

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA

SEGUNDO ADITIVO AO CONTRATO DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE INFORMÁTICA
PÚBLICA – IPC - SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA

Das Partes:

CONTRATANTE: O ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, por intermédio da **SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA**, com sede na Rua Voluntários da Pátria, n.º 1.358, 8º andar, em Porto Alegre - RS, inscrita no CNPJ-MF sob n.º 87.958.583/0001-46, neste ato, representada pelo titular abaixo assinado e identificado, doravante denominada **SSP**.

CONTRATADA: **PROCERGS - COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**, com sede na Praça dos Açorianos, s/nº, em Porto Alegre - RS, inscrita no CNPJ-MF sob nº 87.124.582/0001-04, neste ato, representada pelos titulares abaixo assinados e identificados, doravante denominada **PROCERGS**.

As partes, representadas por quem de direito, firmam o presente Termo Aditivo ao contrato **DRC-461/2015**, conforme segue:

CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

1.1 - Fica prorrogada a vigência do contrato por mais 12 (doze) meses, a contar de **27/01/2018**.

1.2 - Fica excluído o serviço prestado referente ao aplicativo de Ensino à Distância com o *software* Moodle – MOO, bem como todas as suas referências constantes nas cláusulas do contrato, a tabela de preços que faz parte do Anexo I e as características do serviço relacionadas no Anexo II.

1.3 - O presente Termo Aditivo inclui o serviço Central de Manifestações ao contrato ora aditado, sendo incluída na Cláusula Primeira a alínea “p”, conforme segue:

“p) Serviço de Implantação, Manutenção, Operação, Armazenamento e Salvamento das Informações do aplicativo Central de Manifestações. O aplicativo foi desenvolvido pela **PROCERGS** sendo mantido e operado no seu *Data Center*, cuja principais características e funcionalidades estão descritas no ANEXO X.”

1.4 - Ficam incluídos na Cláusula Segunda – Da Execução, os itens abaixo referentes ao serviço Central de Manifestações:

“2.16 - Central de Manifestações

2.16.1 - Implantação do Central de Manifestações

2.16.1.1 - Estabelecer cronograma de implantação de comum acordo com a SSP, conforme as disponibilidades das partes.

2.16.1.2 - Criar os “Grupos” e parametrizar as tabelas básicas com as informações fornecidas pela SSP.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA**

- 2.16.1.3 - Cadastrar os usuários nos seus respectivos perfis, conforme definição da SSP.
- 2.16.1.4 - Agendar, com a **SSP**, os períodos para orientar os responsáveis pelo uso do aplicativo.
- 2.16.1.5 - Acompanhar a **SSP** no primeiro mês de uso do aplicativo, após a implantação, para complementar orientação no uso e resolver dúvidas.
- 2.16.2 - Manutenção do Central de Manifestações
- 2.16.2.1 - Desenvolver novas funções e realizar as modificações e exclusões necessárias à adequação às mudanças no ambiente, legislação ou sugestões dos gestores e usuários. Por ser multicliente, o desenvolvimento e implantação de novas funções será definida e priorizada pela **PROCERGS**. Desta forma, as demandas e sugestões da SSP entrarão no rol geral das demandas da aplicação que serão priorizadas pela **PROCERGS**.
- 2.16.2.2 - Corrigir falhas cuja responsabilidade é atribuível, exclusivamente, à **PROCERGS**.
- 2.17.2.3 - Prestar assessoria/suporte eventual, esclarecer dúvidas e resolver problemas quanto ao uso do aplicativo.
- 2.16.3 - Operação e Armazenamento/Salvamento do Central de Manifestações
- 2.16.3.1 - Executar as atividades inerentes à operação do aplicativo no ambiente de Data Center da **PROCERGS**, possibilitando o acesso às suas funcionalidades via rede de comunicação de dados. Esta atividade compreende o processamento e o tratamento das informações, documentos e conteúdos da **SSP**.
- 2.16.3.2 - Monitorar o uso do aplicativo para preservar o desempenho e minimizar eventuais instabilidades no ambiente operacional.
- 2.16.3.3 - Manter as bases de dados com as informações, documentos e conteúdos armazenados pelo aplicativo.
- 2.16.3.4 - Realizar salvamento (backup) das bases de dados da **SSP** para prevenir eventuais perdas causadas por desastre, falha física ou humana. A **PROCERGS** executa o salvamento das informações, documentos e conteúdos com frequência diária, semanal e mensal com os seguintes critérios de retenção: Salvamento diário retém por 15 (quinze) dias; Salvamento semanal retém por 30 (trinta) dias; Salvamento mensal retém por 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA**

2.16.4 - Orientações para o uso do Central de Manifestações

2.16.4.1 - Orientação Presencial: é realizada com a presença física do instrutor, dos participantes e dos recursos instrucionais em um local, com data e hora predeterminadas.

