



PREFEITURA MUNICIPAL DE MATINHOS ESTADO DO PARANÁ

CONTRATO N.º 132/ 2017 – PMM

DISPENSA DE LICITAÇÃO N.º 051/2017 – PMM

PROCESSO N.º 226/2017

**CONTRATO Nº 132/2017 – PMM
MATINHOS E Nº 443/2017 - CELEPAR DE
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO, QUE ENTRE SI
CELEBRAM O MUNICÍPIO MATINHOS –
PM MATINHOS E A COMPANHIA DE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO DO PARANÁ –
CELEPAR.**

Pelo presente instrumento, o Município de Matinhos – **PM MATINHOS**, inscrita no CNPJ sob o nº 76.017.466/0001-61 , com sede na Rua Pastor Elias Abrahão, 22, Centro, Matinhos, estado do Paraná, neste ato representada pelo Senhor Ruy Hauer Reichert, Prefeito Municipal, residente e domiciliado na cidade de Matinhos/PR, doravante denominada **CONTRATANTE** e a Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná – **CELEPAR**, inscrita no CNPJ sob o nº 76.545.011/0001-19, com sede na cidade de Curitiba/PR, neste ato representada pelo Senhor Jacson Carvalho Leite, Diretor Presidente, residente e domiciliado em Curitiba/PR, e pelo Senhor Lúcio Alberto Hansel, Diretor Administrativo-Financeiro, residente e domiciliado em Curitiba/PR, doravante denominada **CONTRATADA**, ajustam entre si a presente contratação, regida nos termos das cláusulas abaixo estipuladas.

A sua formalização direta está autorizada no processo de contratação com fulcro no art. 24, XVI, da Lei Federal nº 8.666/93.

CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

O objeto do presente Contrato é a prestação do serviço de “Gestão de Demanda Prefeitura 156”.

Parágrafo Único

O detalhamento técnico contendo as descrições detalhadas dos serviços prestados e dos preços praticados pela **CONTRATADA** constam no seguinte Anexo, que é parte integrante do presente Contrato:

- Anexo 1 – Serviço de Gestão de Demanda Prefeitura 156

CLÁUSULA SEGUNDA: DA DURAÇÃO

O presente contrato terá vigência de 23/11/2017 até 31/10/2019, podendo ser prorrogado, observadas as disposições do art. 57, incisos II e III, da Lei 8.666/93.

CLÁUSULA TERCEIRA: DO VALOR DO CONTRATO



PREFEITURA MUNICIPAL DE MATINHOS ESTADO DO PARANÁ

Dá-se ao presente contrato o valor estimado de **R\$ 56.916,50 (cinquenta e seis mil, novecentos e dezesseis reais e cinquenta centavos)** para os 02 (dois) anos previstos, limitado ao valor do orçamento quando aplicável.

Parágrafo Primeiro

O serviço de “Gestão de Demanda Prefeitura 156” é precificado por chamada atendida. Para a definição do valor do contrato foi estimado um volume de 8.495 chamadas a um preço unitário de R\$ 6,70 (seis reais e setenta centavos).

Parágrafo Segundo

O preço unitário indicado no presente Contrato têm por base a Tabela de Preços da **CONTRATADA**, para a Administração Pública, de 01 de janeiro de 2.017, atualizada pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado entre outubro de 2.015 a setembro de 2.016.

Parágrafo Terceiro

A Tabela de Preços da **CONTRATADA**, de que trata esta Cláusula, será corrigida no dia 01 do mês de janeiro, pela variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado de outubro a setembro do exercício anterior.

CLÁUSULA QUARTA: DO REGIME DE EXECUÇÃO

Indireta, em regime de empreitada por preço unitário.

CLÁUSULA QUINTA: DA FORMA DE PAGAMENTO

O pagamento ocorrerá todo o dia 20 do mês subsequente ao serviço prestado, mediante a entrega da nota fiscal acompanhada da Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND), da certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT) e certificado de regularidade do FGTS.

Parágrafo Único

A **CONTRATADA** poderá emitir a Nota Fiscal de Prestação de Serviços, referente a serviços executados no local do estabelecimento prestador, com CNPJ das suas filiais, conforme estabelece a Lei Complementar nº 116 de 31 de Julho de 2.003, assim como, o Art. 2º do seu Estatuto e de acordo com a documentação societária e fiscal das filiais anexas ao presente contrato que comprovam a sua regularidade.

