I



Apresentação institucional

Identificação da demanda, contexto da Secretaria, origem na Nota Técnica nº 15/2026, finalidade, objetivos e alcance da solicitação dirigida à empresa.

1	Apresentação	9
2	Contexto institucional e origem da demanda	10
3	Finalidade, objetivos e alcance	12
4	Como ler este caderno	14

CAPÍTULO 1

Apresentação

A Prefeitura Municipal de Nova Laranjeiras, por meio da Secretaria Municipal de Assistência Social e Ação Comunitária (SMASAC), encaminha à empresa responsável pelo sistema utilizado pela Secretaria este Caderno Institucional de Requisitos Funcionais e Aperfeiçoamentos.

O documento reúne, de forma organizada e verificável, as necessidades de aperfeiçoamento, parametrização e eventual desenvolvimento de funcionalidades identificadas pela Vigilância Socioassistencial, em sua função de Monitoramento e Avaliação, a partir dos fluxos, protocolos, planos e instrumentos padronizados da Política Municipal de Assistência Social.

As necessidades aqui descritas decorrem da rotina concreta das equipes: a recepção que acolhe pessoas sem documentos, o Cadastro Único que remete listas ao CRAS, as Redes de Proteção que deliberam e precisam acompanhar suas pactuações, a Vigilância que produz estudos e indicadores, o Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora que exige sigilo reforçado e o órgão gestor que expede atos, circulares e despachos.

O Caderno foi estruturado para servir tanto à leitura aprofundada quanto à consulta rápida pelas equipes de tecnologia e de gestão. Cada requisito possui código próprio, prioridade, descrição verificável, referência às telas conceituais e aos casos de teste correspondentes.

> **DESTINATÁRIO E NATUREZA DA SOLICITAÇÃO**
>
> Este documento constitui consulta técnica dirigida à empresa. Solicita-se manifestação sobre disponibilidade, parametrização, desenvolvimento, integração e condições de implantação de cada requisito. A aprovação administrativa da solicitação não representa aprovação antecipada de despesas, contratação, desenvolvimento tecnológico ou alterações contratuais.

CAPÍTULO 2

Contexto institucional e origem da demanda

2.1 Identificação institucional

Item	Identificação
Município	Nova Laranjeiras, Paraná
Órgão	Prefeitura Municipal de Nova Laranjeiras
Secretaria	Secretaria Municipal de Assistência Social e Ação Comunitária (SMASAC)
Setor responsável pela elaboração	Vigilância Socioassistencial, na função de Monitoramento e Avaliação
Elaboração e organização técnica	Mateus João Cordeiro Schmoeller de Lima — Psicólogo, CRP 08/38.430, Técnico de Referência em Monitoramento e Avaliação
Gestão Municipal	Pamela Grossel Evarini — Secretária Municipal de Assistência Social e Ação Comunitária e Gestora Municipal da Política de Assistência Social
Documento de origem	Nota Técnica nº 15/2026 – Vigilância Socioassistencial
Destinatário	EQUIPLANO SISTEMAS LTDA e Turbo Informatica — CNPJ 97.373.088/0001-29
Local e data	Nova Laranjeiras/PR, 13 de novembro de 2026

2.2 Setores envolvidos

O levantamento foi conduzido pela Vigilância Socioassistencial em articulação com o órgão gestor e com os setores e serviços que utilizam, ou deverão utilizar, o sistema no cotidiano.

Órgão gestor
Atos, circulares, despachos, processos e relatórios gerenciais.

Vigilância Socioassistencial
Estudos, diagnósticos, notas técnicas, monitoramento e avaliação.

Recepção
Porta de entrada, registro de chegadas, fila e agendamentos.

Cadastro Único
Orientação, agendamento, jornadas de campo e remessas ao CRAS.

CRAS — PAIF e SCFV
Acolhida, acompanhamento familiar, grupos e benefícios eventuais.

Proteção Social Especial
Registros de proteção, encaminhamentos e articulação com a rede.

Departamento da Mulher
Projetos, ações e encaminhamentos de sua competência.

Família Acolhedora
Seleção, habilitação e acompanhamento com sigilo reforçado.

Redes de Proteção
Criança e Adolescente, Mulher e Proteção Social.

2.3 Origem: Nota Técnica nº 15/2026

A presente demanda decorre da **Nota Técnica nº 15/2026 – Vigilância Socioassistencial**, cuja solicitação foi aprovada pela Gestora Municipal, Pamela Grossel Evarini. Superada a etapa interna de autorização, este Caderno constitui a versão institucional definitiva destinada à empresa.

ALCANCE DA APROVAÇÃO ADMINISTRATIVA

- A aprovação refere-se ao encaminhamento da solicitação técnica à empresa.
- A aprovação não representa autorização antecipada de despesas, contratação, desenvolvimento tecnológico ou alteração contratual.
- A viabilidade de cada requisito depende de avaliação técnica e manifestação formal da empresa, e de posterior análise do Município.

2.4 Bases documentais do levantamento

Os requisitos foram extraídos dos documentos técnicos e normativos municipais listados abaixo, complementados por referências federais e profissionais. Os códigos de fluxo (FL) correspondem ao Caderno de Fluxos e Protocolos da Política Municipal de Assistência Social.

Fonte analisada	Elementos transformados em requisitos
Caderno de Fluxos e Protocolos da Política Municipal de Assistência Social, versão 1.0/2026	143 fluxos, 16 eixos; em especial FL-01-01 a 01-08; FL-04-06; FL-13-06; FL-14-01 a 14-09; FL-15-01 a 15-08; FL-16-03, 16-05, 16-06 e 16-09.
Plano de Trabalho do Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora, 2026–2027	Cadastro, seleção, instrumentais B–D, habilitação, acompanhamento, formação, agendas, indicadores e restrição de acesso.
Plano de Contingência da Assistência Social, 2026	Cadastro emergencial, pessoas sem documentos, desabrigados/desalojados, atendimento prioritário, provisões e boletins.
Instrumentos Padronizados nº 1, 2, 3 e 4/2026	Visita domiciliar; registro técnico da Vigilância; jornada de campo do CadÚnico; escuta e diagnóstico da pessoa idosa/PAPI.
Memorandos, ofícios, declarações e atas municipais (amostras 2026)	Padrões institucionais de cabeçalho, expediente, autoria, comunicações, atestação declaratória, pedidos a cartório, registro de participantes e decisões.
Documentos técnicos externos	Prontuário SUAS e RMA (MDS); LGPD (Lei nº 13.709/2018); orientações do CFP para registros e documentos profissionais.

CAPÍTULO 3

Finalidade, objetivos e alcance

3.1 Finalidade

Apresentar à empresa necessidades concretas de aperfeiçoamento, parametrização e eventual desenvolvimento de funcionalidades, de modo que a empresa possa compreender exatamente o que o Município solicita, por que solicita, como espera que as funcionalidades operem e quais resultados administrativos pretende alcançar.

3.2 Objetivos

Objetivo geral. Qualificar os registros, a gestão da informação, os fluxos de trabalho e a integração institucional da Política Municipal de Assistência Social no sistema utilizado pela Secretaria.

Objetivos específicos.

1. Registrar toda procura pela Secretaria, inclusive a que não resulta em atendimento técnico, com identificação provisória quando necessário.
2. Distinguir encaminhamentos individuais de remessas institucionais e acompanhar sua tramitação até a contrarreferência.
3. Organizar a composição, as reuniões, as atas e as deliberações das três Redes de Proteção.
4. Estruturar a gestão documental da Secretaria e da Vigilância Socioassistencial, com versões, autoria e níveis de acesso.
5. Automatizar declarações e solicitações padronizadas, com conferência pelo profissional responsável.
6. Dar suporte ao Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora, com sigilo reforçado.
7. Registrar atividades institucionais, coletivas e territoriais sem exigir pessoa atendida.
8. Garantir perfis de acesso, rastreabilidade e proteção de dados compatíveis com a LGPD e o sigilo profissional.
9. Produzir indicadores agregados para o monitoramento e a avaliação, sem acesso irrestrito a prontuários.

3.3 Alcance e limites

A solicitação abrange os quinze módulos descritos na Parte III, os requisitos transversais de governança e segurança (Parte V) e as condições de priorização e implantação (Parte VI). Por definição, o sistema municipal:

- não substitui sistemas federais obrigatórios, como o Cadastro Único e os registros oficiais do SUAS;
- não substitui assinatura oficial, publicação legal de atos, prontuários profissionais nem procedimentos judiciais;
- não se confunde com prontuário de saúde, investigação policial ou cadastro oficial federal;
- não executa pagamentos fora do sistema financeiro e não substitui o sistema orçamentário do Município.

3.4 Distinção entre solicitações e sugestões complementares

Os 112 requisitos identificados pelos códigos M01-01 a M15-10 constituem as **solicitações efetivamente apresentadas pelo Município**. Propostas adicionais de melhoria, formuladas durante a organização deste Caderno, estão identificadas como **sugestões complementares** (SC-01 a SC-06, seção 20) e não integram o rol de requisitos para fins de resposta obrigatória.

O documento não afirma que a versão contratada do sistema possua ou não possua qualquer dos recursos descritos. A situação de cada requisito — existente, configurável, dependente de desenvolvimento ou de integração — é precisamente o objeto da manifestação técnica solicitada.

CAPÍTULO 4

Como ler este caderno

4.1 Estrutura da publicação

Parte	Conteúdo
I — Apresentação institucional	Identificação, contexto, origem, finalidade, objetivos e alcance.
II — Visão geral das necessidades	Problema central, diretrizes de desenho, integração dos setores, jornada do atendimento e natureza dos registros.
III — Especificações funcionais	Fichas funcionais dos módulos M01 a M15, com todos os requisitos, e inventário de espécies documentais.
IV — Propostas conceituais de interface	Doze telas conceituais e fluxogramas operacionais.
V — Governança, perfis e segurança	Matriz de acesso, mapa de permissões, estados, proteção de dados, auditoria e indicadores.
VI — Priorização e encaminhamento	Critérios de prioridade, fases, casos de teste, questionário, sugestões complementares e considerações finais.
Anexos	Modelos estruturados, matriz consolidada com quadro de resposta e referências.

4.2 Códigos utilizados

Código	Significado	Onde está
M01–M15	Módulos funcionais	Parte III
M01-01 … M15-10	Requisitos verificáveis (identificadores de solicitação)	Parte III e Anexo II
FL-00-00	Fluxos do Caderno de Fluxos e Protocolos municipal	Referência documental de cada módulo
DOC-01 … DOC-30	Espécies de registros e documentos	Seção 11
Tela 01 … 12	Propostas conceituais de interface	Parte IV
CT-01 … CT-15	Casos de teste a demonstrar	Seção 18
Modelo 01 … 18	Modelos estruturados para emissão e registro	Anexo I
SC-01 … SC-06	Sugestões complementares	Seção 20

4.3 Níveis de prioridade

P1

P2

P3

68 requisitos
Essencial
Essencial para a rotina e para o registro mínimo.

41 requisitos
Prioritário
Prioritário na evolução do sistema.

3 requisitos
Etapa posterior
Desenvolvimento desejável em etapa posterior.

4.4 Estrutura das fichas funcionais

Cada módulo da Parte III é apresentado em uma ficha padronizada, seguida do quadro integral de seus requisitos:

- **Identificação** — Código e título do módulo, referência documental e quantidade de requisitos.
- **Necessidade institucional** — Por que o Município precisa da funcionalidade.
- **Funcionamento esperado** — Como a ferramenta deve operar.
- **Campos e informações** — Elementos que devem ser registrados.
- **Perfis envolvidos** — Quem registra, consulta, edita, valida ou administra.
- **Resultado esperado** — Documento, registro, notificação, relatório ou outra saída.
- **Representação visual** — Tela conceitual ou figura correspondente.
- **Critério de verificação** — Como a Secretaria confirmará o atendimento, com casos de teste.

PARTE

II

Visão geral das necessidades

O problema central que motiva a solicitação, as diretrizes de desenho do sistema, a integração entre os setores, a jornada do atendimento e a natureza de cada tipo de registro.

5	O problema central	17
6	Diretrizes para o desenho do sistema	19
7	Integração dos setores e jornada do atendimento	20
8	Natureza dos registros	22

CAPÍTULO 5

O problema central

A Secretaria precisa **registrar, organizar, acompanhar e demonstrar** o conjunto das atividades que desenvolve. Essa necessidade vai além do atendimento individual: inclui as ações coletivas, as atividades administrativas, a produção de documentos técnicos e as articulações intersetoriais que sustentam a Política Municipal de Assistência Social.

Quando o sistema registra apenas o que está vinculado a uma pessoa identificada, parte significativa do trabalho deixa de aparecer: a recepção que orienta e encaminha, as reuniões de planejamento, as capacitações, a remessa de listas entre setores, as reuniões das redes, os estudos da Vigilância e os atos do órgão gestor. Essas atividades passam a ser registradas fora do sistema, em planilhas e documentos dispersos, ou por meio de soluções improvisadas, como usuários fictícios, que distorcem as estatísticas.

5.1 O que precisa ser registrado

Dimensão	Exemplos	Módulos
Atendimentos	Acolhida, orientação, visita, busca ativa, acompanhamento familiar, benefícios eventuais.	M01, M02, M08, M12
Ações coletivas	Grupos, SCFV, eventos, ações territoriais, jornadas de campo, campanhas.	M08, M12, M14
Atividades administrativas	Agendas, circulares, distribuição de demandas, parâmetros de capacidade, remessas.	M03, M04, M10
Documentos técnicos	Notas técnicas, pareceres, estudos, diagnósticos, relatórios, boletins, instruções normativas.	M06, M07, M11
Articulações intersetoriais	Reuniões das Redes de Proteção, deliberações, encaminhamentos e contrarreferências.	M04, M05
Serviços especializados	Família Acolhedora, denúncias e demandas externas, contingência.	M09, M13, M14

5.2 Consequências esperadas da solicitação

- Visibilidade da demanda real, inclusive da procura que não resulta em atendimento técnico.
- Continuidade do atendimento, com encaminhamentos acompanhados até a contrarreferência.
- Memória institucional das Redes de Proteção e dos documentos técnicos.
- Estatísticas confiáveis, sem dupla contagem e sem registros artificiais.
- Proteção reforçada das informações sensíveis, com acesso por função e finalidade.
- Indicadores agregados para o monitoramento e a avaliação da política.

5.3 Dos registros operacionais aos indicadores

A Vigilância Socioassistencial precisa monitorar dados e indicadores sem que isso implique acesso irrestrito a prontuários sigilosos. A figura a seguir representa como os registros produzidos no cotidiano alimentam os indicadores por meio de uma camada de agregação e anonimização.

Figura 2 Relação entre registros operacionais e indicadores da Vigilância



CAPÍTULO 6

Diretrizes para o desenho do sistema

As diretrizes abaixo orientam a interpretação de todos os requisitos. Elas expressam escolhas institucionais da Secretaria e devem ser consideradas pela empresa na avaliação de cada solução proposta.

01 Registro único, múltiplos vínculos

Um registro único da atividade, com múltiplos vínculos: pessoa/família (quando existente), unidade, serviço/projeto, documento, rede, território, processo e providência. Evitar recadastro e estatísticas artificiais.

02 Entrada não é atendimento

Separar "evento administrativo de entrada" de "atendimento técnico"; registrar os dois somente quando realmente ocorrerem.

03 Pessoa ≠ remessa institucional

Separar "encaminhamento de uma pessoa" de "remessa institucional/administrativa", como o envio de um lote de condicionalidades pelo CadÚnico ao CRAS.

04 Atividades sem usuário

Garantir que atividades de gestão, vigilância, planejamento, articulação e formação possam ser lançadas sem informar CPF, NIS ou usuário fictício.

05 Recepção simples e sigilosa

Dar à recepção interface simples e sigilosa; evoluções, análises, documentos profissionais e casos de violência devem permanecer nas áreas autorizadas.

06 Memória das redes

Preservar histórico de composição das redes e permitir gestão das reuniões, pautas, atas, lista de presença e expedição de guias.

07 Fluxos municipais por código

Usar os fluxos municipais por código, com possibilidade de atualizar referências, etapas, prioridades, responsáveis e versões conforme aprovação.

08 Limites do sistema municipal

O sistema municipal não substitui sistemas federais obrigatórios, assinatura oficial, publicação legal, prontuários profissionais nem procedimentos judiciais.

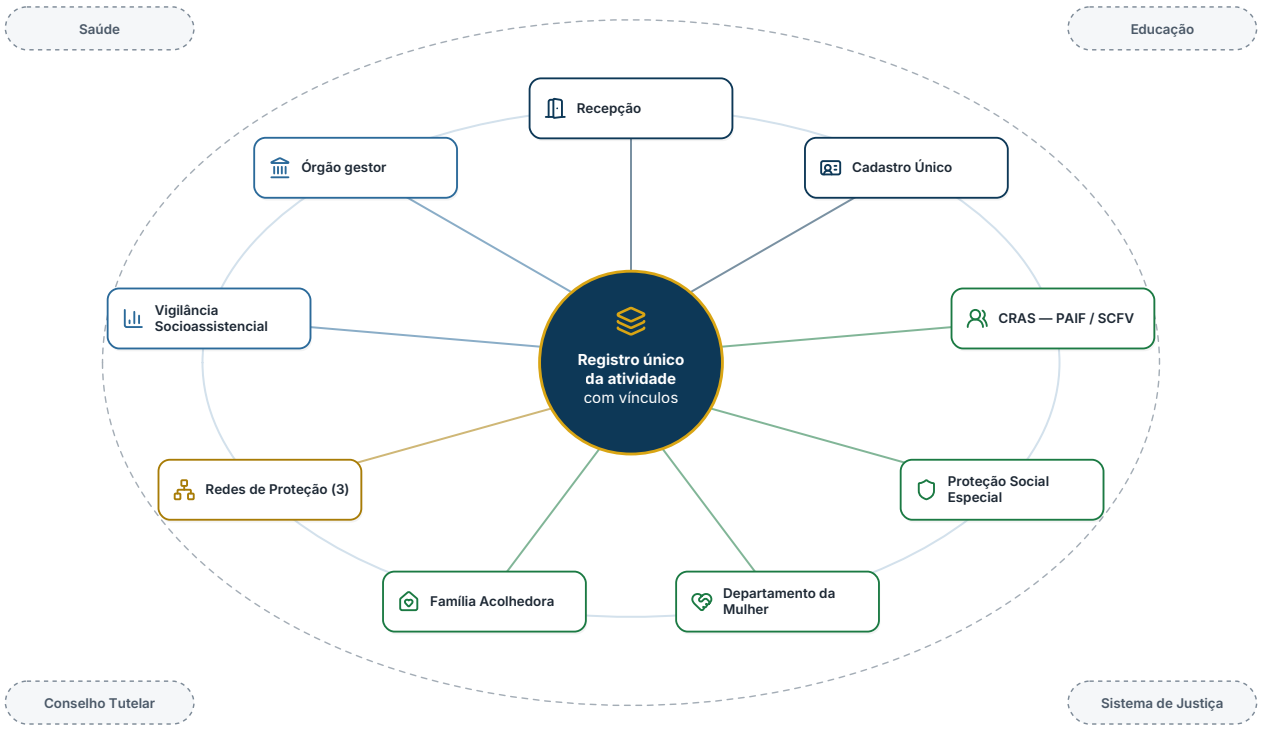
CAPÍTULO 7

Integração dos setores e jornada do atendimento

7.1 Integração institucional

O sistema deve funcionar como um ambiente único em que cada setor registra o que lhe compete, e os registros se conectam por vínculos — pessoa ou família, unidade, serviço ou projeto, documento, rede, território, processo e providência — em vez de serem duplicados. As políticas externas são articuladas por meio de encaminhamentos formalmente pactuados.

Figura 3 Diagrama de integração dos setores



Anel tracejado: políticas e órgãos externos, articulados mediante pactuação formal e protocolo de envio e recebimento (M04-07).

7.2 Jornada do atendimento

A jornada abaixo representa o percurso de uma pessoa desde a chegada à Secretaria até a conclusão do atendimento, indicando os pontos em que o registro de entrada se encerra sem gerar atendimento técnico e os pontos que alimentam os indicadores.

Figura 4 Jornada do atendimento, da recepção à conclusão



Linha contínua: percurso principal. Tracejado: desvios e situações específicas previstas nos requisitos.

CAPÍTULO 8

Natureza dos registros

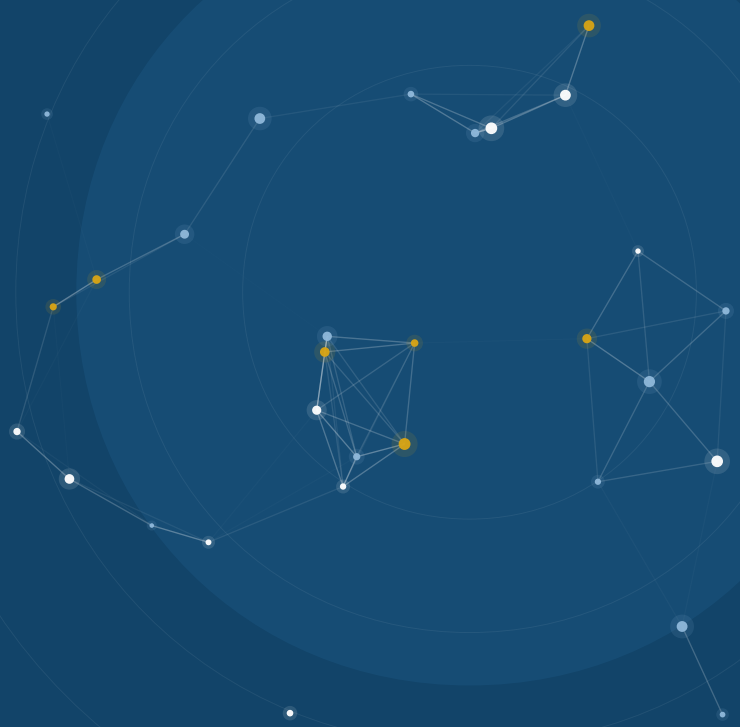
A definição da natureza de cada registro determina permissões, controles de acesso e contagem estatística. O quadro a seguir sintetiza as distinções que o sistema deve preservar.

Natureza	O que registra	Pessoa vinculada	Conta como	Módulo
Entrada administrativa	Chegada de alguém à Secretaria, por qualquer canal, e seu desfecho administrativo.	Opcional ou provisória	Entrada	M01
Atendimento técnico	Acolhida, orientação técnica, avaliação e providências realizadas por profissional.	Sim (inclusive provisória)	Atendimento	M08
Acompanhamento	Plano, metas, revisões, encerramento, transferência ou reabertura.	Sim	Acompanhamento	M08
Encaminhamento individual	Demanda de pessoa ou família enviada a outro serviço, com identificação mínima.	Sim	Encaminhamento individual	M04
Remessa institucional	Documentos, listas, demandas ou providências entre setores ou instituições.	Não	Encaminhamento institucional	M04, M12
Atividade institucional	Reunião, capacitação, planejamento, articulação, supervisão, atividade da Vigilância.	Não	Atividade	M10, M11
Atividade coletiva ou evento	Grupo, oficina, evento, ação territorial, com público e presentes.	Não obrigatória	Atividade coletiva	M08, M14
Documento técnico ou ato	Nota técnica, parecer, estudo, relatório, IN, memorando, ofício, ata.	Não	Produção documental	M06
Concessão de benefício	Solicitação, avaliação, decisão e entrega de benefício eventual.	Sim	Benefício	M12

> **REGRA DE CONTAGEM**
>
> Uma mesma ida à Secretaria pode gerar uma entrada e, se de fato ocorrer, um atendimento; cada registro é contado em sua própria natureza. A movimentação administrativa não deve ser equiparada a atendimento técnico em relatórios, painéis ou no RMA (M08-02, M12-06).

PARTE

III



Especificações funcionais

Fichas funcionais dos quinze módulos, com necessidade institucional, funcionamento esperado, campos, perfis, resultados, representação visual e critérios de verificação, seguidas da apresentação integral dos 112 requisitos e do inventário de espécies documentais.

9	Organização dos módulos	24
10	Fichas funcionais por módulo	25
11	Inventário de espécies de registros e documentos	57

CAPÍTULO 9

Organização dos módulos

Os requisitos estão organizados em quinze módulos, agrupados em quatro camadas funcionais e uma camada transversal de governança. As numerações M01-01 a M15-10 constituem identificadores de solicitação para avaliação da empresa: cada requisito deve receber resposta objetiva pela empresa e, sempre que possível, cenário demonstrável na versão utilizada pelo Município.

Módulo	Título	Req.	P1	P2	P3	Telas
M01	Recepção, porta de entrada e acolhida administrativa	8	5	3	0	02, 01
M02	Cadastros de pessoas, famílias e identificação provisória	7	5	2	0	02
M03	Agenda, equipes, reuniões e notificações	7	4	3	0	04, 12
M04	Encaminhamentos e tramitação com e sem usuário	8	6	2	0	06
M05	Gestão das três Redes de Proteção	10	8	2	0	03, 04
M06	Gestão documental, atos e publicações internas	9	6	2	1	05
M07	Declarações e solicitações automatizadas	6	4	2	0	09
M08	Atendimento, acompanhamento e proteção social	8	5	3	0	01
M09	Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora	8	5	3	0	07
M10	Reuniões, educação permanente e gestão de pessoas	6	3	3	0	11, 12
M11	Vigilância socioassistencial, pesquisa, avaliação e escuta	7	3	4	0	05, 08
M12	Benefícios, Cadastro Único e condicionalidades	6	4	2	0	06, 11
M13	Denúncias, solicitações externas e ouvidoria institucional	7	5	2	0	10
M14	Contingência e ações territoriais	5	0	4	1	11
M15	Governança, segurança, indicadores e interoperabilidade	10	5	4	1	08, 12
Total		**112**	**68**	**41**	**3**	

CAPÍTULO 10

Fichas funcionais por módulo

As fichas a seguir preservam integralmente os requisitos do levantamento técnico, com seus códigos, prioridades e redação verificável. A ficha que antecede cada quadro explica a necessidade, o funcionamento esperado e a forma pela qual a Secretaria confirmará o atendimento.

M01

10.1 • PORTA DE ENTRADA E CADASTRO

Recepção, porta de entrada e acolhida administrativa

Referência documental: FL-01-01, FL-01-02, FL-16-05, FL-16-06

8 REQUISITOS
P1 5 · P2 3

NECESSIDADE INSTITUCIONAL

A Secretaria precisa registrar toda pessoa que a procura, por qualquer canal, independentemente de a procura resultar em atendimento técnico. Sem esse registro, a busca por informações, as atualizações cadastrais, os agendamentos e as desistências permanecem invisíveis para o planejamento, e a demanda real dos serviços não pode ser dimensionada.