- a) A **PROCERGS** promoverá curso de operação do aplicativo aos gestores responsáveis indicados pela **SSP**. Esta atividade tem a duração de 6 (seis) horas, 4 (quatro) horas para gestão central e 2 (duas) horas para gestão local, e a sua execução deve ser combinada previamente entre as partes. Os gestores responsáveis terão a atribuição de replicar o conhecimento para os demais usuários da **SSP**.
- b) Providenciar local e equipamentos que viabilizem a orientação nas dependências da **PROCERGS**. Caso esta atividade, por necessidade da **SSP**, seja realizada fora das dependências da **PROCERGS**, será orçado preço referente ao deslocamento, diárias e licenças de software, quando necessários.

2.16.4.2 - Orientação à Distância: é realizada por meio de acesso, via rede, ao site de Ensino à Distância (EAD) da **PROCERGS**, cuja URL será fornecida à **SSP**. A organização do curso é por turmas fechadas com tutoria. A **SSP** indica os participantes que integrarão uma turma de até 100 (cem) usuários que terão senhas individuais de acesso ao curso. O curso poderá ser acessado pelos participantes no período máximo de 1 (uma) semana após o seu início. A execução deste curso deve ser combinada previamente entre as partes.

2.16.5 - Orientações técnicas para os gestores do Central de Manifestações

2.16.5.1 - Orientar tecnicamente o grupo de administradores, mantendo-o atualizado sobre novas versões, funcionalidades e dicas de uso."

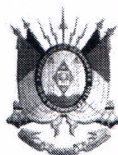
1.5 - Com a inclusão do serviço Central de Manifestações ao presente contrato, a Cláusula Terceira – Dos Preços, fica incluído o seguinte:

Inclui-se o valor de **R\$ 55.200,00** (cinquenta e cinco mil e duzentos reais) ao valor estimado previsto na Cláusula Terceira dos Preços, referente à inclusão do serviço Central de Manifestações constante nas Tabelas de Preços no ANEXO I.

Atualiza-se o valor total constante na Tabela de Preços no ANEXO I, perfazendo o total estimado de R\$ 5.137.545,96 (cinco milhões, cento e trinta e sete mil, quinhentos e quarenta e cinco reais e noventa e seis centavos), por ano. Os serviços serão cobrados pelos volumes efetivamente utilizados

1.6 - Ficam incluídos na Cláusula Terceira – Dos Preços, os itens abaixo referentes ao serviço Central de Manifestações:





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA**

- “3.20 - O item de faturamento – Manutenção Básica – é um valor fixo mensal referente aos serviços de manutenção, suporte e atendimento operacional do aplicativo.
- 3.21 - O item de faturamento – Operação Básica – é um valor fixo mensal referente aos serviços de operação, monitoria do ambiente operacional do aplicativo e dos servidores que o suportam, segurança e controle da produção do aplicativo.
- 3.22 - O item de faturamento - Por Demanda ou Tarefa cadastrada – representa o número total de Demandas e Tarefas cadastradas no aplicativo no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança.
- 3.23 - O item de faturamento - Por GB Armazenado - representa a área total alocada em equipamento (*storage*) da **PROCERGS**, medida em *gigabytes*, para o armazenamento das informações, documentos e conteúdos necessários à execução e manutenção do aplicativo, medida no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança.”
- 1.7 - Fica incluída a Tabela de Preços do aplicativo LAI no Anexo I do contrato ora aditado, conforme segue:

“LAI - CENTRAL DE MANIFESTAÇÕES

02 MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO	R\$
LAI.02.140111 - Manutenção Básica Mensal (Central de Informação)	2.300,00
03 OPERAÇÃO	R\$
LAI.03.128121 - Operação Básica Mensal (Central de Informação)	1.300,00
LAI.03.130120 - Por cem (100) Demandas/Tarefas cadastradas no mês	130,00
04 ARMAZENAMENTO/SALVAMENTO	R\$
LAI.04.140401 - Por Gigabyte (GB) Armazenado (Central de Informação)	6,00
VIGENCIA: Jan/2017-Dez/2017	

