

# Q-Ware Collab

Ecosystema de Governo digital

E-BOOK |

Saiba como 5 etapas apoiam a transformação digital dos serviços públicos, incluindo o metaverso.



A transformação digital no governo foi acelerada em função da pandemia do Covid-19. Ainda existem inúmeros desafios a serem enfrentados, não apenas na universalização do acesso à internet e recursos computacionais para a população, mas também, impõe desafios de gestão e governança do serviço público em um ambiente integralmente digital.



É preciso ter em mente que não se deve digitalizar o caos dos serviços manuais, semiautomatizados, que não possuem integração com bases de dados confiáveis e que ainda são executados na base do "jeitinho brasileiro".



Digitalizar o caos é apenas  
piorar a prestação dos  
serviços públicos ao  
cidadão, já que precisará  
de tecnologias digitais que  
nem todos tem pleno  
domínio.



É fundamental que os gestores e servidores públicos operem uma mudança cultural nas instituições públicas, buscando uma cultura e visão digital da resolução dos processos de trabalho, fugindo das soluções quebra-galho e burocratizadas.



A transformação digital exige uma visão de prestação de serviços diferenciada, principalmente dos gestores do alto escalão. Transformação digital é muito mais do que disponibilizar apenas um canal de whatsapp ou um chat qualquer para atender o cidadão.



Este e-book apresenta a plataforma Collab, um Ecossistema de Governo Digital, composto por 15 ferramentas digitais em software para apoiar a transformação digital dos serviços públicos.



As ferramentas são disponibilizadas gradualmente ao longo das 5 fases que compõe o amadurecimento da instituição para a digitização dos serviços públicos de forma organizada e sustentável.





O objetivo final do ecossistema Collab é dar sustentação para a transformação digital completa da instituição pública, além de disponibilizar o ambiente para a oferta dos serviços digitais também no metaverso.



O metaverso é o ambiente futuro das relações sociais entre pessoas e empresas, seja para diversão, compras, educação e saúde, mas também para as relações do cidadão com o agente público.



Ressalta-se que o ecossistema de governo digital Collab, não se trata de plataforma padronizada, de prateleira, que funcionará da mesma maneira para todas as instituições.



O ecossistema Collab é uma plataforma que parte de um conjunto de ferramentas base que são configuradas, customizadas e integradas de forma a compor uma solução única e exclusiva, de acordo com as necessidades e características de cada instituição pública.





# Pix Tecnologia



Uma única plataforma para a criação de um ecossistema de negócios ou ecossistema de governo, aplicada a qualquer empresa de qualquer segmento ou porte



# Índice

01

## Os 15 agentes do Ecosystema Collab

- Infográfico 1 - Ecosystema de Governo Digital 16
- Infográfico 2 - Q-Ware Collab 19

02

## Transformação Digital dos Serviços Públicos

- Uma atividade de gestão contínua 20
- Questione e Personalize 21
- Reinvente e Facilite 22
- Integre e Comunique 23

03

## Fases de Implantação do Ecosystema Collab

- O Ecosystema Collab 24
- Infográfico 4 - O Ecosystema Collab 25

04

## Recursos disponibilizados pelo Ecosystema Collab

- Agente 1 - Pessoas e Recursos Institucionais 26
- Agente 2 - Comunica, Colabora 27
- Agente 3 - Gestão 30
- Agente 4 - Governança 33
- Agente 5 - Ciclo de Políticas Públicas 35
- Agente 6 - Programas Projetos e Ações 37
- Agente 7 - Processo Digital e GED: 40
- Agente 8 - Valida Documentos 42
- Agente 9 - Conhecimento e Inovação 44
- Agente 10 - Carta de Serviços Digitais 49
- Agente 11 - Integra Sistemas & GOV.BR 52
- Agente 12 - Orquestração de Processos de T.I. 54
- Agente 13 - Empresas e Cidades Inteligentes 55
- Agente 14 - Habitat Digital de Aprendizagem (EAD) 59
- Agente 15 - Metaverso 60



## OS 15 AGENTES DO ECOSISTEMA COLLAB

O ecossistema Collab é formado por 15 agentes especializados. Cada agente é composto por módulos de software que tem funcionalidades específicas dentro do ecossistema e se relacionam com os demais agentes provendo inúmeras funcionalidades e recursos adicionais ao ambiente.



# ECOSSISTEMA de Governo Digital

OS 15 AGENTES DA PLATAFORMA COLLAB

## CIDADÃO

Pessoa Jurídica

Pessoa Física

COMUNICAÇÃO

INTERAÇÃO

SERVIÇOS

INTEGRAÇÃO

01

Pessoas,  
Recursos

02

Comunica,  
Colabora

03

Gestão

04

Governança

05

Ciclo de  
Políticas  
Públicas

06

Programas,  
Projetos,  
Ações

07

Processo  
Digital,  
GED

08

Valida  
Documentos

09

Conhecimento,  
Inovação

10

Carta  
Serviços  
Digital

11

Integra  
Sistemas  
& **gov.br**

12

Orquestração  
Processos  
de TI

13

Empresas,  
Cidades,  
Inteligentes

14

Habitat,  
Digital,  
EAD

15

Metaverso

COMUNICAÇÃO

COLABORAÇÃO

SERVIÇOS

INTEGRAÇÃO

Executivo

Legislativo

Judiciário

Outros

## GOVERNO



## O GOVERNO ELETRÔNICO NO METAVERSO

# OS 15 AGENTES DO ECOSISTEMA COLLAB

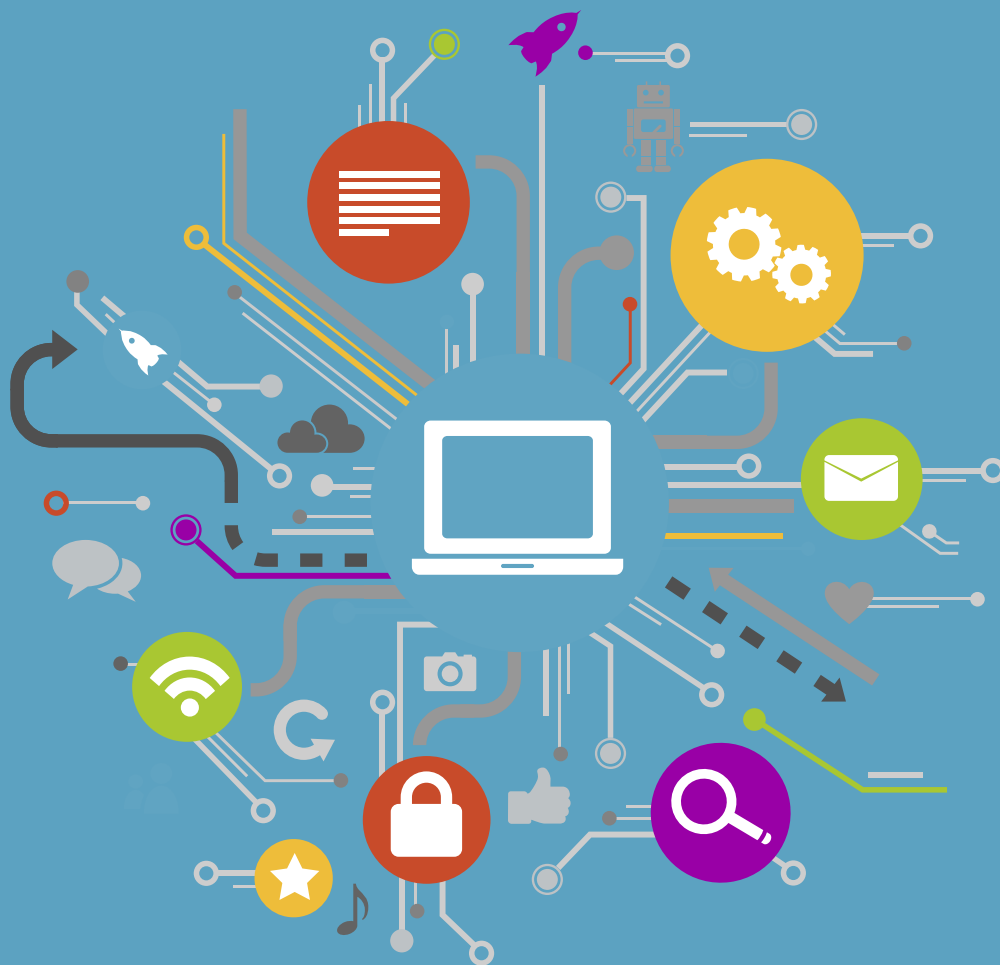
Os agentes são conectados aos demais à medida que a instituição avança na maturidade de uso do ecossistema e são adquiridos separadamente. Isso permite otimizar os investimentos e potencializam as integrações, reaproveitando, sempre que possível, todo o legado em tecnologia da informação já existente na instituição.





## OS 15 AGENTES DO ECOSISTEMA COLLAB

O ecossistema de governo Collab permite que sua gestão abandone de vez as rotinas manuais e semiautomatizadas, sem integração com as bases de dados necessárias e repletas de erros e retrabalho. Com o ecossistema Collab, sua instituição entrará definitivamente no universo da digitização dos serviços públicos, da transformação digital e estará madura e disponível para o Metaverso.



## PLATAFORMA DE REDE

# Q-WARE COLLAB



Plataforma para implantação de ecossistema de governo ou de negócios, com foco em gestão, governança, digitização de serviços, transformação digital e governo eletrônico.

## METAVERSO

O metaverso é um espaço virtual coletivo, compartilhado e baseado em três grandes pilares: Pessoas, Imersão e Permanência.

## RESULTADOS

Acompanhamento de Programas, Projetos, Ações, Eventos e Tarefas.

## TRABALHO EM EQUIPE

Pode ser disponibilizado na nuvem ou na infraestrutura computacional de cada instituição.

## TÁTICO

Integração ao e-gov.

## ESTRATÉGICO

Uma moderna solução em software para integrar Pessoas, Processos de Trabalho e Sistemas de Informação.

## EMPRESAS E CIDADÃO

Gestão & Governança.

Trabalho em Equipe;  
Comunicação Integrada;  
Colaboração Multinível;  
Comunidades;  
Aprendizagem contínua.