FUNCIONAMENTO ESPERADO

- Cada chegada gera um protocolo único, com data, horário, unidade, canal e servidor responsável pelo registro.
- O motivo da procura é escolhido em menu parametrizável, com motivo principal e motivo complementar, sem que um mesmo comparecimento seja contado duas vezes.
- A identificação pode ser confirmada, autodeclarada, provisória ou não identificada; a ausência de CPF, NIS ou documento civil não bloqueia o registro nem o encaminhamento urgente.
- A recepção registra setor de destino, profissional ou equipe, modalidade (informação, agendamento, encaminhamento ou atendimento), desfecho administrativo e situação.
- Pessoas em situação de rua, em trânsito ou sem documentação recebem código provisório, regularizável posteriormente com preservação integral do histórico (ver M02).
- O perfil da recepção não visualiza nem registra conteúdo técnico, diagnóstico, relato de violência, prontuário ou parecer.

CAMPOS E INFORMAÇÕES

Protocolo; data e hora de entrada; início e fim; tempo de espera; canal; unidade; servidor que registrou; identificação ou código provisório; motivo principal e complementar; setor de destino; profissional ou equipe; modalidade; desfecho administrativo (orientado, encaminhado, agendado, desistência, outro); situação; data de retorno.

PERFIS ENVOLVIDOS

Recepção: registra e atualiza a movimentação administrativa

Setores de destino: recebem, consultam e atualizam a situação

Coordenações: consultam fila, capacidade e relatórios do setor

Vigilância e Gestão: consultam indicadores agregados

RESULTADO ESPERADO

Registro de entrada protocolado; senha ou comprovante opcional; quadro de fila por setor sem dados sigilosos; indicadores de chegadas por dia, setor, motivo e canal.

REPRESENTAÇÃO VISUAL

Tela 02 — Recepção — registro de entrada • p. 62

Tela 01 — Painel geral da Secretaria • p. 61

Figura 4 — Jornada do atendimento, da recepção à conclusão • p. 21

CRITÉRIO DE VERIFICAÇÃO

Executar CT-01 e CT-02: a entrada de quem vem apenas atualizar o Cadastro Único deve ser registrada com setor e desfecho sem gerar evolução técnica; a pessoa não identificada deve ser acolhida e encaminhada sem CPF fictício. Verificar, com usuário de perfil Recepção, que campos técnicos não são exibidos.

CT-01 CT-02

CATEGORIAS DE PROCURA A DIFERENCIAR

Categoria de procura	Exemplos de motivo no menu (M01-02)
Busca por informações	Informações gerais, orientações sobre serviços e benefícios.
Atendimento do Cadastro Único	Inclusão, atualização cadastral, Bolsa Família.
Benefícios eventuais	Solicitação e acompanhamento de benefício eventual.
Atendimento no CRAS	PAIF, SCFV, acolhida.
Proteção Social Especial	Demandas de proteção especial; Departamento da Mulher; Família Acolhedora.
Orientações e documentação civil	Documentos, certidões, declarações.
Encaminhamentos	Encaminhamento a setor ou serviço.
Outras demandas	Reunião, outros motivos parametrizados.

REQUISITOS DO MÓDULO M01

Código	Pri.	Requisito verificável
M01-01	P1	**Registro universal de chegadas.** Registrar toda chegada presencial, telefônica ou por canal institucional, mesmo sem atendimento técnico; número único, data/hora, unidade, recepcionista, assunto, destino e desfecho.
M01-02	P1	**Menu configurável de motivos.** Menu de motivos configurável: CadÚnico (inclusão/atualização), Bolsa Família, benefício eventual, PAIF, SCFV, PSE, Mulher, Família Acolhedora, documentos, informações, reunião, outros.
M01-03	P1	**Entrada sem CPF/NIS e protocolo provisório.** Permitir entrada sem CPF/NIS e atendimento não identificado (protocolo provisório), sem impedir encaminhamento urgente.
M01-04	P1	**Senha, fila, horários e desistência.** Gerar senha/fila opcional, registrar horário de início e fim, espera, desistência, retorno e encaminhamento ao setor.
M01-05	P1	**Recepção restrita a dados administrativos.** Restringir a recepção a dados administrativos; vedar campo de diagnóstico, violência detalhada, prontuário ou parecer.
M01-06	P2	**Motivo múltiplo sem inflar contagens.** Permitir motivo múltiplo com classificação principal, contingente e situação resolvida na recepção, sem inflar contagens.
M01-07	P2	**Consulta à agenda e controle de comparecimento.** Consultar agenda da unidade e horários disponibilizados, registrar compareceu/não compareceu e reagendamento.
M01-08	P2	**Quadro de capacidade e fila por setor.** Exibir quadro de capacidade/fila por setor, sem mostrar motivo sigiloso ou detalhes de usuários.

M02

10.2 • PORTA DE ENTRADA E CADASTRO

Cadastros de pessoas, famílias e identificação provisória

Referência documental: FL-04-06, FL-11-01, FL-12-02, FL-14-03

7 REQUISITOS
P1 5 · P2 2

NECESSIDADE INSTITUCIONAL

O município atende pessoas que nem sempre dispõem de documentos, endereço fixo ou arranjo familiar conhecido. O cadastro precisa acolher essa realidade sem criar números fictícios, sem impedir o atendimento e sem perder a rastreabilidade quando a identificação é regularizada.

FUNCIONAMENTO ESPERADO

- O sistema atribui identificador municipal próprio a cada pessoa; CPF, NIS e RG são opcionais quando ausentes, desconhecidos ou não aplicáveis.
- O status de identificação acompanha o cadastro (confirmada, autodeclarada, provisória ou não identificada), com nome social, nome informado ou apelido e idade estimada.
- Situações de rua, trânsito, deslocamento, desabrigo e desalojamento são registradas como condições próprias; o local de referência não é tratado como domicílio comprovado.
- A localização admite área urbana, rural e aldeia ou comunidade indígena, com campo de referência, barreiras de deslocamento e campo cultural opcional, justificado e protegido.
- Quando documentos forem obtidos, o cadastro provisório é vinculado ao definitivo por reconciliação auditada, sem apagar registros anteriores.

CAMPOS E INFORMAÇÕES

Identificador municipal; status de identificação; nome civil, nome social, nome informado ou apelido; idade estimada; documentos disponíveis; situação (rua, trânsito, deslocada, desabrigada, desalojada); local de referência; território; vínculos e responsável; consentimento para contato; idioma ou comunicação acessível; contatos de referência.

PERFIS ENVOLVIDOS

Recepção: cria cadastro provisório e dados administrativos mínimos

Técnicos: complementam e qualificam o cadastro no âmbito de sua atribuição

Perfil autorizado: executa a reconciliação com trilha de auditoria

RESULTADO ESPERADO

Cadastro único sem duplicidade, com histórico de identificação preservado e marcação de status; código provisório não reutilizável.

REPRESENTAÇÃO VISUAL

Tela 02 — Recepção — registro de entrada • p. 62

CRITÉRIO DE VERIFICAÇÃO

CT-02 e demonstração de reconciliação: criar cadastro provisório, vinculá-lo posteriormente a identidade confirmada e comprovar que o histórico e os registros anteriores permanecem íntegros.

CT-02

REQUISITOS DO MÓDULO M02

Código	Pri.	Requisito verificável
M02-01	P1	**Cadastro unificado com identificador municipal.** Cadastro unificado com identificador municipal próprio; CPF/NIS/RG opcionais quando ausentes, desconhecidos ou não aplicáveis.
M02-02	P1	**Status de identificação e nome social.** Status de identificação: confirmada, autodeclarada, provisória ou não identificada; permitir nome social, nome informado/apelido, idade estimada e território.
M02-03	P1	**Situação de rua, trânsito e desabrigo.** Cadastros de pessoa em situação de rua, em trânsito, deslocada, desabrigada e desalojada; local de referência não equivale a domicílio comprovado.
M02-04	P1	**Vínculos familiares flexíveis.** Registrar vínculos familiares e responsável, sem impedir usuário isolado ou arranjo não conhecido.
M02-05	P1	**Localização urbana, rural e indígena.** Localização urbana, rural e aldeia/comunidade indígena, com campo de referência e barreiras de deslocamento; campo cultural opcional, justificado e protegido.
M02-06	P2	**Reconciliação de cadastros provisórios.** Reconciliar cadastros provisórios quando documentos forem obtidos, com trilha de auditoria e preservação integral dos registros anteriores.
M02-07	P2	**Consentimento de contato e comunicação acessível.** Marcar consentimento para contato quando aplicável, idioma/comunicação acessível e contatos de referência, sem uso irrestrito dos dados.

M03

10.3 • ARTICULAÇÃO E TRAMITAÇÃO

Agenda, equipes, reuniões e notificações

Referência documental: FL-16-03, FL-16-09, FL-15-01

7 REQUISITOS
P1 4 · P2 3

NECESSIDADE INSTITUCIONAL

A rotina da Secretaria combina atendimentos, visitas, reuniões de equipe e de planejamento, reuniões das redes, capacitações e ações territoriais. Sem agenda integrada e convocações rastreáveis, a organização depende de canais informais e não há registro confiável de quem foi convocado, quem participou e o que foi decidido.

FUNCIONAMENTO ESPERADO

- A agenda reúne, por unidade e por profissional, todos os tipos de atividade, com início, término, local ou link e responsável.
- A convocação define tema, pauta, participantes por perfil ou unidade e controla confirmação, ausência e justificativa.
- A notificação ocorre dentro do sistema, com confirmação de leitura e lembrete configurável; o alerta nunca exibe dado sensível.
- Cada evento pode ser vinculado a ata, lista de presença, tarefas, encaminhamentos, documentos e prazos.
- Indisponibilidades, substituições, férias, sobreaviso efetivamente instituído e janelas de atendimento ficam registrados por profissional.
- A gestão pode definir parâmetros de capacidade por tipo de atividade, tempo e complexidade, como referência de planejamento, sem conversão automática em meta individual ou instrumento punitivo.

CAMPOS E INFORMAÇÕES

Tipo de evento; tema; pauta; data, início e término; local ou link; unidade; responsável; convidados por perfil ou unidade; confirmação, presença, ausência e justificativa; lembretes; vínculos a ata, tarefas, encaminhamentos e documentos; indisponibilidades e substituições; parâmetros de capacidade.

PERFIS ENVOLVIDOS

Profissionais: consultam a própria agenda e confirmam presença

Coordenações: agendam, convocam e acompanham a carga das equipes

Gestão: define parâmetros de capacidade e consulta relatórios de carga

RESULTADO ESPERADO

Agenda unificada; convocações com ciência registrada; relatório de carga por área, distinguindo atendimento, visita, produção documental, reunião, deslocamento e capacitação.

REPRESENTAÇÃO VISUAL

Tela 04 — Agenda e ata de reunião • p. 64
Tela 12 — Comunicação interna e planejamento de agenda • p. 72

CRITÉRIO DE VERIFICAÇÃO

CT-04 e CT-09: agendar reunião, convocar por perfil, registrar confirmação e presença; registrar reunião de planejamento sem pessoa atendida. Conferir que o relatório de carga separa as naturezas de atividade.

CT-04 CT-09

> ⚠ **CAPACIDADE NÃO É META INDIVIDUAL**
>
> Os parâmetros de capacidade de atendimento dos profissionais devem respeitar as particularidades de cada serviço — duração, deslocamentos, produção documental, formação e complexidade — e não podem ser interpretados automaticamente como metas de produtividade individual nem utilizados para avaliação disciplinar (M03-06, seção 15).

REQUISITOS DO MÓDULO M03

Código	Pri.	Requisito verificável
M03-01	P1	**Agenda integrada de atividades.** Agenda de atendimentos individuais, visitas, encontros de equipe, reuniões de planejamento, reuniões das redes, capacitações e ações territoriais.
M03-02	P1	**Convocação com pauta e confirmação.** Convocação com tema, pauta, data, local ou link, participantes por perfil/unidade, confirmados, ausentes e justificativas.
M03-03	P1	**Notificação interna com confirmação de leitura.** Notificar perfis convocados dentro do sistema; confirmação de leitura e lembrete configurável; dados sensíveis não aparecem no alerta.
M03-04	P1	**Vínculo do evento a ata, tarefas e prazos.** Vincular evento a ata, lista de presença, tarefas, encaminhamentos, documentos e prazos.
M03-05	P2	**Indisponibilidades, substituições e janelas.** Registrar indisponibilidade, substituição, férias, sobreaviso efetivamente instituído e janela de atendimento por profissional.
M03-06	P2	**Parâmetro gerencial de capacidade.** Definir parâmetro gerencial de capacidade por tipo de atividade/tempo/complexidade, sem transformar em meta automática punitiva.
M03-07	P2	**Relatório de carga por área.** Relatório de carga por área com distinção entre atendimento, visita, produção documental, reunião, deslocamento e capacitação.

M04

10.4 • ARTICULAÇÃO E TRAMITAÇÃO

Encaminhamentos e tramitação com e sem usuário

Referência documental: FL-01-03, FL-01-06, FL-03-06, FL-10-05, FL-14-07

8 REQUISITOS
P1 6 · P2 2

NECESSIDADE INSTITUCIONAL

Parte essencial do trabalho da Secretaria consiste em fazer circular demandas, documentos, listas e providências entre setores e instituições. Quando o sistema só admite encaminhamentos vinculados a uma pessoa, remessas institucionais acabam registradas por meio de usuários fictícios ou ficam fora do sistema, prejudicando a rastreabilidade e a estatística.

FUNCIONAMENTO ESPERADO

- O encaminhamento individual ou familiar refere-se a demandas de pessoas ou famílias atendidas, tem caráter sigiloso e circula com o mínimo de informação necessária.
- O encaminhamento institucional faz circular documentos, listas, demandas, informações e providências entre setores ou instituições, sem vinculação obrigatória a um usuário.
- Exemplo de referência: o setor do Cadastro Único envia ao CRAS a relação de famílias em descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família como remessa institucional; a relação nominal segue em anexo restrito aos perfis competentes.
- Cada expediente identifica remetente, origem, destinatário, classe, objetivo, resumo necessário, documentos, prazo, prioridade e exige confirmação de recebimento.
- A tramitação percorre estados definidos e admite tarefas, desdobramentos e contrarreferência, com relatório de pendências por setor e por protocolo.
- O sistema emite guia em PDF ou impressa, com código, campo de devolutiva e autenticação verificável quando disponível.

CAMPOS E INFORMAÇÕES

Natureza (individual/familiar ou institucional); protocolo; remetente e setor de origem; destinatário; classe I–V; objetivo; resumo necessário; documentos e anexos com nível de acesso; período-base e quantitativo (remessas); prazo; prioridade; recebimento (data, responsável); estado; tarefas; contrarreferência.

PERFIS ENVOLVIDOS

Setor remetente: cria, expede e acompanha

Setor destinatário: confirma recebimento, executa e registra contrarreferência

Coordenações: acompanham pendências e prazos

Vigilância: consulta indicadores agregados, sem acesso ao anexo nominal

RESULTADO ESPERADO

Guia ou remessa protocolada; comprovante de recebimento; histórico completo de tramitação; relatório de pendências e de prazos vencidos; contrarreferência registrada.

REPRESENTAÇÃO VISUAL

Tela 06 — Encaminhamentos institucionais • p. 66
Figura 7 — Fluxo de encaminhamento e contrarreferência • p. 73

CRITÉRIO DE VERIFICAÇÃO

CT-03: encaminhar lote de condicionalidades do Cadastro Único ao CRAS sem vincular a pessoa única, com anexo nominal restrito e ciência do CRAS. CT-14: exportar o histórico de tramitação com autores e datas.

CT-03 CT-04 CT-14

REQUISITOS DO MÓDULO M04

Código	Pri.	Requisito verificável
M04-01	P1	**Encaminhamento individual ou institucional.** Criar encaminhamento individual/familiar (sigiloso) OU institucional/administrativo (sem pessoa associada).
M04-02	P1	**Remessa de condicionalidades CadÚnico → CRAS.** Exemplo: Cadastro Único → CRAS, lista de famílias com descumprimento de condicionalidades, registrada como remessa institucional; relação nominativa em anexo restrito.
M04-03	P1	**Identificação completa do expediente.** Identificar remetente, setor de origem, destinatário, classe I–V, objetivo, resumo necessário, documentos, prazo, prioridade e confirmação de recebimento.
M04-04	P1	**Estados da tramitação.** Status: rascunho, expedido, recebido, em análise, aguardando complemento, providenciado, devolvido, encerrado e vencido.
M04-05	P1	**Desdobramentos, contrarreferência e pendências.** Permitir tarefa/desdobramento, contrarreferência e relatório de pendências por setor e por protocolo.
M04-06	P1	**Guia PDF/impressa com devolutiva.** Emitir guia PDF/impresso com código, assinatura/autenticação verificável quando disponível e campo de devolutiva; não divulgar conteúdo além do necessário.
M04-07	P2	**Encaminhamentos a políticas externas pactuadas.** Encaminhamentos entre políticas externas quando formalmente pactuados, com opção de protocolo de envio e recebimento manual.
M04-08	P2	**Envio de lotes com período-base e retenção.** Envio de lotes com contagem, período-base e anexo sob restrição; referência a fonte original e política de retenção.

M05

10.5 • ARTICULAÇÃO E TRAMITAÇÃO

Gestão das três Redes de Proteção

Referência documental: FL-13-06, FL-16-03, FL-10-05

10
REQUISITOS
P1 8 · P2 2

NECESSIDADE INSTITUCIONAL

O município mantém três Redes de Proteção com composições intersetoriais, reuniões periódicas e deliberações que geram providências para diferentes políticas. É necessário registrar a composição de cada rede, organizar as reuniões, documentar deliberações e acompanhar seu cumprimento, protegendo as informações de casos discutidos.

FUNCIONAMENTO ESPERADO

- Cada rede é uma entidade própria: Rede de Proteção da Criança e do Adolescente, Rede de Proteção à Mulher e Rede de Proteção Social.
- A composição registra instituições e políticas representadas, titulares e suplentes, ato de designação, vigência e situação.
- A coordenação autorizada atualiza membros e substituições; a alteração é auditada e não modifica atas já lavradas, que preservam a composição vigente na data da reunião.
- Cada rede tem agenda própria; a convocação é nominal ou por assento, com pauta não sensível e controle de ciência.
- A ata estruturada registra presentes, ausentes e convidados, pauta, síntese, deliberações, responsáveis e prazos; a partir dela são gerados vários encaminhamentos aos destinatários competentes.
- Casos individuais são tratados em anexo reservado, de acesso restrito, e nunca aparecem na convocação, na lista de presença ou na ata geral.

CAMPOS E INFORMAÇÕES

Rede; membro; cargo ou função; órgão ou política representada; titular, suplente ou convidado; contato institucional; início e fim; ato de designação; situação; reunião (número, data, local, tipo); pauta; presença; síntese; deliberação; responsável; prazo; evidência; anexo reservado.

PERFIS ENVOLVIDOS

Coordenação de cada rede: administra composição, agenda, atas e encaminhamentos da sua rede

Membros internos: consultam convocações e registram ciência

Perfis com vínculo ao caso: acessam anexos reservados

Participantes externos: somente mediante credenciamento e pacto formal, se contratado

RESULTADO ESPERADO

Composição histórica de cada rede; convocações com ciência; atas aprovadas; encaminhamentos gerados a partir das deliberações; painel de devolutivas e itens vencidos.

REPRESENTAÇÃO VISUAL

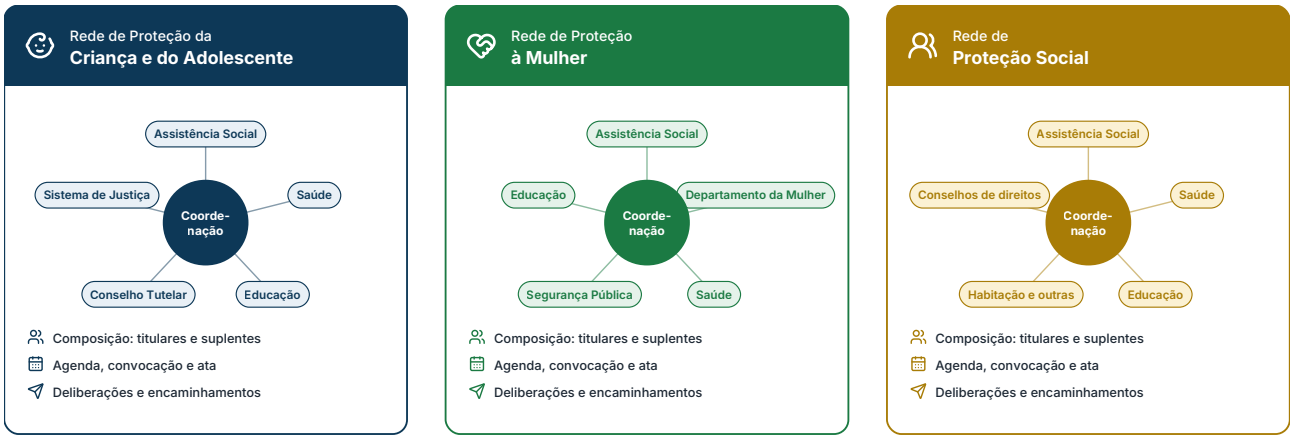
Tela 03 — Gestão das Redes de Proteção • p. 63
Tela 04 — Agenda e ata de reunião • p. 64
Figura 5 — Estrutura e funcionamento das três Redes de Proteção • p. 35
Figura 6 — Fluxograma de reunião das Redes de Proteção • p. 73

CRITÉRIO DE VERIFICAÇÃO

CT-04: criar reunião da Rede de Proteção à Mulher, convocar por política, registrar presença e ausência, lavrar ata e emitir duas guias. CT-05: alterar titular ou suplente e comprovar que a ata histórica conserva a composição da data da reunião.

CT-04 CT-05

Figura 5 Estrutura e funcionamento das três Redes de Proteção



Regras comuns às três redes

- Segregação: cada rede tem dados, agenda e atas próprias; anexos de caso são reservados.
- Sigilo: casos nunca aparecem na convocação, na lista de presença ou na ata geral (M05-08).
- Memória: alterações de composição não modificam atas históricas (M05-03).
- Monitoramento: devolutivas, cumprimento parcial, evidências e itens vencidos (M05-07).

Políticas representadas apresentadas de forma ilustrativa; a composição efetiva é a definida pelos atos de designação de cada rede.

REQUISITOS DO MÓDULO M05

Código	Pri.	Requisito verificável
M05-01	P1	**Três redes como entidades distintas.** Criar entidades distintas: Rede de Proteção da Criança e do Adolescente; Rede de Proteção à Mulher; Rede de Proteção Social.
M05-02	P1	**Cadastro de membros e assentos.** Cadastro de membros: nome, cargo/função, órgão/política representada, condição titular/suplente, contato institucional, início/fim, ato de designação e situação.
M05-03	P1	**Alteração de composição pela coordenação.** Coordenadora autorizada altera composição e substituições sem alterar atas históricas; trilha de auditoria das mudanças.
M05-04	P1	**Agenda e convocação por rede.** Agenda por rede, convocação nominal ou por assento, pauta e controle de ciência.
M05-05	P1	**Ata estruturada da reunião.** Ata estruturada com reunião, composição vigente, presentes/ausentes/convidados, pauta, síntese, deliberação, responsável e prazo.
M05-06	P1	**Encaminhamentos múltiplos a partir da ata.** Gerar vários encaminhamentos a partir de uma ata, para Saúde, Educação, Conselho Tutelar, Assistência ou outro destinatário competente.
M05-07	P1	**Monitoramento de devolutivas e vencidos.** Monitorar devolutivas e itens vencidos; permitir registro de cumprimento parcial e evidência.
M05-08	P1	**Ata geral separada de anexo reservado.** Ata pública/administrativa e anexo reservado de caso, nunca exposição do caso na convocação ou lista de presença.
M05-09	P2	**Histórico da rede por período.** Histórico da rede por período, atas assinadas, presença por política e execução de pactuações.
M05-10	P2	**Acesso eventual de participantes externos.** Acesso eventual de participantes externos somente mediante credenciamento, pacto formal e controles técnicos, se contratado.

M06

10.6 • GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Gestão documental, atos e publicações internas

Referência documental: FL-14-02, FL-14-04, FL-14-07, FL-15-05, FL-16-01

9 REQUISITOS
P1 6 · P2 2 · P3 1

NECESSIDADE INSTITUCIONAL

A Secretaria produz continuamente notas técnicas, pareceres, estudos, diagnósticos, boletins, relatórios, instruções normativas, memorandos, ofícios, atas, instrumentos, protocolos, fluxos, planos e projetos. Esses documentos precisam ser localizados, versionados e controlados de forma segura, com autoria técnica preservada e acesso compatível com seu conteúdo.

FUNCIONAMENTO ESPERADO

- Biblioteca de modelos com numeração automática parametrizada por espécie, ano e setor.
- Cada documento recebe metadados: espécie, número, versão, autoria, datas, setor responsável, tema, período, objeto, palavras-chave, protocolo e nível de acesso.
- O ciclo de vida percorre rascunho, revisão, assinatura, ciência, despacho separado, homologação quando exigida, publicação e arquivamento; após a assinatura, a versão torna-se imutável e novas alterações geram nova versão.
- A ciência e o despacho da gestão são registrados em campo ou documento apartado, sem alterar a autoria e a conclusão técnica do documento original.
- Anexos de estudos e pareceres podem ter acesso restrito; a pesquisa textual respeita as permissões do usuário.
- Documentos gerados a partir de campos aprovados recebem cabeçalho e rodapé institucionais da SMASAC ou do CRAS, sem assinatura simulada.

CAMPOS E INFORMAÇÕES

Espécie; número; ano; setor; título ou ementa; objeto; autoria; cargo e registro profissional quando pertinente; datas de elaboração, assinatura e publicação; versão; status; tema; período e território; palavras-chave; protocolo ou processo; nível de acesso; anexos; despachos vinculados; histórico de alterações.

PERFIS ENVOLVIDOS

Vigilância Socioassistencial: elabora, versiona e cataloga documentos técnicos

Órgão gestor: registra atos, circulares e despachos

Servidores autorizados: elaboram expedientes do seu setor

Demais perfis: consultam conforme nível de acesso

RESULTADO ESPERADO

Acervo pesquisável e versionado; documentos numerados com cabeçalho institucional; despacho apartado; exportação em PDF/A quando suportada; histórico de tramitação.