- 1.8 - Ficam incluídas as alíneas abaixo, aos subitens 11.2.1 e 11.2.2 da Cláusula Décima Primeira:


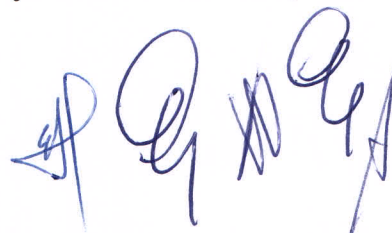
“11.2 - Das Obrigações

11.2.1 - Da **SSP**:

...

- bj) exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela PROCERGS, de acordo com as cláusulas contratuais;
- bk) efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor do Documento Fiscal de Cobrança dos serviços da **PROCERGS**, nos termos da legislação vigente;







**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA**

- bl) definir e informar à **PROCERGS** os profissionais que serão os gestores do aplicativo;
- bm) Caso o aplicativo seja utilizado para fins de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, serão equiparadas às ouvidorias setoriais e deverão cumprir o disposto nos incisos IX, X e XI do art. 8º da Lei nº 14.485 de 30.01.2014 e demais legislação pertinente.”

“11.2.2 - Da **PROCERGS**:

...

- ac) reparar, corrigir, remover ou substituir as suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo gestor e/ou fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução;
- ad) manter os equipamentos necessários à operação do aplicativo. Não está incluída neste contrato a locação de equipamentos (microcomputadores, notebooks, impressoras, scanners, roteadores, switches, etc.);
- ae) comunicar à **SSP** qualquer anormalidade constatada referente à execução do presente Contrato e prestar os esclarecimentos solicitados;
- af) Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.”

1.9 - Fica incluído o item abaixo na Cláusula Décima Sétima:

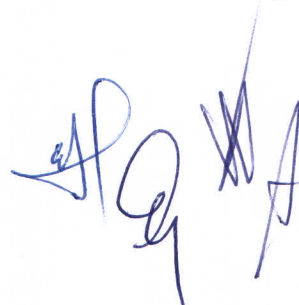

“17.22 - As partes considerarão cumprido o contrato no momento em que todas as obrigações aqui estipuladas estiverem efetivamente satisfeitas, nos termos de direito e aceitas pela **SSP**.”

1.10 - Ficam incluídas as características e funcionalidades do aplicativo Central de Manifestações no ANEXO X do contrato ora aditado, conforme segue:

**“ANEXO X
CENTRAL DE MANIFESTAÇÕES (serviço transversal)**

A Central de Manifestações é uma aplicação Web cujo acesso é feito por meio dos navegadores internet (*browsers*) mais populares do mercado, tais como: Firefox, Google Chrome e Internet Explorer. Portanto, é importante salientar que novas versões destes navegadores podem gerar situações imprevisíveis ou erros, no caso de ainda não terem sido homologadas pela **PROCERGS**.