## PLANEJAMENTO

## OPERACIONAL

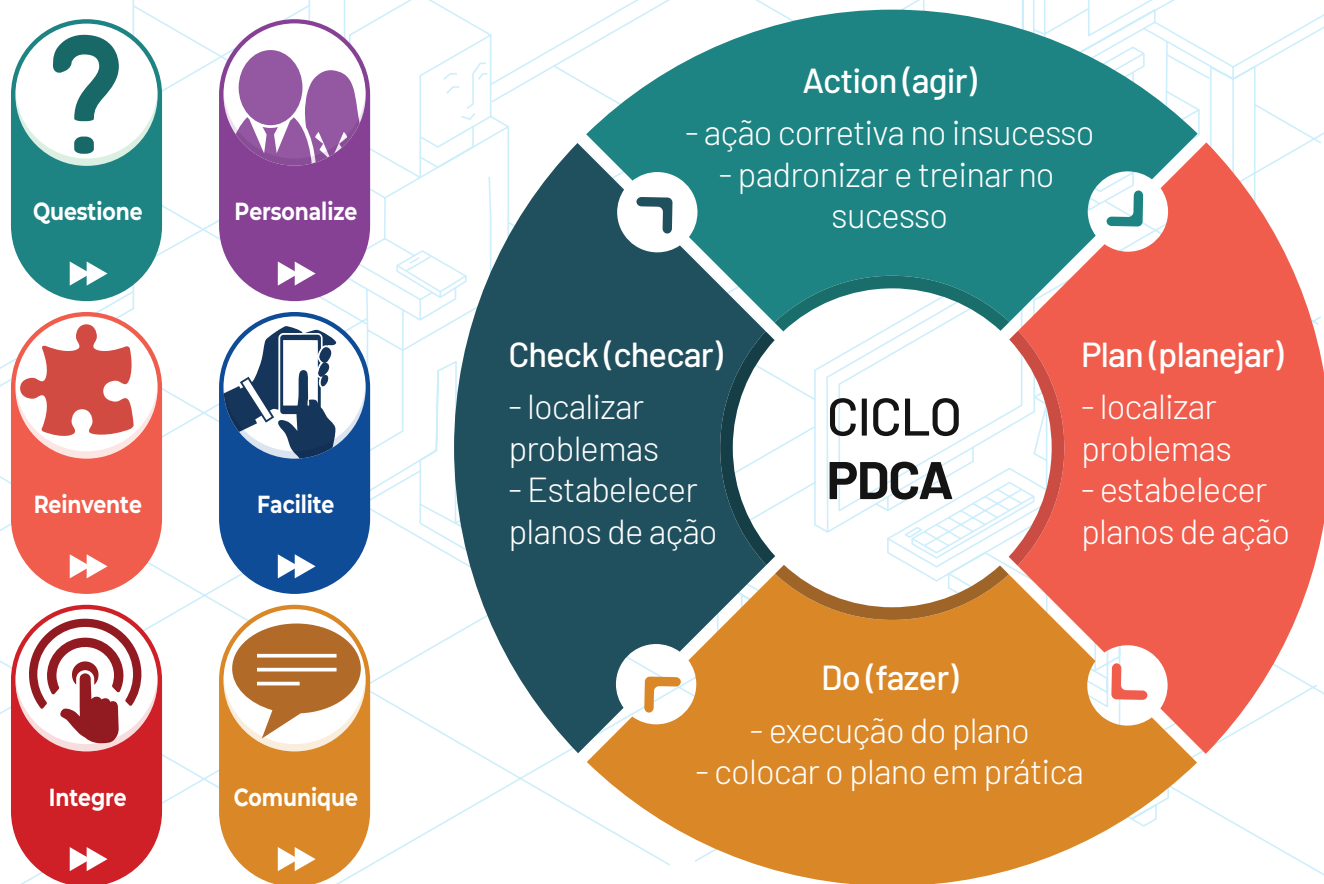
# Transformação Digital dos Serviços Públicos

## Uma atividade de gestão contínua (ciclo PDCA):

O governo brasileiro publicou diversos decretos objetivando estimular os órgãos públicos a realizar a transformação digital de seus serviços. É a digitalização dos serviços públicos. Essas ações estão em consonância com a estratégia de Governança Digital (EGD).

O portal gov.br, uma iniciativa no contexto do governo digital, publicou diversas ferramentas da transformação digital, para apoio da transformação digital na esfera federal, estadual e municipal.

O Kit de Transformação de Serviços Públicos é uma dessas iniciativas, sendo composto por 6 fases independentes entre si e todas elas são apoiadas pelas funcionalidades do Ecossistema de Governo Digital Collab.



# Transformação Digital dos Serviços Públicos

## Questione e Personalize:

As duas primeiras fases do kit de transformação digital são orientadas a identificar os serviços públicos ofertados pelo órgão e melhorias possíveis, bem como os atores envolvidos. Além disso, deve-se fazer o mapeamento do problema a ser tratado, além dos dados sobre o uso, forma de acesso, níveis de satisfação, qualidade e expectativas sobre o serviço. A figura abaixo representa quais agentes do ecossistema Collab são utilizados durante os trabalhos para execuções dessas duas primeiras fases.



- Pessoas, Estrutura e Recursos;
- Comunicação, Colaboração e Comunidades;
- Gestão - Estratégico, Tático e Operacional;
- Acompanhamento de Programas, Projetos, Ações e Demandas;
- Processo Eletrônico, GED, Repositório em Nuvem, Drive, Backup;
- Validação de Documentos, Assinatura Digital;
- Gestão do Conhecimento e Inovação.



- Pessoas, Estrutura, Recursos;
- Comunicação, Colaboração e Comunidades;
- Gestão - Estratégico, Tático e Operacional;
- Acompanhamento de Programas, Projetos, Ações e Demandas;
- Processo Eletrônico, GED, Repositório em Nuvem, Drive, Backup;
- Validação de Documentos, Assinatura Digital;
- Gestão do Conhecimento e Inovação.

# Transformação Digital dos Serviços Públicos

## Reinvente e Facilite:

Tem como objetivo obter o desenho do Serviço Mínimo Viável (SMV) e testes de protótipos. Seguindo adiante, os demais objetivos são definir as simplificações nos serviços e disponibilização das ferramentas de digitalização e automação.

A figura abaixo representa quais agentes do ecossistema Collab, são utilizados durante os trabalhos para execuções das fases intermediárias.



- Pessoas, Estrutura e Recursos;
- Comunicação, Colaboração e Comunidades;
- Automação da Carta de Serviços;
- Acompanhamento de Programas, Projetos, Ações e Demandas;
- Processo Eletrônico, GED, Repositório em Nuvem, Drive, Backup;
- Integração de Sistemas & GOV.BR, API, VAN, EDI, Webservices;
- Gestão do Conhecimento e Inovação.



- Pessoas, Estrutura, Recursos;
- Comunicação, Colaboração e Comunidades;
- Automação da Carta de Serviços;
- Acompanhamento de Programas, Projetos, Ações e Demandas;
- Processo Eletrônico, GED, Repositório em Nuvem, Drive, Backup;
- Integração de Sistemas & GOV.BR, API, VAN, EDI, Webservices;
- Gestão do Conhecimento e Inovação.

# Transformação Digital dos Serviços Públicos

## Integre e Comunique:

Nas fases finais, o objetivo é a integração definitiva das bases de dados de outros órgãos e a elaboração do plano de comunicação das mudanças para o cidadão.

É preciso estar com a transformação do serviço pronta para implementação final e ter disponibilizado canais de atendimento. Começa a fase de gestão e governança sobre os serviços digitalizados.

A figura abaixo representa quais agentes do ecossistema Collab, são utilizados durante os trabalhos para execuções das fases finais.



- Pessoas, Estrutura e Recursos;
- Comunicação, Colaboração e Comunidades;
- Automação da Carta de Serviços;
- Acompanhamento de Programas, Projetos, Ações e Demandas;
- Automação e Orquestração de Processos de TI/Jobs;
- Integração de Sistemas & GOV.BR, API, VAN, EDI, Webservices;
- Gestão do Conhecimento e Inovação.



- Pessoas, Estrutura, Recursos;
- Comunicação, Colaboração e Comunidades;
- Gestão - Estratégico, Tático e Operacional;
- Acompanhamento de Programas, Projetos, Ações e Demandas;
- Processo Eletrônico, GED, Repositório em Nuvem, Drive, Backup;
- Validação de Documentos, Assinatura Digital;
- Gestão do Conhecimento e Inovação.

# Fases de Implantação do Ecosistema Collab com os agentes mais utilizados

## O Ecosistema Collab:

O conceito geral do ecossistema Collab baseia-se na maturidade de digitalização dos serviços de uma instituição e também no grau de integração entre Pessoas, Processos e Sistemas de Informação para a gestão e governança. Dessa forma, o ecossistema Collab permite que a evolução da maturidade de uso das tecnologias ocorra em fases no decorrer do tempo.

A cada fase, um conjunto de funcionalidades e práticas de trabalho são colocadas em ação, permitindo que a instituição avance para a fase seguinte, de forma totalmente integrada e sustentável. **O objetivo final é a empresa estar apta para existir no Metaverso no futuro, tendo toda sua transformação digital e digitização dos serviços implementados já no presente.** Porém, a instituição poderá parar em uma fase qualquer ou avançar para a fase seguinte de acordo com suas necessidades e maturidade de gestão e tecnológica.





# Fases de Implantação do Ecossistema Collab com os agentes mais utilizados

## Pessoas e colaboração

### FASE 02

Agente 3 - Gestão  
Agente 4 - Governança  
Agente 5 - Ciclo de Políticas Públicas  
Agente 6 - Programas Projetos e Ações

## Transformação digital

### FASE 04

Agente 13 - Empresas e Cidades Inteligentes

## Metaverso

### FASE 01

Agente 1 - Pessoas e Recursos Institucionais  
Agente 2 - Comunica, Colabora  
Agente 7 - Processo Digital e GED  
Agente 8 - Valida Documentos  
Agente 9 - Conhecimento e Inovação  
Agente 14 - Habitat Digital de Aprendizagem (EAD)

## Gestão e governança

### FASE 03

Agente 10 - Carta de Serviços Digitais  
Agente 11 - Integra Sistemas & GOV.BR  
Agente 12 - Orquestração de Processos de T.I.