REPRESENTAÇÃO VISUAL

Tela 05 — Gestão documental da Vigilância • p. 65
Figura 8 — Estrutura de classificação documental • p. 74

CRITÉRIO DE VERIFICAÇÃO

CT-06: elaborar nota técnica pela Vigilância, registrá-la e colher despacho separado da gestora sem alterar o texto original. CT-07: expedir circular apenas a perfis autorizados e demonstrar a ciência. CT-14: exportar documentação e histórico.

CT-06 CT-07 CT-14

ESPÉCIES DOCUMENTAIS CONTEMPLADAS

- Notas técnicas, pareceres técnicos e estudos e diagnósticos da Vigilância Socioassistencial.
- Instruções normativas, portarias, despachos e comunicados circulares do órgão gestor.
- Relatórios técnicos e gerenciais, boletins e relatórios de monitoramento.
- Memorandos e ofícios; atas e registros de reuniões.
- Instrumentos padronizados, protocolos e fluxos.
- Planos e projetos institucionais e termos de referência.

REQUISITOS DO MÓDULO M06

Código	Pri.	Requisito verificável
M06-01	P1	**Biblioteca de modelos com numeração.** Biblioteca de modelos com numeração parametrizada por espécie, ano e setor: ofício, memorando, circular, declaração, guia, ata, nota técnica, parecer, relatório, estudo e IN.
M06-02	P1	**Acervo técnico da Vigilância.** Vigilância: estudos, diagnósticos, boletins, painéis, planos, relatórios de monitoramento, notas técnicas, pareceres técnicos, instrumentos e versões.
M06-03	P1	**Atos e documentos do órgão gestor.** Órgão gestor: instruções normativas, portarias, despachos, comunicados circulares, processos, planos, termos de referência e documentos administrativos.
M06-04	P1	**Ciclo de vida e versionamento imutável.** Versionamento imutável após assinatura; rascunho, revisão, ciência, despacho separado, homologação quando exigida, publicação e arquivamento.
M06-05	P1	**Anexos restritos e indexação.** Anexo a estudos e pareceres com acesso restrito e indexação por tema, setor, período, objeto, palavras-chave e protocolo.
M06-06	P1	**Geração por campos aprovados, sem assinatura simulada.** Gerar documento a partir de campos aprovados, com cabeçalho da SMASAC ou do CRAS e rodapé, sem assinatura automática simulada.
M06-07	P2	**Ciência e despacho sem alterar autoria.** Ciência da gestora e despachos vinculados sem alterar autoria técnica do documento inicial.
M06-08	P2	**PDF/A, integridade e pesquisa textual.** Exportação PDF/A quando suportada; preservação do original, integridade/assinatura e pesquisa textual com respeito às permissões.
M06-09	P3	**Integração ao protocolo oficial.** Integração ao processo eletrônico/protocolo oficial da Prefeitura se distinta do módulo social.

M07

10.7 • GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Declarações e solicitações automatizadas

Referência documental: FL-01-02, FL-14-07

6
REQUISITOS
P1 4 · P2 2

NECESSIDADE INSTITUCIONAL

Declarações e solicitações recorrentes são hoje preenchidas manualmente, com retrabalho e risco de inconsistência. O preenchimento automático a partir dos dados autorizados do sistema reduz erros e tempo de atendimento, desde que o texto respeite a natureza de cada documento e não atribua à Secretaria verificações que não foram realizadas.

FUNCIONAMENTO ESPERADO

- O profissional escolhe o modelo e o sistema preenche os campos com dados autorizados do cadastro e do atendimento.
- Os campos preenchidos automaticamente ficam destacados na pré-visualização para conferência; campos obrigatórios e opcionais são definidos por modelo.
- A emissão depende de validação pelo profissional responsável; a assinatura do declarante é real, manual ou por forma legalmente admitida, nunca simulada.
- Declarações de residência identificam a fonte da informação e não afirmam comprovação não verificada; a autodeclaração de hipossuficiência não afirma avaliação pericial.
- A solicitação de certidão civil é um requerimento ao cartório, e não emissão de certidão pelo município.
- Todas as emissões e cancelamentos ficam registrados em histórico.

CAMPOS E INFORMAÇÕES

Modelo; número; dados do declarante ou da pessoa atendida; endereço ou referência; finalidade; texto-padrão; destinatário (cartório ou serviço); fundamentação; local e data; responsável pelo atendimento; protocolo; situação da emissão (emitida, cancelada).

PERFIS ENVOLVIDOS

Emissor autorizado: gera, confere e emite

Técnico autorizado: emite solicitações de certidão e guias

Gestão: aprova modelos e textos-padrão

RESULTADO ESPERADO

Documentos padronizados, numerados e conferidos; histórico de emissão e cancelamento; redução de retrabalho no atendimento.

REPRESENTAÇÃO VISUAL

Tela 09 — Documentos automatizados • p. 69

CRITÉRIO DE VERIFICAÇÃO

CT-08: emitir autodeclaração de hipossuficiência com campos automáticos, assinatura do declarante e histórico de emissão. Conferir que nenhum modelo afirma comprovação ou avaliação não realizada.

CT-08

REQUISITOS DO MÓDULO M07

Código	Pri.	Requisito verificável
M07-01	P1	**Declaração de residência.** Declaração de residência: preenchimento de dados informados e endereço; campo de fonte da informação, assinatura do declarante e do responsável quando aplicável.
M07-02	P1	**Autodeclaração de hipossuficiência.** Autodeclaração de hipossuficiência: texto-padrão, dados, finalidade, ciência, assinatura do declarante e protocolo; sem afirmar avaliação pericial.
M07-03	P1	**Solicitação de certidão civil.** Solicitação de primeira/segunda via de certidão civil: nascimento/casamento/óbito, destinatário cartório, identificação, filiação quando conhecida, fundamentação e assinatura competente.
M07-04	P1	**Guia de encaminhamento e comprovantes.** Carta/guia de encaminhamento socioassistencial e comprovante de atendimento/agendamento.
M07-05	P2	**Declaração de comparecimento e participação.** Declaração de comparecimento e de participação em atividades, sem atestar situação não constatada.
M07-06	P2	**Campos, pré-visualização e histórico de emissão.** Modelos com campos obrigatórios e opcionais, pré-visualização, autorização de emissão e histórico de emissão/cancelamento.

M08

10.8 • ATENDIMENTO E PROTEÇÃO

Atendimento, acompanhamento e proteção social

Referência documental: FL-02-01 a FL-02-11; FL-04-01 a FL-04-07

8 REQUISITOS
P1 5 · P2 3

NECESSIDADE INSTITUCIONAL

Os registros técnicos precisam refletir com precisão as diferentes modalidades de trabalho socioassistencial, preservar o sigilo profissional e permitir estatísticas confiáveis. Misturar entrada, atendimento, acompanhamento e concessão de benefício em um único tipo de registro distorce indicadores e dificulta a gestão.

FUNCIONAMENTO ESPERADO

- Cada registro informa sua natureza: contato ou entrada, atendimento, acompanhamento, visita, participação em serviço ou concessão de benefício.
- Os campos técnicos (demanda, fatos relatados ou observados, avaliação profissional, providências, responsável e retorno) têm acesso conforme profissão e função.
- O acompanhamento familiar vincula plano, metas negociadas, revisões, encerramento, transferência e reabertura.
- Serviços, programas, projetos e ações municipais são cadastrados conforme sua natureza, incluindo projetos do Departamento da Mulher, sem classificação indevida como serviço tipificado.
- Atividades coletivas e eventos são registrados com público, número de presentes, programação, avaliação e resultado, sem exigir prontuário por participante.
- Os registros da Proteção Social Especial não presumem a existência de CREAS ou PAEFI municipal.

CAMPOS E INFORMAÇÕES

Natureza do registro; pessoa ou família (quando houver); unidade; serviço ou projeto; profissional; data; demanda; fatos relatados ou observados; avaliação profissional; providências; retorno; plano de acompanhamento; metas; revisões; encerramento, transferência ou reabertura; dados de atividade coletiva.

PERFIS ENVOLVIDOS

Técnicos de referência: registram e consultam conforme atribuição e vínculo ao caso

Coordenações: consultam a produção e o acompanhamento da equipe

Vigilância: consulta dados agregados

RESULTADO ESPERADO

Registro técnico qualificado, com natureza definida; prontuário protegido; estatística sem dupla contagem; projetos municipais cadastrados conforme sua natureza.

REPRESENTAÇÃO VISUAL

Tela 01 — Painel geral da Secretaria • p. 61

CRITÉRIO DE VERIFICAÇÃO

CT-02 e CT-10: atender pessoa não identificada sem bloqueio; cadastrar projeto do Departamento da Mulher como projeto municipal, sem classificação automática como serviço tipificado. Conferir, em relatório, a separação entre entradas e atendimentos.

CT-02 CT-10

REQUISITOS DO MÓDULO M08

Código	Pri.	Requisito verificável
M08-01	P1	**Registro das modalidades de atendimento.** Registrar atendimento particularizado/acolhida, orientação, visita, busca ativa, acompanhamento familiar, trabalho em grupo, ações do SCFV e proteção especial municipal.
M08-02	P1	**Distinção de naturezas para evitar dupla contagem.** Diferenciar contato/entrada, atendimento, acompanhamento, visita, participação em serviço e concessão de benefício para evitar contagem duplicada.
M08-03	P1	**Campos técnicos estruturados por profissão.** Campos técnicos estruturados: demanda, fatos relatados/observados, avaliação profissional, providências, responsável e retorno; acesso de acordo com profissão e função.
M08-04	P1	**Plano de acompanhamento e ciclo do caso.** Vincular plano de acompanhamento, metas negociadas, revisões e encerramento/transferência/reabertura.
M08-05	P1	**Atendimento sem identificação documental.** Atendimento de pessoa em trânsito/situação de rua ainda sem identificação documental; sem bloqueio do atendimento.
M08-06	P2	**Serviços e projetos municipais parametrizáveis.** Serviços e projetos municipais parametrizáveis após validação, incluindo projetos do Departamento da Mulher, sem classificá-los indevidamente como serviços tipificados.
M08-07	P2	**Modalidade coletiva e eventos.** Modalidade coletivo/evento: público, número de presentes, programação, avaliação e resultado, sem prontuário obrigatório por participante.
M08-08	P2	**Registros específicos da PSE.** Registros específicos da PSE sem presumir existência de CREAS/PAEFI municipal.

M09

10.9 • ATENDIMENTO E PROTEÇÃO

Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora

Referência documental: Plano SFA 2026–2027, anexos B–K

8 REQUISITOS
P1 5 · P2 3

NECESSIDADE INSTITUCIONAL

A implantação do Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora exige o registro de todas as etapas previstas no Plano de Trabalho municipal, desde a inscrição até a habilitação, e o acompanhamento dos acolhimentos com sigilo reforçado, pois envolve crianças e adolescentes afastados do convívio familiar por determinação judicial.

FUNCIONAMENTO ESPERADO

- Módulo próprio, ou solução funcional equivalente, para inscrição, avaliação, habilitação, acompanhamento e gestão das famílias acolhedoras.
- As etapas de seleção seguem o Plano de Trabalho do Serviço: triagem, checklist, entrevistas, visitas, capacitação, avaliação, parecer, deliberação e habilitação.
- O banco de famílias habilitadas registra status, disponibilidade e restrições, com decisões fundamentadas por profissionais autorizados.
- O acolhimento registra a decisão judicial pertinente, início, planos, visitas, relatórios, articulações com o Sistema de Justiça e a rede, desligamento e acompanhamento posterior.
- A bolsa-auxílio é registrada apenas quanto à previsão, ao período e ao encaminhamento ao setor competente, sem executar pagamentos fora do sistema financeiro.
- O módulo é visível somente à equipe do Serviço e à gestão autorizada; a listagem usa códigos e os dados pessoais aparecem apenas no detalhe, com registro de acesso.

CAMPOS E INFORMAÇÕES

Ficha de inscrição; chamada pública; responsáveis e moradores; documentos e declarações (checklist, concordância, não intenção de adoção, renda e termos cabíveis); triagem; entrevistas; visita domiciliar; capacitação e presença; matriz e parecer psicossocial; situação; comunicação do resultado; termo de adesão; dados do acolhimento; prazos judiciais; bolsa-auxílio (previsão e encaminhamento).

PERFIS ENVOLVIDOS

Equipe do SFA: registra e consulta todas as etapas

Profissionais autorizados: emitem parecer e fundamentam decisões

Gestão: consulta conforme finalidade e indicadores agregados

Demais perfis: sem acesso

RESULTADO ESPERADO

Fluxo completo de seleção e habilitação; banco de famílias habilitadas; prontuário do acolhimento com sigilo reforçado; agenda de visitas e prazos; indicadores agregados.

REPRESENTAÇÃO VISUAL

Tela 07 — Família Acolhedora • p. 67

Figura 9 — Etapas do Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora • p. 74

CRITÉRIO DE VERIFICAÇÃO

CT-11: inscrever família candidata, percorrer triagem, entrevistas e habilitação, comprovando que o acesso é bloqueado a usuário da recepção.

CT-11

REQUISITOS DO MÓDULO M09

Código	Pri.	Requisito verificável
M09-01	P1	**Cadastro e inscrição das famílias candidatas.** Módulo com cadastro e inscrição das famílias candidatas e respectivos moradores; consentimentos pertinentes e documentos.
M09-02	P1	**Etapas de seleção e habilitação.** Etapas de seleção: triagem, checklist, entrevistas, visitas, capacitação, avaliação, parecer, deliberação e habilitação.
M09-03	P1	**Banco de famílias habilitadas.** Banco de famílias habilitadas com status, disponibilidade e restrições de acesso; decisões fundamentadas por profissionais autorizados.
M09-04	P1	**Registro do acolhimento.** Registrar acolhimento da criança/adolescente, guia/decisão judicial pertinente, início, encaminhamentos, visitas, acompanhamento e desligamento.
M09-05	P1	**Planos, relatórios e articulações com sigilo reforçado.** Planos individuais/familiares, relatórios, reuniões, articulações com justiça e rede, visitas e devolutivas com sigilo reforçado.
M09-06	P2	**Capacitações, termos e comunicações.** Capacitações e presenças das famílias, termos de adesão, declaração de ciência, comunicações de resultado.
M09-07	P2	**Registro da bolsa-auxílio sem execução financeira.** Bolsa-auxílio: registro de previsão, período e situação de encaminhamento ao setor competente, sem executar pagamento fora do sistema financeiro.
M09-08	P2	**Agenda, prazos judiciais e indicadores.** Agenda de visitas, prazos judiciais, acompanhamento pós-desligamento e indicadores agregados.

M10

10.10 • ARTICULAÇÃO E TRAMITAÇÃO

Reuniões, educação permanente e gestão de pessoas

Referência documental: Instrumento Padronizado nº 2/2026; FL-15-07; FL-16-08

6 REQUISITOS
P1 3 · P2 3

NECESSIDADE INSTITUCIONAL

Grande parte do trabalho da Secretaria não envolve uma pessoa atendida: capacitações, reuniões de equipe e de planejamento, supervisões, articulações e ações externas. Essas atividades precisam ser registradas com participantes, objetivos e resultados para comprovar a educação permanente, subsidiar relatórios e evidenciar a produção institucional.

FUNCIONAMENTO ESPERADO

- O registro de atividade não exige CPF, NIS nem usuário fictício.
- Cada atividade informa tipo, data, horários, carga horária, modalidade, responsável, participantes com vínculo institucional e presença, objetivos, resultados e documentos relacionados.
- Reuniões geram ata ou memória técnica e plano de ação com prazos e responsáveis.
- Capacitações registram palestrante, conteúdo programático, avaliação e certificados quando permitido.
- O relatório mensal reúne as atividades gerenciais e de bastidores de cada setor.
- Circulares, orientações normativas e convocações têm controle de leitura individualizado e auditável.

CAMPOS E INFORMAÇÕES

Tipo de atividade; título e objetivo; data; início e término; carga horária; modalidade; local; instrutor ou palestrante; conteúdo programático; participantes, unidade ou política, presença e carga; responsável; resultados; plano de ação; avaliação; certificados; anexos.

PERFIS ENVOLVIDOS

Coordenações e responsáveis: registram atividades e atas

Participantes: confirmam presença e ciência

Gestão: consulta relatórios de educação permanente

Vigilância: consulta dados agregados de produção

RESULTADO ESPERADO

Registro comprovável de educação permanente; atas e planos de ação; relatório mensal de atividades; controle de ciência de circulares.

REPRESENTAÇÃO VISUAL

Tela 11 — Registro de atividades institucionais • p. 71
Tela 12 — Comunicação interna e planejamento de agenda • p. 72

CRITÉRIO DE VERIFICAÇÃO

CT-09: registrar reunião de planejamento com participantes e tarefas sem exigir pessoa atendida. CT-07: demonstrar o controle de ciência de circular.

CT-07 CT-09

ATIVIDADES A REGISTRAR SEM PESSOA VINCULADA

- Capacitações, cursos e oficinas; reuniões de equipe e de planejamento; reuniões de caso e supervisões.
- Articulação intersetorial e ações externas; atividades da Vigilância Socioassistencial.

- Visitas domiciliares (com vínculo à família quando houver) e jornadas de campo do Cadastro Único (M12-03).
- Projetos e ações do Departamento da Mulher (M08-06) e ações territoriais, coletivas e institucionais (M08-07, M14-04).

REQUISITOS DO MÓDULO M10

Código	Pri.	Requisito verificável
M10-01	P1	**Registro de capacitações e reuniões.** Registrar capacitação, curso, oficina, reunião de equipe, reunião de planejamento, reunião de caso, supervisão, articulação e ação externa.
M10-02	P1	**Lista de presentes e carga horária.** Lista de presentes com vínculo institucional, participação, carga horária, modalidade, responsável e documento comprobatório.
M10-03	P1	**Ata ou memória técnica com plano de ação.** Ata ou memória técnica e plano de ação com prazos e responsáveis associados à reunião.
M10-04	P2	**Conteúdo, avaliação e certificados.** Registrar palestrante, conteúdo programático, avaliação da capacitação e certificados recebidos/emitidos quando permitido.
M10-05	P2	**Relatório mensal de atividades de bastidores.** Relatório mensal de atividades gerenciais e de bastidores sem impor identificação de família.
M10-06	P2	**Controle de leitura de circulares e orientações.** Controle de leitura de circular, reunião e orientação normativa, individualizado e auditável.

M11

10.11 • GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Vigilância socioassistencial, pesquisa, avaliação e escuta

Referência documental: FL-15-02 a FL-15-08; Instrumentos nº 2 e nº 4

7 REQUISITOS
P1 3 · P2 4

NECESSIDADE INSTITUCIONAL

A Vigilância Socioassistencial produz e dissemina conhecimento sobre territórios, demandas e ofertas, e monitora a execução da política. Para isso, precisa de repositório organizado, metadados consistentes, instrumentos de pesquisa e escuta, e indicadores agregados, sem depender de acesso irrestrito a prontuários sigilosos.

FUNCIONAMENTO ESPERADO

- Repositório de estudos, diagnósticos socioterritoriais, notas técnicas, pareceres, levantamentos, pesquisas, boletins e anexos, integrado à gestão documental (M06).
- Catalogação com metodologia, período, território, fonte, responsável, versão, status de validação, público destinatário e nível de acesso.
- Relatório das atividades próprias da Vigilância: orientação, monitoramento, articulação, visita, capacitação, devolutiva e disseminação.
- Pesquisas de satisfação, avaliações de eventos, escuta de pessoas idosas e formulários eletrônicos, com resultados preferencialmente agregados.
- Painéis territoriais e séries históricas com dados agregados ou anonimizados; a desagregação respeita a finalidade e as permissões.

CAMPOS E INFORMAÇÕES

Título; espécie; metodologia; período; território; fonte; responsável; versão; status de validação; público destinatário; nível de acesso; instrumento de pesquisa; amostra; cronograma; respostas válidas; devolutiva; ação corretiva e status.

PERFIS ENVOLVIDOS

Vigilância Socioassistencial: registra, cataloga, aplica pesquisas e consulta indicadores agregados

Gestão: consulta painéis e produções

Unidades: recebem devolutivas e aplicam instrumentos quando designadas

RESULTADO ESPERADO

Acervo técnico catalogado; painéis e séries históricas agregados; relatórios de pesquisa e escuta; registro da produção da Vigilância.

REPRESENTAÇÃO VISUAL

Tela 05 — Gestão documental da Vigilância • p. 65
Tela 08 — Gestão e monitoramento • p. 68
Figura 2 — Relação entre registros operacionais e indicadores da Vigilância • p. 18

CRITÉRIO DE VERIFICAÇÃO

CT-13: gerar relatório agregado da Vigilância sem exibir nome ou CPF de usuários. Conferir catalogação e versionamento de uma produção técnica.

CT-13

REQUISITOS DO MÓDULO M11

Código	Pri.	Requisito verificável
M11-01	P1	**Repositório de produções da Vigilância.** Repositório de estudos, diagnósticos socioterritoriais, notas técnicas, pareceres, levantamentos, pesquisas, boletins e anexos.
M11-02	P1	**Catalogação por metadados.** Catalogar metadados: metodologia, período, território, fonte, responsável, versão, status de validação, público destinatário e nível de acesso.
M11-03	P1	**Relatório de atividades da Vigilância.** Relatório de atividades de Vigilância (orientação, monitoramento, articulação, visita, capacitação, devolutiva e disseminação).
M11-04	P2	**Pesquisas de satisfação e escuta.** Pesquisas de satisfação do PAIF/SCFV, avaliações de eventos, escuta de idosos/PAPI e formulários eletrônicos; resultado preferencialmente agregado.
M11-05	P2	**Sugestões e caixas de sugestões.** Ouvidoria/sugestões e caixas de sugestões: entrada, triagem, classificação, resposta e painel; anonimato quando cabível.
M11-06	P2	**Painéis territoriais e séries históricas.** Painéis territoriais e trilhas de séries históricas, preferencialmente dados agregados/anonimizados.
M11-07	P2	**Cronogramas de pesquisa e ações corretivas.** Cronogramas de pesquisa, amostras, devolutivas e ações corretivas acompanhadas por status.

M12

10.12 • ATENDIMENTO E PROTEÇÃO

Benefícios, Cadastro Único e condicionalidades

Referência documental: FL-03-01 a FL-03-12; Instrumento nº 3/2026

6 REQUISITOS
P1 4 · P2 2

NECESSIDADE INSTITUCIONAL

O Cadastro Único e os benefícios eventuais concentram grande volume de procura. O sistema municipal deve registrar as ações locais — orientações, agendamentos, visitas, jornadas de campo, remessas e o fluxo dos benefícios eventuais — sem substituir os sistemas federais e sem confundir movimentação administrativa com atendimento técnico.

FUNCIONAMENTO ESPERADO

- Registro local de orientação, agendamento, visita, pendências e encaminhamento de demandas do Cadastro Único; o cadastro oficial federal permanece no sistema próprio.
- Fluxo completo do benefício eventual: solicitação, avaliação técnica, decisão, concessão ou indeferimento e entrega, com documento de fundamento.
- Jornada de campo com equipe, território, rota, diligências, entrevistas, pendências e justificativas.
- A lista de descumprimento de condicionalidades tramita do Cadastro Único ao CRAS como remessa institucional (M04-02), com protocolo e anexo restrito; o sistema acompanha prazo, busca ativa, contatos e devolutiva, sem atribuir sanções automaticamente.
- Indicadores locais e RMA distinguem movimentação administrativa de atendimento técnico.

CAMPOS E INFORMAÇÕES

Tipo de demanda do CadÚnico; agendamento; pendências; requerimento de benefício eventual; critérios; avaliação técnica; decisão; entrega; autorização; recibo; jornada de campo (rota, território, equipe, veículos, diligências, entrevistas, justificativas, busca ativa, validação); remessa de condicionalidades; devolutiva.

PERFIS ENVOLVIDOS

Cadastro Único: registra demandas, jornadas e remessas

CRAS e Benefícios: avaliam, decidem e registram entregas conforme competência

Gestão: autoriza conforme normativa municipal

Vigilância: consulta indicadores agregados

RESULTADO ESPERADO

Histórico local das demandas do Cadastro Único; processo de benefício eventual documentado; registro das jornadas de campo; remessas de condicionalidades rastreáveis; indicadores sem dupla contagem.

REPRESENTAÇÃO VISUAL

Tela 06 — Encaminhamentos institucionais • p. 66
Tela 11 — Registro de atividades institucionais • p. 71

CRITÉRIO DE VERIFICAÇÃO

CT-01 e CT-03: registrar entrada de atualização cadastral sem evolução técnica; tramitar a lista de condicionalidades ao CRAS com anexo restrito e ciência.

CT-01 CT-03

REQUISITOS DO MÓDULO M12

Código	Pri.	Requisito verificável
M12-01	P1	**Registro local das demandas do Cadastro Único.** Registro local de orientação, agendamento, visita, pendências e encaminhamento de demanda do Cadastro Único, sem substituir cadastro federal.
M12-02	P1	**Fluxo dos benefícios eventuais.** Registro administrativo de solicitação, avaliação técnica, decisão, concessão/indeferimento e entrega de benefícios eventuais, com documento de fundamento.
M12-03	P1	**Jornada de campo do CadÚnico.** Registro da jornada de campo do CadÚnico: equipe, território, rota, diligências, entrevistas, pendências e justificativa.
M12-04	P1	**Tramitação da lista de descumprimento.** Tramitação da lista de descumprimento de condicionalidades do setor CadÚnico para CRAS, com protocolo e anexos restritos.
M12-05	P2	**Monitoramento da resposta às condicionalidades.** Monitorar prazo de resposta, busca ativa, contatos e devolutiva de condicionalidades, sem atribuir automaticamente sanção ao sistema local.
M12-06	P2	**RMA e indicadores locais.** RMA e indicadores locais sem equiparar movimentação administrativa a atendimento técnico.

M13

10.13 • ATENDIMENTO E PROTEÇÃO

Denúncias, solicitações externas e ouvidoria institucional

Referência documental: FL-14-05, FL-14-09

7 REQUISITOS
P1 5 · P2 2

NECESSIDADE INSTITUCIONAL

A Secretaria recebe denúncias e demandas externas por diferentes canais. O registro precisa acolher o relato com reserva, permitir o anonimato, classificar a urgência conforme o protocolo municipal e encaminhar ao órgão competente, sem que a unidade realize apuração investigativa e sem expor a fonte ou a pessoa afetada.