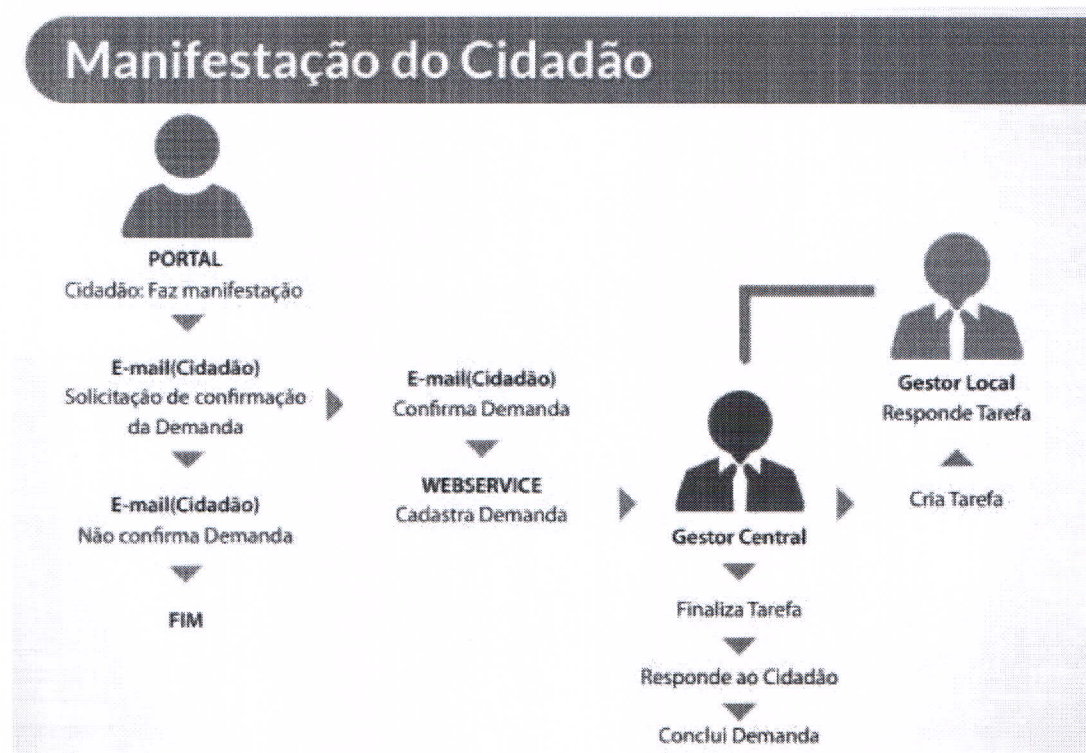




**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA**

O aplicativo Central de Manifestações foi concebido com os objetivos de facilitar, organizar e agilizar a gestão de qualquer tipo de manifestação que necessite de um encaminhamento, um tratamento e, em alguns casos, uma resposta formal ao demandante. Uma manifestação se caracteriza por um elogio, uma crítica, uma sugestão, uma reclamação, etc. feita por um cidadão ou por uma pessoa jurídica e sempre será tratada como uma demanda. Este é o conceito usado internamente pelo aplicativo Central de Manifestações.



A arquitetura usada na construção da aplicação possibilita que tipos diferentes de demandas sejam implementadas, cada uma com as suas características e fluxos, bastando para isto parametrizar o aplicativo sem a necessidade de desenvolver novos programas ou sistemas.

O aplicativo é operado no ambiente operacional SOEWEB, desenvolvido e mantido pela **PROCERGS**. Este ambiente permite autonomia ao órgão no cadastramento/consultas dos operadores habilitados para uso do aplicativo.



Assinaturas manuscritas em azul.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA

1

Acessar o site: <https://www.central.rs.gov.br/>

GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

Central de
MANIFESTAÇÕES

Organização: PROCERGS
Matrícula: 99999
Senha:
Entrar

Avisos

ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA
04/08/2015 - novo ordem de resposta ao demandante/autoridade

ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA
15/07/2015 - nova regra de transferência de demanda

ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA
28/05/2015 - atualizada identificação dos grupos no Atuação e no Bem vindo a versão 5.0.0.0 do SOEWeb

2

Organização: PROCERGS
Matrícula: 99999
Senha:
Entrar

Preencher os campos
conforme cadastro
no SOEWeb

Cada órgão usará o aplicativo de forma independente e de acordo com sua necessidade.

Grupos da Central de Manifestações

Detran

INFORMACAO

GABINETE DO GOVERNADOR

DENUNCIA

DEMANDAS

OLVIDORIA

Selecionar e Organizar: 100 Selecionar e Grupos: 2

Link de Demanda: "Quem é o autor?"

Selecionar e Organizar: 100 Selecionar e Grupos: 2

Nome	Assunto	Assunto	Assunto	Assunto	Assunto
Assunto	Assunto	Assunto	Assunto	Assunto	Assunto

PROCERGS

Handwritten signatures and initials in blue ink.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA

A seguir, páginas internas do aplicativo:

Janela Inicial

1. Identificação do usuário: Usuário: Ministério Público - 1 Perfil: Admin

2. Grupo da Organização: Selecionar o Grupo: Ouvidoria

3. Pesquisas de Demandas: Buscar por Demandas: [Campo de busca] [Botão: Ok] [Botão: Cancelar]

4. Menu de Opções: Demandas, Tarifas, Relatórios, SOE

Ativo	Agência	Classificação	Completado	Resolvido	Tarifa
<input type="checkbox"/>	Demandas	Número	Prazo Final	Tam	Situação
<input type="checkbox"/>	Solicitação Correta	000 016 504	27/06/2013	Situação	
<input type="checkbox"/>	teste cota	000 016 500	06/06/2013	Redução	
<input type="checkbox"/>	teste manutenção	000 016 498	17/06/2013	Redução	
<input type="checkbox"/>	TESTE RECLAMAÇÃO	000 016 494		Redução	
<input type="checkbox"/>	Elogio a Procuress	000 016 493		Elogio	

Página 1 | 5 registros encontrados Exibir 10 • Retornar à lista

1 Identificação do usuário

2 Grupo da Organização

3 Pesquisas de Demandas

4 Menu de Opções





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA

Grupo

Forma como são organizadas e geridas as manifestações que necessitem de um encaminhamento, tratamento e, em alguns casos, uma resposta formal ao demandante.

Demanda

Visualizar Demanda
Grupo: Demanda

Solicitante: Solicitação Central
Número: 000 010 000 ☐ Em Gestão pelo Gestor ou Aberto

Tipo: Solicitação **Estado:** Gerenciado

Nome: Morte de Paulo Pereira

Gestão: Solicitação recebida por correio

Data da Demanda:
Início: 17/06/2013 **Fim Previsto:** 27/06/2013

Valor Realizado: 1000,00

Anexo:

Demanda em:
Processo: Pato Branco
Endereço: Rua Santa, 123

Registro realizado por: Morte de Paulo Pereira - PROCERGS - SGA, Data: 17/06/2013 12:37:23

Ações:

1 Tarefa da Demanda

- ▶ Para que uma demanda seja atendida por um Gestor Local é necessário que seja incluída uma tarefa para este gestor.
- ▶ Após incluída a tarefa, o Gestor Central fica no aguardo no retorno do Gestor Local, sobre a solicitação.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA**

Demanda

Qualquer tipo de manifestação que necessita ser registrada no aplicativo. A demanda é diretamente vinculada ao Grupo, podendo ser criada diretamente via aplicativo ou por meio de formulários construídos para este fim, tais como: fale conosco, ouvidoria, denúncia, etc.

Nova Tarefa

Nova Tarefa - Grupo: Circulação

Demanda: **Solicitação Correto**
Número: 900 010 904 Ver Gestão com tarefas em aberto

1 Marcar T...

*Tipo:

*Título:

*Descrição:

Ativar: Procurar

2 Selecionar
*Processos: DCE
*Tipo: DCE - ASP
*Tram: DCE - DCE

3

4

1 Organização e setor para onde será destinado o atendimento da tarefa.
2 Pode ser selecionado mais de um demandado.
3 Prazo de conclusão da tarefa.
4 Encaminhar tarefa ao demandado.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA

Tarefa

Tarefas representam as diferentes atividades necessárias à realização e conclusão de uma Demanda.

No Modelo Conceitual, uma Tarefa deve necessariamente estar subordinada a uma Demanda, sendo que uma Demanda pode possuir inúmeras Tarefas relacionadas.

As Tarefas são criadas pelos Gestores Centrais e devem ser respondidas pelos Gestores Locais.

Menu das Tarefas

A captura de tela mostra a interface do sistema de tarefas. No topo, há uma barra de navegação com o menu "Tarefas" destacado (1). Abaixo, há uma barra de filtros com "Selecionar e Filtrar: Quatidade" (2). O corpo principal da tela exibe uma tabela com as seguintes colunas: "Selecionar", "Yas", "Filtrar", "Filtrar", "Filtrar", "Filtrar", "Filtrar", "Filtrar", "Filtrar", "Filtrar". A tabela contém as seguintes linhas:

Selecionar	Yas	Filtrar	Filtrar	Filtrar	Filtrar	Filtrar	Filtrar	Filtrar	Filtrar
<input type="checkbox"/>	Tarefa sobre tarefa sigla								
<input type="checkbox"/>	Demandas 16409 - Demanda sigla								
<input type="checkbox"/>	Tarefa Demanda 3								
<input type="checkbox"/>	Demandas 16504 - Solicitação Central								
<input type="checkbox"/>	Tarefa Assessoria Solicitação Central								
<input type="checkbox"/>	Demandas 16504 - Solicitação Central								
<input type="checkbox"/>	Tarefa sobre								
<input type="checkbox"/>	Demandas 16409 - Demanda sigla								

Na parte inferior da tela, há uma barra de status com "Página 11", "4 registros encontrados" e "Exibir 10" (3).