## Empresas e cidades inteligentes

### FASE 05

Agente 15 - Ecossistema Collab no Metaverso.

# Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab

## 01 - Pessoas e Recursos Institucionais:

Todas as pessoas participantes do ecossistema Collab são cadastradas e recebem um perfil de uso na plataforma, a partir daí passam a ter acesso aos inúmeros recursos do ecossistema. Os recursos organizacionais também são cadastrados e podem estar ou não associados à pessoas, um grupo de trabalho ou uma comunidade.



No Collab o usuário pode configurar seu perfil com as principais informações, como nome, imagem de identificação, contatos, setor ao qual pertence e muito mais;



A ferramenta Usuários Externos permite a criação de perfis para acesso de usuários externos ou stakeholders externos;



Com o Busca de Currículos você pode encontrar os talentos cadastrados no Collab;



Os Setores Institucionais permitem a visão de cada setor/ departamento da empresa com informações diversas;



Para cada setor institucional podem ser informados as pessoas e os cargos que ocupam, permitindo agilidade na atualização das informações e facilidade de localização de pessoas chave;



Páginas Web criadas pelo próprio usuário podem complementar as informações de cada setor institucional, permitindo apresentar informações e imagens diversas;



Os serviços executados por um determinado setor institucional podem ser listados, informando o responsável por um determinado serviço e anexando arquivos ou links para sistemas. Essa informação é utilizada no processo de construção da Carta de Serviços, para posterior digitização do serviço;

# Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab



Os recursos organizacionais como prédios, máquinas, salas, dispositivos, equipamentos, podem ser cadastrados e ter seu espaço e uso gerenciado. Pode-se agendar um recurso para ocupação por um período ou efetuar monitoramento, alimentando indicadores diversos;



Todos os usuários que estão participando do ecossistema podem ser associados a um recurso organizacional para criação de relacionamentos funcionais e localização no organograma;



Os sistemas internos da instituição podem ser cadastrados com seus respectivos links de acesso para facilitar o uso pelos participantes do ecossistema que tiverem os devidos direitos de acesso. A partir daí pode ser feita a integração dos sistemas internos e externos com o ecossistema Collab.

## 02 - Comunica, Colabora:

Sua equipe conhece os objetivos estratégicos da sua empresa? A alta direção da empresa definiu e comunicou os processos estratégicos chave para o sucesso organizacional?

Todos sabem onde a empresa quer chegar e se comunicam de forma colaborativa e integrada?



Videoconferência sem limite de número de participantes com gravação de áudio/vídeo;








Chat com possibilidade de enviar arquivos e criar grupos específicos para conversas privadas;







O recurso Mensagens possibilita uma comunicação direta, organizada e privada entre todos os usuários do Collab;

## Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab












-  É possível criar e disponibilizar notícias, avisos, informativos e boletins internos;
-  O Collab disponibiliza a seus usuários notificações gerenciáveis para alertar fatos e eventos de interesse de cada usuário;
-  Utilize a ferramenta Calendário para agendamento de eventos e reuniões;
-  A ferramenta de E-mail do Collab permite que você utilize seu e-mail corporativo integrado;
-  Aplicativo mobile para Android & iOS sem custo para o usuário;

Permitir a colaboração entre seus usuários e simplificar o trabalho em equipe é o principal objetivo do Collab.

Sua empresa certamente precisará integrar os colaboradores com fornecedores, clientes ou cidadãos e outros atores, formando comunidades de negócio com foco em resultados. Confira as funcionalidades que preparamos para você:

-  No Collab o usuário pode configurar seu perfil com as principais informações, como nome, imagem de identificação, contatos, setor ao qual pertence e muito mais;
-  Demandas e Tarefas permitem acompanhar atividades: quem, o quê, onde, quando, porquê, como e a que custo (5W2H);
-  Com o E-process você pode realizar a tramitação de processos eletrônicos e GED de forma simples e colaborativa;
-  No QW-Attest é possível criar o registro de documentos para posterior ateste de veracidade e originalidade;

## Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab

-  O Disco virtual é uma área de armazenamento em nuvem. Com ele você pode guardar e compartilhar seus arquivos;
-  Ferramentas para colaboração simultânea em planilhas, textos, apresentações, quadro kanban, questionários e quadro branco. Funcionalidade similar ao Google Docs;
-  Com o QWCFP é possível realizar o transporte, guardar e publicar arquivos na nuvem com gestão do ciclo de vida dos arquivos e uso do espaço em disco. Funcionalidade similar ao Google Drive, porém com mais recursos;
-  Grupos de trabalhos ou comunidades podem ser criadas para agrupar interessados em tarefas específicas;
-  O Diário de Bordo funciona como um diário pessoal corporativo, contendo lembretes, anotações e registros diversos que podem ser compartilhados ou não entre os usuários;
-  A ferramenta de criação de fórum permite o debate de assuntos diversos e novas ideias;
-  A Galeria de Mídias tem o objetivo de armazenar e organizar imagens, vídeos e áudios de interesse corporativo;
-  A ferramenta Indicadores permite a criação de indicadores apresentados em forma de gráficos diversos;
-  FAQ é uma funcionalidade para criação de perguntas e respostas sobre assuntos diversos;
-  Ferramenta para a criação de enquetes para promover pesquisas de opinião e questionamentos diversos;
-  Apresenta os serviços prestados por uma determinada área/setor/departamento e a pessoa responsável para contato.

# Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab

## 03 - Gestão:

O Collab acompanha as mais recentes tendências do mercado, tornando suas ferramentas mais intuitivas e com maior relevância para atender as mais diversas necessidades, como a de gestão.

Com ferramentas voltadas ao processo administrativo institucional, planejamento, estratégia, execução e o monitoramento das ações, as funcionalidades para acompanhamento da gestão visam garantir a excelência de serviços fundamentais planejados e ofertados para a sociedade.

O primeiro passo é registrar a missão, visão e valores do período de vigência do planejamento estratégico institucional (PEI). Essas informações serão utilizadas no processo de comunicação e colaboração das pessoas e também nos trabalhos de governança e auditoria;

Todos os eixos ou temas da estratégia organizacional são cadastrados, com a respectiva documentação, portarias, notas técnicas e demais informações pertinentes a cada eixo/tema. Começa a construção da gestão do conhecimento e inovação;

Para cada eixo/tema criado, são definidos os objetivos estratégicos a serem alcançados. Esses registros irão orientar as ações estratégicas e de monitoramento, permitindo um ciclo de revisão contínua (PDCA);

Por sua vez, para cada objetivo estratégico definido, pode-se criar uma ou mais iniciativas estratégicas para o alcance dos resultados desejados;

## Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab



A seguir, pode-se definir os macroprocessos estratégicos. Neste momento começa a se desenhar quais processos serão necessários e toda a especificação de regras de negócio pode ser registrada;



Para cada macroprocesso estratégico, o gestor, se assim desejar, poderá detalhar os processos necessários. Esse controle permitirá a apresentação de novas ideias em um círculo de gestão do conhecimento e da inovação;



Pode-se detalhar no nível operacional como uma ou mais atividades devem ser executadas. Informações sobre premissas de execução da tarefa, base de conhecimento, evidências a serem apresentadas e gestão de riscos podem ser incluídas na especificação;



Projetos estratégicos são cadastrados com todas informações importantes e podem ser acompanhados por intermédio de ferramentas de gestão de projetos (PMI) e o APPA;



Eventos importantes relacionados com a estratégia institucional podem ser registrados e acompanhados por intermédio de ferramentas de monitoramento, comunicação e colaboração;



A partir daí, pode-se criar os indicadores de gestão. Para cada indicador são definidos a forma de identificação, apresentação, metodologia e fonte de coleta dos dados, que pode ser automatizada ou manual;



Todos os documentos, arquivos, notas técnicas, manuais, leis, pareceres, além de qualquer outro tipo de informação armazenada em mídia que for relevante de registro e guarda, ficará organizadamente armazenado em um repositório, permitindo pesquisa textual e compartilhamento;

## Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab


 O APPA é a ferramenta de Acompanhamento de Programas, Projetos e Ações de qualquer tipo ou natureza;

 Módulo de gestão de Projetos (PMI) com gráfico de Gantt e outras funcionalidades;

 A ferramenta de quadros kanban visa o planejamento e execução de tarefas;

 O TimeSheet é a ferramenta de acompanhamento e monitoramento de tempo na execução de tarefas;

 O Collab oferece aos seus usuários uma ferramenta para gestão de riscos e apoio a compliance;

 Com base nas informações da estratégia, indicadores, recursos organizacionais e sistemas de informação, torna-se possível o monitoramento de qualquer elemento dentro do ecossistema.



# Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab

## 04 - Governança:

O Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017, trata a governança pública como um “conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade. No ecossistema Collab, diversas são as ferramentas de governança para ajudar a acompanhar se o que foi definido na estratégia está seguindo o caminho proposto, incluindo o atendimento às regulamentações. Tudo organizado de forma automatizada, colaborativa, documentada e sem uso de planilhas externas ou arquivos intermediários.



Em primeiro lugar deve-se definir e cadastrar o planejamento da governança, dividido em quatro pilares: As dimensões da governança, os eixos da governança, para cada eixo, as ações de governança e para cada ação, definem-se as práticas de governança que serão utilizadas, detalhando cada processo;



As dimensões da governança são registradas para acompanhar cada um dos princípios e diretrizes da governança, são eles: capacidade de resposta, integridade, transparência, equidade e participação, prestação de contas, confiabilidade e melhoria regulatória, permitindo a exclusão ou inclusão de novas dimensões;





Os processos-chave de governança são registrados com o seu detalhamento, fontes, regulamentos, práticas e registram o procedimento processual de aspectos da governança;





Da mesma forma, atividades/tarefas-chave relativas a cada processo-chave podem ser detalhadas em seu nível mais atômico para garantir que cada processo de governança esteja documentado e seja executado como planejado, permitindo ainda revisões e evoluções no processo;

## Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab

 Após tudo estar definido é possível criar indicadores que podem ser manuais ou automáticos. Todo o processo de governança é feito de forma organizada, no próprio ecossistema dispensando o uso de planilhas e anotações manuais;

 A partir desse ponto, pode-se preparar a agenda de governança, incluindo as datas e eventos necessários, convidando demais participantes, registrando atas e demais documentos gerados em cada evento, classificando e armazenando o que for necessário de forma organizada e com recursos de indexação e pesquisa textual, coletando e gerindo todas as evidências necessárias para produção das recomendações e ajustes;

 Cada processo de governança pode ser iniciado, envolvendo os atores necessários, coletando informações, executando as atividades e tarefas previstas, coletando dados de sistemas integrados, efetuando todas as atividades operacionais de governança, previamente planejadas;

 Os demais agentes do ecossistema Collab são utilizados ativamente para apoiar as atividades e disparar os processos de governança, consultar arquivos, documentos, acompanhar resultados, agendar eventos, avaliar a execução de processos e tarefas, comparar planejado com executado, efetuar auditorias, analisar resultados, gerar relatórios, pareceres e muito mais.

# Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab

## 05 - Ciclo de Políticas Públicas:

O ecossistema Collab permite a participação da sociedade na proposição de políticas públicas por intermédio de coleta de proposições a partir dos anseios a serem atendidos. Este agente permite que seja formulado, por qualquer cidadão ou entidade, a proposta para análise de uma política pública específica, de forma que possa ser avaliada, seguindo o ciclo de construção da agenda, da formulação da política, do processo decisório, da implementação e da avaliação. Em todo o ciclo são utilizados também diversos outros agentes do ecossistema Collab.



É possível efetuar a identificação e localização da proposta de política pública, informando o alcance geográfico, seja um país, região, estado, município, mesoregião ou microregião por intermédio de integração com dados geográficos do IBGE. Assim, a proposta de política pública pode situar com detalhes a área geográfica ocupada pela população que será beneficiada;



Em seguida, deve-se fazer o cadastro do tema sobre o qual versa a proposta de política pública e a descrição detalhada do objeto da análise. A temática aqui é descrever qual o problema a ser resolvido;



É possível ainda descrever em campo apropriado o histórico e cronologia dos fatos que levaram ao surgimento daquela proposição ou os fatos relativos à evolução do problema analisado ao longo do tempo;

## Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab



Importante descrever ainda características territoriais da área abrangida por aquela proposta de política pública, acrescentando informações como população, extensão territorial, acesso ao local, permitindo detalhar informações culturais da região afetada;



Da mesma forma, pode-se acrescentar informações sobre a geografia da região afetada, clima, relevo, hidrografia, vegetação, divisão político administrativa e muito mais. Ao final tem-se um retrato detalhado do problema a ser resolvido;



A próxima etapa é descrever e quantificar os objetivos a serem alcançados. Qual o propósito daquela política pública? O que se propõe que seja feito para resolver o problema? quais são as possibilidades de solução do problema proposto ou redução do problema. A quem compete a solução, executivo, legislativo, judiciário? Aqui obtem-se uma visão do que deve ser feito;



collab

Os demais agentes do ecossistema Collab são utilizados ativamente para apoiar as atividades de gestão do ciclo de políticas públicas, permitindo tramitar a proposta como um processo eletrônico, agendar reuniões, debates, propor a análise de órgãos superiores, anexar documentos, colher pareceres, acompanhar a avaliação, a execução de processos e tarefas, comparar planejado com executado, efetuar auditorias em todo o processo e muito mais.

# Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab

## 06 - Programas Projetos e Ações:

Este agente é uma completa solução para acompanhamento dos diversos programas de governo, projetos estratégicos, ações e sub-ações, demandas e tarefas, que chamaremos aqui genericamente de "objeto". De fato, qualquer objeto pode ter sua execução acompanhada tanto em metas físicas, como metas financeiras, utilizando moedas e fontes orçamentárias diferentes, alcance, agentes executores e implementadores, resultados obtidos, além de inúmeras outras funcionalidades.



Os dados gerais permitem iniciar o cadastramento do objeto. Informações como vigência, tipo de execução, descrição, objetivo geral e específico, fonte de recursos, resultados previstos, resultados alcançados, recursos previstos, recursos utilizados, aditivos, unidade gestora, unidade executora, unidade implementadora, processos relacionados e inúmeras outras informações completam o cadastro;



Os recursos financeiros alocados, sejam previstos, comprometidos e executados podem ser lançados com diversas rubricas como empréstimo, doação, cooperação técnica, recursos financeiros governamentais e recursos financeiros não governamentais. Além disso, os recursos podem ser representados em moedas diferentes como Real, Dólar, Euro, Libra Esterlina lene ou qualquer outro, com integração direta ao BACEN para cálculos de conversão;



Metas físicas podem ser definidas e acompanhadas, bem como pode-se registrar as medições oriundas de fiscalizações e/ou monitoramento ao longo do tempo, registrando a execução física ou entrega física referente ao objeto acompanhado;

## Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab



Informações dos contratos relativos ao objeto, aditivos, valores, vigência e demais informações como fonte, empenho, liquidações, pagamentos quantitativos podem ser registradas e acompanhadas ponto a ponto de forma a manter registrado todos os eventos relacionados com o objeto;



Com a geolocalização, cada objeto que está sendo acompanhado pode ter sua localidade geográfica registrada, incluindo as informações básicas como situação atual, meta física alcançada no momento, metas financeiras e outros dados relevantes sobre o objeto;



Datas críticas podem ser definidas para que se registre necessidades específicas a serem atendidas baseadas no decorrer do tempo, seja o início e fim do acompanhamento, eventos e marcos intermediários de importância e até mesmo definição de datas para avaliações periódicas do desempenho para acompanhar de perto todos os fatos importantes sobre o objeto;



O status da situação atual do objeto é acompanhado e registrado a cada mudança, permitindo uma visão no tempo, como em uma timeline, de quando o status do objeto foi alterado, como "em planejamento", "iniciado", "suspense", "cancelado", "dentro da meta", ou qualquer outro que o usuário queira definir para registro e acompanhamento;

## Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab



Um histórico de cada modificação das informações no cadastro do objeto é registrado e mantido, permitindo acompanhar a evolução dos ajustes, correções, mudanças de estratégias e demais alterações na condução do objeto. As alterações são enviadas como alerta para todos os envolvidos com o acompanhamento daquele objeto;



Classificadores com palavras-chave definidas pelo próprio usuário permitem identificar o objeto para localização em pesquisa detalhada ou através de filtros, muito útil quando se tem inúmeros objetos diferentes sendo acompanhados pelos gestores;



Campos customizados e criados pelo próprio usuário permitem acrescentar informações novas que não existem no cadastro do objeto que está sendo acompanhado, ampliando o leque de informações e detalhamento de dados para a gestão;



Anexar arquivos é uma facilidade que permite a inclusão de informações adicionais ou documentos, manuais, textos diversos, contratos, portarias ou qualquer informação adicional que permita agregar documentos relevantes ao objeto;



Cada objeto pode ser associado a uma ou mais atividades/tarefas ou disponibilizados em demandas para os inúmeros atores envolvidos, de forma que ocorra o fluxo de execução operacional, as intervenções de controle tático e acompanhamento estratégico da execução daquele objeto;



Os demais agentes do ecossistema Collab são utilizados ativamente para apoiar as atividades de acompanhamento dos programas, projetos e ações, permitindo aos atores envolvidos executar todas as ações e interações necessárias no ecossistema, agendar reuniões, gerir o conhecimento e inovação, avaliar e atualizar informações, efetuar medições, acompanhar sob a forma de projetos (PMI), efetuar auditorias em todo o processo e muito mais.

# Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab

## 07 - Processo Digital e GED:

Sua instituição está pronta para ser paperless, reduzindo o uso de papel e custos de impressão? Nem todas as instituições podem manter, por conta própria, ferramentas de processo administrativo eletrônico como o SEI!, seja por falta de pessoal técnico ou por falta de infraestrutura computacional. Com as funcionalidades deste agente do ecossistema Collab, os processos de trabalho são digitais, tramitando de forma totalmente eletrônica, criando versões virtuais dos documentos que podem ser assinados digitalmente. É possível também digitalizar processos antigos em papel tornando-os totalmente eletrônicos, bem como fazer a Gestão Eletrônica de Documentos (GED).

Um processo administrativo é composto por um ou mais documentos digitais relacionados a um assunto, que vão tramitar eletronicamente pela instituição, entre os diversos departamentos, para a resolução de um determinado problema. O Primeiro passo ao criar o processo é preencher o termo de abertura com o número de protocolo e as informações de identificação e partes envolvidas daquele processo. Um processo pode ser classificado como público, restrito ou sigiloso;

Novos documentos podem ser inseridos no processo ao longo da tramitação, conforme a necessidade. A ferramenta possui um conjunto de modelos de documentos (carta, ofício, circular, ata, parecer, etc) que permite ao usuário criar um novo documento e inserir na pasta eletrônica, podendo assinar digitalmente. Documentos podem também ser importados para a pasta ou exportados;

É possível também efetuar anotações ao processo durante as tramitações. Anotações permitem registrar fatos ou situações relevantes, com informações adicionais que não estejam sob a forma de um documento formal para ser inserido no processo;



## Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab



Pastas de processos diferentes, mas com similaridade no assunto, podem ser relacionadas umas às outras, de forma que os processos possam estar de alguma forma ligados entre si, permitindo agrupamentos de processos;



O processo pode ser encaminhado para um ou mais de um usuário, de forma que estes dêem o andamento necessário, anexando novos documentos, opinando, registrando comentários, etc. Cada usuário que recebe um processo poderá usar todos os recursos da ferramenta para executar a sua parte no trabalho;



Da mesma forma, o processo pode também ser enviado a outros usuários apenas para que estes tomem conhecimento da existência e tramitação do processo. Enviar um processo para registro de conhecimento é um mecanismo para informar aos responsáveis e partes interessadas de que o processo está devidamente registrado e tem um número de protocolo de identificação para facilitar o acompanhamento e localização durante o trâmite



A qualquer momento, pode-se fazer uma cópia em PDF do processo para download ou disponibilizar para consultas de terceiros;



É gerado um histórico com tudo o que foi feito no processo ao longo do tempo. Dessa forma, tem-se a cronologia dos fatos que ocorreram no processo, desde sua criação até a finalização ou arquivamento. É a timeline do processo;



Quando for necessário, o processo poderá ser arquivado em seu inteiro teor e acessado posteriormente por mecanismos de compartilhamento na nuvem ou armazenamento local;

# Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab



Na tela principal, o usuário verá um dashboard com o resumo geral dos processos sob sua responsabilidade e acesso a um click de mouse para os processos recebidos, gerados, encaminhados, encerrados e arquivados;



Os demais agentes do ecossistema Collab são utilizados ativamente para apoiar as atividades e permitir colaboração no trabalho em um dado processo, agendamento de reuniões com as partes interessadas, videoconferência, comunicação e publicação de resultados ou da situação do processo e muito mais.