CLÁUSULA SEXTA: DA REVISÃO DE PREÇOS

É permitida a alteração do valor do contrato e dos preços especificados nos Anexos do presente Contrato, com o objetivo de restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre encargos da **CONTRATADA** e a retribuição da **CONTRATANTE**, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, nas seguintes hipóteses, conforme art. 65, II, “d” da Lei 8.666/93:

- Ocorrerem fatos imprevisíveis;
- Ocorrerem fatos previsíveis, porém, de consequências incalculáveis, retardadoras ou impeditivas da execução do ajustado;
- Em caso de força maior ou caso fortuito;
- Ocorrendo fato do príncipe.

Parágrafo Único

É também permitida a alteração quando ocorrer criação, extinção ou alteração de quaisquer tributos, encargos legais ou a superveniência de disposições legais, após a data da



PREFEITURA MUNICIPAL DE MATINHOS ESTADO DO PARANÁ

apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, nos termos do art. 65, § 5º, III, da Lei 8.666/93.

CLÁUSULA SÉTIMA: DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

Caso os pagamentos das despesas decorrentes do presente contrato ocorram através de recursos orçamentários, a **CONTRATANTE** compromete-se a empenhar os valores, conforme dotação orçamentária, classificação funcional programática e categoria econômica indicadas no processo de contratação.

As despesas decorrentes deste Contrato ocorrerão por conta da rubrica orçamentária Municipal:

Secretaria:	04 Secretaria Municipal de Administração		
Unidade:	04.01 Gabinete do Secretário		
Funcional Programática:	04.122.0102.2010		
Projeto/Atividade:	Manutenção das Atividades da Secretaria de Administração		
Reduzido: 331	Categoria Econômica:	33.90.39.00.00	Outros Serviços de Terceiros - PJ
Desdobramento Reduzido:	357	33.90.39.58.00	Serviços de Telecomunicações
Fonte de Recurso:	000	Reserva nº 4197	R\$ 6,70

CLÁUSULA OITAVA: DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

Fica nomeado como Gestor deste Contrato o servidor abaixo relacionado, a quem caberá a fiscalização do fiel cumprimento dos termos acordados, conforme o art. 67 da Lei 8.666/93.

NOME	RG Nº	CPF Nº
Rafael Honorato dos Santos	856.228-5	006.677.509-40

CLÁUSULA NONA: DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

I - Constituem responsabilidades da CONTRATADA:

- Executar os serviços de acordo com a legislação, normas técnicas, padrões e especificações pertinentes;
- Comunicar e negociar com a **CONTRATANTE**, com antecedência, eventuais interrupções programadas por necessidade de manutenção em equipamentos, sistemas, bancos de dados ou outros componentes que afetem seu ambiente corporativo;
- Executar os serviços descritos nos Anexos do presente Contrato, nas condições neles estabelecidas;
- Adotar medidas padrões de segurança de acesso e de integridade dos dados. Procedimentos especiais de segurança deverão ser objeto de acordo específico entre as partes;
- Designar empregado(s) para representá-la na execução do contrato, nos termos do art. 68, da Lei 8.666/93;
- Manter o mais absoluto sigilo acerca de quaisquer dados e informações da **CONTRATANTE**, que por ventura venha a ter ciência e conhecimento, em função dos serviços prestados;
- Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, nos termos do Art. 71 da Lei 8666/93.
- Parametrizar os serviços de forma a viabilizar a implantação do mesmo, sem prejuízo das funcionalidades já existentes;
- Elaborar um documento contendo as instruções para implantação e posterior administração dos sistemas;



PREFEITURA MUNICIPAL DE MATINHOS ESTADO DO PARANÁ

- Treinar usuários, no número máximo de 8 (oito), para que possam replicar o conhecimento aos demais usuários dos serviços;
- Prover suporte técnico na implantação do serviço e enquanto o contrato estiver ativo;
- Transferir os conhecimentos técnicos e de funcionalidade ao corpo técnico a ser indicado pelo **CONTRATANTE** ao final do contrato.
- Realizar gestão operacional, conforme item 5.1 do anexo 1 a este contrato.

