



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA

CONTRATO Nº 010 / 2020

**CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA O FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE SOFTWARE PARA GESTÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DE CONSIGNADOS NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DE GOIÁS, QUE ENTRE SI FAZEM O ESTADO DE GOIÁS, ATRAVÉS DA SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO, E DE OUTRO LADO A PESSOA JURÍDICA NEOCONSIG TECNOLOGIA S/A, NAS CLÁUSULAS E CONDIÇÕES QUE SE SEGUEM:**

O **ESTADO DE GOIÁS**, pessoa jurídica de direito público interno, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 01.409.580/0001-38, neste ato representado nos termos do § 2º do artigo 47 da Lei Complementar nº 058/2006, alterada pela Lei Complementar nº 106/2006, pelo Procurador-Chefe da Procuradoria Setorial da SEAD, nomeado através do Decreto de 18 de outubro de 2019, Protocolo 152530, **DR. PHILIPPE DALL'AGNOL**, brasileiro, casado, residente e domiciliado nesta Capital, inscrito na OAB/GO sob o nº 29.395 e CPF/MF nº 008.853.511-85, por intermédio da **SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.476.034/0001-82, com sede na Rua 82, nº 400, 7º andar, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, Setor Sul, nesta Capital, ora representada por seu titular **BRUNO MAGALHÃES D'ABADIA**, brasileiro, casado, residente e domiciliado nesta Capital, Cédula de Identidade nº 460.250-1 DGPC/GO e CPF/MF nº 010.134.721-95, doravante denominada simplesmente **CONTRATANTE** e a pessoa jurídica **NEOCONSIG TECNOLOGIA S/A**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.502.724/0001-82, estabelecida na Rua Cecílio Toniolo, nº 97, Bairro Portão, Curitiba (PR), neste ato representada pelo Sr. **FERNANDO WEIGERT**, brasileiro, residente e domiciliado em Curitiba (PR), Cédula de Identidade nº 4.751.904-7 SESP/PR e CPF/MF nº 874.262.859-87, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, firmam o presente contrato para a prestação de serviços, mediante Processo Administrativo nº 201600005002454, Pregão Eletrônico nº 004/2017 e habilitação na Prova de Conceito realizada no dia 06/01/2020 que comprovou a capacidade técnica da Contratada, estando as partes sujeitas aos preceitos da Lei Federal nº 8.666/1993, Lei Federal nº 10.520/2002, Lei Complementar nº 123/2006 e suas alterações posteriores, Lei Estadual nº 17.928/2012 e Lei Estadual nº 20.489/2019 (no que couber), bem como as demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, às cláusulas e condições seguintes:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. Contratação de pessoa jurídica para o fornecimento de solução de software para gestão e operacionalização de consignados no âmbito do Poder Executivo do Estado de Goiás, compreendendo a cessão de uso do software e execução de serviços correlatos: instalação do software, implantação e hospedagem do sistema, serviços de capacitação de gestores e de usuários, serviços de suporte técnico e produção, e manutenção do software.



**ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA**

- 1.2. Os serviços deverão abranger todos os seus órgãos governamentais considerando as atribuições da Secretaria de Estado da Administração.
- 1.3. A contratada se obrigará a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões no fornecimento do objeto até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato.
- 1.4. A execução do presente contrato será regido pela Lei Federal nº 8.666/1993, suas posteriores alterações que lhe foram introduzidas, que é aplicada nos omissos do contrato.
- 1.5. Integram este Contrato, independentemente de sua transcrição, o Edital de Licitação, o Termo de Referência e a Proposta da Contratada, seus Anexos e demais elementos constantes do referido processo.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DAS REGRAS GERAIS DO SERVIÇO DE GESTÃO DE CONSIGNAÇÕES**

- 2.1. O Estado, por meio da SEAD, é o responsável exclusivo pelo credenciamento das entidades consignatárias através do cadastramento e homologação no Cadastro Unificado de Fornecedores - CADFOR, que mantenham contrato com os consignantes. Uma vez disponibilizado o código de desconto em seu nome, a entidade CONSIGNATÁRIA deverá fazer uso do sistema da contratada para a oferta de seus produtos e/ou serviços.
- 2.2. O serviço prestado pela contratada não gerará custos, a qualquer título, ao Estado de Goiás. Eventual remuneração dependerá de contrato entre a contratada e as consignatárias e não poderá exceder ao valor unitário fixo por linha de processamento homologado no presente Pregão Eletrônico, conforme item 13 do Termo de Referência.
- 2.3. O sistema deverá ser disponibilizado a todas as consignatárias, independentemente de estarem ou não homologadas no CADFOR, como também nos casos isentos de remuneração à contratada.
- 2.4. O Serviço de Gerenciamento de Consignações deverá ser implantado na capital do Estado, com atendimento aos servidores públicos de todo o Estado via web, por telefone e pessoalmente.
- 2.5. O Estado será responsável por realizar o repasse dos valores descontados em folha, a favor das consignatárias, após o pagamento mensal dos consignantes, nos termos da Lei nº 16.898/2010 e suas alterações.
- 2.6. O Serviço de Gestão das Consignações será gerenciado e operado pela contratada, sob supervisão da contratante.
- 2.7. Mensalmente e, em tempo hábil, a contratada na qualidade de operadora do sistema, enviará à STI, relatórios em meio eletrônico em formato definido pela Superintendência de Sistemas da STI a relação dos consignantes que utilizaram o sistema e os valores a serem

N



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA

descontados, bem como a relação de empréstimos com a devida forma de autorização (digital ou senha) com o respectivo número de transação. O envio dos relatórios deverá ser em meio digital seguro e que atenda aos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

**2.7.1.** As operações cujo número de transação não esteja condizente com a base de dados do Estado não serão considerados para desconto.

**2.8.** O serviço a ser prestado pela contratada será exclusivamente a gestão das consignações facultativas, que incluem os seguintes serviços: I) gestão dos empréstimos consignados; II) gestão dos débitos de sindicatos, associações, planos de saúde, odontológicos, previdência privada entre outros, não podendo estes prestar os mesmos serviços das consignatárias financeiras.

**2.9.** O Estado tem a prerrogativa de intervir nas condições de parceria comercial entre a contratada e as consignatárias, caso esta negociação gere algum ônus adicional ao Estado ou aos consignantes.

**2.9.1.** Entende-se por "ônus adicional", o aumento das taxas de juros cobradas pelas instituições financeiras fora dos patamares médios de mercado, pesquisados em âmbito nacional, para a modalidade consignação em folha de pagamento. As pessoas jurídicas consignatárias deverão procurar sempre oferecer seus produtos e serviços em condições competitivas nesse mercado específico.

**2.10.** Fica o Estado com o direito de fiscalizar as condições acima citadas, entre consignatárias e a contratada e exigir ajustes, caso necessário.

**2.11.** Será responsabilidade da contratada desenvolver solução para coleta da impressão digital (módulo de coleta, homologado pela contratante), a ser disponibilizado para as consignatárias.

**2.12.** Será responsabilidade da contratada definir os procedimentos para aquisição dos leitores biométricos junto as consignatárias, devendo, porém, os equipamentos serem previamente homologados pela contratante e atenderem os requisitos mínimos (500 DPI, 8 Bits tons de cinza).

**2.13.** Para que o servidor realize a consignação, o mesmo deverá possuir a Carteira de Identidade Biométrica, emitida pelo Instituto de Identificação do Estado de Goiás. Caso não possua, será responsabilidade do servidor retirar a carteira, para então, realizar a consignação.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DA INFRAESTRUTURA DE ATENDIMENTO DA CONTRATADA**

**3.1.** A pessoa jurídica contratada deverá instalar um escritório de atendimento nesta capital, em imóvel próprio ou alugado, de sua obrigação, no prazo máximo de 30 dias. Ficará a

N



**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA**

cargo da contratada todos os custos de natureza administrativa, comercial e de pessoal relativos à instalação e manutenção do referido ponto. A estrutura deve contar com no mínimo 10 posições de atendimento presenciais devidamente equipadas com computadores, mobiliário, e câmeras de monitoramento (gravação por um período mínimo de 15 dias).

