



GUIA RÁPIDO • SETOR • ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Requerimentos, provas, recursos: tudo numa pilha só?

Agora cada requerimento chega à sua mesa já lido.

Requerimentos, comprovantes, procurações e recursos chegam ao atendimento, pelo correio e por e-mail, muitas vezes como uma só pilha de correspondência. Este guia rápido mostra como a PaperOffice separa e reconhece os documentos, lê os dados do requerimento e os vincula pelo número do processo. Para municípios, distritos e órgãos públicos.

DO QUE SE TRATA

Uma pilha de correspondência vira documentos individuais, os dados do requerimento chegam como campos com a origem, campos obrigatórios faltantes vão para revisão, e itens com o mesmo número de processo ficam lado a lado.

01 · O PROBLEMA

O requerimento chega em papel. As provas vêm depois.

Todo dia, o atendimento ao cidadão e o protocolo recebem requerimentos, comprovantes, procurações e recursos, no balcão, pelo correio e por e-mail. Muito é preenchido à mão, e os anexos chegam separadamente. Antes que um requerimento possa ser tratado, ele precisa ser separado, redigitado e conferido quanto à completude.

POR QUE ACONTECE

Uma pilha, muitos processos

O protocolo digitaliza a correspondência do dia em uma só passagem. Onde termina um requerimento e começa o certificado de registro seguinte só fica claro para quem percorre o PDF página por página.

Formulários preenchidos à mão

Os requerentes preenchem formulários com caneta esferográfica, marcam caixas e fazem anotações na margem. Nome, endereço e número do processo são redigitados, e um dígito trocado só aparece na decisão.

Provas chegam depois

Comprovante de renda, procurações ou um recurso chegam semanas após o requerimento. Eles pertencem ao mesmo processo e, mesmo assim, acabam em outra pilha.

COMO SE RECONHECE

- A correspondência do dia é separada à mão em requerimentos e comprovantes individuais todas as manhãs.
- Nome, endereço e número do processo são redigitados do formulário para o sistema de gestão de processos.
- Se um requerimento está totalmente preenchido, isso só aparece quando alguém o folheia.
- Uma prova tardia é procurada na bandeja de entrada, na caixa de e-mail e na pasta de digitalizações.
- Cópias para consulta ao processo são tarjadas com caneta marcadora e digitalizadas de novo.

02 · A ABORDAGEM COM A PAPEROFFICE

Separar, ler, vincular pelo número do processo.

Seu sistema de gestão de processos continua sendo o sistema de tramitação e decisões. A PaperOffice cuida da entrada antes disso: separa, reconhece, lê os dados do requerimento, vincula e libera cópias ocultadas. A decisão sobre um requerimento é sempre tomada pelo responsável.

1

Separar a pilha de correspondência

O Split Agent identifica onde um documento termina em uma digitalização combinada, remove páginas em branco e nomeia cada parte. Um anexo anunciado permanece com o documento principal.

MÓDULO: SPLIT AGENT

2

Reconhecer o que chega

O AI-DMS reconhece tipos como formulário oficial, registro, holerite, procuração e alvará de construção. Você acrescenta tipos próprios, como recurso administrativo, com uma instrução curta.

MÓDULO: CLASSIFICAÇÃO

3

Dados do requerimento como campos

O modelo `Government Forms` lê número do formulário, requerente, número do processo, data de entrada, marcações de caixas e documentos de apoio. Formulários preenchidos à mão rodam com o Ultra.

MÓDULO: IDP AGENT

4

Vincular pelo número do processo

A partir do AI-DMS Premium, a PaperOffice lê números de documento, de referência e de transação. Se requerimento e prova em um Workspace mostram um número de processo escrito da mesma forma, o grafo os vincula.

MÓDULO: KNOWLEDGE GRAPH

5

Liberar com ocultação

Para um pedido de acesso, o cenário `GDPR Request (Art. 15)` oculta dados de terceiros em uma cópia, com visualização prévia. A cópia sai por link com senha, e cada acesso fica registrado.