II - Constituem responsabilidades da **CONTRATANTE**:

- Fazer com que seus empregados e prepostos respeitem as normas e regulamentos da **CONTRATADA**, aplicáveis a execução dos serviços;
- Viabilizar os recursos orçamentários para pagamento dos serviços previstos no presente contrato;
- Designar gestor(es) para o acompanhamento do presente contrato, nos termos do art. 67, da Lei 8.666/93;
- Responsabilizar-se pelo uso das informações disponibilizadas e definir a autorização de acesso aos diversos usuários de sua responsabilidade;
- Implementar políticas ou procedimentos para controle de acesso aos recursos de computação e redes, disponibilizados pela **CONTRATADA**;
- A **CONTRATANTE** declara que adota políticas ou procedimentos para impedir práticas que desrespeitem a legislação em vigor, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e aceitos no ambiente da internet ou que comprometam a imagem do Governo do Estado do Paraná, seus órgãos ou empresas estatais.
- A **CONTRATANTE** nomeará um responsável técnico que, perante a **CONTRATADA**, se responsabilizará pelo ambiente computacional, recursos e serviços de rede da **CONTRATANTE**.
- Prover os recursos humanos para atender às demandas exigidas nas etapas de implantação dos produtos e de transferência de conhecimento;
- Prover a infraestrutura necessária para a operação do serviço;
- Treinar demais usuários do serviço.
- Realizar gestão operacional, conforme item 5.2 do anexo 1 a este contrato.

Parágrafo Único

Além das obrigações acima estipuladas, deverá a **CONTRATADA**, mensalmente, apresentar ao gestor do contrato os seguintes documentos:

- Certidão de Débitos Relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União;
- Certidão de Débitos Tributários e de Dívida Ativa Estadual;
- Certidão de Tributos e outros Débitos Municipais;
- Certidão de Débitos Trabalhistas;
- Certificado de Regularidade do FGTS;
- GMS – CRF – Certificado de Regularidade Fiscal.

CLÁUSULA DÉCIMA: INFORMAÇÕES PROTEGIDAS

A **CONTRATADA** e a **CONTRATANTE** na execução deste contrato poderão ter que trocar informações, inclusive de produtos e materiais, que podem estar protegidas pelo direito autoral, direito de propriedade industrial, pelo direito à intimidade, ou protegidas por ser de domínio de uma delas, as quais não poderão ser copiadas, reproduzidas, publicadas, divulgadas ou de forma alguma colocadas à disposição, direta ou indiretamente, exceto àquelas pessoas envolvidas na execução do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DAS PENALIDADES CABÍVEIS E DOS VALORES DAS MULTAS

O não pagamento na data de vencimento da fatura poderá implicar na incidência de encargos financeiros correspondentes a 2% (dois por cento) ao mês ou fração proporcional.



PREFEITURA MUNICIPAL DE MATINHOS ESTADO DO PARANÁ

Parágrafo Primeiro

Em caso de descumprimento total ou parcial do contrato por dolo ou culpa, a **CONTRATADA** ficará sujeita às seguintes penalidades, garantida a prévia defesa:

a) Advertência;

b) Multa:

- de mora de 2,0% (dois por cento) por mês, sobre a parcela recebida em atraso;
- compensatória de 10% (dez por cento), em caso de inadimplência total, sobre o valor do contrato;

c) Rescisão.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: CASOS DE RESCISÃO

O presente contrato poderá ser rescindido nas seguintes condições, nos termos do art. 79 da Lei 8.666/93:

- Determinada por ato unilateral e escrito da **CONTRATANTE**, nos casos previstos em lei;
- Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a Termo, desde que haja conveniência para a **CONTRATANTE**;
- Judicial, nos termos da legislação.

Parágrafo Primeiro

A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, nos termos do art. 79, § 1º da Lei 8.666/93.

Parágrafo Segundo

Quando a rescisão ocorrer motivada pela **CONTRATANTE**, sem que haja culpa da **CONTRATADA**, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

- Pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;
- Pagamento do custo da desmobilização.

Parágrafo Terceiro

Ocorrendo impedimento, paralisação ou sustação do contrato, o(s) cronograma(s) de execução será(ão) prorrogado(s) automaticamente por igual tempo.