## 08 - Valida Documentos:

A prática de adulterar documentos falsificando-os, publicando ou disseminando informações falsas via internet ou por meios impressos é prática bastante antiga no Brasil. Documentos emitidos pelo poder público como atestados médicos, um laudo de algum órgão oficial de governo, um relatório, imagens e fotos, notícias ou até mesmo documentos escolares, estão sujeitos a fraudes provocando inúmeros prejuízos.

Com o objetivo de registrar, validar e certificar a autenticidade de todo e qualquer documento emitido pela instituição, surgiu o agente para validação de documentos. Dessa forma, qualquer documento emitido pela administração pública pode ser registrado, permitindo posterior verificação de validade e autenticidade pelo cidadão.



Todo documento produzido pela instituição pode ser registrado e recebe uma chave única que permite identificá-lo na base de dados. Por meio dessa chave é possível a qualquer pessoa consultar o documento e verificar se o documento que tem em mãos reflete a realidade do documento emitido pela instituição.

## Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab



Os documentos produzidos e emitidos entram em fluxo de validação e registro podendo posteriormente ser distribuído de forma eletrônica, por exemplo em formato PDF ou ser impresso, levando consigo a imagem dessa chave de identificação;



Os documentos podem ser assinados eletronicamente ou por intermédio de certificação digital antes de serem registrados para identificação posterior;



Por intermédio de portal na internet, uma página Web permite que qualquer pessoa que tenha um documento em mãos, emitido por alguma órgão público, possa acessar a página de verificação e consultar a veracidade e validade do documento que tem em mãos, seja de forma impressa ou em arquivo eletrônico;



Cada área ou setor institucional, departamento, secretarias ou qualquer órgão presente no organograma da instituição pode gerar, assinar e validar os documentos de sua responsabilidade, permitindo posterior consulta de validade e veracidade;



Para garantir a segurança, apenas usuários devidamente registrados na instituição e com os devidos direitos de acesso podem efetuar o registro do documento para gerar a chave de validação. Todo documento gerado tem uma cópia digital armazenada, além do registro de quem, quando e onde efetuou o registro daquele documento, para fins de rastreabilidade e auditoria;



Cada documento recebe uma chave de identificação codificada, por intermédio da qual poderá acessar a página de consulta de veracidade e verificar a autenticidade e validade do documento;



Um documento emitido pela instituição pública como um atestado médico por exemplo, pode tramitar entre diversos destinatários na sociedade. Cada pessoa que tem acesso ao documento pode fazer uma rápida consulta para saber se deve ou não aceitar aquele documento, conforme a veracidade e validade atestada;

## Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab

Os documentos gerados e devidamente armazenados com suas respectivas chaves de validade irão formar a memória organizacional da instituição, seguindo um fluxo de gestão do ciclo de vida da informação, contendo dados como quem criou o documento, com quem foi compartilhado, quando aquele documento expira, se pode ser apagado ou não, se aquele documento tem versões diferentes e muitas outras informações para apoiar a gestão documental;

O ecossistema Collab garante a transparência e confiabilidade de todo e qualquer documento registrado, permitindo redução considerável de fraudes como a adulteração feita por terceiros nos documentos gerados e emitidos pela instituição.

### 09 - Conhecimento e Inovação:

Não há como gerir uma empresa moderna, nem mesmo efetuar a transformação digital em uma instituição sem as ferramentas da gestão do conhecimento e inovação. Sem isso, torna-se impossível desenvolver uma cultura inovadora no ambiente corporativo. Seja na visão dos processos estratégicos, nas decisões táticas ou na execução operacional, o ecossistema Collab permite o registro e processamento de todo o conhecimento tácito e explícito, bem como a gestão de ideias inovadoras, para melhoria de produtos, melhoria de processos ou inovação do modelo de oferta de serviços e produtos.

O conhecimento explícito é aquele que está registrado em arquivos, pastas, livros, manuais, relatórios, ementas, sistemas especialistas ou depositado em mídias como imagem, vídeo e áudio. O Ecossistema Collab permite o registro do conhecimento explícito relacionados a um objeto, de forma que todos possam acessá-lo quando necessário. Divide-se

## Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab

basicamente em: disco virtual para arquivos, galeria de mídias, registro de sistemas de informação, registro de melhores práticas e registro de lições aprendidas, tudo isso relacionado a qualquer objeto dentro do ecossistema;

O disco virtual permite ao usuário armazenar organizadamente qualquer tipo de arquivo e depois compartilhar este arquivo com os demais. Em se tratando de documentos, o disco virtual permite a organização dos documentos e indexação do inteiro teor, possibilitando posterior pesquisa textual "Full Text Retrieval" para localizar o documento na rede de memória organizacional do ecossistema;



Sistemas de informação internos da instituição ou externos de acesso público, que contenham conhecimento sobre um dado assunto, também podem ser cadastrados. Esse registro permite que o usuário identifique quais sistemas ou base de dados podem ser consultados em busca de informação sobre um dado assunto, referente a um objeto qualquer;



As melhores práticas registram como um processo, atividade, tarefa ou qualquer ação pode ser realizado da melhor forma possível, obtendo melhores resultados. Trata-se do registro da experiência de quem executa alguma atividade rotineira ou já executou, compartilhando com os demais qual a melhor forma de se resolver a situação descrita;



As lições aprendidas registram o conhecimento adquirido através da experiência, estas são registradas, analisadas e compartilhadas. Os objetivos são: evitar a recorrência em casos de lições negativas e/ou de insucesso. Promover a aplicação daquela prática em situações futuras, em casos de lições positivas e/ou de sucesso;



# Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab



O conhecimento tácito está relacionado às experiências, à visão de mundo e às práticas de determinado indivíduo, ou seja, está na "cabeça" das pessoas. É o conjunto de conhecimento, habilidades e atitudes de cada indivíduo. Dividem-se basicamente em cadastro de especialistas sobre determinado assunto, criação de comunidades de prática para solução de problemas diversos e banco de ideias. Comunidades de prática e banco de ideias são elementos essenciais para a gestão da inovação;



O cadastro de especialistas associa os dados de pessoas-chave com notório conhecimento teórico, técnico ou prático sobre um determinado tema a um objeto no ecossistema. O especialista pode ser uma pessoa, um comitê, um grupo de trabalho ou uma instituição. Com o avanço da inteligência artificial (I.A), o ecossistema Collab permite que um sistema especialista ou I.A seja registrado. É possível identificar, localizar, contactar e consultar o especialista quando necessário, usando recursos do ecossistema;



Comunidades de prática podem ser criadas no ecossistema, agrupando pessoas, especialistas ou não, que compartilham um interesse ou problema que enfrentam regularmente, objetivando desenvolver conhecimento para aprimorar uma prática em torno do tema de interesse. Compartilhar a nova prática e o novo conhecimento é o objetivo final dessa comunidade;



Banco de ideias permite a captação, geração e armazenamento de ideias objetivando ampliar as possibilidades e diferentes visões de solução de um problema específico. Após o registro de uma ideia, esta segue um fluxo de discussão, avaliação, análise, aprovação, podendo posteriormente ser transformada em um processo de trabalho, um produto, uma nota técnica, uma instrução de trabalho, um projeto ou qualquer ação final que possibilite a aplicação da nova ideia;

## Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab



O uso dos demais agentes do ecossistema Collab é catalisador para o sucesso da gestão do conhecimento e inovação no ambiente corporativo. O Collab promove o envolvimento de todos na prática do dia a dia, seja por intermédio do chat, troca de mensagens, e-mails, disco virtual, vídeoconferência, grupos de trabalho, comunidades, ferramentas de colaboração e inúmeras outras funcionalidades. Cada um dos profissionais pode registrar e compartilhar informações e conhecimento. Gerir conhecimento e inovação é a base para a compreensão exata sobre o que a instituição faz, como faz e quais são as possibilidades de aperfeiçoar os processos da melhor forma, maximizando os resultados desejados.

É importante ressaltar que o processo de Gestão do Conhecimento é constituído de quatro etapas: aquisição, armazenamento, distribuição e utilização do conhecimento. Todas essas etapas estão presentes no ecossistema Collab.

São cinco as etapas do processo de inovação de forma geral. Mobilização, compreensão, design, implementação e gerenciamento. Da mesma forma, todas essas etapas também são apoiadas pelo ecossistema.



Quais práticas da gestão do conhecimento que também podem ser aplicadas em conjunto com a gestão da inovação disponíveis no ecossistema Collab?

- ➡ Espaços colaborativos virtuais;
- ➡ Fóruns e listas de discussão;
- ➡ Narrativas e lições aprendidas;
- ➡ Revisão pós ação;

## Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab

- Benchmarking;
- Gestão de capital intelectual ou gestão dos ativos intangíveis;
- Espaços colaborativos virtuais;
- Mapeamento do conhecimento;
- Ferramentas de colaboração como portais, intranet e extranet;
- Sistemas de gestão por competências;
- Gestão de conteúdo;
- Gestão eletrônica de documentos (GED);
- Educação corporativa.





# Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab

## 10 - Carta de Serviços Digitais:

A carta de serviços ao cidadão é um recurso que disponibiliza a descrição dos principais serviços oferecidos, as formas de acessá-los e o padrão de qualidade de atendimento que se busca. Trata-se de uma orientação ao público sobre como, quando, onde e em que situação utilizar os serviços disponibilizados.

A carta de serviços digitais é a disponibilização dessas orientações incluindo o acesso digital às ferramentas, páginas Web e aplicações para a solicitação e execução do serviços, iniciando o fluxo do processo de atendimento à solicitação efetuada.