1 Organização e setor para onde será destinado o atendimento da tarefa.

2 Pode ser selecionado mais de um demandado.

3 Prazo de conclusão da tarefa.



[Assinaturas manuscritas]





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA

Executando uma Tarefa

Gerenciar Tarefa - Grupo: Operações

Demanda: Solicitação Correla
Número: 000 016 304 Em Gestão e tarefas em aberto

Tarefa: Analisar Solicitação Correla

***Destinatário:** PROCERS - DCS

Monitor:

Situação: Em Execução

***Tipo:** Analisar, providendo informações ao Solicitante

***Descrição:** Verificar se a tarefa está sendo realizada.

Data da Tarefa:
Inicio: 17/06/2013 **Fim Previsto:** 25/06/2013

Valor Realizado: 17/06/2013 **Até:** 17/06/2013

Ações: 0 dias antes

Até: +1 dia antes

▶ Ao executar uma tarefa, informar o Monitor, pessoa responsável por administrar a tarefa do momento.

Responder Tarefa

▶ O botão **Responder** abre tela para envio da resposta ao Gestor Central.

Demanda: Solicitação Correla
Número: 000 016 304 Em Gestão e tarefas em aberto

Tarefa: Analisar Solicitação Correla

***Descrição:** Verificar se a tarefa está sendo realizada.

Data da Tarefa:
Inicio: 17/06/2013 **Fim Previsto:** 25/06/2013

Valor Realizado: 17/06/2013 **Até:** 17/06/2013

Ações: 0 dias antes

Até: +1 dia antes

1 Respostas e Ações

Resposta:

2

Resposta enviada por: Mônica de Fátima Pereira - 20042013 - SIA, em: 17/06/2013 12:12:00
Última alteração feita em: Mônica de Fátima Pereira - 20042013 - DCS, em: 17/06/2013 12:12:00

- 1 Campo em que o Gestor Local escreve a resposta que será enviada ao Gestor Central.
- 2 Botão que registra a resposta para o Gestor Central, no sistema, e envia a resposta por e-mail para o mesmo.



Responder ao Cidadão

Com o recebimento da resposta do Gestor Local, o Gestor Central possui dados para responder a demanda do Cidadão.

[illegible]



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA

Resposta

Maneira como é feita a comunicação entre o Gestor Central e o Gestor Local para determinar se a tarefa está respondida ou não.

O Gestor Local, ao receber uma tarefa, deve tomar uma série de providências para concluir a mesma e, quando considerar que possui todos os elementos para concluí-la, deve dar uma resposta ao Gestor Central.

Responder ao Cidadão

Prezado(a) Cidadão(a):

Em resposta à sua manifestação, conforme detalhada abaixo, comunicamos o resultado a seguir:

MANIFESTAÇÃO	
ASSUNTO:	Solicitação de dados
NR DA COMUNICADA:	15028
DESCRIÇÃO:	Solicitação realizada por e-mail

DELANTEANTE	
NOME:	Nome Oculto
TELEFONE:	
E-MAIL:	oculto.pessoa@procergs.org.br
ENDEREÇO:	rua 1000, 100

RESPOSTA	
Resposta dada e encaminhamento de e-mail	

ABRINCOSAMENTO:

Cia de Processamento de Dados do Estado do RS
www.acessoinformacao-rs.gov.br

► Modelo do E-mail recebido pelo Cidadão.

Finalizar Tarefa

Gerenciar Tarefa - Grupo: Contratos

Gerenciar Tarefa - Grupo: Contratos	
Detalhes Resposta Atualizar Excluir Finalizar	
Tarefa: Solicitação de dados	
Número: 000 010 004 <small>Em Gestão com tarefa em aberto</small>	
Tarefa: Tarefa tarefa 2	
Detalhamento: PROCERGS - DCS	
Situação: Em Execução	
Tipo: Agendamento	
Descrição: tarefa tarefa 2	
Data da tarefa: 18/06/2013	
Data Realizada: 18/06/2013	
Autor: [nome]	
Assinatura: [assinatura]	
Respostas e Ações	
Última Resposta: 18/06/2013 - 10:11	
Respondente: [nome]	
Enviado por: [nome]	
Assinatura: [assinatura]	

Quando o Gestor Central receber resposta satisfatória do Gestor Local, poderá realizar a finalização da tarefa.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA

Ação

O Gestor Central ao receber uma resposta de uma tarefa deve avaliar se a mesma contém todos os requisitos necessários para concluir a demanda. Se julgar que a resposta está incompleta pode devolvê-la para o Gestor Local através de uma ação, informando os motivos e fatores necessários para a conclusão da mesma.