Parágrafo Quarto

A inexecução total ou parcial deste instrumento, por parte da **CONTRATADA**, assegurará à **CONTRATANTE** o direito de rescisão nos termos do Art. 77, bem como nos casos citados no Art. 78 e nas formas do Art. 79 da Lei 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DA VINCULAÇÃO AO TERMO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO

A presente contratação vincula-se conforme Art. 24, inciso XVI da Lei 8.666/93.

PROCESSO Nº	DISPENSA Nº
226/2017	051/2017

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Ao presente contrato aplica-se o disposto na Lei Federal 8.666, de 21/06/1993, salvo naquilo que as partes dispuserem em sentido contrário.

Parágrafo Único



PREFEITURA MUNICIPAL DE MATINHOS ESTADO DO PARANÁ

No âmbito dos programas de computador, aplica-se a presente contratação, salvo naquilo que as partes dispuserem em sentido contrário, a Lei Federal 9.609 de 19/02/1998 (proteção da propriedade intelectual de programa de computador), a Lei Federal 9.610 de 19/02/1998 (direitos autorais).

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DAS CONDIÇÕES EXIGIDAS NA CONTRATAÇÃO

A **CONTRATADA** compromete-se a manter, durante toda a execução do contrato, as condições exigidas no processo de contratação.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DA PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES DO BANCO DE DADOS

A CELEPAR apenas hospeda em seu Data Center o Banco de Dados do Cliente, não sendo a detentora destes dados.

Parágrafo Primeiro

Considerando este fato, qualquer pedido de informação a respeito deste Banco de Dados, bem como dos seus acessos, consultas, atualizações, dentre outros afins, deve ser precedido de autorização do Cliente detentor dos dados para que a CELEPAR possa prestar a informação solicitada, salvo a hipótese em que o acesso a esta informação decorra de ordem judicial.

Parágrafo Segundo

Quando este pedido de informação decorrer de ordem judicial, a CELEPAR fica autorizada a prestar a informação solicitada sem consulta prévia ao Cliente, comunicando-o na sequência.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DA PUBLICAÇÃO

O extrato do presente Contrato será publicado no Diário Oficial, nos termos do art. 61 da Lei 8.666/93.

Parágrafo Único

O início da prestação do serviço se dará a partir da publicação do Contrato em Diário Oficial.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DO FORO

Fica eleito o foro da capital do Estado do Paraná para dirimir qualquer questão referente a presente contratação, nos termos do art. 55, § 2º, da Lei 8.666/93.

E, por estarem justas e contratadas, lavra-se o presente termo de contrato em 2 (duas) vias de igual teor e forma, assinado na presença da testemunha abaixo nomeada.

Curitiba, 23 de novembro de 2017.

Pela CONTRATANTE:	Pela CONTRATADA:
RUY HAUER REICHERT Prefeito Municipal	JACSON CARVALHO LEITE DiretorPresidente
	LUCIO ALBERTO HANSEL DiretorAdministrativo-Financeiro



PREFEITURA MUNICIPAL DE MATINHOS

ESTADO DO PARANÁ

TESTEMUNHAS :	
Nome:	ADENIS SANTO TORTATO
RG:	7.874.189/PR
CPF:	157.399.539-87

1. Resumo Executivo

O serviço de Gestão de Demandas Prefeitura 156 da CELEPAR é uma solução integrada de atendimento, através de um único canal de comunicação, moderno e centralizado, que proporciona aos cidadãos a facilidade para obtenção de informações e solicitações de serviços de forma eficiente e padronizada, permitindo aos gestores municipais a consolidação e análise das demandas e necessidades da população.

Os principais objetivos do serviço compreendem:

- Disponibilizar um novo conceito de atendimento centralizado e personalizado através do telefone 156, da web, e de outros meios que venham a ser incorporados;
- Proporcionar ao cidadão mais agilidade e facilidade de acesso à informações e serviços municipais;
- Integrar os principais serviços da Administração Municipal em um único canal de comunicação;
- Implementar para a Prefeitura um moderno e efetivo gerenciamento da execução dos serviços públicos.