Aqui fazemos uso de uma completa solução de DXP (Plataforma de Experiência Digital ou Digital Experience Platform, em inglês). Um DXP é um conjunto de tecnologias e processos que dão suporte à composição, gerenciamento, entrega e otimização das experiências do usuário ou cidadão em todos os pontos de contato e de fornecimento de informações, conteúdo e soluções. Entende-se como usuário ou cidadão os consumidores, parceiros, funcionários, cidadãos, fornecedores etc. Uma DXP integra soluções para publicação de conteúdo nos canais digitais (web, dispositivos móveis, mídias sociais, etc)



Com o recurso "Páginas Interativas" do ecossistema Collab, o próprio usuário de cada área administrativa, setor, departamento, secretaria ou órgão, criará a página ou páginas que conterá todas as informações da carta de serviço sob sua responsabilidade, bem como os links para acesso às ferramentas digitais que o cidadão usará para iniciar sua solicitação, dando início ao fluxo de atendimento;



A ferramenta possui a funcionalidade de criação de menus com as opções necessárias para navegação nas páginas interativas, organizando as informações por tipo de serviço, ou por órgão responsável ou por qualquer outro elemento de visualização dos serviços que seja necessário;

## Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab



As páginas podem conter textos, imagens, links para outras páginas, links para formulários ou mesmo para aplicações que serão utilizadas pelo cidadão para efetuar sua solicitação conforme cada serviço ofertado;



A partir da elaboração da página com a carta de serviços e os links para os acessos digitais, o conteúdo pode ser publicado na web para ser acessado na página corporativa da instituição, para que os interessados em algum serviço possam visualizar as páginas criadas e interagir com cada uma delas;



Cada serviço digital presente na carta de serviços pode estar atrelado a um fluxo de execução e utiliza os recursos dos demais agentes do ecossistema para ser executado. Uma solicitação do cidadão pode iniciar com um formulário a ser preenchido e depois encaminhado via funcionalidade de tarefas e demandas ou pode virar um processo administrativo tramitando entre os vários departamentos da instituição para resolver a solicitação efetuada;



As integrações com outros sistemas de informação, que foram realizadas na etapa de digitização dos serviços, são disparadas automaticamente de forma a coletar os dados necessários integrando-os à solicitação ou resultados;



Muitos serviços digitais podem ser solicitados e acompanhados por intermédio de smartphones e tablets, além de computadores com conexão na internet. A disponibilidade de aplicação mobile no ecossistema Collab potencializa o acesso à informação e ferramentas para solicitação dos serviços pelo cidadão;

## Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab



Uma vez que toda a solução é disponibilizada na Web, pontos de atendimento com totens digitais podem ser disponibilizadas em corredores de shopping, aeroporto, rodoviária, centros comerciais, etc, para a população acessar e efetuar as solicitações dos serviços digitais que necessita;



Para o cidadão com dificuldade de acesso ao mundo digital ou com pouco conhecimento do uso da internet e suas ferramentas, a carta de serviços digitais pode ser acessada, por um operador, em postos de atendimento presencial, para registrar as solicitações do cidadão e iniciar o processo de atendimento;



É possível ainda monitorar e acompanhar os tempos de atendimento de cada solicitação para que todo o processo seja executado no tempo adequado sem deixar ninguém esperando. Os atendimentos podem ser auditados a qualquer momento, permitindo as ações de governança proporem ajustes ou alterações no processo de atendimento;



Notificações com informações sobre o andamento do processo de cada atendimento pode ser enviado para o cidadão, seja por e-mail, seja pelo uso do aplicativo mobile do ecossistema Collab;



Documentos podem ser assinados digitalmente, inclusive pelo cidadão, graças à integração com mecanismos de assinatura com certificado digital e com o recurso de assinatura digital disponibilizado pelo GOV.BR;



Após cada atendimento, pode-se efetuar a pesquisa de satisfação do serviço junto ao cidadão, auxiliando a compor as métricas e estatísticas para avaliação do atendimento e propostas de melhorias.

# Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab

## 11 - Integra Sistemas & GOV.BR:

Controle, analise. integre tudo em um só lugar e de forma segura. O ecossistema Collab utiliza a família Q-Ware de produtos para integração de ambientes. Esta solução provê uma série de serviços especializados, cujas ações podem ser parametrizadas para garantir uma integração efetiva entre sistemas, ainda que operando em plataformas (hardware e software) heterogêneas. Para prover a integração de ambientes, do Mainframe IBM com z/OS à plataforma baixa (Windows, Linux, Unix), nossa solução utiliza uma infraestrutura que possibilita a conectividade corporativa com qualquer ambiente operacional e qualquer sistema de informação, não importando a linguagem de programação ou o banco de dados utilizado.



Gerenciamento de API's, possibilitando ampliar os processos de integração entre sistemas diferentes que utilizam API's e Web Services. O gerenciamento de API's é a chave para integração entre sistemas de terceiros e o ecossistema Collab, incluindo o GOV.BR;



Transferência de arquivos para integração entre sistemas legados que não possuem API ou Webservices. Os arquivos são criptografados e compactados de ponta a ponta com garantia de entrega e controle da banda de rede dedicada à transferência;



Monitoramento de caixas postais de correio eletrônico com extração automática de anexos para posterior processamento. Filtra por assunto, destinatário, remetente, corpo da mensagem, data, expressões regulares e operadores lógicos. Todas as operações são registradas em log;

## Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab



Um servidor FTP está integrado à solução. Possui criptografia forte, verifica permissões de uso de cada usuário conectado, controla banda da rede, registra em log todas as ações realizadas, utiliza mecanismo automatizado dispensando monitoramento humano para execução das transferências por FTP;



AMS 390 - Extração de dados do Adabas em ambientes OS/390 e z/OS. Permite extrair dados das PLogs do Adabas, sem necessidade de acessar o ADABAS, convertendo os dados para textos ASCII, possibilitando integrar sistemas migrando dados do ADABAS para plataforma baixa, sem necessidade de concorrer em acessos ao ADABAS;



Agendamento de eventos, Permite o agendamento de qualquer tarefa do ambiente operacional, incluindo aplicativos de terceiros e do sistema operacional. Executa comandos ou jobs pré-configurados;



Gerenciamento, controle e automação de processos. Executa scripts de implementação de processos para integração de dados. Identifica se um comando foi bem sucedido ou não, permitindo ações de contingência ou contorno;



Com um gerenciador de dados não estruturados composto por um abrangente sistema de indexação e recuperação textual, o ecossistema permite efetuar as integrações e armazenamento envolvendo dados não estruturados;



Com o PO-Box Server é possível efetuar transferência de arquivos para operação em modo caixa postal. Solução orientada para relacionamento com parceiros externos. Solução ideal para EAI, B2B, B2C, EDI, Suply-Chain, Workflow, GED dentre outras;

# Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab



Com o processador de SMS é possível monitorar SMS's recebidos, com mensagens criptografadas e MMS. É possível ainda definir processos de pré envio e pós envio, confirmação de envios filtragens por destinatário, remetente, texto da mensagem, data, expressões regulares e operadores lógicos.

## 12 - Orquestração de Processos de T.I:

A Orquestração e automação de jobs é a configuração, o gerenciamento e a coordenação automatizada de serviços, aplicações e sistemas de computador. A orquestração ajuda a TI a gerenciar fluxos de informações e tarefas complexas para assegurar a integração, execução e o controle de processos na infraestrutura computacional. A orquestração permite a especificação de como as tarefas envolvendo sistemas de informações devem acontecer, quais os jobs que devem ser executados, o que fazer em caso de erro ou exceção em determinado processo de T.I.



Eliminação de tarefas manuais e melhoria dos tempos de execução dos serviços;



Gerenciamento central, com ponto único de controle em tempo real, utilizando visões gráficas, possibilitando o gerenciamento de automações complexas entre plataformas heterogêneas;



Apresentação visual do fluxo de jobs em interface gráfica permitindo melhor visibilidade dos processos em execução;










Permite a simulação do fluxo de jobs e dependências para avaliação de resultados possíveis;



Permite agendar web services como jobs, ampliando o leque de possibilidades de processos de integração entre sistemas;

## Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab

-  Emite avisos e alertas em tempo real possibilitando comparar o tempo de execução corrente com informações estatísticas, mantidas na base de dados;
-  Permite o tratamento automático das mensagens após resolução dos eventos;
-  Possibilita que problemas na produção sejam detectados e resolvidos;
-  Disponibiliza filtros para selecionar e visualizar os jobs de acordo com critérios específicos;
-  Permite a notificação para diversos destinos contendo avisos, mensagens e alertas;
-  Possui inúmeros plug-ins para aumentar a conectividade com outros serviços e plataformas;
-  Auditoria e controle para compliance e governança dos dados.