FUNCIONAMENTO ESPERADO

- A FRD eletrônica registra origem, canal, data e hora, conteúdo objetivo, elementos mínimos, local, risco, anexos, unidade recebedora e status.
- A denúncia anônima não exige campo identificador.
- A classificação T1 a T4 segue o protocolo municipal e é feita somente por perfil competente, com justificativa.
- O acesso é bloqueado a perfis sem atribuição, com sigilo da fonte e restrição a dados de violência; tentativas negadas ficam registradas.
- O fluxo registra retorno, encaminhamento ao órgão competente, solicitação de complemento e encerramento motivado.
- Reclamações sobre o serviço, sugestões e elogios seguem fluxo e indicadores próprios, separados das denúncias de violação de direitos.

CAMPOS E INFORMAÇÕES

Número da FRD; data e hora; canal; identificação do comunicante (opcional ou anônimo); fatos relatados de maneira objetiva; documentos e classificação de sigilo; risco imediato; acionamento de urgência; triagem T1–T4 e fundamento; destinação; providência; prazo; status e encerramento.

PERFIS ENVOLVIDOS

Triagem autorizada: recebe, classifica e encaminha

Coordenação competente: acompanha e registra providências

Gestão: consulta conforme finalidade

Recepção e demais perfis: sem acesso ao conteúdo

RESULTADO ESPERADO

FRD protocolada e classificada; encaminhamento ao órgão competente; trilha de auditoria; indicadores separados por tipo de manifestação.

REPRESENTAÇÃO VISUAL

Tela 10 — Ficha de Recebimento e Triagem (FRD) • p. 70

CRITÉRIO DE VERIFICAÇÃO

CT-12: registrar denúncia anônima e encaminhá-la ao responsável competente sem exigir CPF do comunicante. CT-15: demonstrar negativa e registro de tentativa de acesso por perfil sem atribuição.

CT-12 CT-15

REQUISITOS DO MÓDULO M13

Código	Pri.	Requisito verificável
M13-01	P1	**Ficha eletrônica de Recebimento e Triagem (FRD).** Ficha eletrônica de Recebimento e Triagem de Denúncia/Demanda (FRD), inclusive telefone, WhatsApp, presencial, ofício e anônima.
M13-02	P1	**Elementos mínimos e denúncia anônima.** Origem, data, conteúdo objetivo, elementos mínimos, local, risco, anexos, unidade recebedora e status; denunciar anonimamente sem campo identificador obrigatório.
M13-03	P1	**Classificação de triagem T1–T4.** Classificação de triagem T1–T4 conforme protocolo municipal, por perfil competente, com justificativa e encaminhamento.
M13-04	P1	**Bloqueio de visualização e sigilo da fonte.** Bloqueio de visualização a perfis sem atribuição; sigilo da fonte e restrição do acesso a dados de violência.
M13-05	P1	**Retorno, complemento e encerramento motivado.** Registrar retorno, encaminhamento ao órgão competente, solicitação de complemento e encerramento motivado.
M13-06	P2	**Separação entre denúncia e manifestação.** Separar denúncia de violação de direitos de reclamação do serviço/sugestão/elogio para fins de fluxo e indicadores.
M13-07	P2	**Ouvidoria administrativa quando formalizada.** Ouvidoria administrativa municipal integrada quando houver atribuição formal, sem prometer canal independente inexistente.

M14

10.14 • ATENDIMENTO E PROTEÇÃO

Contingência e ações territoriais

Referência documental: Plano de Contingência 2026/2027; FL-12-01 a FL-12-08

5 REQUISITOS

P1 0 · P2 4 · P3 1

NECESSIDADE INSTITUCIONAL

Em situações de emergência e calamidade, e nas ações em territórios rurais e comunidades, a Secretaria precisa registrar rapidamente famílias afetadas, abrigamentos, entregas e deslocamentos, com identificação provisória quando necessário e controle que evite concessões em duplicidade.

FUNCIONAMENTO ESPERADO

- Cadastro emergencial com identificação provisória e categorias de família desabrigada, desalojada ou afetada.
- Registro de abrigamento temporário, localização, composição aproximada, necessidades imediatas e encaminhamentos protetivos.
- Controle de entrega de kits e benefícios emergenciais com lastro administrativo e verificação de duplicidade.
- Jornada territorial por região, comunidade ou aldeia, com equipe, deslocamento, atendimentos, tentativas e encaminhamentos.
- Boletim agregado por evento, território e período, com níveis de acesso e controle de versão.

CAMPOS E INFORMAÇÕES

Código emergencial; evento; território; tipo de impacto; composição aproximada; necessidades imediatas; abrigamento; entregas; referências; retorno; jornada territorial (região, equipe, deslocamento, atendimentos, tentativas, encaminhamentos).

PERFIS ENVOLVIDOS

Equipe de contingência: registra cadastros, abrigamentos e entregas

Equipes territoriais: registram jornadas

Gestão e Vigilância: consultam boletins agregados

RESULTADO ESPERADO

Cadastro emergencial operante; controle de entregas sem duplicidade; registro das ações territoriais; boletins de evento.

REPRESENTAÇÃO VISUAL

Tela 11 — Registro de atividades institucionais • p. 71

CRITÉRIO DE VERIFICAÇÃO

Demonstrar cadastro emergencial com identificação provisória, registro de entrega e bloqueio ou alerta de dupla concessão; emitir boletim agregado por evento.

CT-02

REQUISITOS DO MÓDULO M14

Código	Pri.	Requisito verificável
M14-01	P2	**Cadastro emergencial.** Cadastro emergencial com identificação provisória e categorias de família desabrigada, desalojada ou afetada.
M14-02	P2	**Abrigamento temporário e necessidades imediatas.** Registro de abrigamento temporário, localização, composição aproximada, necessidades imediatas e encaminhamentos protetivos.
M14-03	P2	**Controle de entregas emergenciais.** Controle de entrega de kits e benefícios emergenciais com lastro administrativo, evitando dupla concessão indevida.
M14-04	P2	**Jornada territorial por comunidade.** Jornada territorial: região, equipe, deslocamento, atendimentos, tentativas e encaminhamentos por comunidade ou aldeia.
M14-05	P3	**Boletim agregado de evento.** Boletim agregado por evento, território e período, níveis de acesso e controle de versão.

M15

10.15 • GOVERNANÇA TRANSVERSAL

Governança, segurança, indicadores e interoperabilidade

Referência documental: FL-14-01 a FL-14-08; LGPD; MDS; CFP

10 REQUISITOS
P1 5 · P2 4 · P3 1

NECESSIDADE INSTITUCIONAL

Todos os módulos dependem de uma camada transversal de perfis, auditoria, proteção de dados, exportação, parâmetros e indicadores. Sem ela, a ampliação dos registros aumentaria o risco de acesso indevido a informações sensíveis e não produziria informação gerencial confiável.

FUNCIONAMENTO ESPERADO

- Perfis segregados por função, lotação, vínculo ao caso e finalidade, com autenticação individual.
- Registro de acesso, criação, visualização, edição, exportação e exclusão lógica, com trilha cronológica e autor identificável.
- Anexos sensíveis controlados por classificação, equipe e necessidade; alertas e notificações nunca revelam nomes ou fatos íntimos.
- Exportação dos dados da Prefeitura em formatos adequados, backups, retenção e plano de continuidade e recuperação.
- Painéis gerenciais por unidade com dados agregados; a Vigilância monitora indicadores sem acesso nominal quando bastam agregados.
- Parâmetros locais com histórico de alterações; interoperabilidade com sistemas oficiais condicionada a API, credenciais e instrumento jurídico.

CAMPOS E INFORMAÇÕES

Usuário; perfil; lotação; vínculos; permissões por objeto e nível de acesso; logs (ação, objeto, data e hora, IP ou estação quando disponível); classificação de confidencialidade; parâmetros e seu histórico; agendamento de backup; políticas de retenção; relatórios e formatos.

PERFIS ENVOLVIDOS

Administração do sistema: configura perfis e parâmetros dentro do papel autorizado

Auditoria: consulta logs

Gestão: define políticas e consulta relatórios

Vigilância: consulta painéis agregados

RESULTADO ESPERADO

Matriz de perfis implantada; trilhas de auditoria consultáveis; painéis agregados; relatórios exportáveis; plano de continuidade documentado.

REPRESENTAÇÃO VISUAL

Tela 08 — Gestão e monitoramento • p. 68
Tela 12 — Comunicação interna e planejamento de agenda • p. 72
Figura 10 — Mapa de permissões dos usuários • p. 77

CRITÉRIO DE VERIFICAÇÃO

CT-13, CT-14 e CT-15: relatório agregado sem dados nominais; exportação de documentação e histórico; negativa e registro de tentativa de acesso por perfil sem atribuição.

CT-13 CT-14 CT-15

REQUISITOS DO MÓDULO M15

Código	Pri.	Requisito verificável
M15-01	P1	**Perfis segregados por função.** Perfis segregados: recepção, CadÚnico, CRAS, PSE, Mulher, SFA, Vigilância, coordenadora das redes, administração, gestora e auditoria.
M15-02	P1	**Registro de acessos e trilha cronológica.** Registro de acesso, criação, visualização, edição, exportação e exclusão lógica; trilha cronológica e autor identificável.
M15-03	P1	**Controle de anexos sensíveis e alertas neutros.** Controle de anexos sensíveis por classificação, equipe e necessidade; alerta de conteúdo não pode revelar nomes ou fatos íntimos.
M15-04	P1	**Exportação, backup, retenção e continuidade.** Exportação dos registros e dados da Prefeitura em formatos adequados, backups, retenção e plano de continuidade/recuperação.
M15-05	P1	**Painéis gerenciais agregados.** Painéis de atendimentos, entradas, encaminhamentos e prazos por unidade, sem expor dados nominais à Vigilância quando bastam agregados.
M15-06	P2	**Parâmetros locais com histórico.** Parâmetros por unidade, atividade, território, profissional e serviços locais; histórico de alterações.
M15-07	P2	**Migração e interoperabilidade.** Regras de migração e interoperabilidade com sistemas oficiais dependentes de API, credenciais e instrumento jurídico.
M15-08	P2	**Automação de circulares e alertas.** Automatização de tarefas/circulares e alertas internos com confirmação de ciência, respeitando acessibilidade e horário de trabalho.
M15-09	P2	**Relatórios PDF/CSV/XLSX.** Disponibilização de relatórios PDF/CSV/XLSX para gestão e monitoramento, aplicando sigilo e finalidade.
M15-10	P3	**Painel de execução de planos de ação.** Painel de execução de planos de ação, inclusive projetos intersetoriais, sem substituir sistema orçamentário.

CAPÍTULO 11

Inventário de espécies de registros e documentos

O inventário não significa criar trinta formulários isolados. Vários modelos devem compartilhar cadastros, campos e fluxos, com layouts diferentes somente quando necessário. A definição da natureza do registro determina permissões, controles de acesso e contagem estatística. Os modelos textuais correspondentes estão no Anexo I.

Código	Modelo proposto	Campos essenciais e vínculos	Responsável	Pri.
DOC-01	Registro de entrada na recepção	Data/hora; canal; identificação/provisório; motivo tipificado; origem; unidade de destino; encaminhamento; retorno; desfecho	Recepção	P1
DOC-02	Ficha de identificação provisória e atendimento sem documentos	Código provisório; nome informado; data aproximada; situação rua/trânsito; referência territorial; contato; demanda; diligência para identificar	Recepção + técnico	P1
DOC-03	Registro de acolhida/atendimento técnico	Pessoa/família; unidade; data; profissional; demanda; relato/fatos; avaliação sucinta; providências; retorno	Profissional	P1
DOC-04	Agendamento de atendimento, visita ou reunião	Tipo; tema; unidade; início/fim; local; convidado/perfil; responsável; status; lembrete e presença	Coordenação	P1
DOC-05	Solicitação e relatório de visita domiciliar	Protocolo; objetivo; local; equipe; data/horário; observações; vínculos; condições; avaliação; encaminhamentos e devolutiva	PSE/CRAS	P1
DOC-06	Guia de encaminhamento individual/familiar	Origem; destinatário; identificação mínima; finalidade; providência pedida; prazo; protocolo; retorno	Técnico	P1
DOC-07	Remessa/encaminhamento institucional sem pessoa	Setor origem/destino; tema; período; fonte; quantidade; anexos com restrição; responsabilidade; prazo; comprovante	Setor	P1
DOC-08	Registro de recebimento/contrarreferência	Protocolo da remessa; responsável; data; providência; pendência; devolutiva; conclusão	Destinatário	P1
DOC-09	Convocação/pauta de reunião de rede	Rede; data/hora; local; pauta; políticas; membros convocados; anexos não sensíveis; ciência	Coordenação da rede	P1
DOC-10	Ata de reunião de rede	Rede; nº; integrantes; presentes/ausentes; pauta; deliberações; responsáveis/prazos; aprovação; anexos sigilosos apartados	Coordenação da rede	P1
DOC-11	Registro de composição da rede	Rede; nome; política representada; titular/suplente; designação; vigência; alteração/autoria	Coordenação da rede	P1
DOC-12	Plano e monitoramento das deliberações da rede	Ata; deliberação; destinatário; responsável; vencimento; status; evidência; reavaliação	Coordenação da rede	P1
DOC-13	Ata de reunião de equipe e planejamento	Setor; participantes; objetivo; pauta; decisões; encaminhamentos; prazo; aprovação	Coordenação	P1

Código	Modelo proposto	Campos essenciais e vínculos	Responsável	Pri.
DOC-14	Registro de capacitação, oficina e presença	Título; modalidade; carga horária; instrutor; participantes; setores; presença; avaliação; anexos	Coordenação	P1
DOC-15	Nota técnica da Vigilância	Número; objeto; demanda; fundamento; metodologia; análise; conclusão; proposições; autoria; despacho separado	Vigilância	P1
DOC-16	Parecer técnico, estudo e relatório institucional	Natureza; objeto; processo; fatos; dados/método; análise; conclusão; limites; assinatura profissional	Técnico autorizado	P1
DOC-17	Instrução normativa e ato do órgão gestor	Número; competência; considerandos; dispositivos; vigência; assinatura; publicação oficial; revogação	Órgão gestor	P1
DOC-18	Memorando, ofício e comunicado circular	Número; origem; destinatário; assunto; corpo; ciência; despacho; assinatura; anexos	Gestão/servidor	P1
DOC-19	Declaração de residência	Dados do declarante; endereço informado; finalidade; ciência; responsável pelo atendimento; assinatura	Emissor autorizado	P1
DOC-20	Autodeclaração de hipossuficiência	Dados declarados; finalidade; texto autodeclaratório; ciência; local/data; assinatura declarante	Emissor autorizado	P1
DOC-21	Solicitação de certidão civil	Tipo de certidão; dados disponíveis; cartório; finalidade; pedido de gratuidade quando cabível; assinatura	Técnico autorizado	P1
DOC-22	Ficha FRD denúncia/demanda externa	Canal; relato objetivo; identificação opcional; elementos; risco T1–T4; destino; evidência; status; sigilo	Triagem autorizada	P1
DOC-23	Cadastro e seleção de Família Acolhedora	Inscrição; moradores; documentos; entrevistas; visitas; capacitação; matriz; parecer; resultado	SFA	P1
DOC-24	Acompanhamento do acolhimento familiar	Família/acolhido restritos; determinação; início; PIA/planos; visitas; contatos; equipe; prazo e desligamento	SFA	P1
DOC-25	Registro da jornada de campo CadÚnico	Rota; território; equipe; veículos; diligências; entrevistas; justificativas; busca ativa; validação	CadÚnico	P1
DOC-26	Solicitação/análise/concessão de benefício eventual	Requerimento; critérios; avaliação técnica; decisão; entrega; autorização; fundamento; recibo	Benefícios/CRAS	P1
DOC-27	Registro de serviço/projeto local	Nome; natureza legal; unidade; finalidade; público; equipe; capacidade; agenda; ações; indicadores	Gestão	P2
DOC-28	Pesquisa de satisfação, escuta e sugestões	Instrumento; canal; população; data; consentimento quando pertinente; respostas; relatório agregado; devolutiva	Vigilância	P2
DOC-29	Cadastro emergencial/contingência	Código; território; tipo de impacto; necessidades; abrigamento; entregas; referências; retorno	Equipe de contingência	P2
DOC-30	Relatório de painel e monitoramento	Período; unidade; indicadores; notas metodológicas; desagregação permitida; responsável; versão	Vigilância/Gestão	P2

PARTE

IV

Propostas conceituais de interface

Doze telas conceituais e cinco fluxogramas operacionais que ilustram como as funcionalidades solicitadas poderiam operar. As ilustrações destinam-se exclusivamente a facilitar a compreensão dos requisitos.

12	Telas conceituais	60
13	Fluxos operacionais	73

CAPÍTULO 12

Telas conceituais

PROPOSTAS CONCEITUAIS DE INTERFACE

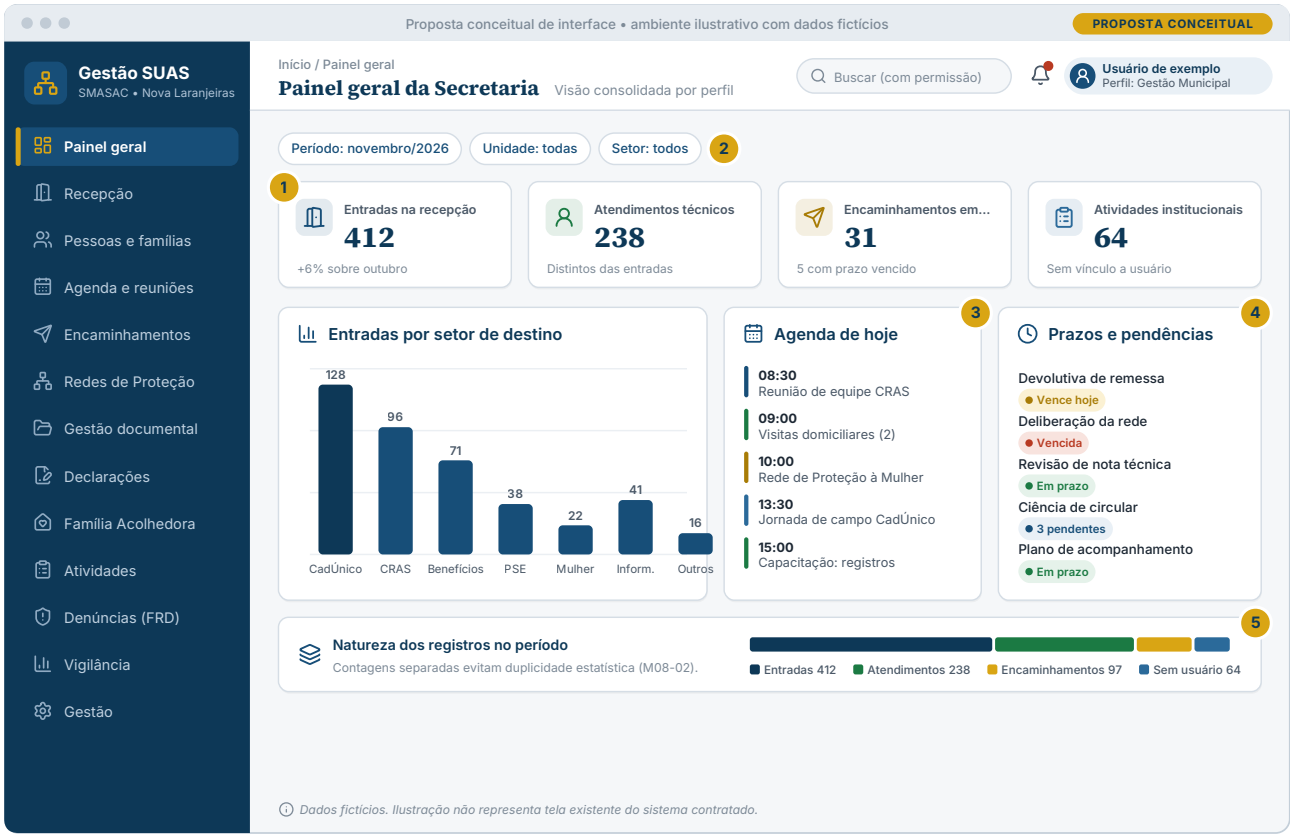
As telas a seguir são propostas conceituais, elaboradas pela Secretaria para facilitar a compreensão dos requisitos pela empresa. Não reproduzem o sistema atual, não são capturas de tela reais e não representam módulos existentes ou funcionalidades homologadas. Todos os dados exibidos são fictícios e neutros. A empresa poderá propor soluções de interface diferentes, desde que atendam aos requisitos correspondentes.

Cada tela apresenta título, ilustração, legenda, finalidade, identificação numerada dos principais campos e ações, e relação com os requisitos. Os números em círculos dourados na ilustração correspondem aos itens da legenda.

Tela	Título	Módulo principal	Página
Tela 01	Painel geral da Secretaria	M15	61
Tela 02	Recepção — registro de entrada	M01	62
Tela 03	Gestão das Redes de Proteção	M05	63
Tela 04	Agenda e ata de reunião	M05	64
Tela 05	Gestão documental da Vigilância	M06	65
Tela 06	Encaminhamentos institucionais	M04	66
Tela 07	Família Acolhedora	M09	67
Tela 08	Gestão e monitoramento	M15	68
Tela 09	Documentos automatizados	M07	69
Tela 10	Ficha de Recebimento e Triagem (FRD)	M13	70
Tela 11	Registro de atividades institucionais	M10	71
Tela 12	Comunicação interna e planejamento de agenda	M03	72

Tela 01 Painel geral da Secretaria

PROPOSTA CONCEITUAL DE INTERFACE



Legenda. *Proposta conceitual de interface para o módulo M15, elaborada com dados fictícios. Não corresponde a tela existente, módulo instalado ou funcionalidade homologada do sistema contratado.*

FINALIDADE

Oferecer à gestão e às coordenações uma visão consolidada da Secretaria: setores, demandas, agenda, atividades, registros, prazos e indicadores, sempre de acordo com o perfil de quem acessa.

PRINCIPAIS CAMPOS E AÇÕES

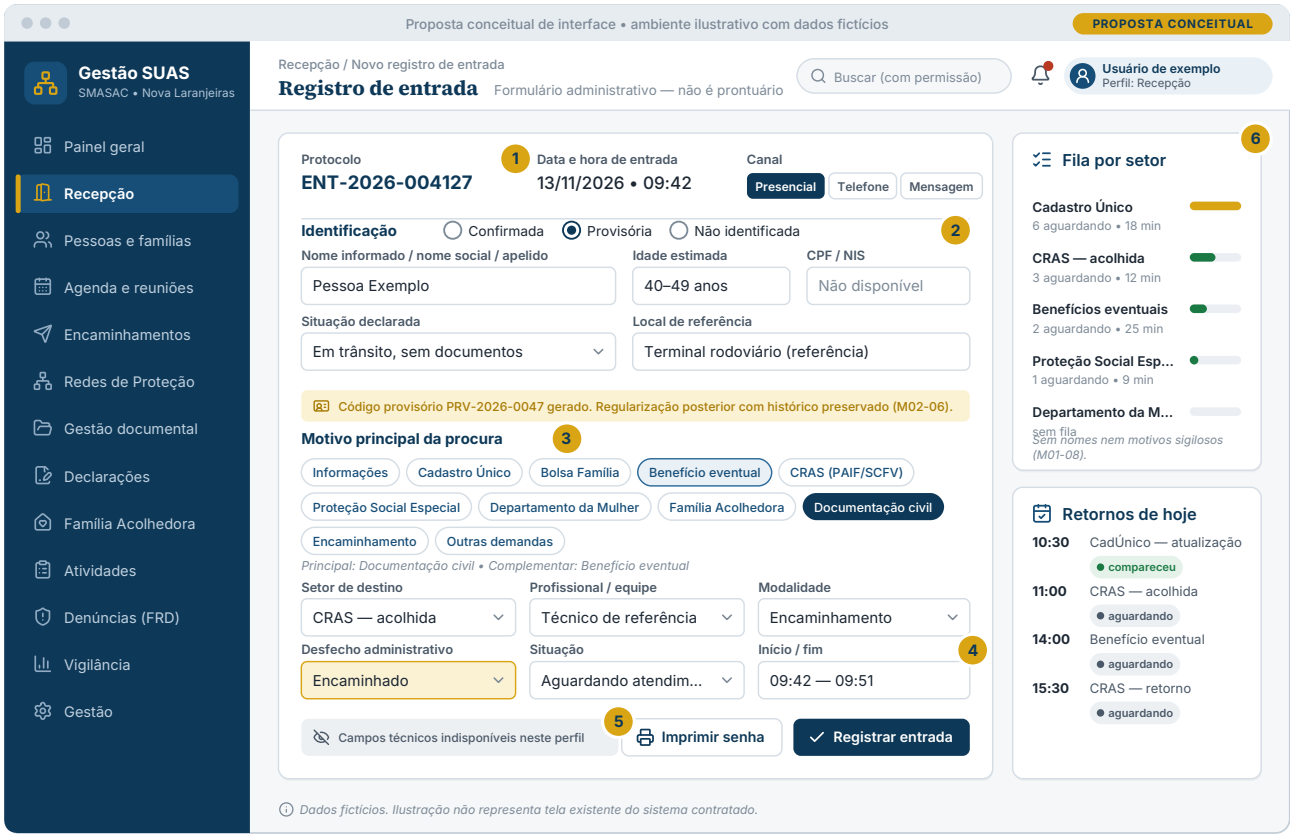
1. Indicadores-síntese do período: entradas na recepção, atendimentos técnicos, encaminhamentos em aberto e atividades institucionais, contados separadamente.
2. Filtros por período, unidade e setor, limitados ao que o perfil pode consultar.
3. Agenda do dia da unidade ou do perfil, reunindo reuniões, visitas, jornadas de campo e capacitações.
4. Prazos e pendências: devolutivas de remessas, deliberações vencidas das redes, revisões de documentos e ciência de circulares.
5. Natureza dos registros no período, demonstrando a separação entre entradas, atendimentos, encaminhamentos e atividades sem usuário.