Concluir Demanda – Tarefas Finalizadas

A demanda é encerrada quando o Gestor Central realiza a conclusão desta.

A conclusão pode indicar que todas as ações referentes a demanda já foram executadas.

Responder ao Cidadão / Responder Demandante

Modo como o gestor central e gestor local se comunicam com o Cidadão ou Demandante. Conforme a definição do processo de trabalho o gestor local poderá se comunicar com o demandante diretamente, sem a necessidade de intervenção do gestor central. O gestor central poderá a qualquer momento enviar respostas para o demandante.

Assentamento

Forma de inserir anotações. Não possuem fluxo e não podem ser encaminhados ou direcionados, como as Tarefas e Respostas. Servem apenas como ferramenta para registros e anotações. Não possuem prazos, o que torna sua utilização útil de várias maneiras. Por exemplo, Assentamentos podem ser utilizados:

- Na forma de simples Bloco de Notas, para registro de anotações;
- Como ferramenta auxiliar ao planejamento das atividades;
- Para registrar os encaminhamentos externos (por exemplo, quando uma tarefa requer a utilização de atividades ou serviços de terceiros, os quais não possuem acesso ao portal, impedindo-os de realizar registros no portal).



Assinaturas manuscritas em azul





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA

Concluir Demanda

Prezado(a) Membro do Público: Por favor, informe qual a demanda a seguir foi concluída:

Demanda Sigilo

Número:
000 016 505

Categoria parcial:
(se aplicável) Concluída(a):
- texto tarefa sigilo

Assinatura:
[Assinatura]



Selecione o Grupo: Concluída

Lista de Demandas "Concluída"

Busca: [Campo] Botão por [Campo] [Botão] Demanda Concluída

Item	Assunto	Categoria	Categoria	Assunto	Tarefa
Demanda Sigilo	000 016 505	24/04/2013	Sigilo		
Demanda Telefone	000 016 505		Reclamação		
Reclamação sobre...	000 016 505	28/05/2013	Reclamação		
Reclamação sobre...	000 016 505	24/04/2013	Sigilo		
Reclamação sobre...	000 016 505	17/05/2013	Reclamação		
Reclamação sobre...	000 016 505	17/05/2013	Reclamação		
Reclamação sobre...	000 016 505	17/05/2013	Sigilo		

Página 1 de 7 registros encontrados. Exibir 10 - Início da lista

Demanda concluída pode ser localizada na guia "Concluídas".

☒ Concluído parcialmente

☐ Concluído totalmente



– Perfis de usuário e suas atribuições

Gestor Central

Responsável por avaliar a solicitação do requerente e encaminhá-la, como uma Demanda, ao órgão ou entidade responsável pela informação.

O Gestor também encaminha as Tarefas para quem realizará o atendimento. Suas principais funções são:

- Analisar as demandas abertas, aceitando-as ou rejeitando-as;
- Definir um Monitor para Demanda;
- Criar e encaminhar as tarefas e ações necessárias para a realização das demandas;
- Receber e analisar as respostas postadas pelos Gestores Locais, criando novas Ações se necessário;
- Encerrar ou cancelar Tarefas;
- Encerrar ou cancelar Demandas;
- Controlar os prazos de realização e conclusão de Tarefas e Demandas.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA**

Gestor Local

Servidor designado pela autoridade máxima de cada órgão ou entidade. O Gestor Local garante a realização dos encaminhamentos necessários ao atendimento das demandas. Suas principais funções são:

- Definir um Monitor para cada Tarefa;
- Registrar as atividades por meio de Assentamentos;
- Controlar os prazos de inclusão de Respostas para cada Tarefa;
- Incluir Respostas para o Gestor Central.

