

MUNICÍPIO DE ARARAQUARA
- Secretaria Municipal de Justiça, Modernização e Relações Institucionais –
Coordenadoria Executiva de Tecnologia da Informação
Gerência de Processos Digitais e Gerência de Modernização Institucional

À
Secretaria de Justiça, Modernização e Relações Institucionais

Ref.: Memorando Digital nº 5964/2023 - Indicação nº 5085/2023.

Sra. Secretária,

Em resposta à indicação nº 5085/2023 encaminho os seguintes esclarecimentos:

O contrato de prestação de serviços firmado entre o Município de Araraquara e a empresa Produto Digital (1Doc), contempla uma Central de Atendimento Online no endereço <https://araraquara.1doc.com.br/atendimento>, pela qual os munícipes e servidores municipais podem protocolar documentos e solicitações diversas de seu interesse. Este portal também contém em sua página principal, uma seção denominada “Precisa de Ajuda?” contendo os manuais para tirar as dúvidas mais recorrentes dos munícipes, além de redirecioná-los para uma Central de Ajuda que possibilita aos usuários externos efetuar pesquisas de acordo com a sua dúvida e obter os tutoriais desejados.

Em complemento a isso, também é disponibilizado um suporte online via chat com atendentes humanos para auxílio em tempo real acerca de funcionalidades e uso do sistema. Nesse sentido, entendemos ser desnecessária a elaboração de manuais e tutoriais por parte do município considerando que a empresa já fornece tais instrumentos de forma interativa e atualizada para os munícipes.

Seguem abaixo as imagens que ilustram as justificativas apresentadas:

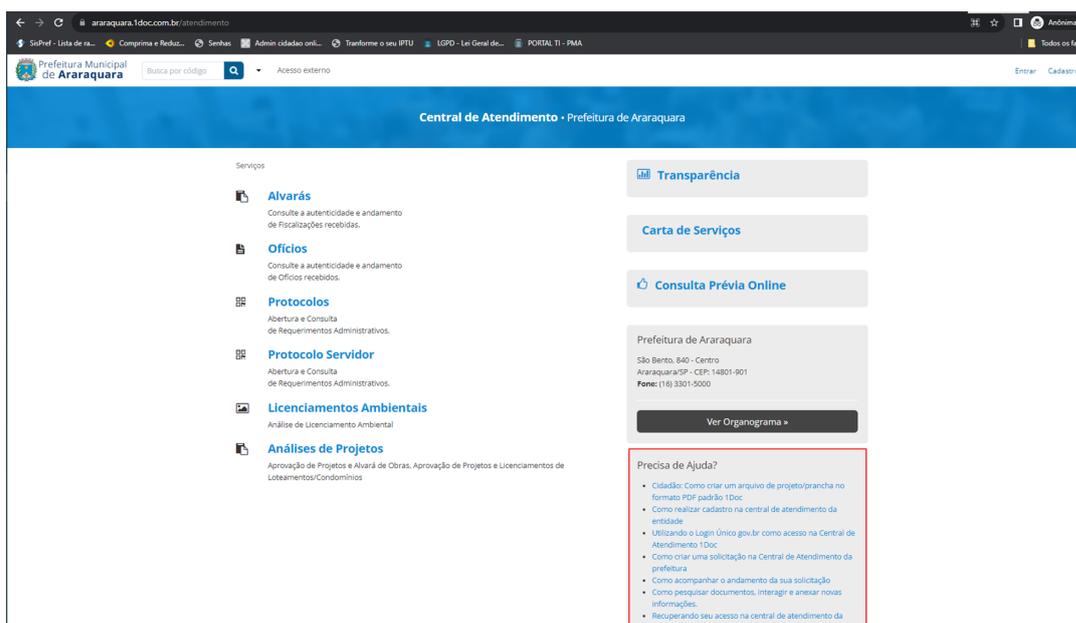


Figura 1 - Seção "Precisa de Ajuda?" disponível na tela principal da Central de Atendimento Online