### 13 - Empresas e Cidades Inteligentes:

#### Internet das coisas:

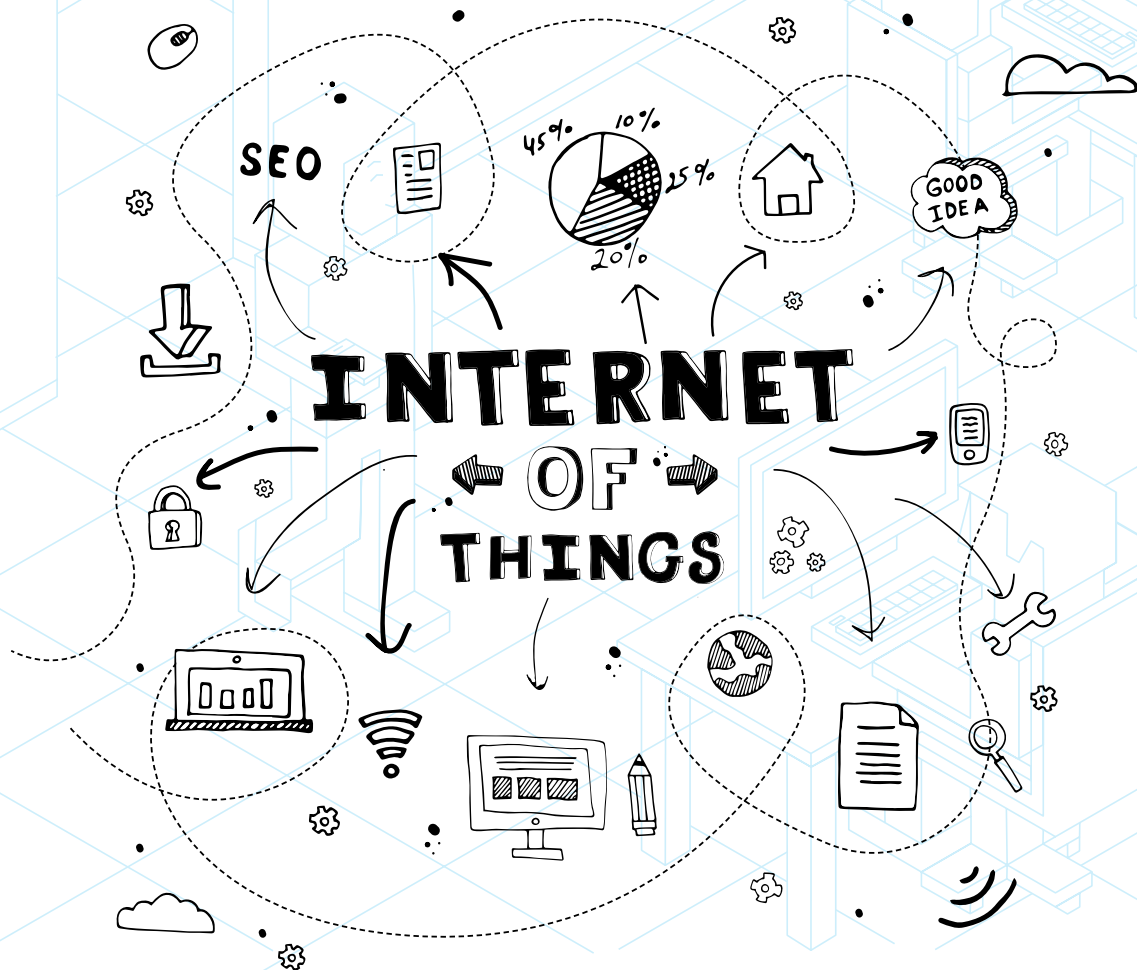
*Internet of Things, ou IoT* – é o termo utilizado para denominar objetos do dia a dia que estão conectados à internet. Por esta razão são chamados de dispositivos inteligentes.

Uma lâmpada, um sensor em uma porta, uma geladeira, uma máquina qualquer ou ainda os chamados dispositivos vestíveis, como: pulseiras que registram o batimento cardíaco, relógios que acompanham a temperatura e pressão arterial do usuário ou ainda óculos que ampliam o campo de visão por intermédio de informações processadas por uma minúscula câmera de vídeo acoplada.

# Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab

Antes de gastar uma fortuna com projetos ambiciosos, espalhando sensores e dispositivos inteligentes por todos os lugares, é necessário primeiro criar uma estrutura básica para processamento e disseminação dos dados que serão coletados. Esses dados precisam fazer sentido para seu uso prático e precisam estar disponíveis para quem precisa deles.

É preciso garantir a comunicação e participação das pessoas que precisam estar envolvidas ou que serão beneficiadas, pois o objetivo final é usar a tecnologia para melhorar os processos e a qualidade de vida das pessoas.





# Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab

## Empresa Inteligente:

Empresa inteligente é aquela que utiliza a tecnologia, incluindo a internet das coisas, para obter informações e desenvolver estratégias e ações para um melhor desempenho.

Cidade inteligente é aquela que utiliza os conceitos de uma empresa inteligente para melhorar a qualidade de vida do cidadão em campos diversos, como: meio ambiente, transporte, saúde, lazer, informação, turismo, gestão da aplicação dos recursos públicos e tantas outras finalidades.

O primeiro passo para que um ambiente seja chamado de inteligente é conectar as pessoas e as ideias. Embora os dispositivos eletrônicos sejam chamados de “inteligentes”, eles são apenas coisas, são apenas máquinas. A verdadeira inteligência está nas pessoas, é onde acontece a mágica que transforma intenção em sucesso, desejo em realidade.

Em seguida, os processos de trabalho devem ser digitalizados. Dados coletados devem ser classificados, armazenados e disponibilizados em tempo real. As informações geradas devem fluir em todas as direções.



# Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab

## A tecnologia a favor da sua gestão:

Você já pensou como sua gestão pode utilizar a tecnologia para transformar a vida das pessoas? Você já imaginou sua instituição provendo, de forma sustentável, mais qualidade de vida em sua cidade, trazendo retorno político ou re-conhecimento para a sua gestão?

O Ecossistema Collab é a plataforma que será usada como canal principal de comunicação entre as pessoas e coisas.

Pense no Ecossistema Collab como a artéria principal de circulação da informação e comunicação do seu projeto de ambiente inteligente, seja para conectar dispositivos eletrônicos, máquinas e sistemas de informação, mas, principalmente, conectar as pessoas com tudo isso.



# Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab

## 14 - Habitat Digital de Aprendizagem (EAD):

Habitats Digitais de Aprendizagem são espaços diferenciados, integrados com inúmeras ferramentas virtuais para que o processo de ensino e aprendizagem ocorra, com articulação e expansão mútua entre o habitat físico e o virtual, pois são espaços de compartilhamento de conhecimento e experiências criativas, estimulando networking, comunicação, trocas de experiências e parcerias entre os envolvidos. O uso das tecnologias da informação e comunicação incluindo os dispositivos mobile, são utilizadas para acelerar o desenvolvimento dos colaboradores. Cada um aprende no seu ritmo, conforme sua necessidade, onde e quando precisar, porém, todos interagem criando uma comunidade de aprendizagem.

### Vantagens:

- ➡ Ensinar e/ou aprender independente da distância geográfica.
- ➡ Reduz custos com deslocamento, estadia, espaço físico e fim da obrigatoriedade de turmas com quorum mínimo de participantes.
- ➡ Flexibilidade de horário permite que cada participante estude de acordo com seu ritmo e disponibilidade diária.
- ➡ Conteúdos padronizados e de acordo com as orientações estratégicas de trilhas de aprendizagem.
- ➡ Permite o uso do microlearning, técnica que permite dividir conteúdos extensos em pequenos módulos e aulas de curta duração, permitindo rápido entendimento e aplicação do conteúdo aprendido.
- ➡ Uso da Gamificação, uma técnica para auxiliar os participantes tanto na compreensão dos conteúdos quanto na participação e interação com o ambiente e entre as equipes, trazendo maior engajamento.

# Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab

- ➡ As trilhas de aprendizagem são caminhos de desenvolvimento profissional focadas em competências específicas para o trabalho. Elas permitem que os participantes façam o correlacionamento entre teoria e prática diretamente para os conteúdos de que precisam dominar. Aprende-se trabalhando e trabalha-se aprendendo.
- ➡ Permite utilizar diferentes estratégias de ensino-aprendizagem para diferentes públicos ou diferentes conteúdos.
- ➡ O uso de um Habitat Digital de Aprendizagem é centrado na atividade humana. Muito mais do que Educação a Distância, o habitat digital de aprendizagem permite continuidade entre o habitat físico e o digital, possibilitando a aplicação prática direta do conteúdo aprendido, do mundo virtual para o real e vice-versa.

## 15 - Metaverso:

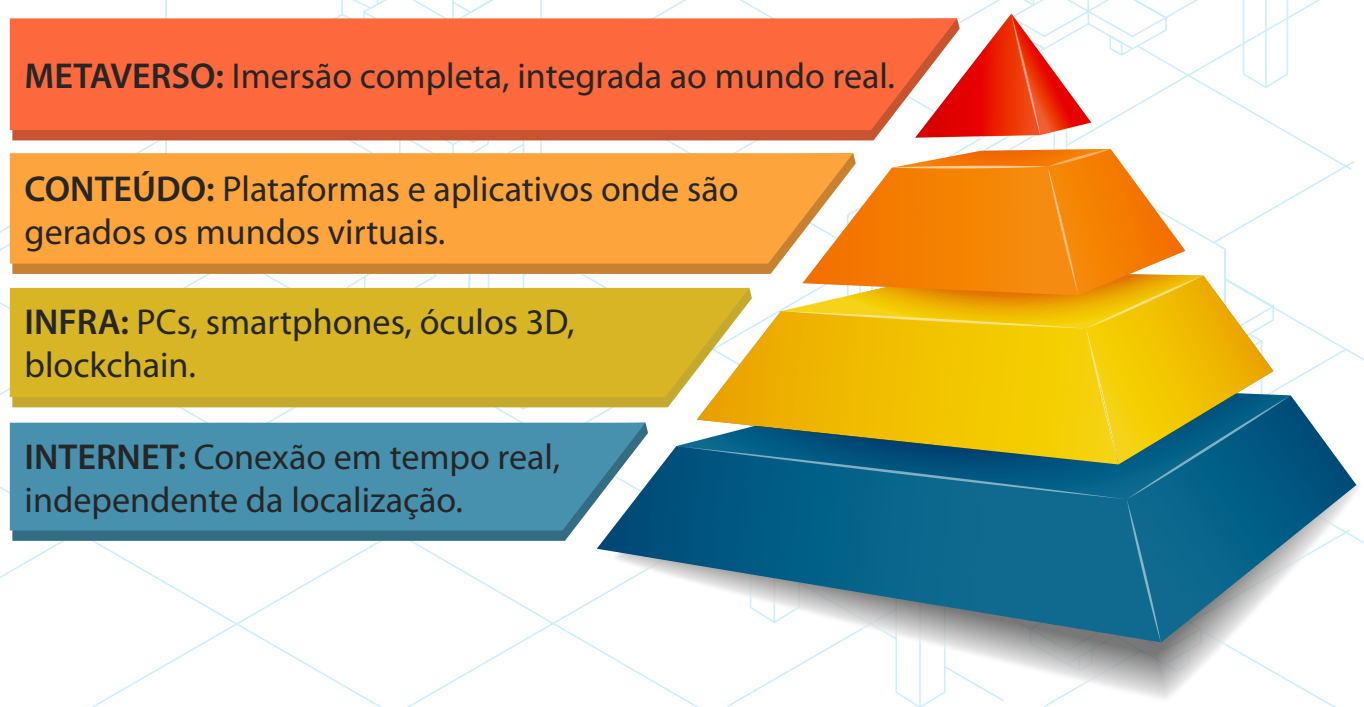
O metaverso nada mais é do que uma plataforma virtual que busca replicar a realidade por intermédio de dispositivos digitais. Não se trata de um único metaverso, pois na verdade atualmente são diversas plataformas que permitem implementar soluções em metaverso cada uma com características e propósitos distintos.