**3.2.** A contratada deverá disponibilizar uma central telefônica de atendimento as consignatárias, para esclarecimento de dúvidas, registro de sugestões e reclamações e atendimento à distância na realização de operações financeiras.

**3.3.** A contratada deverá disponibilizar sistema de chat online ou sistema de registro de abertura de chamados (para consignantes, consignatários e convênio), devendo ser acessado diretamente do seu sítio eletrônico, onde os usuários do sistema poderão registrar suas dúvidas, sugestões e reclamações, bem como, acompanhar o andamento ao atendimento desta solicitação.

**3.4.** A contratada deverá disponibilizar seus recursos técnicos, logísticos e humanos em expediente diário, nos horários das 08h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados.

**3.5.** A contratada deverá disponibilizar seus recursos técnicos, logísticos utilizando um sistema web de protocolo para atendimento 24 horas por dia, aos consignantes, consignatários e ao contratante.

#### **CLÁUSULA QUARTA - LOCAL E PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**4.1.** O Sistema de Gerenciamento e Controle de Margem Consignável deverá ser implantado nas dependências da licitante vencedora, com alta disponibilidade do sistema de informação da contratada, garantindo a segurança das informações.

**4.1.1.** Será responsabilidade da contratada garantir a inviolabilidade do Módulo de Coleta da Digital, devendo estabelecer protocolo de sigilo e penalidades junto às consignatárias em caso de fraudes.

**4.2.** Na fase de homologação a Comissão Técnica da SEAD, juntamente com a equipe da STI, analisará a conformidade do sistema. Caso seja reprovado, a contratada deverá, após a notificação da SEAD, realizar os ajustes necessários para torná-los aderentes às especificações do negócio definidas pela SEAD e às especificações técnicas definidas pela STI, no prazo de 10 dias úteis.

**4.3.** Durante a homologação, a contratada não será remunerada pelas consignatárias, sendo que as operações a serem enviadas a Folha de Pagamento serão processadas pelo sistema atualmente usado pelo Estado.

**4.4.** O sistema deverá ser homologado em ambiente de teste por até 90 (noventa) dias, com a juntada de evidências dos testes a partir da assinatura do contrato.

N



**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA**

**4.5.** Após o período de homologação do sistema, e estando este em conformidade, será emitido pela contratante através da Comissão Técnica, um Termo de Recebimento Definitivo, e o sistema será posto em produção

## **CLÁUSULA QUINTA - DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO SISTEMA**

**5.1.** Esta seção apresenta os Requisitos de Sistema que, em conjunto, configuram, no entendimento da SEAD e da STI, a solução de software para gestão e operacionalização de consignados no âmbito do Poder Executivo do Estado de Goiás.

**5.2. Requisitos Funcionais:** Esta seção apresenta os Requisitos de Funcionais do Sistema, que caracterizam as funcionalidades para atender ao processo de negócio de consignações atualmente em vigor.

**5.2.1. Requisitos Gerais:**

**5.2.1.1.** Os relatórios devem ser gerados, no mínimo, nos formatos TXT, CSV, XLS e PDF. Os relatórios sintéticos devem ser visualizados previamente na tela do computador, antes do envio para impressão.

**5.2.1.2.** Todas as ações realizadas no sistema, incluindo as telas de consultas, deverão ser logadas (registradas) para fins de auditoria e deverá ser armazenada no mínimo: data, hora, origem (IP e Porta), usuário e os parâmetros de entrada.

**5.2.2. Requisitos Específicos por Perfil de Utilização:**

**5.2.2.1. Módulo Gestor:**

**a.** Permitir o controle e a parametrização dos limites superiores das taxas praticadas pelas consignatárias (podem ser taxas de Juros ou de Custo Efetivo Total - CET).

**b.** Disponibilizar área de envio de documentos para comunicação com as consignatárias, com seleção das consignatárias que receberão os documentos e vice e versa.

**c.** Disponibilizar área de depósito geral de documentos, onde o gestor do sistema poderá depositar documentos digitalizados (Ex. Decisões Judiciais).

**d.** Disponibilizar área de depósito de contratos de consignação digitalizados, onde o gestor do sistema poderá acessar documentos pertinentes a consignação.

**e.** Disponibilizar área de depósito de crítica gerada no processamento das consignações por consignatário.

**f.** Permitir consultar as consignações realizadas para um determinado servidor, contendo informações sobre o contrato, parcelas, valor, situação de cada parcela, alterações na consignação, usuário que realizou a consignação no sistema.

**g.** Permitir a manutenção do cadastro dos usuários das consignatárias e dos administradores do sistema, conforme perfis cadastrados.

**h.** Permitir diversos níveis de acesso para os usuários, como: consignante/ gestor, consignatárias, correspondentes e servidores.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA**

- i. Permitir a criação de perfis de acesso e manutenção de suas funcionalidades para os usuários.
- j. Permitir o bloqueio/ desbloqueio dos perfis de acesso, bloqueando/ desbloqueando, conseqüentemente, o acesso de seus respectivos usuários.
- k. Permitir configurar a exigência de cadastro IP e/ ou endereço de acesso para usuários, bloqueando a utilização do sistema através de IP/ endereços não cadastrados.
- l. Permitir configurar a exigência de cadastro de e-mail para os usuários.
- m. Permitir o cadastro de uma data de fim de vigência de um usuário, ou seja: atingida essa data, o usuário será bloqueado automaticamente.
- n. Não permitir acessos simultâneos de um mesmo usuário.
- o. Utilizar mecanismo que dificulte o acesso indevido de robôs e Scripts automatizados ao sistema, como por exemplo, CAPTCHA (Completely Automated Public Turing Computers and Humans Apart - Teste de Turing Público Completamente Automatizado para Diferenciação entre Computadores e Humanos).
- p. Possuir mecanismo de recuperação de senha dos usuários em caso de necessidade.
- q. Permitir a configuração de nível de severidade da senha dos usuários.
- r. Permitir a configuração de prazo para expiração da senha dos usuários obrigando-os a alterá-la.
- s. Permitir a configuração de um limite de senhas já utilizadas para que o usuário não as reutilize.
- t. Permitir a definição de um prazo para o bloqueio automático de usuários por inatividade.
- u. Permitir a definição de quantidade máxima de tentativas de acessos incorretos ao sistema, bloqueando o usuário automaticamente.
- v. Permitir limitação dos prazos máximo e mínimo de carência, para desconto em folha, por serviço.
- w. Permitir limitação do valor da parcela (em moeda corrente ou percentual), para desconto em folha, por serviço.
- x. Permitir limitação do número de parcelas, para desconto em folha, por serviço.
- y. Permitir manutenção do cadastro de órgãos do Estado.
- z. Permitir manutenção dos serviços de desconto/ rubrica.
- aa. Permitir seleção dos serviços que poderão ter prazo alongado ou negociado pelas consignatárias e, para os serviços selecionados, permitir a parametrização dos prazos.
- bb. Permitir manutenção do cadastro das consignatárias, contendo informações sobre seu CNPJ, razão social, dados bancários e contatos, além de bloqueio e desbloqueio manual e automático (parametrizável). O bloqueio fará com que a consignatária só tenha a opção de liquidar os serviços.
- cc. Permitir a manutenção dos códigos de verbas de desconto por serviço, assim como seu bloqueio e desbloqueio.
- dd. Permitir consulta ao CPF, nome e vínculo de um determinado usuário servidor, conforme perfis cadastrados.
- ee. Permitir a consulta dos dados pessoais (nome do pai, nome da mãe, endereço, etc) e cadastrais (categoria, lotação, data de admissão, etc) dos servidores pelo consignante/ gestor.
- ff. Permitir o bloqueio/ desbloqueio de determinados serviços para um determinado usuário servidor.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA**

**gg.** Permitir o bloqueio/ desbloqueio de gestores de um determinado órgão, conforme perfil cadastrado ao sistema.

**hh.** Disponibilizar relatórios analítico e sintético das alterações contratuais (matrícula, CPF, contrato, rubrica, tipo, produto) realizadas por uma determinada consignatária, num determinado período e agrupadas por produto. Os relatórios deverão apresentar telas de filtro para os campos: tipo de alteração, consignatária e período (mês e ano).