MÓDULO: ENVIO SEGURO POR E-MAIL

03 · NO APP

Da pilha de correspondência a um processo lido.

Assim o protocolo e um setor configuram o processo. Você precisa de um Workspace por setor com AI-DMS Premium, de um Split Agent e de alguns requerimentos típicos para testes.

1

Um Workspace por setor

Em **Document AI > Workspaces**, crie um Workspace por setor, escolha Business ou Compliance como tipo, defina AI-DMS Premium e atribua os direitos de grupo.

2

Separar a pilha de correspondência

Crie um Split Agent com o setor como destino. Selecione a digitalização combinada, abra **Ações > Agentes e Fluxos de Trabalho > Split** e escolha **Executar via Split Agent**. A pilha original é mantida.

3

Ler campos do requerimento

Selecione um aplicativo e crie um agente a partir do modelo **Government Forms** sob **Ações > Agentes e Fluxos de Trabalho > IDP**. Mantenha o solicitante e o número do caso como obrigatórios e defina todos os outros campos como **Ignorar em KPIs**.

4

Ver o processo

Na lista de documentos, escolha a visualização **Transações** em **Opções**. Os itens vinculados pelo Knowledge Graph ficam juntos; um duplo clique abre cada documento.

5

Ocultar para consulta ao processo

Oculte com visualização prévia em **Ações > Agentes e Fluxos de Trabalho > Redact**, cenário **GDPR Request (Art. 15)**. Confira cada ponto e então libere a cópia por entrega segura com senha.

DICA DA PRÁTICA

Coloque o número do processo em todo ofício Informe o número do processo nos avisos de recebimento e nos pedidos de documentos, e peça aos requerentes que o citem sem alterações junto com as provas. O Knowledge Graph então vincula documentos tardios ao requerimento durante a tramitação.

04 · UM EXEMPLO

Um posto de atendimento ao cidadão separa a correspondência do dia.



Uma administração municipal com 140 funcionários recebe requerimentos no balcão e pelo correio em seu atendimento ao cidadão, por exemplo para auxílio moradia e autorizações de estacionamento para moradores. Um servidor experiente separa a pilha de correspondência todas as manhãs, vincula provas aos números de processo e confere cada requerimento quanto à completude.

ANTES

- Ele separa à mão a correspondência digitalizada do dia em requerimentos e provas individuais.
- Ele redigita requerente e número do processo do formulário para o sistema de gestão de processos.
- Só percebe que um dado obrigatório falta quando folheia o requerimento.
- Ele tarja com caneta marcadora as cópias para consulta ao processo e as digitaliza de novo.

COM A PAPEROFFICE

- O Split Agent separa a correspondência do dia, e os anexos permanecem com o seu requerimento.
- O modelo `Government Forms` lê requerente e número do processo, com a origem no formulário.
- Se falta um dado obrigatório, é criada uma tarefa de revisão, e `IDP Review` mostra o requerimento.
- Provas com o mesmo número de processo escrito da mesma forma ficam ligadas ao requerimento na visualização `Transações`.

Um exemplo inventado para ilustração. Verifique com os seus próprios formulários se a separação e os campos estão corretos, e esclareça as bases legais e a proteção de dados com as áreas responsáveis da sua organização.

05 · LISTA DE VERIFICAÇÃO

Seu setor está pronto para uma entrada lida?

Revise estes pontos com o protocolo, o setor, a TI e a proteção de dados. A maioria pode ser testada com um conjunto de formulários de exemplo.