REQUISITOS RELACIONADOS

M03-01 M04-05 M05-07 M08-02 M10-06 M15-05

Tela 02 Recepção — registro de entrada

PROPOSTA CONCEITUAL DE INTERFACE



Legenda. *Proposta conceitual de interface para o módulo M01, elaborada com dados fictícios. Não corresponde a tela existente, módulo instalado ou funcionalidade homologada do sistema contratado.*

FINALIDADE

Registrar toda pessoa que procura a Secretaria, independentemente de a procura resultar em atendimento técnico, com identificação provisória quando necessário e encaminhamento ao setor competente.

PRINCIPAIS CAMPOS E AÇÕES

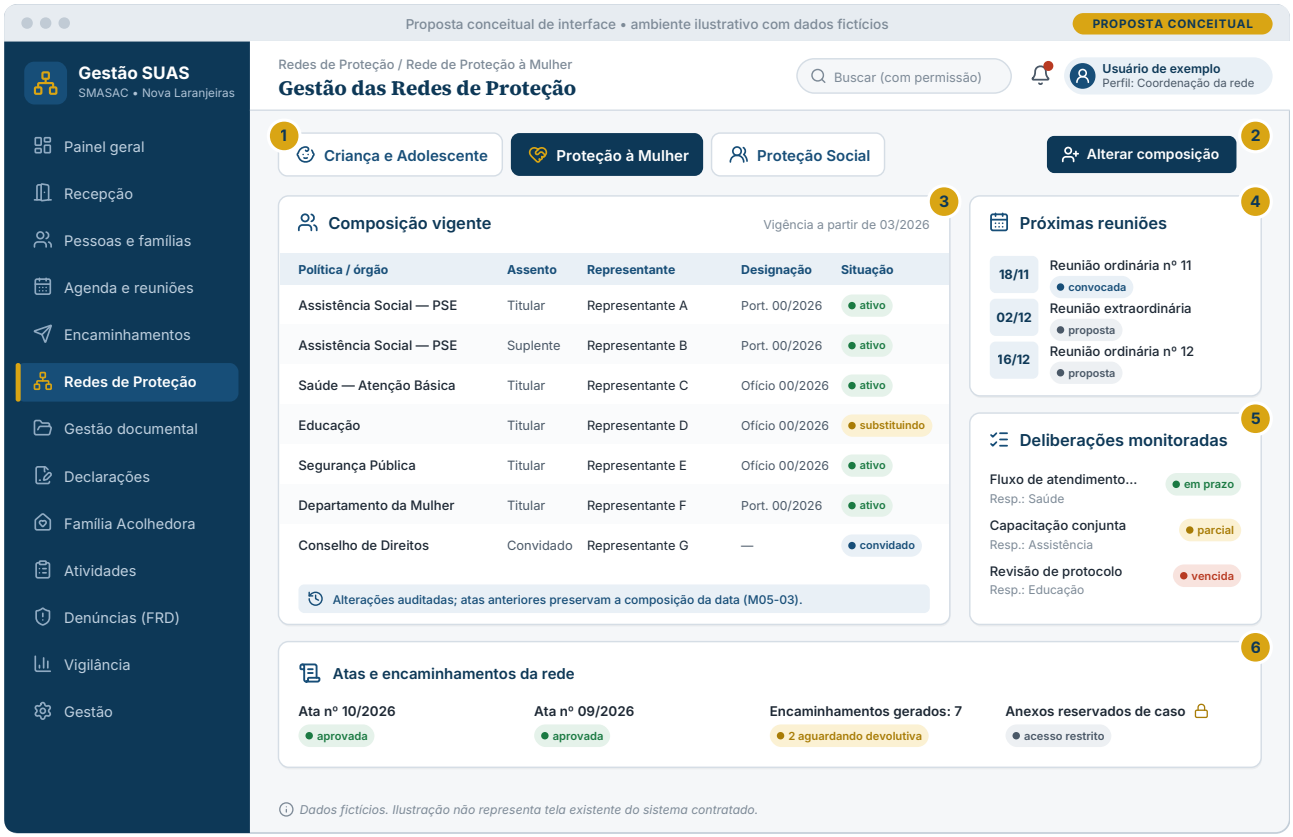
1. Protocolo gerado automaticamente, com data, hora e canal de entrada (presencial, telefone ou mensagem).
2. Status de identificação (confirmada, provisória ou não identificada) e geração de código provisório sem CPF ou NIS, com regularização posterior.
3. Motivo principal e complementar em menu parametrizável, cobrindo informações, Cadastro Único, benefícios eventuais, CRAS, PSE, documentação civil, encaminhamentos e outras demandas.
4. Setor de destino, profissional, modalidade, desfecho administrativo, situação e horários de início e fim.
5. Aviso de restrição: o perfil da recepção não visualiza nem registra conteúdo técnico.
6. Quadro de fila por setor sem nomes ou motivos sigilosos, e retornos agendados com controle de comparecimento.

REQUISITOS RELACIONADOS

M01-01 M01-02 M01-03 M01-04 M01-05 M01-06 M01-07 M01-08 M02-02 M02-06

Tela 03 Gestão das Redes de Proteção

PROPOSTA CONCEITUAL DE INTERFACE



Legenda. *Proposta conceitual de interface para o módulo M05, elaborada com dados fictícios. Não corresponde a tela existente, módulo instalado ou funcionalidade homologada do sistema contratado.*

FINALIDADE

Administrar separadamente cada uma das três Redes de Proteção: composição, instituições representadas, reuniões, atas, deliberações e encaminhamentos.

PRINCIPAIS CAMPOS E AÇÕES

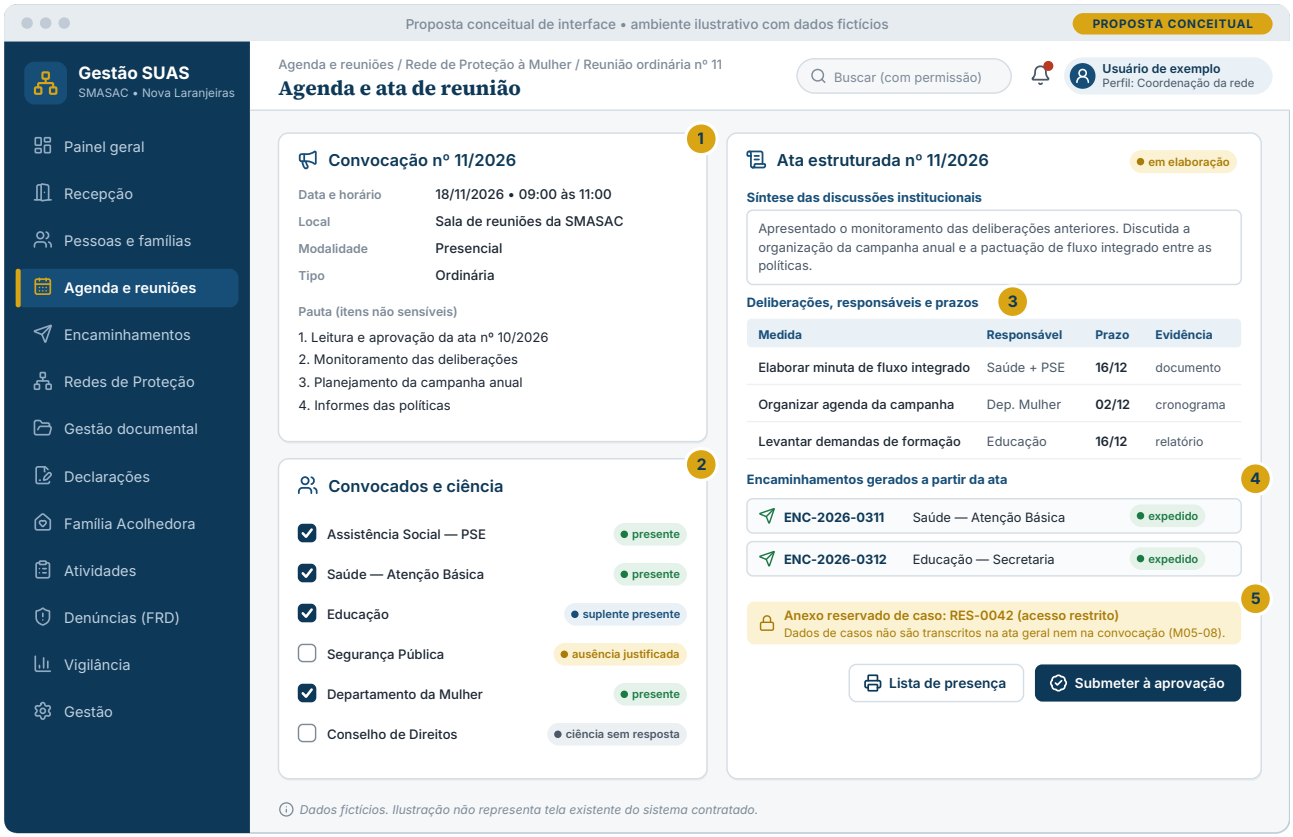
1. Seleção entre a Rede de Proteção da Criança e do Adolescente, a Rede de Proteção à Mulher e a Rede de Proteção Social, cada uma com dados próprios.
2. Alteração de composição restrita à coordenação autorizada, com trilha de auditoria.
3. Composição vigente: política ou órgão, assento (titular, suplente ou convidado), representante, ato de designação e situação.
4. Agenda própria da rede, com reuniões convocadas e propostas.
5. Deliberações em monitoramento, com responsável, prazo e situação (em prazo, parcial ou vencida).
6. Atas aprovadas, encaminhamentos gerados e anexos reservados de caso, de acesso restrito.

REQUISITOS RELACIONADOS

M05-01 M05-02 M05-03 M05-04 M05-06 M05-07 M05-08 M05-09

Tela 04 Agenda e ata de reunião

PROPOSTA CONCEITUAL DE INTERFACE



Legenda. *Proposta conceitual de interface para o módulo M05, elaborada com dados fictícios. Não corresponde a tela existente, módulo instalado ou funcionalidade homologada do sistema contratado.*

FINALIDADE

Conduzir uma reunião do início ao fim: convocação, controle de ciência e presença, ata estruturada, deliberações com responsáveis e prazos, e geração de encaminhamentos.

PRINCIPAIS CAMPOS E AÇÕES

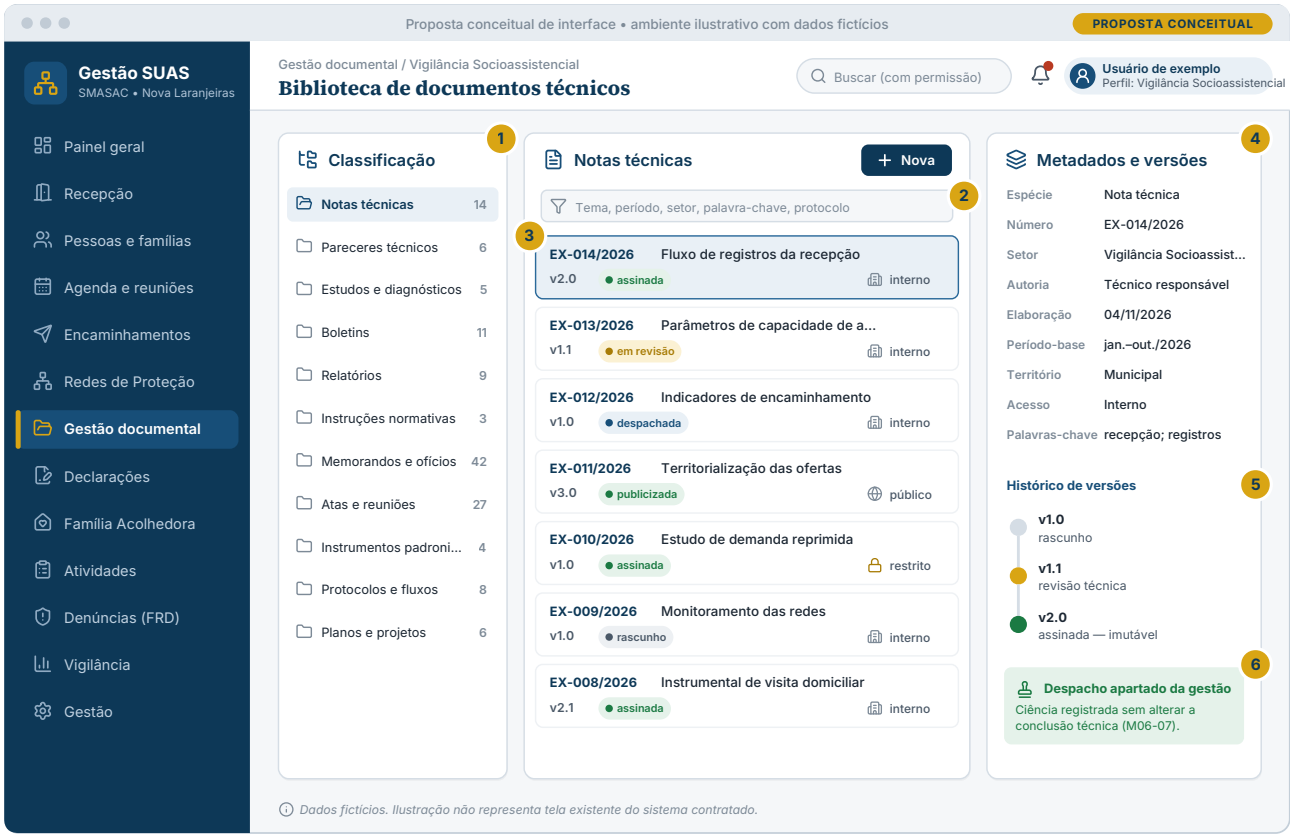
1. Convocação com data, horário, local, modalidade, tipo e pauta composta apenas por itens não sensíveis.
2. Convocados por política representada, com ciência, presença, participação de suplente e ausência justificada.
3. Deliberações estruturadas com medida, responsável, prazo e meio de comprovação.
4. Encaminhamentos gerados diretamente a partir da ata, para cada destinatário competente.
5. Anexo reservado de caso, separado da ata geral e da convocação.

REQUISITOS RELACIONADOS

M03-02 M03-03 M03-04 M05-04 M05-05 M05-06 M05-08 M10-03

Tela 05 Gestão documental da Vigilância

PROPOSTA CONCEITUAL DE INTERFACE



Legenda. *Proposta conceitual de interface para o módulo M06, elaborada com dados fictícios. Não corresponde a tela existente, módulo instalado ou funcionalidade homologada do sistema contratado.*

FINALIDADE

Organizar a biblioteca de estudos, diagnósticos, notas técnicas, pareceres, relatórios, boletins e demais documentos, com metadados, versões, níveis de acesso e despacho apartado.

PRINCIPAIS CAMPOS E AÇÕES

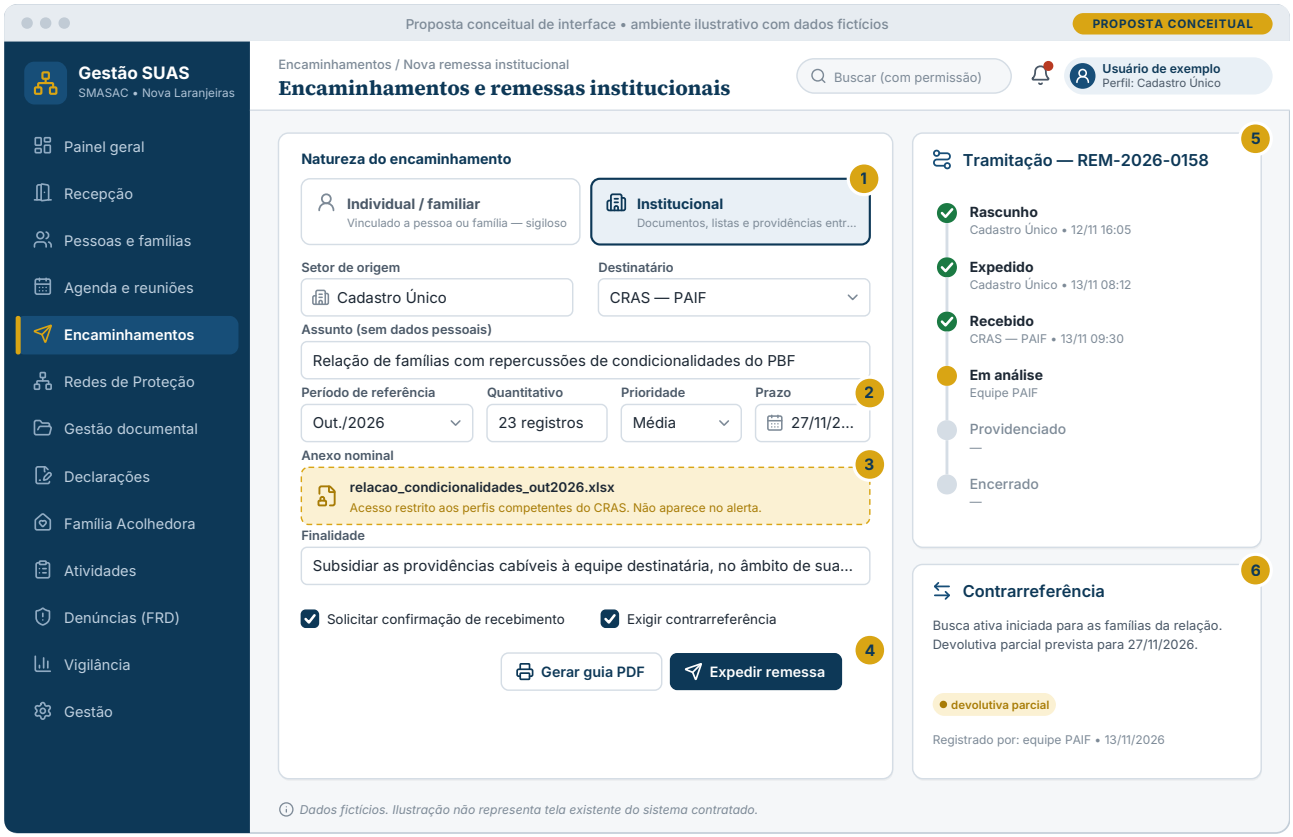
1. Classificação documental por espécie, com quantitativos.
2. Busca e filtros por tema, período, setor, palavra-chave e protocolo, respeitando permissões.
3. Lista de documentos com número, assunto, versão, situação e nível de acesso (interno, público ou restrito).
4. Metadados do documento selecionado: espécie, número, setor, autoria, datas, período-base, território, acesso e palavras-chave.
5. Histórico de versões, com versão assinada imutável.
6. Despacho da gestão registrado de forma apartada, sem alterar a conclusão técnica.

REQUISITOS RELACIONADOS

M06-01 M06-02 M06-04 M06-05 M06-07 M11-01 M11-02

Tela 06 Encaminhamentos institucionais

PROPOSTA CONCEITUAL DE INTERFACE



Legenda. *Proposta conceitual de interface para o módulo M04, elaborada com dados fictícios. Não corresponde a tela existente, módulo instalado ou funcionalidade homologada do sistema contratado.*

FINALIDADE

Enviar demandas, documentos e listas entre setores, acompanhar a tramitação e confirmar o recebimento, distinguindo claramente a remessa institucional do encaminhamento individual.

PRINCIPAIS CAMPOS E AÇÕES

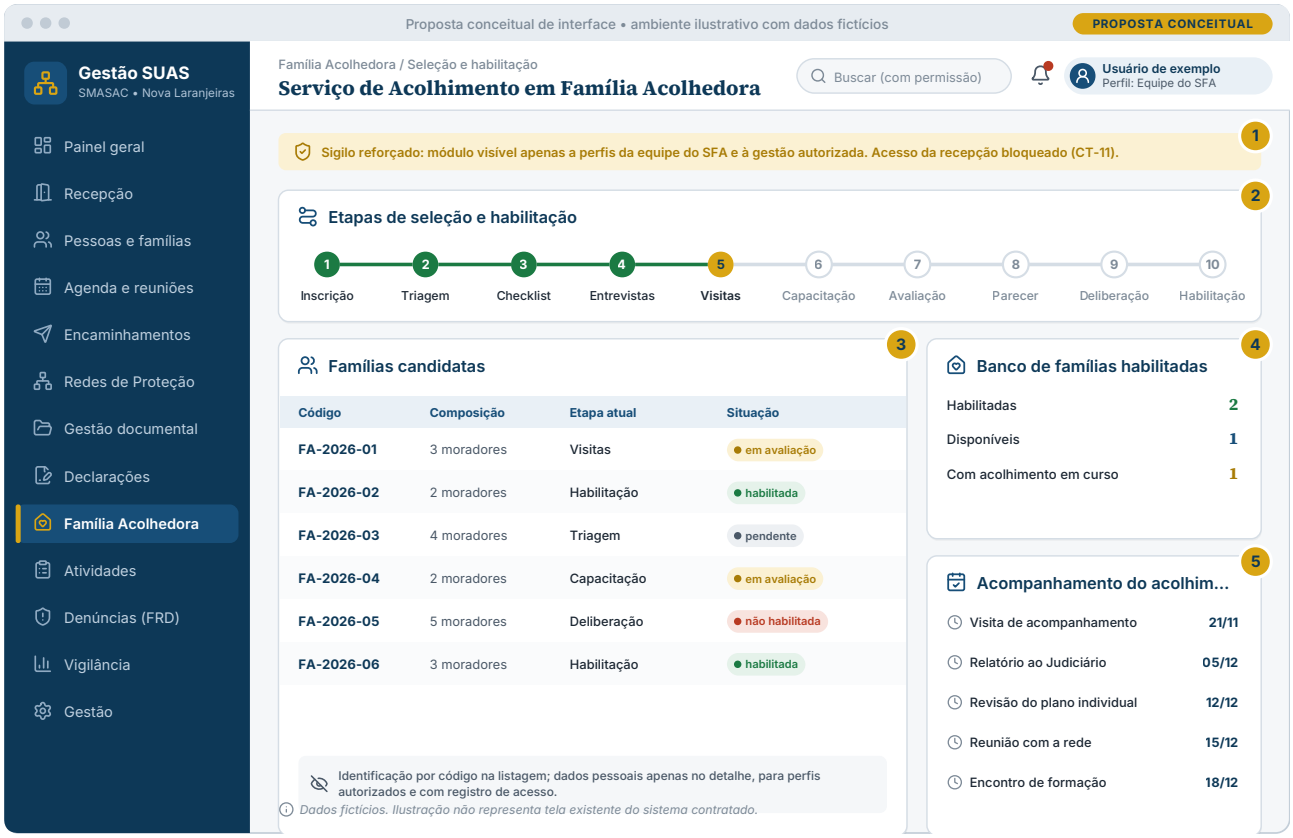
1. Escolha da natureza: individual/familiar (sigiloso) ou institucional (sem pessoa associada).
2. Período de referência, quantitativo, prioridade e prazo da remessa.
3. Anexo nominal com acesso restrito aos perfis competentes do destinatário, nunca exibido no alerta.
4. Expedição, emissão de guia em PDF, exigência de confirmação de recebimento e de contrarreferência.
5. Linha do tempo da tramitação, com estados, setores, datas e horários.
6. Registro de contrarreferência pelo destinatário, com situação da devolutiva.

REQUISITOS RELACIONADOS

M04-01 M04-02 M04-03 M04-04 M04-05 M04-06 M04-08 M12-04

Tela 07 Família Acolhedora

PROPOSTA CONCEITUAL DE INTERFACE



Legenda. *Proposta conceitual de interface para o módulo M09, elaborada com dados fictícios. Não corresponde a tela existente, módulo instalado ou funcionalidade homologada do sistema contratado.*

FINALIDADE

Acompanhar inscrição, seleção, habilitação e acompanhamento das famílias acolhedoras, sem exposição de dados pessoais e com acesso restrito à equipe do Serviço.

PRINCIPAIS CAMPOS E AÇÕES

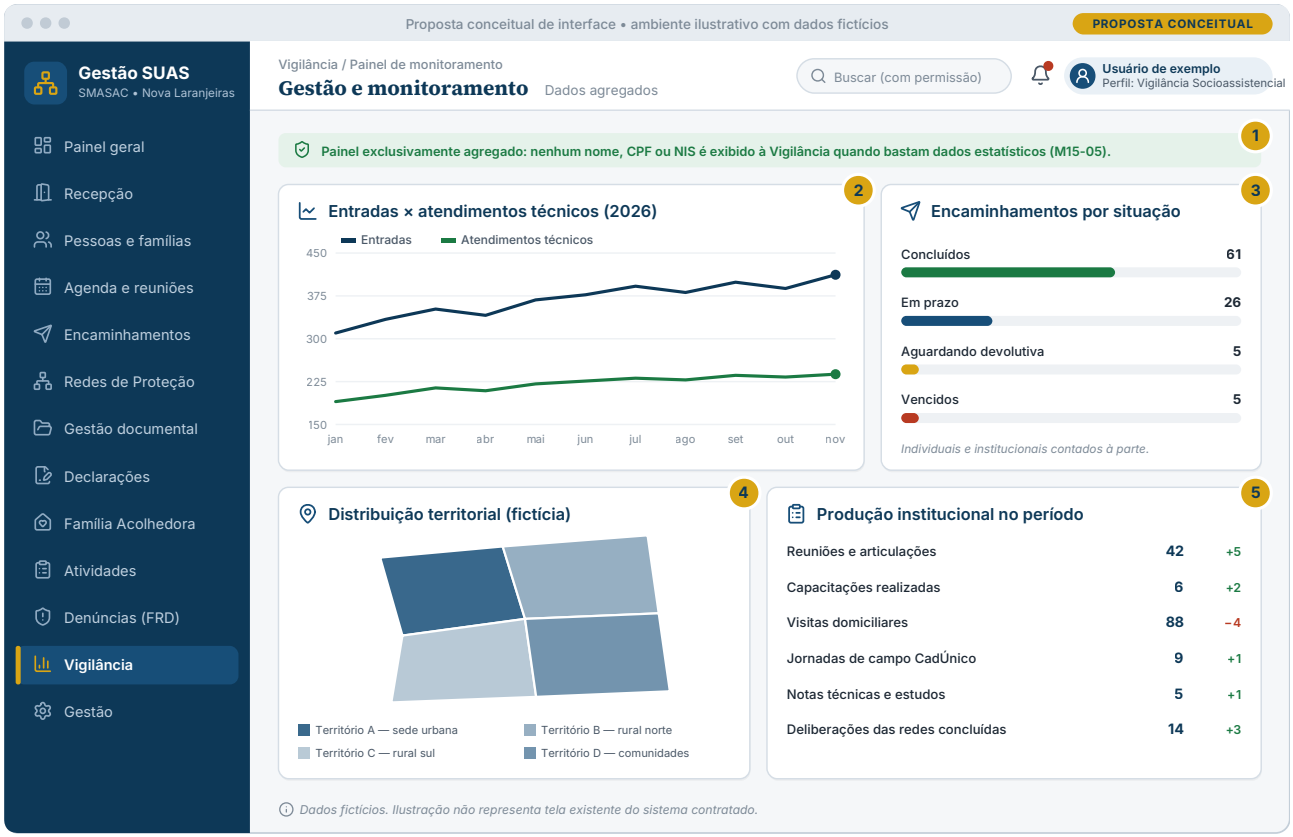
1. Aviso permanente de sigilo reforçado e bloqueio de acesso a perfis sem vínculo com o Serviço.
2. Etapas de seleção e habilitação previstas no Plano de Trabalho municipal.
3. Famílias candidatas identificadas por código, com composição, etapa atual e situação.
4. Banco de famílias habilitadas, com disponibilidade e acolhimentos em curso.
5. Agenda de acompanhamento: visitas, relatórios ao Judiciário, revisões de plano e encontros de formação.