O perfil de Gestor Local permite ao usuário visualizar apenas Tarefas que tenham sido encaminhadas ao Órgão em que está lotado. Se uma demanda contiver Tarefas para mais de um Órgão de Governo, cada um deles será capaz de visualizar apenas aquelas Tarefas que tenham sido encaminhadas ao seu órgão.

Gestor de Grupo

Organiza os Gestores Centrais e Gestores locais por Grupo de Demandas.

Monitor da Demanda

Não se trata de um perfil de acesso ao aplicativo, mas de uma atribuição dada a um Gestor Central. O Monitor da Demanda deve ser um Gestor Central. Em última instância é o responsável pela execução dos passos necessários à conclusão da demanda.

Monitor da Tarefa

Não se trata de um perfil de acesso ao aplicativo, mas de uma atribuição dada a um Gestor Local. O Monitor da Tarefa é um dos Gestores Locais lotados na organização que está atendendo à tarefa. Em última instância é o responsável pela execução dos passos necessários à conclusão da tarefa.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA EFICÁCIA

O presente Termo Aditivo deverá ter a publicação de sua súmula pela **SSP** no Diário Oficial do Estado do Rio Grande do Sul.

CLÁUSULA TERCEIRA: DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

As partes ratificam, expressamente, todas as demais cláusulas, termos, condições e mútuas obrigações assumidas no contrato, ora aditado, que não foram, implícita ou explicitamente, alterados ou retificados.



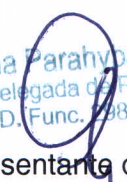


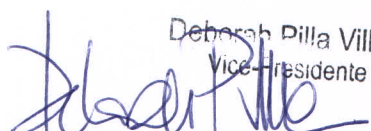
**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA**

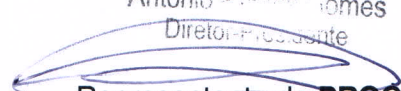
CLÁUSULA QUARTA: DO FORO

Fica eleito o Foro de Porto Alegre - RS para dirimir dúvidas ou questões oriundas do presente contrato.

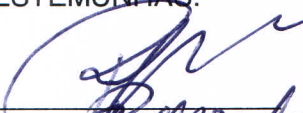
Porto Alegre, 23 de janeiro de 2018.

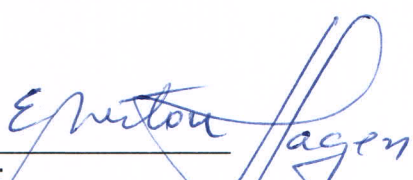

Eliana Parahyba Lopes
Delegada de Polícia
ID. Func. 2983109
Representante da **SSP**


Deborah Pilla Villela
Vice-Presidente
Representante da **PROCERGS**


Antonio Barros Gomes
Diretor-Presidente
Representante da **PROCERGS**

TESTEMUNHAS:


Nome: Ricardo Azevedo
CPF: 371.280.422-04


Nome: Ernesto Fagen
CPF: 397.549.790-49





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO / DIVISÃO DE CONTRATOS**

**SÚMULA DO SEGUNDO ADITIVO AO CONTRATO DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE
INFORMÁTICA PÚBLICA – IPC - SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA**

Processo n.º 168-1200/16-0

Súmula do Segundo Termo Aditivo ao Contrato nº DRC 461/2015.
CONTRATANTE: Estado do Rio Grande do Sul, através da Secretaria Segurança Pública. **CONTRATADA:** Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul – PROCERGS. Objeto: O presente termo aditivo prorroga a vigência do contrato por mais **12 (doze) meses**, a contar de 27/01/2018, excluí o serviço prestado referente ao aplicativo de Ensino à Distância com o software Moodle – MOO inclui o serviço Central de Manifestações. **DO PREÇO:** Atualiza-se o valor estimado previsto na Clausula Terceira dos Preços, perfazendo o total estimado de R\$ 5.137.545,96 (cinco milhões, cento e trinta e sete mil, quinhentos e quarenta e cinco reais e noventa e seis centavos), por ano. As despesas decorrentes do presente aditamento correrão a conta da UO 12.60, NAD. 3.3.90.39.3924, RECURSO 0001/8008, PROJETO ATIVIDADE 6376/8018. Permanecem inalteradas as demais cláusulas.

Porto Alegre, 23 de janeiro de 2018.

ELIANA PARAHYBA LOPES
Delegada de Polícia
Diretora Administrativa da SSP/RS