**ii.** Disponibilizar relatórios analítico e sintético das movimentações financeiras realizadas por uma determinada consignatária, num determinado período, agrupadas por produto, totalizando quantidades e valores. Os relatórios deverão apresentar telas de filtro para os campos: consignatária e período (mês e ano).

**jj.** Disponibilizar relatórios com as informações do processamento mensal oriundas da folha de pagamento, informando parcelas averbadas e não averbadas em folha de pagamento, tais como: falecimento, exoneração, licenças entre outros.

**kk.** Permitir suspender, cancelar e liquidar contratos efetuados para um determinado servidor.

**ll.** Permitir reativar contratos suspensos, cancelados e liquidados.

**mm.** Permitir consultar as margens consignáveis de um determinado servidor.

**nn.** Permitir transferência automática de contratos entre vínculos, em caso de redução de margem ou exoneração do servidor.

**oo.** Permitir o cadastro do usuário no Módulo Servidor, disponibilizando usuário e senha.

**pp.** Permitir configuração para dispensa do consignante do uso da verificação biométrica, devidamente justificado e dentro de uma das causas de impossibilidade definidas.

**qq.** Disponibilizar relatório de usuários servidores com liberação de verificação por meio da digital.

**rr.** Para os casos de dispensa do uso da digital, deverá permitir, "na funcionalidade cadastramento de senha para empréstimo no Sistema de Consignação", o cadastramento de senha única e dos seguintes documentos:

*i.* CARTÃO DE ASSINATURA DO SERVIDOR,

*ii.* FOTOGRAFIA DO SERVIDOR,

*iii.* COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA DO SERVIDOR,

para validação, por parte CONSIGNATÁRIA, dessas informações, no ato da liberação de uma operação de empréstimo consignado.

#### **5.2.2.2. Módulo Consignatária:**

**a.** Efetuar consignação com respectiva redução da margem consignável em tempo real, emitindo documento de autorização numerado, a ser assinado pelo servidor e pela consignatária, que possibilite posterior consulta no sistema.

**b.** No ato da consignação deverá ser realizada verificação biométrica, conforme descrito neste termo (seção 5.2), ou por meio da senha em casos de dispensa conforme o cadastro do servidor.

**c.** Não permitir que uma consignatária acesse contratos de outras consignatárias.

**d.** Permitir consulta as consignações de um determinado servidor.

**e.** Efetuar liquidação de contrato, liberando o valor da margem consignável.

**f.** Efetuar o desbloqueio automático das reservas de margem consignável não confirmada, com base em parametrização de prazo para estes cancelamentos automáticos.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA**

- g.** Permitir a determinação de um prazo para que uma reserva não confirmada pela consignatária seja cancelada automaticamente.
- h.** Permitir a suspensão e o cancelamento de contratos no sistema e sua posterior reativação em casos de necessidade. Caso a suspensão tenha sido feita pelo consignante/gestor, a consignatária não deverá conseguir reativar o contrato.
- i.** Permitir o alongamento de dívidas até o limite regulamentado (parametrizado), em caso de suspensão de desconto de pelo menos uma parcela mensal, sem possibilidade de ampliação do valor da parcela mensal e do valor inicial do contrato.
- j.** Permitir a consignatária consultar o valor da margem dos servidores a partir do vínculo, do CPF e da digitação de senha individual de uso único do servidor.
- k.** Realizar a importação e o processamento de arquivos de lote, referente às operações de inclusão, alteração e exclusão de contratos, controlando o limite de margens disponíveis.
- l.** Permitir a manutenção do cadastro de agências e correspondentes, bem como a criação de seus usuários, conforme perfis cadastrados.
- m.** Permitir limitação dos prazos máximo e mínimo de carência, para desconto em folha, por serviço, dentro dos limites estipulados pelo gestor do sistema.
- n.** Permitir a reimplantação automática de parcelas não descontadas em folha de pagamento.
- o.** Permitir a operação de renegociação de contratos: o usuário visualizará uma lista de contratos disponíveis, selecionará os que serão renegociados e, na mesma operação, incluirá um novo contrato com as novas informações definidas. Em cada contrato de origem deverá existir um link que o vincule ao seu contrato de destino e vice-versa.
- p.** Possibilitar que a consignatária interessada gere um novo contrato tendo como valor mínimo o saldo devedor do contrato liquidado.
- q.** Disponibilizar área de download de documentos enviados pelos gestores do sistema.
- r.** Permitir a manutenção (inserção e alteração) das taxas (tanto as taxas de Juros quanto Custo Efetivo Total - CET) praticadas para contratos de empréstimos, customizada pela quantidade de parcelas.
- s.** Registrar a ocorrência de cada operação realizada, informando data, usuário responsável, descrição da operação e IP de acesso utilizado.
- t.** Os relatórios disponíveis às consignatárias devem estar implementados de forma que cada uma visualize somente os seus contratos.
- u.** Disponibilizar relatórios analítico e sintético das alterações contratuais (inclusão, alteração, suspensão, reimplantação, liquidação, cancelamento) realizadas por uma determinada consignatária, num determinado período e agrupadas por serviço/ órgão.
- v.** O relatório analítico deve exibir os seguintes dados do servidor: nome, vínculo e CPF.
- w.** Os relatórios deverão apresentar telas de filtro para os campos: tipo de alteração, consignatária, período (mês e ano), serviço e órgão.
- x.** Disponibilizar relatórios analítico e sintético das movimentações financeiras realizadas por uma determinada consignatária, num determinado período, agrupadas por serviço/ órgão, totalizando quantidades e valores.
- y.** O relatório analítico deve exibir os seguintes dados do servidor: nome, número funcional, vínculo e CPF.
- z.** Os relatórios deverão apresentar telas de filtro para os campos: consignatária, período (mês e ano), serviço e órgão.





**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA**

- aa.** Disponibilizar relatórios com as informações do processamento mensal da folha, informando parcelas averbadas e não averbadas em folha de pagamento.
- bb.** Possibilitar reserva de margem consignável para averbação de contrato em folha de pagamento.
- cc.** Disponibilizar área de depósito de contratos de consignação digitalizados, onde o gestor do sistema poderá acessar documentos pertinentes a consignação.
- dd.** Disponibilizar área de depósito de crítica gerada no processamento das consignações por consignatário.
- ee.** Permitir configurar a exigência de cadastro IP e/ ou endereço de acesso para usuários, bloqueando a utilização do sistema através de IP/ endereços não cadastrados.
- ff.** Disponibilizar funcionalidade de segurança que permita a consignatária validar, no sistema de consignação, os seguintes documentos de identificação do servidor na liberação da operação de empréstimo consignado, nos casos onde não houver uso da verificação pela digital:
  - i.* CARTÃO DE ASSINATURA DO SERVIDOR,
  - ii.* FOTOGRAFIA DO SERVIDOR,
  - iii.* COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA DO SERVIDOR.