REQUISITOS RELACIONADOS

M09-01 M09-02 M09-03 M09-04 M09-08

Tela 08 Gestão e monitoramento

PROPOSTA CONCEITUAL DE INTERFACE



Legenda. *Proposta conceitual de interface para o módulo M15, elaborada com dados fictícios. Não corresponde a tela existente, módulo instalado ou funcionalidade homologada do sistema contratado.*

FINALIDADE

Disponibilizar à Vigilância Socioassistencial e à Gestão painéis com indicadores de atendimentos, atividades, encaminhamentos, demandas e distribuição territorial, exclusivamente com dados agregados.

PRINCIPAIS CAMPOS E AÇÕES

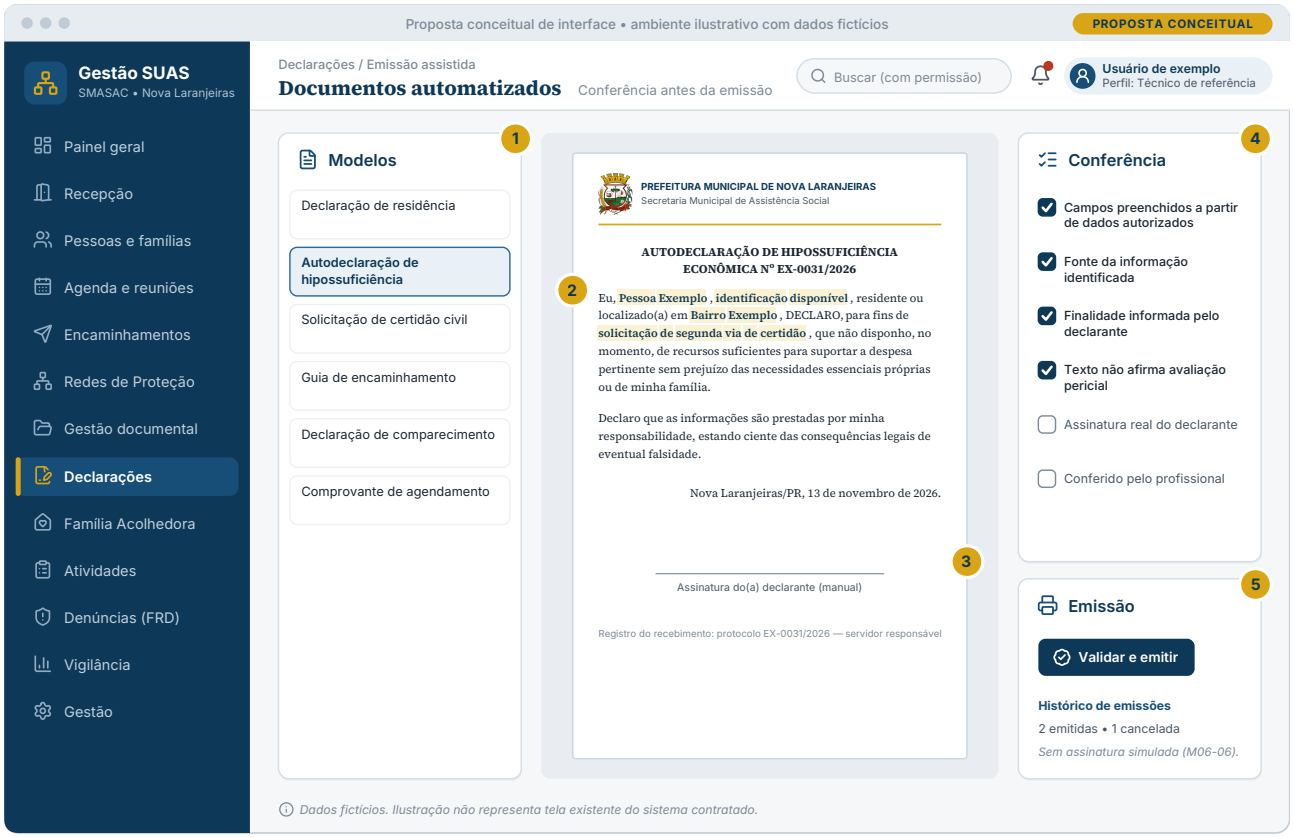
1. Aviso de painel agregado: nenhum dado nominal é exibido quando bastam dados estatísticos.
2. Série histórica que compara entradas na recepção e atendimentos técnicos, contados separadamente.
3. Encaminhamentos por situação (concluídos, em prazo, aguardando devolutiva e vencidos).
4. Distribuição territorial ilustrativa, por território de referência.
5. Produção institucional do período: reuniões, capacitações, visitas, jornadas de campo, notas técnicas e deliberações concluídas.

REQUISITOS RELACIONADOS

M04-04 M08-02 M10-05 M11-03 M11-06 M15-05

Tela 09 Documentos automatizados

PROPOSTA CONCEITUAL DE INTERFACE



Legenda. *Proposta conceitual de interface para o módulo M07, elaborada com dados fictícios. Não corresponde a tela existente, módulo instalado ou funcionalidade homologada do sistema contratado.*

FINALIDADE

Gerar declarações e solicitações padronizadas a partir de dados autorizados, com conferência e validação pelo profissional responsável antes da emissão.

PRINCIPAIS CAMPOS E AÇÕES

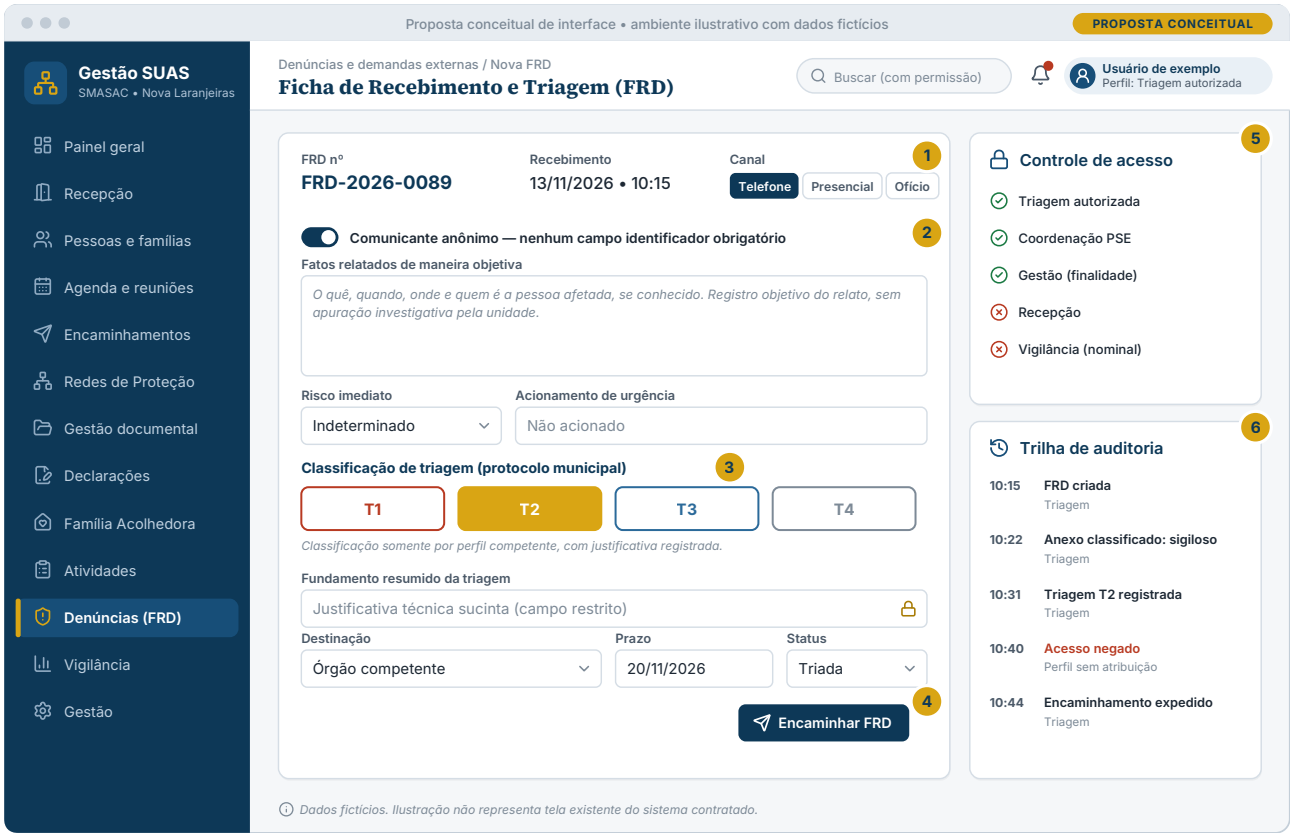
1. Seleção do modelo: declaração de residência, autodeclaração de hipossuficiência, solicitação de certidão civil, guia de encaminhamento, declaração de comparecimento e comprovante de agendamento.
2. Pré-visualização com destaque dos campos preenchidos automaticamente a partir do cadastro.
3. Espaço para assinatura real do declarante; o sistema não simula assinaturas.
4. Lista de conferência obrigatória antes da emissão (fonte da informação, finalidade, texto adequado à natureza do documento).
5. Emissão validada e histórico de emissões e cancelamentos.

REQUISITOS RELACIONADOS

M07-01 M07-02 M07-03 M07-04 M07-05 M07-06 M06-06

Tela 10 Ficha de Recebimento e Triagem (FRD)

PROPOSTA CONCEITUAL DE INTERFACE



Legenda. *Proposta conceitual de interface para o módulo M13, elaborada com dados fictícios. Não corresponde a tela existente, módulo instalado ou funcionalidade homologada do sistema contratado.*

FINALIDADE

Receber denúncias e demandas externas com reserva, permitir o anonimato, classificar a urgência conforme protocolo municipal e encaminhar ao órgão competente com trilha de auditoria.

PRINCIPAIS CAMPOS E AÇÕES

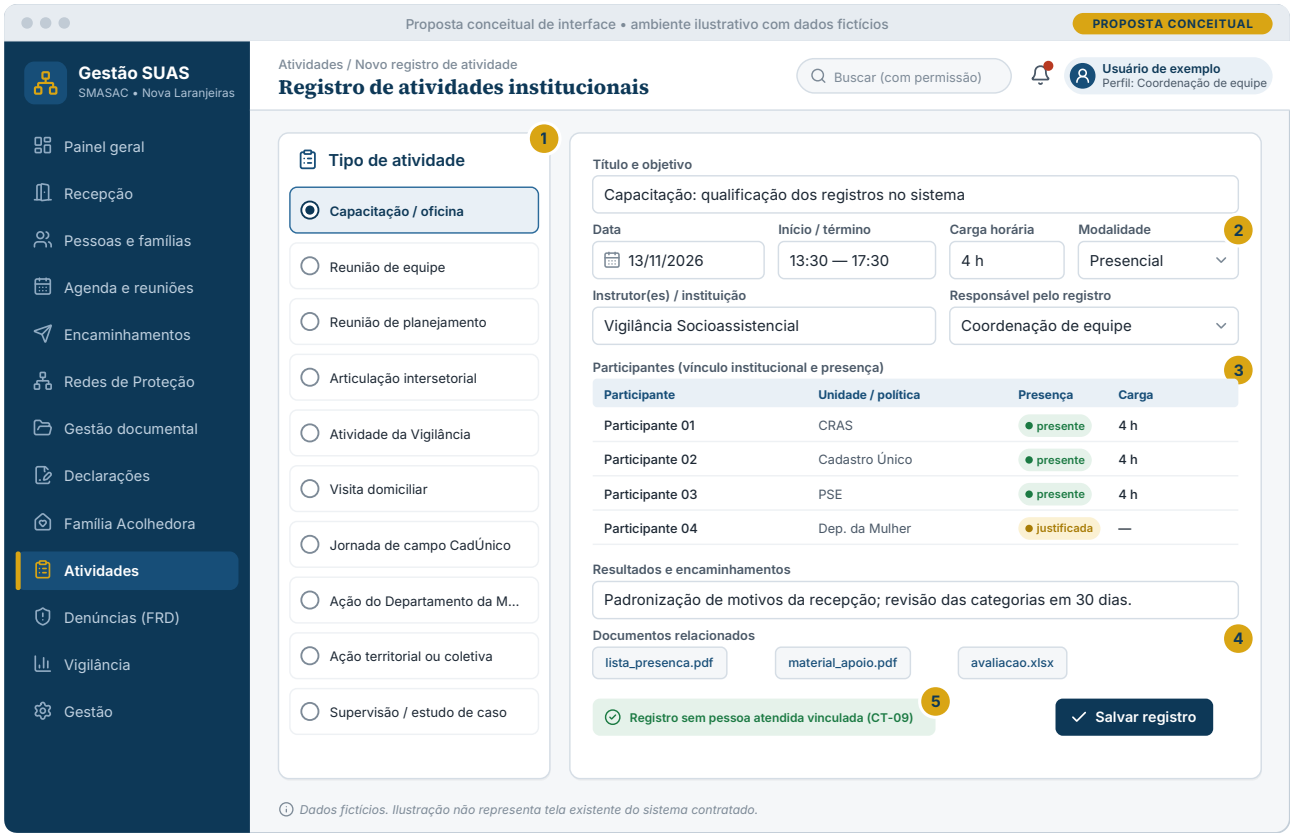
1. Número da FRD, data e hora do recebimento e canal.
2. Opção de comunicante anônimo, sem campo identificador obrigatório.
3. Classificação de triagem T1 a T4, exclusiva de perfil competente e com justificativa.
4. Destinação ao órgão competente, prazo e situação.
5. Controle de acesso por perfil: recepção e acesso nominal da Vigilância bloqueados.
6. Trilha de auditoria, incluindo o registro de tentativa de acesso negada.

REQUISITOS RELACIONADOS

M13-01 M13-02 M13-03 M13-04 M13-05 M15-02

Tela 11 Registro de atividades institucionais

PROPOSTA CONCEITUAL DE INTERFACE



Legenda. *Proposta conceitual de interface para o módulo M10, elaborada com dados fictícios. Não corresponde a tela existente, módulo instalado ou funcionalidade homologada do sistema contratado.*

FINALIDADE

Registrar capacitações, reuniões, articulações, atividades da Vigilância, visitas, jornadas de campo do Cadastro Único, ações do Departamento da Mulher e ações territoriais, sem exigir pessoa atendida.

PRINCIPAIS CAMPOS E AÇÕES

1. Tipos de atividade institucional, territorial e coletiva.
2. Data, horários, carga horária e modalidade.
3. Participantes com vínculo institucional, presença e carga horária.
4. Documentos relacionados: lista de presença, material de apoio e avaliação.
5. Confirmação de que o registro não exige CPF, NIS ou usuário fictício.

REQUISITOS RELACIONADOS

M10-01 M10-02 M10-03 M10-04 M12-03 M14-04

Tela 12 Comunicação interna e planejamento de agenda

PROPOSTA CONCEITUAL DE INTERFACE



Legenda. *Proposta conceitual de interface para o módulo M03, elaborada com dados fictícios. Não corresponde a tela existente, módulo instalado ou funcionalidade homologada do sistema contratado.*

FINALIDADE

Apoiar a gestão administrativa: comunicados circulares com controle de ciência, parâmetros de capacidade de agenda e distribuição de demandas internas.

PRINCIPAIS CAMPOS E AÇÕES

1. Comunicado circular dirigido por perfil, com assunto não sensível.
2. Ciência individualizada e auditável dos destinatários.
3. Capacidade de agenda apresentada como parâmetro gerencial de planejamento, e não como meta individual.
4. Distribuição da carga por natureza: atendimento, visita e deslocamento, produção documental, reunião e formação.
5. Distribuição de demandas internas, com responsável atribuído e situação.

REQUISITOS RELACIONADOS

M03-06 M03-07 M04-05 M10-06 M15-08

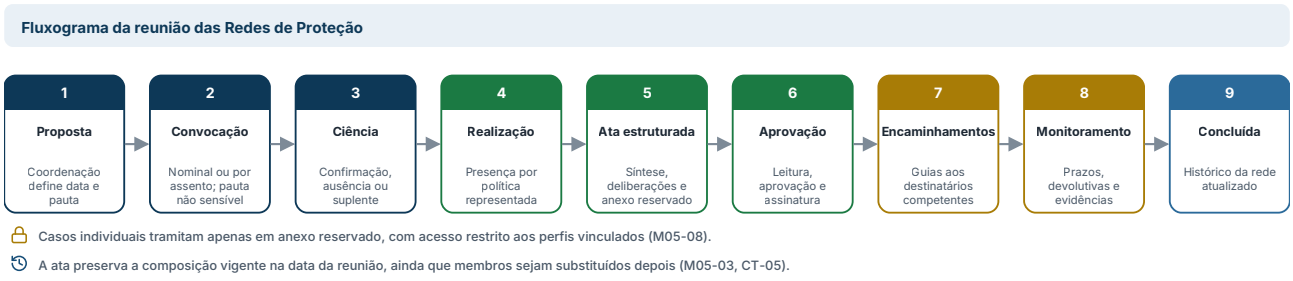
CAPÍTULO 13

Fluxos operacionais

Os fluxogramas a seguir representam os percursos operacionais centrais da solicitação. Eles complementam as fichas funcionais e as telas conceituais.

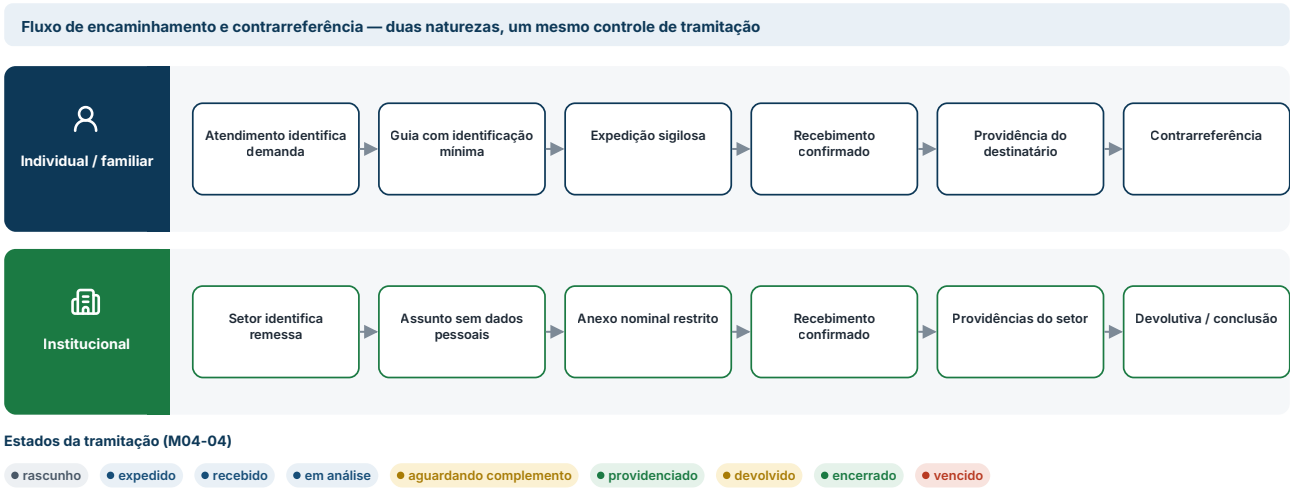
13.1 Reunião das Redes de Proteção

Figura 6 Fluxograma de reunião das Redes de Proteção



13.2 Encaminhamento e contrarreferência

Figura 7 Fluxo de encaminhamento e contrarreferência



Exemplo de referência: relação de famílias em descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família enviada pelo Cadastro Único ao CRAS (M04-02, M12-04, CT-03).

13.3 Classificação documental

Figura 8 Estrutura de classificação documental



Metadados mínimos de cada documento

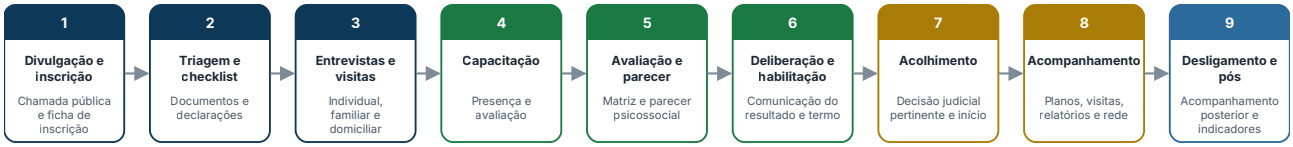
Espécie e número · Versão · Autoria e cargo · Datas · Setor responsável · Tema e objeto · Período e território · Palavras-chave · Protocolo/processo · Nível de acesso · Status do ciclo · Histórico de alterações

Ciclo: rascunho → revisão → assinatura (versão imutável) → ciência e despacho apartados → publicação, quando cabível → arquivamento.

13.4 Família Acolhedora

Figura 9 Etapas do Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora

Etapas do Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora — conforme Plano de Trabalho municipal



Sigilo reforçado em todas as etapas: acesso restrito à equipe do Serviço e à gestão autorizada (M09-03, M09-05, CT-11).

Bolsa-auxílio: registro de previsão, período e encaminhamento ao setor competente, sem execução de pagamento no módulo (M09-07).

PARTE

V

Governança, perfis e segurança

Requisitos transversais de controle de acesso, proteção de dados, rastreabilidade, sigilo, registros de alteração e relatórios gerenciais, e regras de medição de atividades e indicadores.

14	Governança, perfis e segurança	76
15	Medição de atividades, capacidade e indicadores	80

CAPÍTULO 14

Governança, perfis e segurança

14.1 Princípios orientadores

A ampliação dos registros só é legítima se acompanhada de proteção proporcional das informações. Os requisitos desta Parte observam a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), o sigilo profissional das categorias que atuam no SUAS, as orientações do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome sobre o Prontuário SUAS e o RMA, e as orientações do Conselho Federal de Psicologia sobre registros e documentos profissionais.

Acesso por função
Perfis por função, lotação, vínculo ao caso e finalidade, com autenticação individual.

Minimização
Somente os dados necessários circulam em encaminhamentos, alertas e relatórios.

Rastreabilidade
Toda criação, consulta, edição, exportação e exclusão lógica é registrada.

Sigilo reforçado
Crianças, adolescentes, mulheres em situação de violência e denúncias têm proteção adicional.

Segregação
Redes, serviços e setores mantêm suas informações separadas, preservadas as competências.

Agregação
A gestão e a Vigilância monitoram por indicadores agregados sempre que possível.

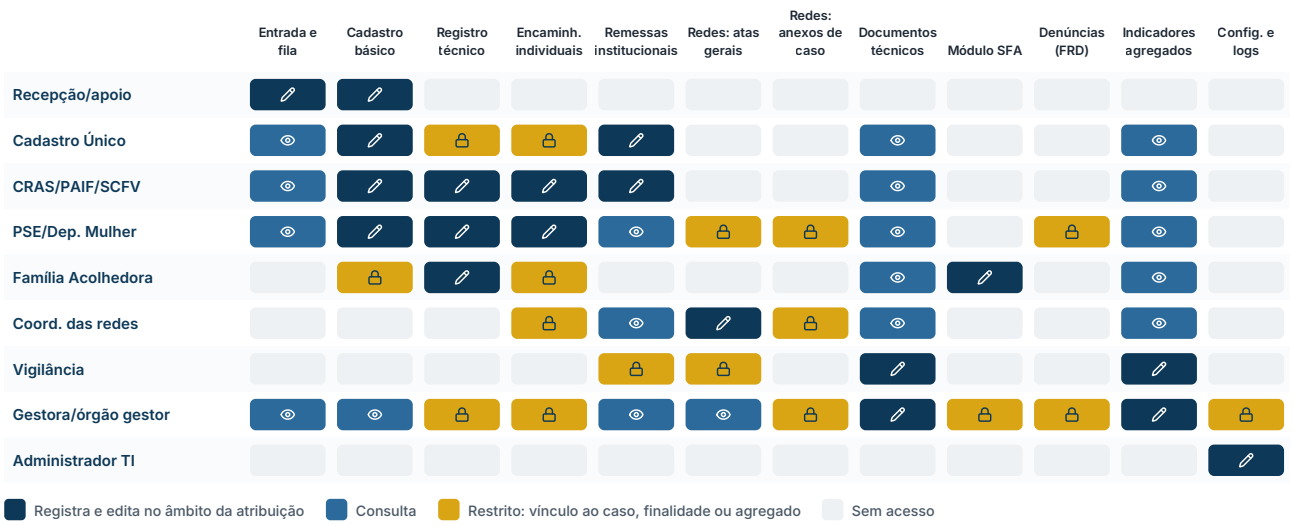
14.2 Matriz mínima de acesso

O quadro abaixo define, para cada perfil, o que pode ser registrado ou consultado e o que não deve ser acessado indiscriminadamente. Os perfis previstos em M15-01 incluem, ainda, auditoria.

Perfil	Pode registrar/consultar	Não deve acessar indiscriminadamente
Recepção/apoio	Entrada, fila, agendamento e movimentação administrativa delegada.	Evoluções técnicas, denúncia integral, relatórios profissionais, prontuários e anexos sensíveis.
Cadastro Único	Jornadas de campo, demandas e remessas ao CRAS; ações de sua atribuição.	Relatos clínicos/violência de outros setores sem finalidade e autorização.
CRAS/PAIF/SCFV	Atendimentos e acompanhamento de competência, grupos e encaminhamentos.	Dossiês completos de PSE ou SFA, exceto informação necessária e compartilhamento justificado.
PSE/Departamento da Mulher	Registro técnico de proteção e gestão de encaminhamentos de sua competência.	Acesso irrestrito a todo conteúdo de redes, prontuários e outros setores.
Serviço Família Acolhedora	Seleção, habilitação, crianças/adolescentes acolhidos, planos e documentos sigilosos.	Visualização genérica de dados por servidores sem vínculo com a atividade.
Coordenação das redes	Membros, agendas, atas institucionais, encaminhamentos e respectivos prazos.	Relatos de casos não pertinentes ou exposição ampla em reunião/comunicado.
Vigilância	Estudos, notas técnicas, planos, instrumentos, indicadores e dados agregados.	Prontuários nominais integrais quando a finalidade exige apenas dados estatísticos.