MUNICÍPIO DE ARARAQUARA
- Secretaria Municipal de Justiça, Modernização e Relações Institucionais –
Coordenadoria Executiva de Tecnologia da Informação
Gerência de Processos Digitais e Gerência de Modernização Institucional

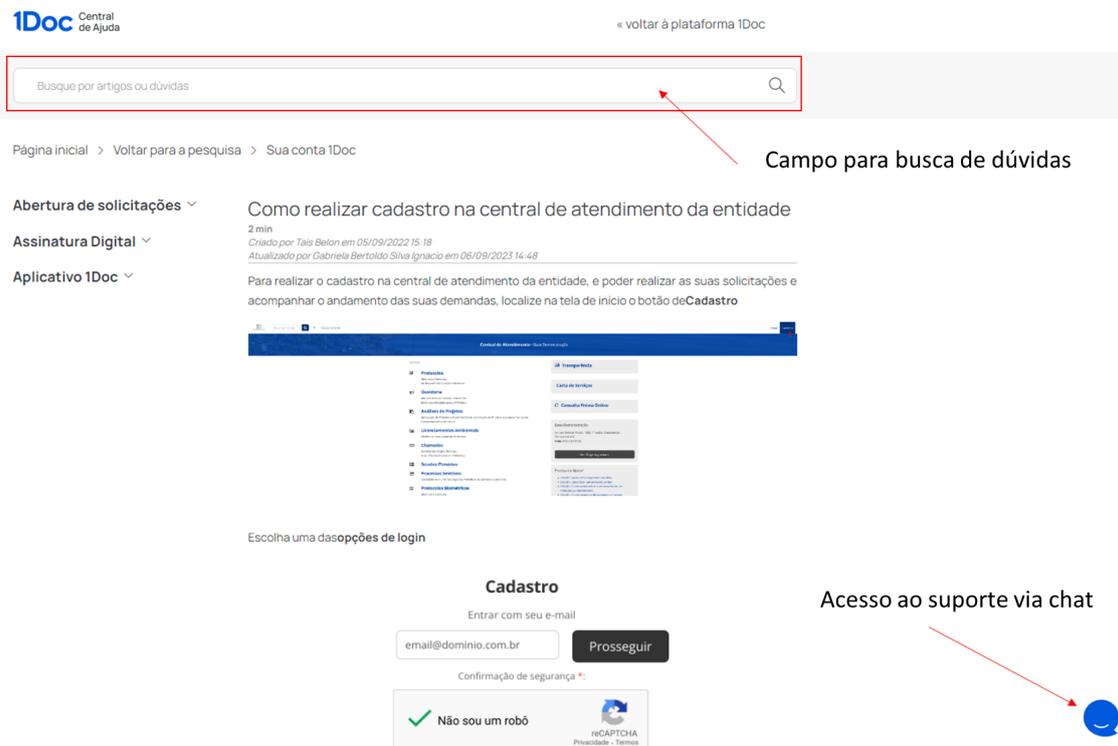


Figura 2 - Interface da Central de Ajuda

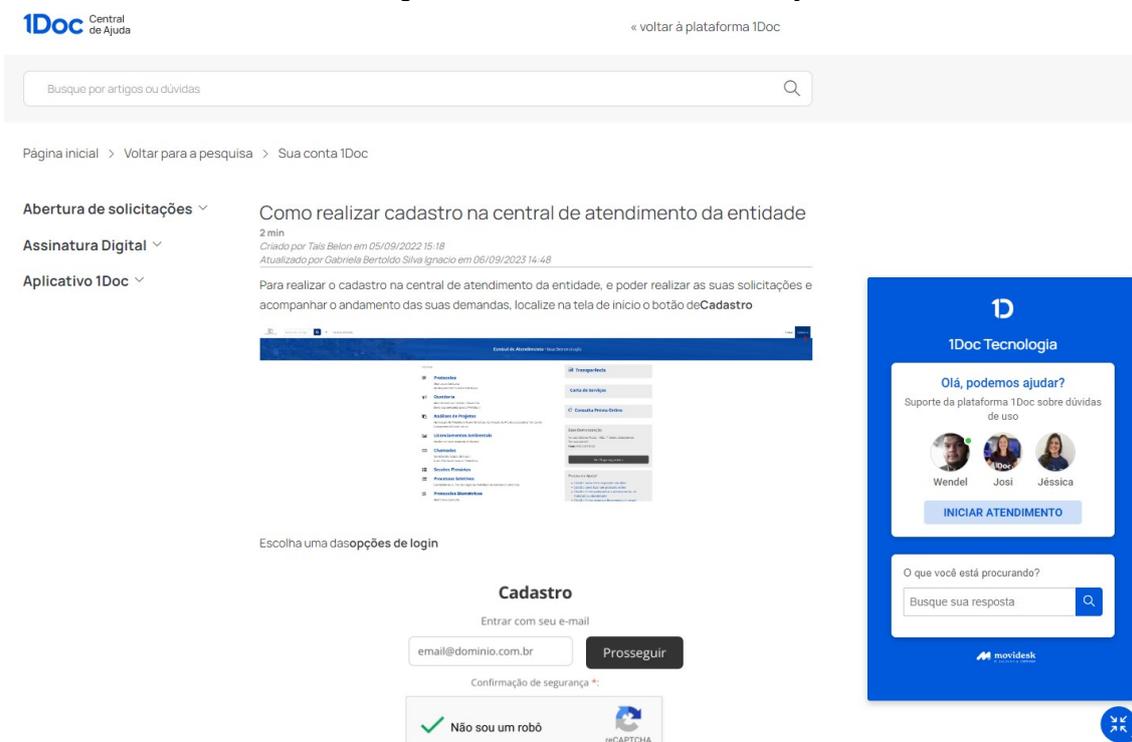


Figura 3- Acesso ao suporte via chat online

Quanto ao atendimento de pessoas que não estão familiarizadas com os meios digitais, ressalto que o atendimento presencial não cessou, justamente para que esse grupo da sociedade também possa ter acesso aos serviços públicos, inclusive com maior qualidade e

MUNICÍPIO DE ARARAQUARA
- Secretaria Municipal de Justiça, Modernização e Relações Institucionais –
Coordenadoria Executiva de Tecnologia da Informação
Gerência de Processos Digitais e Gerência de Modernização Institucional

menor tempo de espera, uma vez que com o sistema digital a Prefeitura de Araraquara conseguiu desviar parte da demanda por protocolo para o autoatendimento.

No que diz respeito à inclusão de pessoas cegas e de baixa visão, cabe informar que não há necessidade de adaptação da ferramenta para atender essa necessidade, visto que atualmente, todos os dispositivos utilizados por esse grupo para acesso a qualquer sítio eletrônico, já contam com tecnologias de acessibilidade embarcadas para auxiliá-los a navegar e utilizar serviços online como é o caso