**5.2.2.3. Módulo de Coleta da Digital:**

- a.** Solução responsável por interagir com o Leitor Biométrico instalado na máquina local para captura da digital no processo de realização dos atos de consignação.
- b.** Deverá executar como serviço em meio criptografado HTTPS e ser acionado através da chamada síncrona do Módulo Consignação WEB.
- c.** Deverá utilizar mecanismos para garantir que o módulo local só será acionado quando advindo de uma chamada do módulo WEB (por exemplo, troca de mensagens com uso de chaves públicas e privadas).
- d.** Deverá permitir a captura de uma digital (dedo), realizar o CROP da imagem, no padrão de 500 dpi, 8 bits tons de cinza, e retornar para o módulo web continuar o processo de consignação.
  - i.* Durante o processo da captura deverá ser selecionado qual dedo está sendo captado.
  - ii.* Em momento algum armazenará a digital no sistema, que será usada, única e exclusivamente, para validação no serviço de identificação civil do Estado.

**5.2.2.4. Módulo Servidor:**

- a.** Permitir consultar extrato detalhado dos contratos, independente da sua situação.
- b.** Possuir simulador de empréstimo, onde o usuário simula o empréstimo escolhendo o número de parcelas e o valor total ou o valor da parcela.
- c.** O resultado da simulação será um ranking ordenado pela taxa de juros ou CET - Custo Efetivo Total, praticado pelas consignatárias.
- d.** Deverão ser informados no ranking no mínimo: o nome da consignatária, o valor total liberado e a taxa CET.
- e.** Permitir a reserva de margem a partir de uma simulação de empréstimo com a visualização das instruções fornecidas pela consignatária (como por exemplo, telefone de contato, endereço, etc).



**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA**

f. Permitir o cancelamento de uma reserva de margem ainda não confirmada pela consignatária.

g. Realizar verificações de margens, saldo devedor e acompanhamento de operações no Sistema de Consignação para os Servidores.

h. Este módulo deverá estar disponível também em forma de APP para, no mínimo, Android e iOS, com todas as funcionalidades aqui descritas.

### 5.3. Requisitos de Integração:

**5.3.1.** Esta seção apresenta os Requisitos de Integração do Sistema, que caracterizam as funcionalidades capazes de atender às necessidades de integração entre o software ofertado e os demais sistemas que dão suporte ao serviço de operacionalização de consignados.

#### 5.3.2. Sistema de Gestão de Recursos Humanos do Estado de Goiás – RHNET:

**5.3.2.1.** A integração do software para gestão e operacionalização de consignados com o sistema RHNET deve objetivar a execução de atividades de processamento on-line e em lote para carga da margem consignável bruta, cálculo da margem facultativa líquida e específicas para cartão e financiamento habitacional, geração de arquivos de contratos de consignação para averbação em folha de pagamento, e demais arquivos processados nesta rotina, tais como carga de usuários servidores.

**5.3.2.2.** Tais atividades serão operacionalizadas pela contratada através da Superintendência de Sistemas da STI, segundo cronograma mensal a ser elaborado em conjunto com a Subsecretaria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas – SGDP/ SEAD, e deverão ser gravadas em log para auditoria.

**5.3.2.3.** É de responsabilidade da contratada a implementação dos layouts necessários conforme definição da STI, tomando por base os layouts já existentes e a integração com o RHNET, mediante aprovações da SGDP, referente aos arquivos de margem consignável, dos contratos a averbar, e de retorno contendo parcelas averbadas em folha de pagamento.

**5.3.2.4.** A contratante poderá realizar a alteração dos layouts já existentes, ou da arquitetura de integração utilizada para comunicação, desde que, notificando oficialmente a contratada, a qual terá 60 dias a partir do envio da notificação para realização das adequações.

#### 5.3.3. Sistema de Verificação Biométrica:

**5.3.3.1.** A integração para os procedimentos relativos a verificação biométrica deverão seguir os seguintes requisitos:

a. O módulo de consignatário enviará as informações do servidor solicitante (CPF), qual o dedo está sendo digitalizado e a imagem ou WSQ extraído. Esta informação será enviada via serviço criptografado de identificação civil do Estado de Goiás.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA**

**b.** O serviço fornecido pelo Estado, ao receber os dados, retornará uma resposta positiva caso a digital esteja no banco de dados de identificação civil da Secretaria de Estado de Segurança Pública e seja da pessoa informada. Caso não esteja no banco de dados o sistema informará que não encontrou compatibilidade, ou caso não seja a pessoa informada retornará com a mensagem que não há compatibilidade de digital.

**c.** A integração será especificada e definida entre a contratada e a STI, obedecendo os padrões implementados no Estado.

**d.** A comunicação se dará por meio criptografado da tecnologia de Web Services, no formato REST\ JSON, a ser definido pela STI e consumido pela contratada.

**5.4. Requisitos Legais:**

**5.4.1.** A solução de software deverá atender fielmente as legislações vigentes aplicáveis ao Estado de Goiás, bem como suas alterações, em especial:

**a.** Lei Estadual nº 16.898, de 26 de janeiro de 2010.

**b.** Decreto Estadual nº 7.112, de 18 de maio de 2010.

**5.4.2.** A solução de software deverá atender fielmente a Legislação de Proteção de Dados, Lei nº 13.709/2018.

**5.5. Requisitos Técnicos:**

**5.5.1. Arquitetura de Sistema:**

**a.** Operar em plataforma WEB, sendo compatível com os navegadores nas versões recentes do Mozilla Firefox, Internet Explorer e Google Chrome.

**b.** Operar com Sistema Gerenciador de Banco de Dados que seja compatível com SQL (Linguagem de Consulta Estruturada).

**c.** Permitir integração com sistemas legados através de troca de arquivos ou tecnologia XML/ JSON.

**d.** A aplicação deverá ser desenvolvida em tecnologia responsiva, de modo a adaptar-se a diferentes dispositivos (computador, celular, tablets, etc).

**5.5.2. Segurança:**

**a.** Possuir Trilha de Auditoria das funcionalidades do sistema, e telas de consulta.

**b.** Permitir manutenção e controle de acesso de perfis dos usuários (ex.: Usuários Gestores, Usuários de Órgãos, Usuários de Consignatárias, Usuários Servidores).

**c.** Exigir utilização de senha individual para acesso ao sistema, com possibilidade de sua alteração pelo usuário.

**d.** O sistema deverá permitir habilitar o segundo fator de autenticação definido pela contratada, dentre os seguintes (ou equivalentes): e-mail, Token OTP e SMS.

**e.** Possuir Certificados SSL para autenticação dos usuários.

**f.** Permitir o acesso apenas de endereços IPs previamente cadastrados.



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA

- g. Possuir parametrização para travar o acesso ao sistema mesmo de IPs previamente cadastrados em horários que o sistema não deveria estar sendo acessado.
- h. Exigir o uso da verificação da digital para a contratação de empréstimo consignado, ou senha, nos casos impossibilitados de tal verificação, realizada a dispensa justificada e configurados no cadastro do usuário.
- i. Exigir que todos os módulos contratados sejam disponibilizados em protocolo HTTPS, com uso de certificado válido e reconhecido conforme item 5.5.4.1.

**5.5.3. Capacidade e Escalabilidade:**

- a. Possuir a capacidade de processamento dos volumes apresentados na Tabela 1 – Volumes, constante no Anexo I do Edital de Licitação Rerratificado IV.
- b. Possuir a escalabilidade para suportar o acesso do sistema segundo o número de usuários apresentado na Tabela 1 – Volumes, constante no Anexo I do Edital de Licitação Rerratificado IV.

**5.5.4. Disponibilidade:**

**5.5.4.1.** O software deverá estar disponível durante todo o mês e independente da folha de pagamento, para realizar as operações inclusão, exclusão, alongamento e portabilidade de margem entre bancos, mediante demanda do servidor. As informações detalhadas de nível de serviço para disponibilidade, estão descritas no item 5.7.1. Sustentação do Sistema.