- | | |
|---|---|
| ☐ Está decidido se você cria um Workspace por setor, por procedimento ou por repartição. | ☐ Para cada Workspace está definido quais grupos podem ler, enviar ou fazer tudo. |
| ☐ Workspaces com processos sensíveis são Business ou Compliance e pedem senha ou código SMS. | ☐ Documentos novos rodam com AI-DMS Premium, formulários manuscritos com Ultra. |
| ☐ O Split Agent foi testado com pilhas de exemplo do protocolo. | ☐ Os seus próprios tipos, como recurso administrativo, estão configurados com uma instrução curta para a IA. |
| ☐ Os campos obrigatórios por tipo de requerimento estão definidos, e uma fila de revisão está escolhida. | ☐ Avisos de recebimento e pedidos de documentos informam o número do processo. |
| ☐ Quem decide confere cada valor incorporado na posição de origem do formulário. | ☐ Está definido qual cenário de ocultação vale para consulta ao processo e para pedidos de acesso. |

06 · PERGUNTAS FREQUENTES

O que os setores, a TI e a proteção de dados perguntam primeiro.

A IA decide sobre um requerimento?

A decisão é tomada pelo responsável. A PaperOffice separa, reconhece e lê a entrada e coloca os dados obrigatórios faltantes para revisão. Para cada valor lido, o campo de dados mostra a posição de origem no formulário.

Formulários preenchidos à mão são lidos?

Sim. Com o AI-DMS Ultra, o AI-OCR também reconhece letra manuscrita, linha por linha, com posição e confiança. O modelo **Government Forms** lê as marcações das caixas como campo próprio. Confira os pontos de difícil leitura no original.

Como os setores permanecem separados?

Por meio de Workspaces próprios, com direitos por grupo: visualizar e baixar, além de enviar, ou acesso completo. O servidor verifica esses direitos em cada chamada, no aplicativo, pela REST API e pelo MCP.

Como identificamos um requerimento preenchido de forma incompleta?

Todos os campos começam como obrigatórios. Mantenha essa configuração para o solicitante ou número do caso e defina o restante como **Ignorar em KPIs**. Se um valor estiver ausente e uma fila de revisão for escolhida, uma tarefa de revisão será criada, e **IDP Review** exibirá as lacunas. Incluído no plano Professional.

Como os dados chegam ao nosso sistema de gestão de processos?

Como exportação dos campos de dados em XLSX, CSV ou JSON. Pela REST API, você inicia um agente com POST `/documents/idp-agent-run` e busca os campos; assistentes de IA usam a ferramenta MCP `po_documents_idp_agent_run`.

Como ocultamos dados para publicação?

Em **Ações > Agentes e Fluxos de Trabalho > Redact** você escolhe o cenário para a finalidade; para site e imprensa, a anonimização máxima. Você confere cada ponto na visualização prévia, o texto por baixo é removido da cópia e o original permanece inalterado.

07 · COMO COMEÇAR

Separe seu próximo lote de correspondência do dia.

Crie uma conta em app.paperoffice.ai, configure um Workspace para um setor e separe uma pilha de exemplo com o Split Agent. Você paga pelo que processa; a página de preços lista as camadas.

Comece com formulários de exemplo

Preencha seus formulários mais comuns com dados inventados, alguns à mão, e digitalize-os como uma única pilha. Assim você testa a separação e os campos sem dados reais de cidadãos.

Defina os campos obrigatórios

Decida, para cada tipo de requerimento, quais dados são obrigatórios e quem cuida das tarefas de revisão em aberto.

Envolva a proteção de dados

Mostre ao seu encarregado de proteção de dados os direitos dos Workspaces, a proteção de acesso e os cenários de ocultação antes de processar requerimentos reais.

FICHAS TÉCNICAS SOBRE ESTE TEMA

Split Agentpaperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-pdf-split-pt.pdf**Classificação**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-classification-pt.pdf**IDP Agent**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-idp-intelligent-document-processing-pt.pdf**Knowledge Graph**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-graph-pt.pdf**Envio seguro por e-mail**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-audit-safe-email-delivery-pt.pdf**Workspaces**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-workspaces-pt.pdf

MAIS SOBRE ESTE TEMA

Administração públicapaperoffice.ai/pt/solutions/setor/ai-setor-publico-governo-gestao-documentos

MAIS SOBRE ESTE TEMA

paperoffice.ai/pt/solutions/setor/ai-setor-publico-governo-gestao-documentos

PREÇOS

paperoffice.ai/en/pricing

CONTATO

paperoffice.ai/pt/contato