2. Detalhamento do Serviço

No serviço de Gestão de Demandas Prefeitura 156, estão contemplados os tipos de atendimento abaixo descritos:

2.1 Solicitação de Serviço

Para a solicitação de serviços estão disponíveis os seguintes processos:

- Registro, encaminhamento e acompanhamento das solicitações de serviços municipais;
- Classificação das demandas em: denúncia, elogio, reclamação, solicitação ou sugestão;
- Controle das demandas, por órgão, serviço ou data de criação;
- Referencial de prazo para fiscalização e/ou execução do serviço;
- Acompanhamento do grau de satisfação da população quanto aos serviços realizados;
- Relatórios estatísticos por serviço, área de abrangência e público-alvo.

2.2 Resposta das Solicitações

Para a resposta das solicitações estão disponíveis os seguintes processos:

- Informação da conclusão dos serviços no sistema, pelos órgãos da Prefeitura responsáveis pela execução;
- Respostas das solicitações ao cidadão, através da Central de Atendimento da CELEPAR, via telefone, e-mail ou outro meio de comunicação. Caso o cidadão não concorde com a resposta, a solicitação será devolvida para o órgão responsável para uma nova avaliação;
- Pesquisa para avaliar a satisfação do cidadão em relação ao atendimento e serviço prestado.

2.3 Consulta de Informações



PREFEITURA MUNICIPAL DE MATINHOS

ESTADO DO PARANÁ

A consulta de informações tem como suporte um cadastro sobre o município, que deverá ser alimentado pela Prefeitura, a fim de tornar-se um banco de conhecimento para responder eficientemente aos pedidos de informação por parte do cidadão.

As informações mais solicitadas e que deverão estar nesse módulo, dentre outras, são:

- Telefones e endereços de utilidades públicas;
- Serviços da Prefeitura;
- Projetos e programas municipais;
- Audiências Públicas.

2.4 Disponibilidade dos serviços

O serviço de Gestão de Demandas Prefeitura 156, estará disponível via telefone de segunda a sexta-feira das 07h00 as 19h00 e pela Internet todos os dias, 24 horas.

3. Benefícios da Solução

3.1 Benefícios para a Prefeitura

Com a implantação do serviço de Gestão de Demandas Prefeitura 156, a Administração Municipal terá os seguintes benefícios:

- Visão integrada das demandas da população;
- Recebimento, encaminhamento e resposta das demandas;
- Controle e acompanhamento dos prazos de execução dos serviços;
- Grau de satisfação da população quanto aos serviços realizados;
- Relatórios estatísticos;
- Ferramenta de apoio à gestão municipal.

3.2 Benefícios para o Cidadão

Com a implantação do serviço de Gestão de Demandas Prefeitura 156, a população terá os seguintes benefícios:

- Centralização do atendimento dos serviços e informações do município;
- Acompanhamento das solicitações;
- Facilidade de acesso a qualquer hora via Internet;
- Agilidade no atendimento;
- Garantia de resposta.

4. Implantação da Solução

O prazo estimado para implantação do serviço de Gestão de Demandas Prefeitura 156 é de 90 (noventa) dias, a contar da data de assinatura do contrato.

Para o atendimento da demanda de serviços e informações serão necessários os seguintes processos:

4.1 Ativação do Tri Dígito 156

A CELEPAR orientará a Prefeitura na solicitação para ativação do tri dígito do município, a saber:

- Elaboração de ofício para envio à Operadora, indicada pela CELEPAR;
- Ativação do tri dígito 156, junto a Anatel, realizado pela operadora;
- Realização de testes das diversas operadoras para validar a disponibilidade do tri dígito 156 no município, a cargo da Prefeitura.

4.2 Designação do Gestor 156 na Prefeitura

É condição imprescindível para a adoção do serviço de Gestão de Demandas Prefeitura 156 que seja indicado formalmente um Gestor 156 na Prefeitura, ao qual cabe o processo



PREFEITURA MUNICIPAL DE MATINHOS

ESTADO DO PARANÁ

de análise, monitoramento e disseminação das informações, bem como subsidiar a tomada de decisões operacionais e estratégicas do município relacionadas ao atendimento à população.

A atuação do Gestor 156 deve ser necessariamente proativa, com autonomia e com fácil relacionamento com os órgãos municipais.