**5.5.5. Usabilidade:**

**5.5.5.1.** Possuir interface intuitiva que facilite a compreensão e o uso do sistema.

**5.6. Manuais:**

**5.6.1. Manual do Usuário:** deverá ser entregue o manual do usuário redigido em língua portuguesa, em meio eletrônico no formato PDF ou DOC, e também em papel, contendo descrição de funcionalidades e da forma de operação dos vários módulos componentes da solução, visando possibilitar referência rápida e suficiente para a boa operação do sistema por parte daqueles que tenham sido treinados e que venham a fazer uso do mesmo.

**5.6.2. Manual Técnico:** deverá ser redigido em língua portuguesa, entregue, em meio eletrônico utilizando formato PDF ou DOC, e também em papel, manual técnico com layouts necessários para todas as integrações sejam através de arquivo ou tecnologia XML.

**5.7. Serviços Relacionados:**

**5.7.1. Sustentação do Sistema:**

**5.7.1.1. Descrição:** o serviço de hospedagem deverá ser oferecido pela contratada, e deverá dispor dos recursos de TI necessários para armazenar a base de dados de



**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA**

consignados, suportar os processos de segurança de dados e acesso ao sistema via web, monitorar a disponibilidade do sistema, e atender usuários do sistema.

**5.7.1.2. Acordo de Nível de Serviço:**

**5.7.1.2.1. Disponibilidade:** o software deverá estar disponível durante todo o mês, no regime e independente da folha de pagamento de acordo com os horários de trabalho de interesse da Administração Pública Estadual. A taxa de disponibilidade aceitável é de 98% e o Cálculo para a disponibilidade, para fins de monitoramento de controle mensal, é a seguinte:

$$\text{Disponibilidade (\%)} = \left[ \frac{((N \times 60 \times D) - F)}{(N \times 60 \times D)} \right] \times 100$$

Onde:

N = número de horas disponíveis em um dia

D = número de dias no mês

F = tempo total (expresso em minutos) no mês, relativo falhas ou defeitos que acarretaram a indisponibilidade do sistema.

**5.7.1.2.2. Tempo de Resposta:** o software deverá oferecer os seguintes tempos de respostas, levando em consideração o atendimento ao cliente e o controle e gestão administrativa:

a. Transição Online: máximo de 5 segundos.

b. Relatórios/ Consultas:

i. Presencial (atendimento ao público): máximo de 15 segundos.

ii. Administrativo (para gestão e controle): máximo de 6 minutos.

**5.7.1.2.3. Produto a ser entregue:** a contratada deverá elaborar o seguinte relatório gerencial de serviços, apresentando-o aos gestores do contrato até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, de forma impressa e por meio digital, conforme periodicidade abaixo:

a. Mensalmente:

i. Relatório de disponibilidade do sistema, destacando a quantidade, em minutos, de indisponibilidade do sistema, a porcentagem de disponibilidade, e o comparativo com a porcentagem definida no acordo de nível de serviço (item 5.7.1.2).

ii. Relatório de autenticação biométrica com os códigos de transação e dados pessoais.

b. Trimestralmente e ao final do contrato:

i. Dump integral da base de dados com as informações das respectivas tabelas e campos.

**5.8. Suporte Técnico:**

**5.8.1. Atendimento:**

**5.8.1.1.** O suporte a usuários será realizado por meio de uma central de atendimento, disponibilizando aos usuários, pessoal especializado e tecnicamente habilitado para o atendimento de quaisquer solicitações relacionadas ao sistema.



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA

**5.8.1.1.1.** A Central de Atendimento deverá desempenhar as atividades, assegurando que após a ocorrência de um incidente, o serviço de tecnologia da informação afetado seja restabelecido à sua condição original de funcionamento, obedecendo ao Acordo de Nível de Serviço (ANS) e minimizando os efeitos colaterais ou a parada total da disponibilidade do serviço. Assim, a Central de atendimento deverá:

- a. Operar por completo nos dias de segunda-feira a sexta-feira, no horário de 07 horas às 20 horas, sem intervalo e sábados das 07 horas às 12 horas.
- b. Classificar os incidentes, à medida que são recebidos, determinando urgências e prioridades.
- c. Disponibilizar 0800 ou número local, com custo de ligação local que permita atendimento, a partir de chamadas de todo território nacional.
- d. Responder a todos os chamados por telefone.
- e. Registrar todos os chamados em um sistema de gestão de serviços, conforme especificações listadas no item 5.8.2.
- f. Realizar pesquisa de satisfação, após o atendimento, por meio de formulários eletrônicos e, também, no atendimento telefônico pela unidade de resposta audível.

**5.8.1.1.2.** O atendimento será escalonado em níveis. No primeiro nível, se não for encontrada uma solução no banco de dados de erros conhecidos ou os recursos e conhecimentos disponíveis não forem suficientes para a solução, a contratada deve encaminhar o incidente para a equipe de suporte de segundo nível e, em último caso, para a equipe técnica especializada de terceiro nível.

**5.8.1.1.3.** A classificação dos incidentes deve considerar o nível de severidade ou prioridade, em função das informações prestadas pelos usuários, conforme Tabela 2, do item 5.8.3.

**5.8.1.2.** Primeiro Nível de Atendimento: corresponde ao primeiro contato entre os solicitantes e a Central de Atendimento e será realizado por telefone ou por registro específico no sistema de gestão de serviços. A Central de Atendimento será responsável pelo gerenciamento do atendimento do chamado quando este for escalonado para os demais níveis. A infraestrutura física, de recursos humanos e tecnológicos necessários, bem como sua manutenção e operação são de inteira responsabilidade da contratada.

**5.8.1.3.** Segundo Nível de Atendimento: o segundo nível de atendimento caracteriza-se por ser um atendimento mais especializado, no qual a solução se revela mais complexa e necessita de alguma investigação, não atendida em primeiro nível. A equipe deverá ser composta por pessoas que detêm conhecimentos especializados no sistema e na tecnologia relacionada com a demanda do usuário, podendo inclusive realizar atendimento in loco.

**5.8.1.4.** Terceiro Nível de Atendimento: os incidentes e/ ou solicitações serão direcionados ao terceiro nível quando houver necessidade de mudança (novas instalações, correções, identificação de erros (bugs) no sistema). Os serviços de suporte de terceiro nível englobam a manutenção corretiva do sistema (bugs), devendo ser prestado por especialista no



**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA**

sistema, com conhecimentos aprofundados na tecnologia (ambiente, linguagem, etc.). Manutenções corretivas não terão custo adicional por se tratar de erro na funcionalidade entregue.

### 5.8.2. Sistema de Gestão de Serviços

**5.8.2.1.** Na data em que o sistema entrar em operação, a contratada deve apresentar o sistema de gestão de serviços. O sistema deverá registrar todos os chamados realizados na Central de Atendimento (e todas as atividades e comunicações com os usuários em cada chamado) e deverá permitir ao gestor um completo gerenciamento dos atendimentos por meio de relatórios de atendimentos realizados (com possibilidade de exportação em planilha excel) contendo no mínimo as informações listadas abaixo:

- a. Número do chamado.
- b. Solicitante (nome do usuário que abriu o chamado).
- c. Causa (erro ou dúvida).
- d. Descrição do chamado.
- e. Solução do chamado.
- f. Data de abertura.
- g. Data de término.
- h. Prioridade e indicador de incidente expirado para cada tipo de ANS listado na Tabela 3 (localizada no item 5.8.3).