O metaverso é um espaço virtual coletivo, compartilhado e baseado em três grandes pilares: as **pessoas**, ou usuários que acessam e populam virtualmente o metaverso. A **Imersão**, que são as experiências com as quais as pessoas por intermédio de um personagem virtual (avatar) possam se sentir dentro do espaço virtual como se lá estivessem fisicamente. A **Permanência**, ou seja, o metaverso está acontecendo a toda hora, não termina quando você se retira do espaço virtual. No metaverso os eventos continuam acontecendo independente de sua presença ou não, como na vida real.

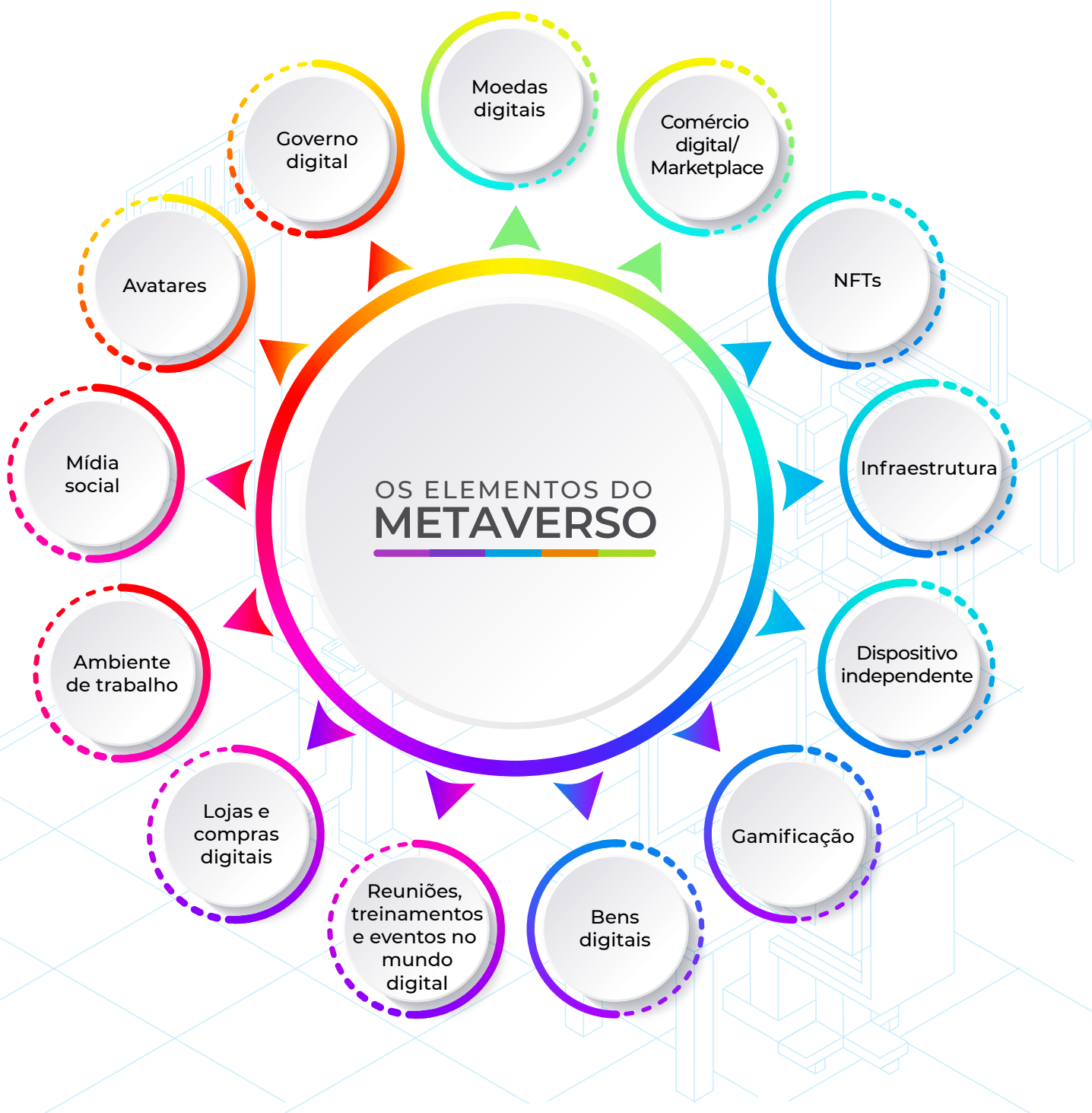
## Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab

Com os avanços da internet e as tecnologias de realidade virtual e realidade aumentada, somado ao aumento da velocidade e capacidade dos computadores e redes, como a 5G por exemplo, além da popularização dos dispositivos móveis como smartphones, tablets, óculos 3D e outros, a infraestrutura tecnológica esta cada vez mais apropriada para soluções coporativas no metaverso, seja para governo, seja para empresas.

O ecossistema Collab também estará presente no metaverso, permitindo que o cidadão ou seu cliente, funcionários, colaboradores, servidores públicos e demais atores sociais, possam acessar o metaverso a partir de um simples smartphone e interagir com os serviços prestados pela sua instituição. Tudo o que você pode fazer hoje no ecossistema Collab, seu avatar também poderá faze-lo em uma expressiva experiência de imersão no mundo do metaverso.




# Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab




# Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab


## Recursos Disponíveis:



O ecossistema Collab disponibiliza um ambiente de metaverso inclusivo com opções para acesso sem óculos 3D. O acesso sem óculos 3D permite que qualquer usuário possa acessar o metaverso da sua instituição usando apenas o navegador Web ou um smartphone/tablet e interagir com o ambiente e demais usuários por intermédio de um avatar pré-definido ou customizável em uma experiência satisfatoriamente imersiva, possibilitando também experiências com o uso do recurso de realidade aumentada a partir de aplicativos de smartphones.



Com uso do óculos 3D a imersão fica ainda mais fascinante. As imagens interagem com o usuário de acordo com os seus movimentos. Com uso do óculos 3D os recursos de realidade virtual, permitem criar um ambiente simulado e altamente imersivo. Uma réplica da sala de reuniões, do balcão de atendimento ao público, de um escritório, de um prédio ou mesmo de uma cidade inteira podem ser disponibilizadas no espaço do metaverso com riquíssimos detalhes. A realidade virtual permite não apenas imitar o mundo real como também transportar o usuário para outro mundo.



Com ou sem uso de óculos 3D, sua instituição poderá estar presente no metaverso em espaços ou terrenos virtuais, de forma que o cidadão possa acessar e interagir com atendentes virtuais ou outros usuários para solicitar serviços, assinar documentos, fazer transações financeiras, buscar e receber informações e muito mais.

## Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab



Inúmeras configurações podem ser efetuadas diretamente pelo usuário, escolhendo seu próprio avatar, ajustando características, identificação, interação com o ambiente e com os demais usuários, sem a necessidade de conhecimentos técnicos ou uso de linguagem de programação, bastando apenas escolher as configurações em um menu de opções.



Todos os serviços digitizados existentes na carta de serviços de sua instituição podem estar disponíveis também no metaverso. Muitos deles podem ser configurados para atendimento do cidadão a qualquer hora do dia por intermédio de agentes de inteligência artificial, ou no horário do expediente por intermédio de atendentes humanos conectados ao ambiente do metaverso.



Empresas inteligentes e cidades inteligentes podem estar presentes no metaverso permitindo a interação dos usuários com os recursos de internet das coisas disponibilizados, interagindo, colhendo e fornecendo informações, ajustando configurações por todo o ambiente em uma experiência totalmente imersiva no metaverso.



No campo político, pode-se criar no metaverso o escritório de atendimento ao público, fornecendo informações da atuação política do partido ou de um determinado agente político, disponibilizar enquetes, pesquisas de opinião, receber solicitações, fornecer orientações diversas, tudo de uma forma totalmente interativa e diferenciada. Conecte-se diretamente com seu eleitor.



## Recursos disponibilizados pelos agentes do ecossistema Collab

O metaverso de sua instituição pode ser construído a partir de um ambiente previamente padronizado, reduzindo o tempo e recursos necessários para disponibilizá-lo para acesso ou pode ser construído com características visuais específicas e projetadas por intermédio de recursos de criação de imagens 3D, realidade aumentada, inteligência artificial e muito mais. Dessa forma, pode-se criar ambientes exclusivos com características personalizadas conforme a necessidade.



Vista do fundo da sala de reuniões da Pix no metaverso

# A Pix Tecnologia

## Quem somos:

A Padrão iX Informática Sistemas Abertos LTDA, conhecida como **Pix Tecnologia** é uma empresa brasileira e tradicional fornecedora de soluções em tecnologia da informação para diversos órgãos do governo (federal, estadual e municipal), atuando há mais de 30 anos no mercado. A Pix atende também empresas privadas de todos os portes e segmentos de negócio, incluindo o varejo, por intermédio da VanPix, para troca de dados bancários e outras soluções. Estamos presentes em mais de 17.000 empresas em todo o Brasil.

O Collab está em uso em diversos órgãos do Governo Federal desde 2014 e está em constante evolução, ajudando pessoas a transformar oportunidades, negócios e ideias em verdadeiras joias digitais.

## Nossos canais:

Conheça a Pix Tecnologia: [www.pix.com.br](http://www.pix.com.br)  
Saiba mais sobre o Collab-Wali: [wali.pix.com.br](http://wali.pix.com.br)  
Saiba mais sobre a VANPIX: [www.vanpix.com.br](http://www.vanpix.com.br)  
Saiba mais sobre o Chave Pix: [www.chave.pix.com.br](http://www.chave.pix.com.br)  
Conheça o Pix Blog: [blog.pix.com.br/](http://blog.pix.com.br/)

## Mais informações:

Norte e Nordeste: Paulo Henrique,  
Telefone: (83) 99416-9618,  
Whatsapp: (61) 99848-1238,  
E-mail: [paulo.henrique@pix.com.br](mailto:paulo.henrique@pix.com.br)

## Demais Regiões:

Central de atendimento VanPix - [helpdesk@pix.com.br](mailto:helpdesk@pix.com.br)  
0800 602 0200 | Whatsapp: (61) 99958-6338  
Horário de atendimento: Segunda a sexta de 7h às 19h | Sábado de 7h às 13h