do “Narrador” para computadores que utilizam o sistema operacional Microsoft Windows, o “Talk Back” para dispositivos com sistemas operacionais Android, “Voice Over” para dispositivos com sistema operacional iOS e o Orca para computadores com sistema operacional Linux.

Aproveitamos a oportunidade para destacar que todos os assuntos criados para o protocolo online foram desenhados e solicitados pelos gestores municipais responsáveis por cada área do município, motivo pelo qual a Comissão de Implantação vem desde o início recomendando que estes elaborem os manuais e tutoriais específicos para cada assunto de modo a orientar os munícipes e servidores municipais acerca dos procedimentos corretos a serem executados em cada caso, considerando as respectivas competências técnicas e experiência na área de atuação. Assim, cabe informar que mediante a elaboração e disponibilização destes manuais e tutoriais pelas Coordenadorias e Gerências responsáveis, a Comissão de Implantação tem condições de incluí-los nos respectivos descritivos destes assuntos para visualização e download dos munícipes em qualquer momento.

Sem, mais. Esperamos ter elucidado quaisquer dúvidas e nos colocamos à disposição para novos esclarecimentos.

Mônica Eliana Rodrigues
Coordenadora Executiva de Tecnologia da Informação

Érika Cristina Pereira Caldas
Gerente de Processos Digitais

Matheus Soto de Andrade
Gerente de Modernização Institucional