### 5.8.3. Acordo de Nível de Serviço (ANS):

**5.8.3.1.** Os serviços terão sua efetividade e qualidade avaliadas por meio de Acordo de Nível de Serviço (ANS). Os ANS (s) serão classificados conforme a prioridade estabelecida na Tabela 2:

TABELA 2 - CLASSIFICAÇÃO DE PRIORIDADES	
Alta	<p>Condições de Emergência ou problema crítico (sistema "parado").            Usar esta prioridade para problemas que impeçam totalmente a operação do fluxo de trabalho no ambiente de produção.  <b>Classificação das ocorrências com prioridade Alta:</b>            1. Erro: Defeito ou restrições severas em funções críticas, sendo necessária uma intervenção manual ou solução de contorno.            2. Dúvida: Dúvida operacional de utilização que impeça o andamento de uma das funções críticas.</p>
Média	<p>Impacto na operação do sistema sem prejuízo na atividade primária.            Esta prioridade é utilizada para problemas que atrapalham parte do fluxo de trabalho habitual do sistema na contratante.  <b>Classificação das ocorrências com prioridade Média:</b>            1. Erro: Qualquer defeito do sistema que não seja em funções críticas, mas que impeça a utilização de alguma funcionalidade.            2. Dúvida: Qualquer dúvida operacional de utilização do sistema que não seja em funções críticas.            3. Ajuste: Correção de algum dado informado de forma errada pelo usuário em funções críticas.</p>
Baixa	<p>Dúvidas sobre operação do sistema e problemas que não causem impacto na operação do mesmo.  <b>Classificação das ocorrências com prioridade Baixa:</b>            1. Erro: Defeitos que causem pouco impacto na execução das tarefas como: erros de ortografia, navegação de telas ou outros problemas de visualização / layout.            2. Dúvida: Dúvidas gerais não relativas à operação do sistema, tais como: recuperação de senhas, como se cadastrar no sistema etc.            3. Ajuste: Correção de algum dado informado de forma errada pelo usuário em funções não críticas.</p>

**5.8.3.2.** Com base na prioridade estabelecida na abertura do chamado serão prestados os atendimentos com os prazos detalhados na Tabela 3 a seguir:



**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA**

TABELA 3 - ANS MÁXIMO PARA CADA CHAMADO				
Tipo	Descrição	Alta	Média	Baixa
Atendimento	Tempo máximo para responder / registrar o chamado do solicitante.	30 minutos	2 horas úteis	4 horas úteis
Solução Temporária	Tempo máximo para envio de solução de contorno para o problema, quando possível.	2 horas	8 horas	16 horas
Solução Definitiva	Tempo máximo para envio de solução definitiva de manutenção corretiva.	7 dias corridos		

**5.8.3.3.** O tempo de atendimento será contado sempre a partir do acionamento do nível de serviço, sendo que os tempos máximos de solução ajustados no ANS serão suspensos nos casos listados a seguir, procedendo-se o registro do fato no chamado, por parte do técnico responsável:

- a. O usuário solicitante não se encontrar disponível, quando for necessária sua presença e/ou informações de seu domínio.
- b. Quando houver necessidade de aprovação e/ou informações por conta da contratante.
- c. O chamado somente será considerado solucionado após a Central de Atendimento verificar junto ao usuário seu atendimento. Após o fechamento do chamado, a contratada deve enviar a pesquisa de satisfação ao usuário, através de meio eletrônico a ser definido pela SGDP.

**5.8.4.** Produtos a serem entregues:

**5.8.4.1.** A contratada deverá providenciar a documentação, impressa e por meio digital, conforme periodicidade abaixo:

**5.8.4.1.1.** Mensalmente: a frequência de aferição e avaliação dos serviços será mensal, devendo a contratada elaborar os seguintes relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os aos gestores do contrato até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.

- a. Relatório dos atendimentos realizados, conforme destacado no item 5.7.1.
- b. Relatório de sugestão de melhorias.

**5.8.4.1.2.** Trimestralmente: a avaliação geral da prestação de serviços será realizada por meio da apuração das pesquisas de satisfação realizadas com usuários, devendo a contratada apresentar:

- a. Relatório dos resultados da pesquisa de satisfação, realizadas após os atendimentos e, também, pela unidade de resposta audível, demonstrando todas as médias simples apuradas nas pesquisas de satisfação, destacando as médias das pesquisas inferiores ou iguais a 7 (sete), em uma escala de 0 a 10, e tratamento dado pela contratada a cada uma delas.

**5.8.4.1.3.** Na ocorrência de qualquer um dos casos mencionados no item 5.11 a contratada deverá entregar:

- a. Script para Suporte Técnico: documentação contendo todos os scripts para atendimento dos usuários. Os scripts devem descrever passo-a-passo a solução dos problemas e explanação de dúvidas pertinentes a todos os módulos do sistema.





**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA**

**5.9. Manutenção do Sistema:**

**5.9.1. Descrição:**

**5.9.1.1.** Processo de manutenção evolutiva: compreende toda evolução de caráter eletivo, proveniente de alteração ou identificação de novo requisito.

**5.9.1.2.** Processo de manutenção adaptativa: compreende toda alteração de caráter impositivo, que visa adaptar o software a uma nova realidade ou novo ambiente externo. Assim, manutenções do tipo adaptativas referem-se a adequar o software a mudanças de leis ou regras, definidas pelo governo e/ ou órgãos reguladores.

**5.9.1.3.** Processo de manutenção corretiva: compreende toda correção de erros identificados pelos usuários.

**5.9.2. Procedimentos:**

**5.9.2.1.** Cada solicitação de manutenção do sistema deverá ser composta das seguintes fases:

- a. Solicitação de Serviços
- b. Definição de Requisitos
- c. Desenvolvimento
- d. Homologação
- e. Implantação

**5.9.2.2.** O envolvimento direto de usuários demandantes ocorrerá, quando couber, a critério da contratante.

**5.9.2.3.** Cada fase gera responsabilidades para as partes e produz artefatos, conforme se segue, com o detalhamento na forma de etapas:

**a. Solicitação de Serviços:** o serviço deve ser solicitado pela contratante por meio do documento que deve constar as pessoas responsáveis e uma descrição resumida da necessidade a ser atendida pelo projeto de evolução do sistema inclusive com informações que sejam relevantes, como datas importantes ou aspectos de legislação a serem contemplados pelo serviço.

**b. Definição de Requisitos:** a contratada deverá utilizar os métodos mais adequados para detalhar a demanda com os especialistas da contratante e usuários demandantes que conheçam as regras de negócio envolvidas na manutenção evolutiva e/ ou adaptativa requerida. Após a definição de requisitos, a contratada deverá elaborar a especificação e o cronograma de atividades que deverão ser validados pela contratante e usuários demandantes.

**c. Desenvolvimento:** construção dos códigos fonte, elaboração dos casos de teste e realização dos testes unitários e de integração da nova funcionalidade. Trata-se de etapa de responsabilidade exclusiva da contratada. A entrega dessa fase se dará conforme acordado em cronograma.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA**

**d. Homologação:** toda funcionalidade construída deve ser homologada pela contratante e pelos usuários demandantes, visando atestar a aderência daquilo que foi construído ou codificado, com o que foi previamente especificado. É um teste com foco no pleno atendimento das funcionalidades desenvolvidas, com base nos casos de testes elaborados e disponibilizados pela contratada. Todavia, aspectos de desempenho, segurança e navegabilidade também serão avaliados. O prazo para homologação das funcionalidades não poderá ser superior a 30 dias da disponibilização da versão pela contratante.

**e. Implantação:** o prazo da implantação em produção não pode ser superior a 5 (cinco) dias úteis contados da disponibilização da versão homologada. Deve ser produzido um relatório de aceite assinado pelo representante da contratante. Se faz necessário, pela contratada, prever a evolução do sistema. Sua disponibilização se dará mediante o de acordo da contratante, desde que não afete funcionalidades em uso. O processo de manutenção corretiva deverá seguir os níveis de serviço definidos no item 5.8 (Suporte Técnico). As versões contemplando as correções deverão ser publicadas em produção fora do horário normal de expediente.