Perfil	Pode registrar/consultar	Não deve acessar indiscriminadamente
Gestora/órgão gestor	Circulares, atos, despachos, processos, relatórios gerenciais, autorizações legais.	Acesso automático a notas íntimas/profissionais sem base de necessidade.
Administrador TI	Configuração, suporte, auditoria e gestão de usuários dentro do papel autorizado.	Uso funcional dos conteúdos sensíveis além do necessário ao suporte auditável.

Figura 10 Mapa de permissões dos usuários



Representação sintética derivada da matriz mínima de acesso (seção 14.2); a parametrização final será definida com a empresa e validada pela Gestão.

14.3 Proteção especial de registros sensíveis

- **Crianças e adolescentes:** registros do Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora e da Rede de Proteção da Criança e do Adolescente com sigilo reforçado; listagens por código; dados pessoais apenas para perfis vinculados (M09-03, M09-05).
- **Mulheres em situação de violência:** casos tratados em anexo reservado; nunca expostos em convocações, listas de presença ou atas gerais (M05-08); restrição a dados de violência (M13-04).
- **Denúncias:** anonimato do comunicante, sigilo da fonte, triagem por perfil competente e bloqueio de visualização a perfis sem atribuição (M13-02 a M13-04).
- **Segregação das redes:** cada rede com composição, agenda, atas e encaminhamentos próprios; acesso externo somente mediante credenciamento e pacto formal (M05-10).
- **Alertas e notificações:** nenhum alerta revela nomes ou fatos íntimos (M03-03, M15-03).
- **Competências institucionais:** o acesso de cada serviço limita-se à sua atribuição; o compartilhamento entre serviços é justificado e registrado.

14.4 Estados de documentos e encaminhamentos

Objeto	Estados mínimos	Cuidados
Documento técnico	Rascunho → revisão técnica → assinado → remetido → ciência/despacho → arquivado/publicizado quando cabível.	Não permitir que despacho administrativo reescreva autoria técnica.
Encaminhamento	Aberto → expedido → recebido → em execução → devolutiva → encerrado (ou devolvido/pendente).	Guardar data, autor, destinatário e histórico de alteração.
Denúncia/FRD	Recebida → triada T1/T2/T3/T4 → remetida/solicitação de complemento → providenciada/arquivada motivadamente.	Sigilo e urgência; não prometer investigação pelo SUAS.
Reunião de rede	Proposta → convocada → realizada → ata elaborada → aprovada → tarefas em monitoramento → concluída.	Ata geral separada do expediente de casos sensíveis.
Cadastro provisório	Criado → em verificação → vinculado a identidade confirmada ou mantido provisório.	Não inventar números civis e não apagar o histórico.

14.5 Regras obrigatórias de proteção de dados

- Autenticação individual; proibição de credenciais compartilhadas; perfis por função, lotação, vínculo ao caso e finalidade; histórico e tentativas de acesso.
- Base legal adequada para cada finalidade (art. 7º ou art. 11 da LGPD, conforme o caso); consentimento não deve ser solicitado indiscriminadamente quando o tratamento decorre de política pública ou obrigação legal.
- Minimização de dados, informações essenciais nos encaminhamentos, tratamento protegido dos anexos e classificação de confidencialidade por peça documental.
- Relatórios gerenciais com dados agregados; anonimização/pseudonimização quando útil; publicação de estudos sem identificação indevida.
- Retenção e descarte conforme legislação aplicável e tabela municipal de temporalidade aplicável, com trilha de auditoria e plano de recuperação.
- Emissão de documento com autoria, cargo, registro profissional quando pertinente e assinatura realmente produzida pelo agente competente.
- Comunicação via WhatsApp/e-mail apenas como canal de notificação administrativa e recepção quando cabível; não replicar dados sensíveis em grupos.

14.6 Rastreabilidade, versões e auditoria

- Autenticação individual e proibição de credenciais compartilhadas (M15-01).
- Registro de acesso, criação, visualização, edição, exportação e exclusão lógica, com trilha cronológica e autor identificável (M15-02).
- Histórico de alterações de composição das redes, preservando as atas históricas (M05-03).
- Versionamento imutável de documentos assinados e despacho apartado (M06-04, M06-07).
- Registro de tramitação de encaminhamentos e remessas, com datas, autores e destinatários (M04-04).
- Reconciliação auditada de cadastros provisórios (M02-06).

- Demonstração de negativa de acesso e do respectivo log (CT-15).

14.7 Monitoramento pela Vigilância sem acesso irrestrito

A Vigilância Socioassistencial precisa ter condições de monitorar dados e indicadores, sem que isso implique acesso irrestrito a prontuários sigilosos. Os painéis e relatórios destinados à Vigilância e à Gestão devem trabalhar com dados agregados e, quando útil, anonimizados ou pseudonimizados; a desagregação nominal somente é admitida quando a finalidade a exigir e o perfil estiver autorizado (M15-05, CT-13). A relação entre registros e indicadores está representada na **figura da seção 5.3** e a proposta de painel, na **Tela 08**.

CAPÍTULO 15

Medição de atividades, capacidade e indicadores

Os indicadores sugeridos abaixo devem ser produzidos a partir da natureza de cada registro, com unidades e ressalvas explícitas.

Indicador sugerido	Unidade e ressalva
Chegadas pela recepção	Entradas por dia, setor, motivo e canal; não converter automaticamente cada entrada em atendimento técnico.
Atendimentos técnicos	Atendimentos realizados por profissional e natureza; contagem distinta de retornos e acompanhamentos.
Reuniões e articulações	Quantidade e duração por tipo; presença por política; encaminhamentos criados e concluídos.
Encaminhamentos	Emitidos/recebidos/em prazo/vencidos/concluídos; individuais separados de institucionais.
Produção da Vigilância	Notas técnicas, estudos, boletins, análises, pareceres, ações e devolutivas por período.
Família Acolhedora	Inscrições, etapas realizadas, habilitações, acolhimentos e acompanhamento, somente em relatório agregado.
Atividades em território	Visitas, tentativas, jornadas de campo, comunidades percorridas e pendências com metodologia explícita.
Capacidade de agenda	Parâmetro de planejamento pela gestão, considerando duração, deslocamentos, documentação, formação e complexidade. Não usar automaticamente para avaliação disciplinar.
Pesquisa e participação	Formulários aplicados, respostas válidas, temas e ações corretivas, sem identificar participantes em painel.

⚠ **PARÂMETROS DE CAPACIDADE**

Os parâmetros de capacidade de atendimento são instrumentos de planejamento da gestão. Devem respeitar as particularidades dos serviços e não podem ser interpretados automaticamente como metas de produtividade individual nem utilizados para avaliação disciplinar.

PARTE

VI

Priorização e encaminhamento à empresa fornecedora

Critérios e níveis de prioridade, fases de implantação, casos de teste, questionário de resposta formal, sugestões complementares e pedido de manifestação técnica.

16	Critérios e níveis de prioridade	82
17	Fases de implantação e aceite sugerido	84
18	Casos de teste de demonstração	85
19	Pedido de manifestação técnica	86
20	Sugestões complementares	88
21	Considerações finais e encaminhamento	89

CAPÍTULO 16

Critérios e níveis de prioridade

A priorização tem natureza técnica e propositiva. Ela orienta a análise da empresa e o planejamento conjunto, mas não afirma que determinado módulo seja viável nem pressupõe cronograma aprovado de implantação.

16.1 Critérios utilizados

- → **Continuidade do atendimento**
- → **Registro e rastreabilidade**
- → **Proteção de direitos**
- → **Segurança da informação**
- → **Integração entre setores**
- → **Monitoramento e avaliação**
- → **Eficiência administrativa**

16.2 Níveis

P1
68 requisitos
Essencial
Essencial para a rotina e para o registro mínimo.

P2
41 requisitos
Prioritário
Prioritário na evolução do sistema.

P3
3 requisitos
Etapa posterior
Desenvolvimento desejável em etapa posterior.

16.3 Matriz de prioridades

A matriz relaciona cada módulo aos critérios de priorização e apresenta a distribuição de seus requisitos por nível. O módulo M05 concentra o maior número de requisitos P1, seguido de M04 e M06; os requisitos P3 (M06-09, M14-05 e M15-10) correspondem a desenvolvimentos desejáveis em etapa posterior.

Figura 11 Matriz de prioridades

		Continuidade	Rastreabilidade	Proteção de direitos	Segurança	Integração	Monitoramento	Eficiência	Por prioridade
M01	Recepção e porta de entrada	●	●	○	○	○	●	●	5 3
M02	Cadastros e identificação provisória	●	●	●	○	○	○	○	5 2
M03	Agenda, reuniões e notificações	○	○			●	○	●	4 3
M04	Encaminhamentos e tramitação	●	●	○	○	●	○	●	6 2
M05	Redes de Proteção	○	●	●	●	●	○	○	8 2
M06	Gestão documental		●		○	○	○	●	6 2 1
M07	Declarações automatizadas	○	○	○				●	4 2
M08	Atendimento e acompanhamento	●	●	●	○	○	●		5 3
M09	Família Acolhedora	●	●	●	●	○	○		5 3
M10	Reuniões e educação permanente		●			○	●	○	3 3
M11	Vigilância, pesquisa e escuta		○		○	○	●	○	3 4
M12	Benefícios e Cadastro Único	●	●	○	○	●	○	○	4 2
M13	Denúncias e solicitações externas	○	●	●	●	○			5 2
M14	Contingência e ações territoriais	●	○	●		○	○		4 1
M15	Governança e segurança	○	●	○	●	○	●	○	5 4 1

● contribuição central ○ contribuição relevante P1 essencial P2 prioritário P3 etapa posterior

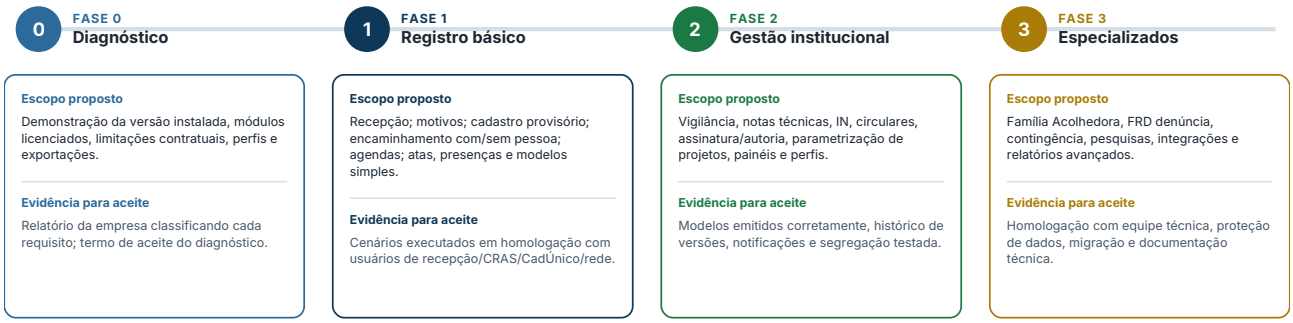
Contribuição aos critérios estabelecida pela análise técnica da Vigilância Socioassistencial.

CAPÍTULO 17

Fases de implantação e aceite sugerido

A sequência abaixo é proposta para organizar o diálogo técnico. A definição efetiva de fases, prazos e condições depende da manifestação da empresa e de decisão posterior do Município.

Figura 12 Fases de implantação e evidências de aceite



Fase	Escopo proposto	Evidência para aceite
Fase 0 — Diagnóstico	Demonstração da versão instalada, módulos licenciados, limitações contratuais, perfis e exportações.	Relatório da empresa classificando cada requisito; termo de aceite do diagnóstico.
Fase 1 — Registro básico	Recepção; motivos; cadastro provisório; encaminhamento com/sem pessoa; agendas; atas, presenças e modelos simples.	Cenários executados em homologação com usuários de recepção/CRAS/CadÚnico/rede.
Fase 2 — Gestão institucional	Vigilância, notas técnicas, IN, circulares, assinatura/autoria, parametrização de projetos, painéis e perfis.	Modelos emitidos corretamente, histórico de versões, notificações e segregação testada.
Fase 3 — Especializados	Família Acolhedora, FRD denúncia, contingência, pesquisas, integrações e relatórios avançados.	Homologação com equipe técnica, proteção de dados, migração e documentação técnica.

CAPÍTULO 18

Casos de teste de demonstração

Os casos de teste abaixo traduzem os requisitos em cenários concretos que a empresa deverá demonstrar, permitindo à Secretaria confirmar objetivamente o atendimento.

Caso	Cenário a demonstrar	Módulos
CT-01	Registrar entrada de cidadão que vem somente atualizar Cadastro Único; setor recebedor e saída ficam registrados sem criar evolução técnica.	M01, M12
CT-02	Registrar entrada de pessoa não identificada em situação de rua, realizar acolhida e encaminhá-la sem preencher CPF fictício.	M01, M02, M08
CT-03	Encaminhar lote de condicionalidades CadÚnico → CRAS sem vinculá-lo a pessoa única; anexo nominativo restrito e ciência pelo CRAS.	M04, M12
CT-04	Criar reunião da Rede da Mulher, convocar membros por política, receber confirmação, registrar presença/ausência, lavrar ata e emitir duas guias.	M03, M04, M05
CT-05	Alterar membro titular/suplente de uma rede e comprovar que a ata histórica conserva a composição da data da reunião.	M05
CT-06	Elaborar Nota Técnica pela Vigilância, registrá-la e colher despacho separado da gestora, sem alterar o texto original.	M06, M11
CT-07	Expedir circular da gestora apenas para usuários com perfis autorizados, mostrar ciência e não revelar conteúdo a usuário externo.	M06, M10, M15
CT-08	Emitir autodeclaração de hipossuficiência com campos automáticos, assinatura do declarante e histórico de emissão.	M07
CT-09	Registrar reunião de planejamento com participantes e tarefas sem exigir pessoa atendida.	M03, M10
CT-10	Cadastrar projeto do Departamento da Mulher como projeto municipal, sem automaticamente classificar como serviço tipificado.	M08
CT-11	Inscrever família candidata ao SFA, percorrer triagem, entrevistas e habilitação, com acesso bloqueado a usuário da recepção.	M09, M15
CT-12	Registrar denúncia anônima e encaminhá-la ao responsável competente sem exigir CPF do comunicante.	M13
CT-13	Gerar relatório agregado da Vigilância sem exibir nome/CPF de usuários.	M11, M15
CT-14	Exportar documentação e histórico de tramitação, inclusive autores e datas, em formato utilizável.	M04, M06, M15
CT-15	Demonstrar logs após tentativa de usuário sem perfil acessar arquivo de violência e demonstrar negativa de acesso.	M13, M15

CAPÍTULO 19

Pedido de manifestação técnica

Solicita-se que a empresa apresente manifestação técnica formal contendo, para cada requisito M01-01 a M15-10:

1. a situação de disponibilidade, conforme os códigos abaixo;
2. o nome do menu, a documentação e a forma de demonstração, quando existente ou configurável;
3. as alternativas de atendimento, quando houver limitação;
4. as dependências técnicas, contratuais ou de integração;
5. os prazos, as condições eventualmente aplicáveis e as etapas de homologação.

E **Existente**
Funcionalidade disponível na versão licenciada; indicar menu, documentação e demonstração.

D **Desenvolvimento**
Exige customização ou nova funcionalidade; indicar escopo, prazo e condições.

N **Não disponível**
Não atendível; indicar limitação e alternativa possível.

C **Configurável**
Atendível por parametrização, perfil ou modelo, sem desenvolvimento.

I **Integração**
Depende de integração com outro produto, sistema oficial ou protocolo geral.

O Anexo II contém o quadro consolidado de requisitos com colunas destinadas ao registro da situação e das observações da empresa.

19.1 Questionário para resposta formal

Q01	Quais requisitos M01–M15 já existem na versão atualmente licenciada pelo município, com demonstração, nome do menu e documentação?
Q02	Quais podem ser ativados por parametrização/perfil/modelo, sem desenvolvimento adicional?
Q03	Quais exigem customização, nova licença, integração com protocolo geral ou outro produto da empresa?
Q04	Há editor de campos/formulários e biblioteca de documentos parametrizáveis com numeração, assinatura e controle de versões?
Q05	O sistema suporta protocolo institucional sem CPF/NIS e cadastro provisório de pessoa sem documentos?
Q06	Há agenda/convocação/notificação interna por perfis, confirmação de leitura e matrizes de acesso suficientes para Redes de Proteção?
Q07	Há módulo de denúncias com identificação anônima e anexos restritos; perfil e trilha de acesso?
Q08	Quais APIs/importações/exportações oficiais estão disponíveis ou autorizadas; quais integrações não são suportadas?

Q09 Como serão gerenciados backups, restauração, armazenamento, confidencialidade, logs, prazos de retenção e eventual incidente de segurança?

Q10 Qual o custo, o prazo, as etapas de homologação e os critérios de aceite, incluindo treinamento das equipes?

CAPÍTULO 20

Sugestões complementares

NATUREZA DAS SUGESTÕES

As sugestões abaixo foram formuladas durante a organização deste Caderno. Não integram o rol de requisitos M01-01 a M15-10 e não exigem resposta obrigatória; são apresentadas para avaliação da empresa quanto à pertinência e à viabilidade.

Código	Sugestão	Descrição	Relação
SC-01	Painel inicial por perfil	Tela de entrada adaptada ao perfil do usuário, reunindo agenda, pendências, prazos e indicadores pertinentes, conforme ilustrado na Tela 01.	M03, M04, M15
SC-02	Busca global com respeito às permissões	Pesquisa unificada por protocolo, código, documento ou tema, retornando apenas os registros que o perfil do usuário pode visualizar.	M06, M15
SC-03	Registro em campo com sincronização posterior	Possibilidade de registrar jornadas, visitas e ações territoriais em locais com conectividade limitada, com sincronização posterior e trilha de auditoria preservada.	M12, M14
SC-04	Código de verificação em documentos emitidos	Inclusão de código ou QR Code de verificação de autenticidade em guias, declarações e documentos emitidos, quando houver infraestrutura de autenticação.	M04, M06, M07
SC-05	Ambiente de homologação e treinamento	Disponibilização de ambiente separado, com dados fictícios, para homologação dos requisitos e capacitação das equipes antes da implantação.	Fases 0 a 3
SC-06	Acessibilidade da interface	Observância de boas práticas de acessibilidade digital (contraste, navegação por teclado e compatibilidade com leitores de tela) nas telas de uso cotidiano.	M15-08

CAPÍTULO 21

Considerações finais e encaminhamento

A Secretaria Municipal de Assistência Social e Ação Comunitária de Nova Laranjeiras, considerando a necessidade de qualificação dos registros, da gestão da informação, dos fluxos de trabalho e da integração institucional, apresenta à empresa fornecedora o conjunto de requisitos de aperfeiçoamento do Sistema de Gestão Socioassistencial descrito neste Caderno.

A demanda foi organizada tecnicamente pela Vigilância Socioassistencial e fundamentada na Nota Técnica nº 15/2026 – Vigilância Socioassistencial, cuja solicitação recebeu aprovação da Gestão Municipal.

Solicita-se manifestação técnica da empresa sobre as funcionalidades já disponíveis, as possibilidades de parametrização, a necessidade de desenvolvimento, as integrações, as limitações e as condições eventualmente aplicáveis, na forma descrita na **seção 19** e no **Anexo II**.

A Secretaria permanece à disposição para reuniões técnicas, demonstrações e esclarecimentos que se fizerem necessários à análise, reafirmando o propósito de construir, em diálogo com a empresa, soluções que fortaleçam a gestão da Política Municipal de Assistência Social e a proteção das pessoas por ela atendidas.

Nova Laranjeiras/PR, 13 de novembro de 2026.

Secretaria Municipal de Assistência Social e Ação Comunitária
Vigilância Socioassistencial

ELEMENTOS COMPLEMENTARES



Anexos

Modelos estruturados para emissão e registro, matriz consolidada de requisitos com quadro de resposta técnica, e referências.

Anexo I	Modelos estruturados para emissão e registro	**91**
Anexo II	Matriz consolidada de requisitos e quadro de resposta técnica	**100**
Anexo III	Referências e fontes	**105**

Anexo I

Modelos estruturados para emissão e registro

Os textos abaixo são modelos parametrizáveis. Os campos variáveis, destacados, devem ser preenchidos exclusivamente por registro verificado ou informação declarada, conforme o tipo documental. Cada geração deverá manter código, versão, data, autoria, perfil e registro de emissão.

CAMPO VARIÁVEL preenchido a partir de dados autorizados do sistema ou de informação declarada. Os textos fixos permanecem como redigidos no modelo aprovado.

MODELO 01 REGISTRO DE ENTRADA NA RECEPÇÃO

Formulário administrativo, não prontuário técnico

Protocolo: NÚMERO/ANO | Data: DATA | Entrada: HORA | Unidade: UNIDADE

Canal: PRESENCIAL / TELEFONE / MENSAGEM / OUTRO

Identificação: NOME OU CÓDIGO PROVISÓRIO | Documento informado: SE DISPONÍVEL

Motivo principal: CATEGORIA | Motivo complementar: OPCIONAL

Setor responsável: SETOR | Modalidade: INFORMAÇÃO / AGENDAMENTO / ENCAMINHAMENTO / ATENDIMENTO

Desfecho administrativo: ORIENTADO / ENCAMINHADO / AGENDADO / DESISTÊNCIA / OUTRO

Início/fim: HORÁRIOS | Retorno: DATA, SE HOUVER

Registrado por: IDENTIFICAÇÃO DO SERVIDOR

Observação: não inserir diagnóstico, narrativa íntima ou conteúdo técnico reservado.

MODELO 02 FICHA PROVISÓRIA DE PESSOA SEM DOCUMENTOS

Válida para acolhida e continuidade inicial; não substitui identificação civil

Código municipal temporário: PROTOCOLO NÃO REUTILIZÁVEL

Nome informado/nome social/apelido: SE SOUBER | Idade estimada/faixa etária: OPCIONAL

Situação declarada: RUA / TRÂNSITO / EMERGÊNCIA / SEM DOCUMENTOS / OUTRA

Local de referência/última localização: DESCRIÇÃO SUCINTA | Contato seguro: SE DISPONÍVEL

Barreira de comunicação ou necessidade imediata: CAMPO RESTRITO, APENAS SE NECESSÁRIO

Demanda e encaminhamento: CATEGORIA / DESTINO / PRAZO

Registro em: DATA/HORA | Servidor/técnico: NOME/FUNÇÃO

Identificação posterior: DATA E VÍNCULO AO CADASTRO DEFINITIVO

Não inventar CPF, RG, NIS ou data de nascimento.

MODELO 03 CONVOCAÇÃO DE REUNIÃO DA REDE

Notificação sem exposição de situação individual

REDE: CRIANÇA E ADOLESCENTE / MULHER / PROTEÇÃO SOCIAL

CONVOCAÇÃO Nº NN/AAAA | Data de emissão: DATA

Convocam-se os membros formalmente designados e representantes convidados para reunião ORDINÁRIA/EXTRAORDINÁRIA em DATA, às HORA, LOCAL/MODALIDADE.

Pauta: ITENS DE PAUTA NÃO SENSÍVEIS.

Solicita-se confirmação de ciência e, em caso de impossibilidade, indicação do suplente, quando cabível.

Coordenação: NOME/CARGO

Observação: casos sigilosos são tratados em expediente de acesso restrito.

MODELO 04 ATA DE REUNIÃO DE REDE DE PROTEÇÃO

Deliberação institucional separada de anexo de caso

ATA Nº NÚMERO/ANO | Rede: NOME

Aos DIA dias do mês de MÊS de ANO, às HORA, no LOCAL, realizou-se reunião TIPO, sob coordenação de RESPONSÁVEL.

Presenças: PESSOAS, POLÍTICA REPRESENTADA, TITULAR/SUPLENTE/CONVIDADO. Ausências justificadas: REGISTRO.

Pauta aprovada: RESUMO. Discussões institucionais: SÍNTESE OBJETIVA.

Deliberação 1: MEDIDA. Responsável/setor: NOME/SETOR. Prazo: DATA. Meio de comprovação: INDICADOR/EVIDÊNCIA.

Deliberação 2: MEDIDA. Responsável/setor: NOME/SETOR. Prazo: DATA.

Encaminhamentos emitidos: CÓDIGOS DOS PROTOCOLOS. Próxima reunião: DATA, SE DEFINIDA.

Sem outras matérias, encerrou-se a reunião às HORA. Esta ata será LIDA/APROVADA/ASSINADA conforme o procedimento vigente.

Secretaria: NOME | Coordenação: NOME

Anexo reservado (quando houver caso): CÓDIGO RESTRITO, sem transcrever dados pessoais na ata geral.

MODELO 05 GUIA DE ENCAMINHAMENTO INDIVIDUAL

Minimização de informações para o serviço destinatário

GUIA Nº NÚMERO/ANO | Unidade remetente: UNIDADE | Destinatário: ÓRGÃO/SETOR

Referência da pessoa/família: IDENTIFICADOR MÍNIMO NECESSÁRIO

Finalidade do encaminhamento: OBJETIVO CONCRETO.

Providência solicitada: DESCRIÇÃO BREVE. Prioridade: CLASSIFICAÇÃO. Prazo sugerido/ajustado: DATA.

Anexos: APENAS OS NECESSÁRIOS.

Solicita-se contrarreferência sobre o recebimento e providência institucional adotada, observados os limites do sigilo e das competências legais.

Emissão: DATA | Profissional responsável: NOME/CARGO/REGISTRO SE PERTINENTE

Protocolo de recebimento: DATA/SETOR | Situação: STATUS.

MODELO 06 REMESSA INSTITUCIONAL ENTRE SETORES

Para fluxos sem atendimento individual associado

REMESSA INTERNA Nº NÚMERO/ANO

Origem: CADASTRO ÚNICO | Destino: CRAS/PAIF

Assunto: Encaminhamento institucional de relação de famílias com repercussões de condicionalidades do Programa Bolsa Família.