Dentre as principais atribuições constam:

- Reunir os Secretários e demais Gestores Municipais para aderirem ao serviço de Gestão de Demandas Prefeitura 156, e em conjunto com eles elencar os serviços que serão implantados prioritariamente;
- Definir a estratégia de centralização dos atuais canais de comunicação com a Prefeitura e a forma de atendimento e encaminhamento dos serviços que eventualmente ainda não foram implantados;
- Interagir diretamente com o Gestor 156 da CELEPAR, no que tange às tratativas para integração de serviços no sistema, intermediando as ações entre a CELEPAR e os órgãos da Prefeitura e, também, durante todo o processo de gestão operacional;
- Acompanhar o fluxo de atendimento, certificando-se que todas as solicitações de serviços estão sendo encaminhadas para o devido órgão/grupo responsável, assim como avaliar se estas estão sendo tratadas em conformidade com as especificações do sistema, de forma a manter as pendências no menor nível possível;
- Definir em conjunto com a área de comunicação da Prefeitura, o plano para divulgação do serviço de Gestão de Demandas Prefeitura 156 e acompanhar sua execução, avaliando os resultados;
- Subsidiar a equipe da Central de Atendimento da CELEPAR com novas informações para facilitar o atendimento ao cidadão, buscando as informações diretamente nos órgãos;
- Analisar periodicamente a demanda dos órgãos através dos relatórios operacionais disponíveis no sistema;
- Avaliar com os Gestores Municipais se o desempenho dos serviços públicos está em conformidade com o padrão estabelecido, através dos relatórios que serão gerados pela CELEPAR.

4.3 Levantamento e Cadastramento dos Serviços Municipais

O levantamento e cadastramento dos serviços, compreende os seguintes processos:

- Avaliação e seleção dos serviços que serão objeto de atendimento pelo serviço de Gestão de Demandas Prefeitura 156, a cargo da Prefeitura e CELEPAR. Esse item pode ser realizado paulatinamente, de acordo com a capacidade de atendimento e execução dos serviços;
- Mapeamento do fluxo de encaminhamento da solicitação, até a resposta de conclusão, a cargo das áreas responsáveis da Prefeitura;
- Cadastramento dos serviços e fluxos no banco de dados do sistema, a cargo da CELEPAR.

4.4 Levantamento e Criação de Grupos de Acesso ao Sistema

O levantamento e criação de grupos de usuários para autorização de acesso ao sistema, compreende os seguintes processos:

- Definição pelo Gestor 156 na Prefeitura dos usuários que farão parte do grupo de Cadastradores e de Responsáveis pela execução dos serviços públicos nos órgãos da Prefeitura;
- Levantamento das informações necessárias para liberação de acesso e níveis de permissão no sistema, pelo Gestor 156 na Prefeitura;



PREFEITURA MUNICIPAL DE MATINHOS ESTADO DO PARANÁ

- Cadastramento pela CELEPAR dos usuários no sistema, de acordo com as informações e definições citadas.

4.5 Capacitação dos Cadastradores e Responsáveis

A CELEPAR fará a capacitação dos grupos de usuários nas instalações da Prefeitura, ou na CELEPAR, a critério da Prefeitura, conforme segue:

- Capacitação para o grupo de Cadastradores, visando a qualificação dos usuários no que tange ao preenchimento e encaminhamento das solicitações, bem como a consulta de solicitações já cadastradas;
- Capacitação para o grupo de Responsáveis pela execução dos serviços públicos, visando à qualificação dos usuários para:
- Acompanhamento dos status das solicitações registradas;
- Respostas às solicitações de serviços, de forma coerente e com informações precisas ao cidadão;
- Análise dos relatórios disponibilizados no sistema para uma gestão mais efetiva das demandas registradas.

4.6 Capacitação da Central de Atendimento da CELEPAR

A CELEPAR fará a capacitação da sua Central de Atendimento, de acordo com as especificidades da Prefeitura.

4.7 Divulgação do Serviço de Gestão de Demandas Prefeitura 156

A CELEPAR disponibilizará o modelo de material de divulgação para a Prefeitura e na sequência serão necessários os seguintes procedimentos:

- Análise do material de divulgação pela área de comunicação da Prefeitura;
- Envio de informações e logos pela Prefeitura para que a CELEPAR proceda à adequação do modelo de material de divulgação;
- Envio pela CELEPAR do modelo de material de divulgação customizado ao Gestor 156 na Prefeitura;
- Realização da campanha de divulgação do serviço de Gestão de Demandas Prefeitura 156, pela área de comunicação da Prefeitura, respeitando os prazos de implantação.