**5.10. Capacitação:**

**5.10.1. Descrição:** a contratada deverá efetuar, mediante demanda da contratante, a capacitação de gestores e usuários do sistema, provendo conhecimentos para utilização das funcionalidades existentes, parametrização, concessão de acesso aos usuários das consignatárias, e geração de relatórios e arquivos necessários à operacionalização e gestão de consignados. A capacitação deve ser realizada em modalidade presencial, com duração mínima de 8 (oito) horas, no laboratório de Informática da SEAD, em que a contratada deverá fornecer todo material didático e de apoio à capacitação aos alunos.

**5.11. Transferência de Dados:**

**5.11.1. Descrição:** a contratante poderá solicitar a transferência de dados referente ao objeto contratado, para fins de continuidade do serviço de gestão e operacionalização de consignados no âmbito do Poder Executivo do Estado de Goiás. O formato dos arquivos e dados de transferência entre a contratada e a contratante deverá seguir as definições da STI.

**5.11.1.1. Os seguintes casos são passíveis de solicitação de transferência de dados:**

**a. Falência da contratada.**

**b. Recuperação Judicial ou Extrajudicial da contratada.**

**c. Descontinuidade, por parte da contratada, do sistema informatizado para gestão e operacionalização de consignados com averbação em folha de pagamento.**

**5.11.2. Procedimentos:**

**5.11.2.1. Na ocorrência de qualquer um dos casos mencionados no item 5.11.1, a contratada deverá comunicar o fato a contratante. A partir do ato da comunicação a contratante poderá solicitar a transferência de dados.**



**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA**

**5.11.2.2.** Tendo a contratante realizada a solicitação, a contratada deverá entregar um plano de projeto para transferência de dados, detalhando-o em atividades, e abrangendo os seguintes itens (que deverão ser entregues na execução do projeto):

- a. Material de Capacitação de gestores e usuários.
- b. Banco de Dados atual e scripts das atualizações.
- c. Fontes do software para gestão e operacionalização de consignados.
- d. Histórico das manutenções realizadas no software e no banco de dados, bem como a base de dados utilizada para o controle de versões.
- e. Capacitação técnica sobre as fontes do software para continuidade de manutenção, fornecendo toda a documentação técnica existente, incluindo o diagrama de casos de uso, diagramas UML, diagramas de estados, diagramas de sequência, etc.
- f. Cronograma de transferência dos serviços de hospedagem e manutenção para controle da contratante.

**5.11.3.** A contratante deverá indicar uma equipe competente, que ficará com a responsabilidade de acompanhar o projeto de transferência, bem como a continuidade do serviço de gestão e operacionalização de consignados no âmbito do Poder Executivo do Estado de Goiás.

#### **CLÁUSULA SEXTA - VIGÊNCIA DO CONTRATO**

**6.1.** O prazo de vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir de sua assinatura, a eficácia a partir da publicação no Diário Oficial do Estado.

**6.2.** O contrato poderá ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitados a 48 (quarenta e oito meses).

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DO REAJUSTE DE PREÇOS**

**7.1.** Os preços serão fixos e irremovíveis pelo período de 24 (vinte e quatro) meses contados da apresentação da proposta. Após este período será utilizado o índice IPCA (IBGE) para reajustamento de preços.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DO PAGAMENTO**

**8.1.** A contratante ou qualquer de seus órgãos ou entidades não efetuarão nenhum pagamento à contratada pela execução dos serviços objeto desse instrumento, a qualquer título. A remuneração da contratada será efetuada única e exclusivamente pelas consignatárias, conforme valor unitário fixo por linha de processamento no valor de R\$ 0,00 (zero centavo de real) obtido no Pregão Eletrônico nº 04/2017.

**8.2.** Fica vedada à contratada a cobrança de quaisquer valores referentes as operações de contribuições para sindicatos, associações de classe representativas de servidores públicos do Estado de Goiás, fundações, cooperativa de servidores, Caixa Beneficente dos Militares do Estado de Goiás, bem como as instituições financeiras nas operações de financiamento habitacional.



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA

**CLÁUSULA NONA - DOS RECURSOS FINANCEIROS E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

9.1. Os serviços contratados não implicam em despesas para o Estado, portanto, não há indicação de dotação orçamentária.

**CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES**

10.1. São obrigações da contratada, além de outras previstas neste instrumento:

10.1.1. Fornecer toda e qualquer informação solicitada pela contratante.

10.1.2. Fornecer pessoal qualificado para atender as sugestões e solicitações efetuadas para alteração de sistema informatizado visando atender as exigências de segurança, confiabilidade e agilidade pretendidas pelo contratante.

10.1.3. Importar mensalmente para seu sistema informatizado as informações em caráter de prévia no que diz respeito aos proventos e descontos obrigatórios gerados pelo contratante, em arquivo com layout pré-definido pela STI.

10.1.4. Gerar as informações mensalmente quanto aos descontos facultativos em caráter de prévia, visando à importação para composição da folha de pagamento gerenciada pelo contratante.

10.1.5. Importar em caráter definitivo para o mês de competência as informações constantes na folha fechada, para que sejam realizados os cruzamentos para geração do arquivo retorno para as consignatárias.

10.1.6. Obedecer criteriosamente ao cronograma estabelecido pelo contratante, visando a não gerar atrasos no processo de geração de folha de pagamento.

10.1.7. Garantir a fidelidade das informações geradas para a folha de pagamento advindas de seu sistema informatizado, sob pena de sanções civis, penais e administrativas.

10.1.8. Garantir o sigilo financeiro das informações importadas, sob pena de sanções civis, penais e administrativas, não podendo a contratada, salvo em autorização escrita por parte da Administração Pública, repassar, utilizar em benefício de outros não envolvidos neste processo, todas as informações gerenciadas por seu sistema informatizado.

10.1.9. Disponibilizar às consignantes, estrutura de atendimento com capacidade e pessoal capacitado tecnicamente para atendê-los em suas necessidades pertinentes a descontos facultativos em folha de pagamento.

10.1.10. Orientar, prestar consultoria, prevenir e solucionar possíveis fraudes, administrar e buscar soluções em processos administrativos ou jurídicos que tenham sua origem nos descontos facultativos do consignante, bem como informar quando solicitado sobre o andamento destes em aberto.

N



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA

- 10.1.11.** Calcular corretamente a margem líquida consignável, garantindo assim o desconto em favor da consignatária.
- 10.1.12.** Gerar arquivo de retorno às consignatárias contendo as informações sobre os descontos realizados e a crítica dos descontos não efetuados.
- 10.1.13.** Fornecer pessoal técnico com conhecimento em folha de pagamento para realizar o estudo dos eventos necessários para a implantação das rotinas de gestão de margem consignável.
- 10.1.14.** Promover treinamento para o pessoal da contratante.
- 10.1.15.** Promover treinamento para as consignatárias e seus representantes visando o melhor aproveitamento da sistemática de gestão de margem consignável.
- 10.1.16.** Adequar seus relatórios às necessidades do contratante em prazo acordado em conjunto.
- 10.1.17.** Emitir relatórios sobre as consignações facultativas efetuadas em folha de pagamento e disponibilizá-los mensalmente.
- 10.1.18.** Atender com presteza as solicitações de correção da execução dos serviços propostos.
- 10.1.19.** Constatada a existência de consignação processada em desacordo com a Legislação vigente, que caracterize a utilização ilegal da folha de pagamento, deverá a contratada suspender imediatamente a consignação e informar a contratante.
- 10.1.20.** Observar a legislação em vigor no que diz respeito à política de consignações da contratante.
- 10.1.21.** A contratada deverá elaborar uma rotina periódica de backup dos CE de consignação para guarda das informações, e disponibilizar de forma digital, conforme periodicidade e layout pré-definidos pela STI.
- 10.1.22.** Ceder ao final do contrato todos os dados relativos às consignações dos servidores públicos do Estado, em layout pré-definido pela STI.
- 10.2.** São obrigações da contratante, dentre outras previstas neste instrumento:
- 10.2.1.** Gerar as informações quanto aos subsídios, proventos e descontos obrigatórios constantes em folha de pagamento, em arquivo com layout pré-definido pela STI em acordo com a contratada.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA**