Período de referência: MÊS/ANO | Quantitativo de registros: N

Finalidade: subsidiar as providências cabíveis à equipe destinatária, no âmbito de suas competências.

Anexo: IDENTIFICAÇÃO DO ARQUIVO | Acesso: RESTRITO AOS PERFIS COMPETENTES

Responsável pela remessa: NOME/FUNÇÃO | Enviado em: DATA/HORA

Recebido por: NOME/FUNÇÃO | Prazo de devolutiva: DATA

Situação: EM ANÁLISE / PROVIDENCIADO / DEVOLVIDO / ENCERRADO.

Não incluir lista nominal no assunto, no alerta ou na parte pública do expediente.

MODELO 07 ATA DE REUNIÃO DE EQUIPE OU PLANEJAMENTO

Gestão interna independentemente de caso ou família

ATA/MEMÓRIA Nº NN/AAAA | Unidade/setor: SETOR

Data e horário: DATA, INÍCIO E TÉRMINO | Modalidade: PRESENCIAL/REMOTA

Participantes: NOME, CARGO/FUNÇÃO. Responsável pela condução: NOME.

Objetivo: PROBLEMA, ORGANIZAÇÃO OU META. Pautas: ITENS.

Síntese: DEBATE E SUBSÍDIOS INSTITUCIONAIS, SEM DADOS PESSOAIS DISPENSÁVEIS.

Deliberações e responsáveis: AÇÃO / SETOR / PRAZO / STATUS.

Próxima revisão: DATA. Registro/assinatura: SERVIDOR RESPONSÁVEL.

MODELO 08 REGISTRO DE CAPACITAÇÃO/OFICINA

Registro da atividade e da presença nominal

REGISTRO DE ATIVIDADE Nº NN/AAAA

Modalidade: CAPACITAÇÃO / OFICINA / EDUCAÇÃO PERMANENTE

Tema e objetivo: TÍTULO / RESULTADO ESPERADO.

Data, local, horário, carga horária: DADOS.

Instrutor(es)/instituição: IDENTIFICAÇÃO.

Participantes presentes: NOME + UNIDADE/POLÍTICA + ASSINATURA/CONFIRMAÇÃO

Ausências justificadas: SE HOUVER. Conteúdo programático: SÍNTESE.

Materiais e certificados: ANEXOS OU REFERÊNCIA.

Resultados/encaminhamentos: PROVIDÊNCIA + RESPONSÁVEL.

Autoria do registro: NOME/FUNÇÃO/DATA.

MODELO 09 NOTA TÉCNICA DA VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL

Autoria técnica preservada; despacho administrativo separado

NOTA TÉCNICA Nº NN/AAAA – VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL

Assunto: OBJETO. Origem da demanda: ORIGEM. Processo/expediente: CÓDIGO.

1\. Finalidade e contexto: DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA.

2\. Referências e dados utilizados: FONTES, PERÍODO E LIMITAÇÕES.

3\. Análise técnica: ACHADOS, RISCOS E ALTERNATIVAS.

4\. Conclusão e encaminhamentos propostos: SÍNTESE E RECOMENDAÇÃO.

5\. Documentos relacionados: LISTA.

Nova Laranjeiras/PR, DATA.

IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO(A) RESPONSÁVEL TÉCNICO(A)

DESPACHO DA GESTÃO EM CAMPO/DOCUMENTO APARTADO: CIÊNCIA/ANÁLISE/PROVIDÊNCIAS, datado e assinado pelo agente competente. A ciência não modifica a conclusão técnica.

MODELO 10 CADASTRO DE INSTRUÇÃO NORMATIVA

Cadastro documental, não edição de norma sem competência

INSTRUÇÃO NORMATIVA SMASAC Nº NN/AAAA

Órgão emissor: AUTORIDADE COMPETENTE. Processo: CÓDIGO. Ementa: OBJETO.

Considerando: BASE LEGAL E MOTIVAÇÃO.

Art. 1º OBJETO/ALCANCE. Art. 2º PROCEDIMENTO/RESPONSABILIDADE.

Art. 3º PRAZOS E REGRAS. Art. 4º VIGÊNCIA E DISPOSIÇÕES FINAIS.

Assinatura: AUTORIDADE. Data: DATA.

Situação no sistema: MINUTA / APROVADA / PUBLICADA / REVOGADA.

Veículo/data/identificador da publicação oficial: INFORMAÇÃO A SER VALIDADA.

Não marcar "vigente" antes de cumpridas as formalidades legalmente exigidas.

MODELO 11 DECLARAÇÃO DE RESIDÊNCIA

Redação dependente de declaração e conferência, sem certificação fictícia

DECLARAÇÃO DE RESIDÊNCIA Nº NN/AAAA

Eu, NOME COMPLETO DO(A) DECLARANTE, CPF OU IDENTIFICAÇÃO DISPONÍVEL, declaro, para os fins de FINALIDADE, que resido em ENDEREÇO/COMUNIDADE/REFERÊNCIA, Município de Nova Laranjeiras/PR.

Declaro que as informações prestadas correspondem à minha situação atual, estando ciente das consequências legais decorrentes de declaração falsa.

Nova Laranjeiras/PR, DATA.

ASSINATURA DO(A) DECLARANTE OU FORMA LEGALMENTE ADMITIDA

Recebimento/identificação do servidor responsável: NOME/FUNÇÃO, SE APLICÁVEL.

Observação: quando o documento for emitido pela unidade, identificar a fonte da informação; não afirmar comprovação de residência que não foi verificada.

MODELO 12 AUTODECLARAÇÃO DE HIPOSSUFICIÊNCIA ECONÔMICA

Não representa automaticamente laudo ou avaliação técnica

AUTODECLARAÇÃO DE HIPOSSUFICIÊNCIA ECONÔMICA Nº NN/AAAA

Eu, NOME COMPLETO, IDENTIFICAÇÃO DISPONÍVEL, residente ou localizado(a) em REFERÊNCIA, DECLARO, para fins de FINALIDADE, que não disponho, no momento, de recursos suficientes para suportar a despesa pertinente sem prejuízo das necessidades essenciais próprias ou de minha família.

Declaro que as informações são prestadas por minha responsabilidade, estando ciente das consequências legais de eventual falsidade.

Nova Laranjeiras/PR, DATA.

ASSINATURA DO(A) DECLARANTE

Registro do recebimento pela Secretaria: PROTOCOLO / SERVIDOR.

MODELO 13 SOLICITAÇÃO DE CERTIDÃO CIVIL

Requerimento ao cartório, não emissão de certidão pelo município

OFÍCIO/SOLICITAÇÃO Nº NN/AAAA

Ao(À) CARTÓRIO / SERVENTIA COMPETENTE

Assunto: Solicitação de PRIMEIRA/SEGUNDA via de certidão de NASCIMENTO/CASAMENTO/ÓBITO

Solicita-se a emissão da certidão em nome de NOME, com os seguintes dados conhecidos: DATA/LOCAL DO REGISTRO, FILIAÇÃO OU OUTRAS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS.

Finalidade e circunstâncias pertinentes: JUSTIFICATIVA OBJETIVA. Caso cabível, requer-se a análise da gratuidade nos termos da legislação aplicável.

Atenciosamente,

Nova Laranjeiras/PR, DATA.

NOME, CARGO, REGISTRO/ASSINATURA DO RESPONSÁVEL

Protocolo/retorno do cartório: REGISTRO.

MODELO 14 FICHA DE RECEBIMENTO E TRIAGEM DE DENÚNCIA (FRD)

Acolhimento do relato com reserva e sem investigação pela recepção

FRD Nº NN/AAAA | Data/hora do recebimento: DATA/HORA

Canal: PRESENCIAL / TELEFONE / WHATSAPP / OFÍCIO / ANÔNIMO / OUTRO

Identificação do comunicante: OPCIONAL, OU "ANÔNIMO".

Fatos relatados de maneira objetiva: O QUÊ, QUANDO, ONDE, QUEM É A PESSOA AFETADA SE CONHECIDO.

Documentos apresentados: ANEXOS, COM CLASSIFICAÇÃO DE SIGILO.

Risco imediato identificado: SIM/NÃO/INDETERMINADO. Acionamento de urgência: ÓRGÃO/HORA, SE HOUVER.

Triagem por responsável habilitado: T1 / T2 / T3 / T4, com fundamento resumido: TEXTO.

Destinação: UNIDADE/ÓRGÃO COMPETENTE | Providência: ATO | Prazo: DATA.

Status e encerramento: REGISTRO DATADO. Acesso: RESTRITO.

Não realizar apuração investigativa por simples registro administrativo.

MODELO 15 FAMÍLIA ACOLHEDORA -- INSCRIÇÃO E SELEÇÃO

Etapas extraídas do Plano SFA municipal, anexos B–D

FICHA DE INSCRIÇÃO Nº NN/AAAA | Chamada pública: IDENTIFICAÇÃO

Responsáveis e moradores: CADASTROS VINCULADOS, endereço e contatos.

Documentos e declarações: CHECKLIST; CONCORDÂNCIA; NÃO INTENÇÃO DE ADOÇÃO; RENDA; TERMOS CABÍVEIS.

Triagem: DATA / RESPONSÁVEL / PENDÊNCIAS.

Entrevistas individual/familiar: DATAS, RESPONSÁVEIS, ARQUIVOS RESTRITOS.

Visita domiciliar: PROTOCOLO | Capacitação: PRESENÇA/AVALIAÇÃO.

Matriz e parecer psicossocial: Nº DO DOCUMENTO RESTRITO.

Situação: INSCRITA / EM AVALIAÇÃO / PENDENTE / HABILITADA / NÃO HABILITADA / INATIVA.

Comunicação do resultado: DATA/MEIO. Termo de adesão: DOCUMENTO, SE CABÍVEL.

MODELO 16 CADASTRO DE SERVIÇO OU PROJETO MUNICIPAL

Não atribuir indevidamente natureza de serviço tipificado

FICHA DE OFERTA Nº NN/AAAA

Nome: PROJETO DO DEPARTAMENTO DA MULHER / OUTRO.

Natureza: SERVIÇO TIPIFICADO / PROGRAMA / PROJETO / AÇÃO / ATIVIDADE.

Ato ou autorização administrativa: REFERÊNCIA. Unidade e coordenação: DADOS.

Finalidade, público e critérios: DESCRIÇÃO. Capacidade de oferta: PARÂMETRO.

Equipe, calendário e territórios: DADOS.

Modalidades de registro: ATENDIMENTO / GRUPO / EVENTO / ORIENTAÇÃO.

Indicadores e prestação de informações: FREQUÊNCIA/RESPONSÁVEL.

Situação: EM PLANEJAMENTO / EM EXECUÇÃO / SUSPENSA / ENCERRADA.

MODELO 17 MEMORANDO, OFÍCIO OU CIRCULAR

Numeração, ciência e tramitação com perfil institucional

ESPÉCIE DOCUMENTAL Nº NN/AAAA – SMASAC

De: ORIGEM | Para: DESTINATÁRIO OU GRUPO FUNCIONAL

Nova Laranjeiras/PR, DATA. Assunto: TEMA NÃO SENSÍVEL.

TEXTO PRINCIPAL DO COMUNICADO / SOLICITAÇÃO / ORIENTAÇÃO.

Providências/prazos: AÇÃO E DATA, SE HOUVER.

Atenciosamente,

RESPONSÁVEL COMPETENTE / ASSINATURA

Destinatários e ciência: LISTA COM REGISTRO DE LEITURA.

Anexos e despacho: VÍNCULO AOS ARQUIVOS/PROCESSO.

MODELO 18 REGISTRO DE VISITA DOMICILIAR

Modelo estruturado conforme Instrumento Padronizado nº 1/2026

FORMULÁRIO DE VISITA DOMICILIAR Nº NN/AAAA

Data: DATA | Início/fim: HORÁRIO | Unidade/equipe: DADOS

Finalidade: INICIAL / RETORNO / REAVALIAÇÃO e origem da solicitação: PROTOCOLO.

Pessoa/família vinculada: ID RESTRITO | Local/território: REFERÊNCIA.

Condições do domicílio: OBSERVAÇÕES OBJETIVAS.

Vínculos, rede de apoio e necessidades: CAMPOS PERTINENTES.

Relato da pessoa atendida: SÍNTESE NECESSÁRIA.

Análise técnica: CAMPO EXCLUSIVO DO(A) TÉCNICO(A).

Providências e encaminhamentos: NÚMEROS DOS EXPEDIENTES.

Data de retorno: DATA | Assinatura/identificação do responsável: DADOS.

Anexo II

Matriz consolidada de requisitos e quadro de resposta técnica

A matriz permite identificar rapidamente cada solicitação, sua prioridade, a página da ficha correspondente, as telas conceituais e os casos de teste relacionados. As colunas “Situação” e “Observações da empresa” destinam-se ao registro da manifestação técnica, utilizando os códigos E, C, D, I e N.

Código	Requisito	Pri.	Pág.	Tela	Teste	Situação	Observações da empresa
M01 — Recepção, porta de entrada e acolhida administrativa							
M01-01	Registro universal de chegadas	P1	27	02	01, 02		
M01-02	Menu configurável de motivos	P1	27	02	01, 02		
M01-03	Entrada sem CPF/NIS e protocolo provisório	P1	27	02	01, 02		
M01-04	Senha, fila, horários e desistência	P1	27	02	01, 02		
M01-05	Recepção restrita a dados administrativos	P1	27	02	01, 02		
M01-06	Motivo múltiplo sem inflar contagens	P2	27	02	01, 02		
M01-07	Consulta à agenda e controle de comparecimento	P2	27	02	01, 02		
M01-08	Quadro de capacidade e fila por setor	P2	27	02	01, 02		
M02 — Cadastros de pessoas, famílias e identificação provisória							
M02-01	Cadastro unificado com identificador municipal	P1	29	—	02		
M02-02	Status de identificação e nome social	P1	29	02	02		
M02-03	Situação de rua, trânsito e desabrigo	P1	29	—	02		
M02-04	Vínculos familiares flexíveis	P1	29	—	02		
M02-05	Localização urbana, rural e indígena	P1	29	—	02		
M02-06	Reconciliação de cadastros provisórios	P2	29	02	02		
M02-07	Consentimento de contato e comunicação acessível	P2	29	—	02		
M03 — Agenda, equipes, reuniões e notificações							
M03-01	Agenda integrada de atividades	P1	31	01	04, 09		
M03-02	Convocação com pauta e confirmação	P1	31	04	04, 09		

Código	Requisito	Pri.	Pág.	Tela	Teste	Situação	Observações da empresa
M03-03	Notificação interna com confirmação de leitura	P1	31	04	04, 09		
M03-04	Vínculo do evento a ata, tarefas e prazos	P1	31	04	04, 09		
M03-05	Indisponibilidades, substituições e janelas	P2	31	—	04, 09		
M03-06	Parâmetro gerencial de capacidade	P2	31	12	04, 09		
M03-07	Relatório de carga por área	P2	31	12	04, 09		
M04 — Encaminhamentos e tramitação com e sem usuário							
M04-01	Encaminhamento individual ou institucional	P1	33	06	03, 04, 14		
M04-02	Remessa de condicionalidades CadÚnico → CRAS	P1	33	06	03, 04, 14		
M04-03	Identificação completa do expediente	P1	33	06	03, 04, 14		
M04-04	Estados da tramitação	P1	33	06, 08	03, 04, 14		
M04-05	Desdobramentos, contrarreferência e pendências	P1	33	01, 06, 12	03, 04, 14		
M04-06	Guia PDF/impressa com devolutiva	P1	33	06	03, 04, 14		
M04-07	Encaminhamentos a políticas externas pactuadas	P2	33	—	03, 04, 14		
M04-08	Envio de lotes com período-base e retenção	P2	33	06	03, 04, 14		
M05 — Gestão das três Redes de Proteção							
M05-01	Três redes como entidades distintas	P1	36	03	04, 05		
M05-02	Cadastro de membros e assentos	P1	36	03	04, 05		
M05-03	Alteração de composição pela coordenação	P1	36	03	04, 05		
M05-04	Agenda e convocação por rede	P1	36	03, 04	04, 05		
M05-05	Ata estruturada da reunião	P1	36	04	04, 05		
M05-06	Encaminhamentos múltiplos a partir da ata	P1	36	03, 04	04, 05		
M05-07	Monitoramento de devolutivas e vencidos	P1	36	01, 03	04, 05		
M05-08	Ata geral separada de anexo reservado	P1	36	03, 04	04, 05		
M05-09	Histórico da rede por período	P2	36	03	04, 05		
M05-10	Acesso eventual de participantes externos	P2	36	—	04, 05		
M06 — Gestão documental, atos e publicações internas							

Código	Requisito	Pri.	Pág.	Tela	Teste	Situação	Observações da empresa
M06-01	Biblioteca de modelos com numeração	P1	38	05	06, 07, 14		
M06-02	Acervo técnico da Vigilância	P1	38	05	06, 07, 14		
M06-03	Atos e documentos do órgão gestor	P1	38	—	06, 07, 14		
M06-04	Ciclo de vida e versionamento imutável	P1	38	05	06, 07, 14		
M06-05	Anexos restritos e indexação	P1	38	05	06, 07, 14		
M06-06	Geração por campos aprovados, sem assinatura simulada	P1	38	09	06, 07, 14		
M06-07	Ciência e despacho sem alterar autoria	P2	38	05	06, 07, 14		
M06-08	PDF/A, integridade e pesquisa textual	P2	38	—	06, 07, 14		
M06-09	Integração ao protocolo oficial	P3	38	—	06, 07, 14		
M07 — Declarações e solicitações automatizadas							
M07-01	Declaração de residência	P1	40	09	08		
M07-02	Autodeclaração de hipossuficiência	P1	40	09	08		
M07-03	Solicitação de certidão civil	P1	40	09	08		
M07-04	Guia de encaminhamento e comprovantes	P1	40	09	08		
M07-05	Declaração de comparecimento e participação	P2	40	09	08		
M07-06	Campos, pré-visualização e histórico de emissão	P2	40	09	08		
M08 — Atendimento, acompanhamento e proteção social							
M08-01	Registro das modalidades de atendimento	P1	42	—	02, 10		
M08-02	Distinção de naturezas para evitar dupla contagem	P1	42	01, 08	02, 10		
M08-03	Campos técnicos estruturados por profissão	P1	42	—	02, 10		
M08-04	Plano de acompanhamento e ciclo do caso	P1	42	—	02, 10		
M08-05	Atendimento sem identificação documental	P1	42	—	02, 10		
M08-06	Serviços e projetos municipais parametrizáveis	P2	42	—	02, 10		
M08-07	Modalidade coletiva e eventos	P2	42	—	02, 10		
M08-08	Registros específicos da PSE	P2	42	—	02, 10		
M09 — Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora							

Código	Requisito	Pri.	Pág.	Tela	Teste	Situação	Observações da empresa
M09-01	Cadastro e inscrição das famílias candidatas	P1	44	07	11		
M09-02	Etapas de seleção e habilitação	P1	44	07	11		
M09-03	Banco de famílias habilitadas	P1	44	07	11		
M09-04	Registro do acolhimento	P1	44	07	11		
M09-05	Planos, relatórios e articulações com sigilo reforçado	P1	44	—	11		
M09-06	Capacitações, termos e comunicações	P2	44	—	11		
M09-07	Registro da bolsa-auxílio sem execução financeira	P2	44	—	11		
M09-08	Agenda, prazos judiciais e indicadores	P2	44	07	11		
M10 — Reuniões, educação permanente e gestão de pessoas							
M10-01	Registro de capacitações e reuniões	P1	46	11	07, 09		
M10-02	Lista de presentes e carga horária	P1	46	11	07, 09		
M10-03	Ata ou memória técnica com plano de ação	P1	46	04, 11	07, 09		
M10-04	Conteúdo, avaliação e certificados	P2	46	11	07, 09		
M10-05	Relatório mensal de atividades de bastidores	P2	46	08	07, 09		
M10-06	Controle de leitura de circulares e orientações	P2	46	01, 12	07, 09		
M11 — Vigilância socioassistencial, pesquisa, avaliação e escuta							
M11-01	Repositório de produções da Vigilância	P1	48	05	13		
M11-02	Catalogação por metadados	P1	48	05	13		
M11-03	Relatório de atividades da Vigilância	P1	48	08	13		
M11-04	Pesquisas de satisfação e escuta	P2	48	—	13		
M11-05	Sugestões e caixas de sugestões	P2	48	—	13		
M11-06	Painéis territoriais e séries históricas	P2	48	08	13		
M11-07	Cronogramas de pesquisa e ações corretivas	P2	48	—	13		
M12 — Benefícios, Cadastro Único e condicionalidades							
M12-01	Registro local das demandas do Cadastro Único	P1	50	—	01, 03		
M12-02	Fluxo dos benefícios eventuais	P1	50	—	01, 03		
M12-03	Jornada de campo do CadÚnico	P1	50	11	01, 03		

Código	Requisito	Pri.	Pág.	Tela	Teste	Situação	Observações da empresa
M12-04	Tramitação da lista de descumprimento	P1	50	06	01, 03		
M12-05	Monitoramento da resposta às condicionalidades	P2	50	—	01, 03		
M12-06	RMA e indicadores locais	P2	50	—	01, 03		
M13 — Denúncias, solicitações externas e ouvidoria institucional							
M13-01	Ficha eletrônica de Recebimento e Triagem (FRD)	P1	52	10	12, 15		
M13-02	Elementos mínimos e denúncia anônima	P1	52	10	12, 15		
M13-03	Classificação de triagem T1–T4	P1	52	10	12, 15		
M13-04	Bloqueio de visualização e sigilo da fonte	P1	52	10	12, 15		
M13-05	Retorno, complemento e encerramento motivado	P1	52	10	12, 15		
M13-06	Separação entre denúncia e manifestação	P2	52	—	12, 15		
M13-07	Ouvidoria administrativa quando formalizada	P2	52	—	12, 15		
M14 — Contingência e ações territoriais							
M14-01	Cadastro emergencial	P2	54	—	02		
M14-02	Abrigamento temporário e necessidades imediatas	P2	54	—	02		
M14-03	Controle de entregas emergenciais	P2	54	—	02		
M14-04	Jornada territorial por comunidade	P2	54	11	02		
M14-05	Boletim agregado de evento	P3	54	—	02		
M15 — Governança, segurança, indicadores e interoperabilidade							
M15-01	Perfis segregados por função	P1	56	—	13, 14, 15		
M15-02	Registro de acessos e trilha cronológica	P1	56	10	13, 14, 15		
M15-03	Controle de anexos sensíveis e alertas neutros	P1	56	—	13, 14, 15		
M15-04	Exportação, backup, retenção e continuidade	P1	56	—	13, 14, 15		
M15-05	Painéis gerenciais agregados	P1	56	01, 08	13, 14, 15		
M15-06	Parâmetros locais com histórico	P2	56	—	13, 14, 15		
M15-07	Migração e interoperabilidade	P2	56	—	13, 14, 15		
M15-08	Automação de circulares e alertas	P2	56	12	13, 14, 15		
M15-09	Relatórios PDF/CSV/XLSX	P2	56	—	13, 14, 15		
M15-10	Painel de execução de planos de ação	P3	56	—	13, 14, 15		

Anexo III

Referências e fontes

- NOVA LARANJEIRAS (PR). Secretaria Municipal de Assistência Social e Ação Comunitária. *Caderno de Fluxos e Protocolos da Política Municipal de Assistência Social*. Versão 1.0. Nova Laranjeiras, nov. 2026.
- NOVA LARANJEIRAS (PR). Secretaria Municipal de Assistência Social e Ação Comunitária. *Plano de Trabalho de Implantação, Gestão e Funcionamento do Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora 2026–2027*. Nova Laranjeiras, 2026.
- NOVA LARANJEIRAS (PR). Secretaria Municipal de Assistência Social e Ação Comunitária. *Plano de Contingência da Assistência Social*. Versão 1/2026. Nova Laranjeiras, 2026.
- NOVA LARANJEIRAS (PR). Secretaria Municipal de Assistência Social e Ação Comunitária. *Instrumentos Padronizados nº 1, 2, 3 e 4/2026*; memorandos, ofícios, atas e declarações (amostras de 2026).
- NOVA LARANJEIRAS (PR). Secretaria Municipal de Assistência Social e Ação Comunitária. *Nota Técnica nº 15/2026 – Vigilância Socioassistencial*. Nova Laranjeiras, 2026.
- EQUIPLANO. *Software Assistência Social*. 30 nov. 2021. Disponível em: https://equiplano.com.br/artigo.php?a=209. Acesso em: 13 nov. 2026. A divulgação pública consultada limita-se a centralização de dados, segurança, acesso web, relatórios e produção do RMA.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. *Prontuário SUAS*. Disponível em: https://www.gov.br/mds/pt-br/acoes-e-programas/suas/gestao-do-suas/vigilancia-socioassistencial-1/prontuario-suas.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. *Registro Mensal de Atendimentos – RMA*. Disponível em: https://www.gov.br/mds/pt-br/acoes-e-programas/suas/gestao-do-suas/vigilancia-socioassistencial-1/registro-mensal-de-atendimentos-2013-rma.
- BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), especialmente arts. 6º, 7º, 11 e 26.
- CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Resoluções CFP nº 01/2009 (alterada pela nº 05/2010) e nº 06/2019; *Manual Orientativo de Registro e Elaboração de Documentos Psicológicos*, 2025.

NOTA DE VALIDAÇÃO

Este Caderno especifica necessidades e boas práticas; não certifica que requisitos ainda não demonstrados já integram o produto. A resposta de viabilidade técnica e contratual depende de manifestação formal da empresa e de análise do Município.

CRÉDITOS INSTITUCIONAIS

Caderno Institucional de Requisitos Funcionais e Aperfeiçoamentos do Sistema de Gestão Socioassistencial

ELABORAÇÃO E ORGANIZAÇÃO TÉCNICA

Mateus João Cordeiro Schmoeller de Lima

Psicólogo | CRP 08/38.430
Técnico de Referência em Monitoramento e Avaliação
Vigilância Socioassistencial

GESTÃO MUNICIPAL

Pamela Grossel Evarini

Secretária Municipal de Assistência Social e Ação Comunitária
Gestora Municipal da Política de Assistência Social

MUNICÍPIO DE NOVA LARANJEIRAS – PARANÁ

13 de novembro de 2026

Demanda técnica formalizada pela Nota Técnica nº 15/2026 – Vigilância Socioassistencial.