4.8 Presença da CELEPAR na Prefeitura

Estão previstas até duas jornadas de trabalho na Prefeitura para a realização do mapeamento dos serviços a serem implantados e a capacitação dos Cadastradores e Responsáveis.

Cada jornada compreende até dois dias de trabalho e o ônus de deslocamento corre por conta da CELEPAR. Deslocamentos ou jornadas de trabalho adicionais deverão ser negociados à parte.

4.9 Início da Operação

A CELEPAR em conjunto com o Gestor 156 na Prefeitura definirá a data para o início da operação do serviço de Gestão de Demandas Prefeitura 156 e disponibilização dos canais de atendimento ao cidadão.

5. Gestão Operacional

5.1 Responsabilidade da CELEPAR

A CELEPAR será responsável por:



PREFEITURA MUNICIPAL DE MATINHOS ESTADO DO PARANÁ

- Operação do serviço de Gestão de Demandas Prefeitura 156, compreendendo o sistema de informação 156 e suas atualizações, os recursos computacionais necessários em seu Datacenter, o transporte das ligações telefônicas do tri dígito 156 até suas instalações, o atendimento das demandas feitas pelo cidadão em sua Central de Atendimento;
- Entendimento, análise e categorização da demanda do cidadão e respectiva abertura de protocolo no sistema;
- Resposta ao cidadão das demandas, a partir da conclusão do serviço informada pelos Responsáveis na Prefeitura;
- Monitoramento das solicitações protocoladas, gestão dos indicadores de desempenho e geração de alertas ao Gestor 156 da Prefeitura nas situações que possam comprometer a qualidade do atendimento ao cidadão;
- Acompanhamento da implantação e suporte operacional aos responsáveis pela execução dos serviços na Prefeitura no que tange à utilização dos recursos do sistema;
- Apoio direto ao Gestor 156 na Prefeitura visando à boa execução das atividades;
- Envio de relatórios gerenciais sobre o desempenho da execução dos serviços públicos, em frequência acordada com a Prefeitura, para conhecimento da alta administração da Prefeitura e subsídio na elaboração das políticas públicas.
- Fornecimento das informações do banco de dados da Prefeitura, caso solicitado.

5.2 Responsabilidade da Prefeitura

A Prefeitura será responsável pela:

- Análise, busca de informações adicionais, e recategorização das demandas originadas via web, nos casos em que estas não forem corretamente, ou completamente, preenchidas pelo cidadão;
- Gestão da qualidade da prestação dos serviços públicos executados pelos Responsáveis na Prefeitura, tomando medidas corretivas nas situações que possam comprometer a qualidade do atendimento ao cidadão;
- Manutenção da estrutura interna de gestão composta pelo Gestor 156 na Prefeitura e pelos Responsáveis pela execução dos serviços públicos, como condição imprescindível para garantir respostas eficientes às demandas da população.

6. Serviços Não Contemplados

No serviço de Gestão de Demandas Prefeitura 156 não estão contemplados os seguintes serviços:

- Integração do sistema de informação 156, e seus recursos periféricos, com sistemas da Prefeitura;
- Desenho, mapeamento, avaliação e/ou melhoria dos fluxos e procedimentos internos de cada órgão na Prefeitura;
- Execução dos serviços públicos demandados pelos cidadãos;
- Eventuais alterações no sistema de informação 156 para atender necessidades e/ou interesses específicos da Prefeitura. Sugestões de alterações no sistema poderão ser apresentadas à CELEPAR para analisar a viabilidade técnica e os impactos, considerando que o mesmo atenderá também outros municípios;
- Fornecimento de softwares, equipamentos e outros recursos utilizados pela Prefeitura no uso do serviço de Gestão de Demandas Prefeitura 156;
- Fornecimento de dados de outros municípios.

TABELA DE PREÇOS 2017

Ite	Descrição	Preço
-----	-----------	-------



PREFEITURA MUNICIPAL DE MATINHOS ESTADO DO PARANÁ

m		Unitário
1	Por chamada atendida Referente a quantidade de protocolos de atendimento gerados no serviço de Gestão de Demandas Prefeitura 156 Encargo variável mensal	R\$ 6,70