- 10.2.2.** Importar através de arquivo em layout pré-definido pela STI as informações contendo os descontos facultativos existentes no momento da implantação, para inclusão em folha de pagamento.
- 10.2.3.** Gerar em caráter definitivo as informações de fechamento de folha, com as informações constantes no contracheque do servidor em arquivo com layout pré-definido pela STI.
- 10.2.4.** Criar e gerenciar o cronograma de troca de informações entre a contratada e o contratante.
- 10.2.5.** Garantir a fidelidade das informações geradas pela folha de pagamento, advindas de seu processo de confecção.
- 10.2.6.** Ser responsável exclusiva pelo credenciamento das entidades consignatárias, que mantenham contrato com consignantes.
- 10.2.7.** Executar a qualquer momento sem aviso prévio a fiscalização documental e digital.
- 10.2.8.** Repassar para as consignatárias os valores retidos na folha de pagamento ou rescisão contratual dos consignantes, por força deste instrumento.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS RESULTADOS ESPERADOS**

- 11.1.** Redução do custo operacional gerado à contratante pelo processo de gerenciamento de margem consignável, fazendo com que este custo seja aproveitado em outra atividade da pasta.
- 11.2.** Aumentar a segurança das operações através de sistemas informatizados para detecção de possíveis fraudes.
- 11.3.** Eliminar os processos administrativos advindos de operações indevidas no processo de gerenciamento de margem consignável.
- 11.4.** Disponibilizar através de um sistema automatizado do processo de consultas, reservas e averbações em período integral e em todos os dias do mês.
- 11.5.** Maior segurança na emissão das averbações.
- 11.6.** Maior controle no gerenciamento dos descontos facultativos em folha de pagamento por parte da contratante.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA RESCISÃO**

- 12.1.** O presente contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, nas seguintes condições:



**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA**

**12.1.1.** Por determinação unilateral e por escrito da Administração conforme disposto no artigo 79, da Lei Federal nº 8.666/1993.

**12.1.2.** Amigavelmente, por acordo entre as partes, reduzidas a termo no bojo dos autos, desde que haja conveniência para a Administração.

**12.1.3.** Judicial, nos termos da legislação, e

**12.1.4.** Por inexecução total ou parcial do contrato, conforme o disposto, no que couber, nos artigos 77 e 78 da Lei Federal nº 8.666/1993.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS SANÇÕES CONTRATUAIS E OS CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO E MULTAS**

**13.1.** A aplicação de sanções aos licitantes e contratados obedecerá às disposições dos artigos 77 a 83 da Lei Estadual nº 17.928/2012 e dos artigos 86 a 88 da Lei Federal nº 8.666/1993 e do artigo 7º da Lei Federal nº 10.520/2002.

**13.2.** Ao fornecedor que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, será aplicada penalidade de impedimento de licitar e contratar com o Estado, por prazo não superior a 5 (cinco) anos, sendo descredenciado do Cadastro de Fornecedores, sem prejuízo das multas previstas neste edital e no contrato e das demais cominações legais, aplicadas e dosadas segundo a natureza e a gravidade da falta cometida.

**13.3.** Antes da aplicação de qualquer penalidade será garantido ao fornecedor o direito ao contraditório e à ampla defesa.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA GESTÃO DO CONTRATO**

**14.1.** A gestão e a fiscalização da prestação do serviço ficarão a cargo da Subsecretaria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas da SEAD, através de servidor que será designado por Portaria, ou por instrumento que o substitua, conforme artigo 67, da Lei nº 8.666/1993, e artigo 51, da Lei Estadual nº 17.928/2012.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO**

**15.1.** As controvérsias eventualmente surgidas quanto à formalização, execução ou encerramento deste ajuste, serão submetidas à tentativa de conciliação ou mediação no âmbito da Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem da Administração Estadual (CCMA), na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA**

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA CLÁUSULA COMPROMISSÓRIA**

**16.1.** Os conflitos que possam surgir relativamente a este contrato, acaso não puderem ser equacionados de forma amigável, serão, no tocante aos direitos patrimoniais disponíveis, submetidos à arbitragem, na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018, elegendo-se desde já para o seu julgamento a CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), outorgando a esta os poderes para indicar os árbitros e renunciando expressamente à jurisdição e tutela do Poder Judiciário para julgamento desses conflitos, consoante instrumento Anexo, integrante deste contrato (CLÁUSULA ARBITRAL).

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO FORO**

**17.1.** Fica eleito o foro da Comarca de Goiânia para dirimir as questões oriundas da execução deste contrato.

E, por estarem assim justas e contratadas, assinam o presente, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para todos os fins de direito, na presença das duas testemunhas abaixo, que uma vez assinadas e rubricadas passam a surtir seus legais efeitos.

GABINETE DO SECRETÁRIO DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO, em Goiânia (GO), aos 19 dias do mês de março de 2020.

Pela **CONTRATANTE**:

  
**DR. PHILIPPE DALL'AGNOL**  
 Procurador-Chefe da Procuradoria Setorial

  
**BRUNO MAGALHÃES D'ABADIA**  
 Secretário de Estado da Administração

Pela **CONTRATADA**:

  
**FERNANDO WEIGERT**  
 Neoconsig Tecnologia S/A

**TESTEMUNHAS:**

1. \_\_\_\_\_ CPF nº \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_ CPF nº \_\_\_\_\_





ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA

ANEXO A AO CONTRATO Nº 010 / 2020 - CLÁUSULA ARBITRAL

**CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA O FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE SOFTWARE PARA GESTÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DE CONSIGNADOS NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DE GOIÁS, QUE ENTRE SI FAZEM O ESTADO DE GOIÁS, ATRAVÉS DA SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO, E DE OUTRO LADO A PESSOA JURÍDICA NEOCONSIG TECNOLOGIA S/A, NAS CLÁUSULAS E CONDIÇÕES QUE SE SEGUEM:**

1. Qualquer disputa ou controvérsia relativa à interpretação ou execução deste ajuste, ou de qualquer forma oriunda ou associada a ele, no tocante a direitos patrimoniais disponíveis, e que não seja dirimida amigavelmente entre as partes (precedida da realização de tentativa de conciliação ou mediação), deverá ser resolvida de forma definitiva por arbitragem, nos termos das normas de regência da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA).
2. A CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA) será composta por Procuradores do Estado, Procuradores da Assembleia Legislativa e por advogados regularmente inscritos na OAB/GO, podendo funcionar em Comissões compostas sempre em número ímpar maior ou igual a 3 (três) integrantes (árbitros), cujo sorteio se dará na forma do art. 14 da Lei Complementar Estadual nº 114, de 24 de julho de 2018, sem prejuízo da aplicação das normas de seu Regimento Interno, onde cabível.
3. A sede da arbitragem e da prolação da sentença será preferencialmente a cidade de Goiânia.
4. O idioma da Arbitragem será a Língua Portuguesa.
5. A arbitragem será exclusivamente de direito, aplicando-se as normas integrantes do ordenamento jurídico ao mérito do litígio.
6. Aplicar-se-á ao processo arbitral o rito previsto nas normas de regência (incluso o seu Regimento Interno) da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), na Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, na Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, na Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018 e na Lei Estadual nº 13.800, de 18 de janeiro de 2001, constituindo a sentença título executivo vinculante entre as partes.
7. A sentença arbitral será de acesso público, a ser disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Procuradoria-Geral do Estado, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei.



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA

8. As partes elegem o Foro da Comarca de Goiânia para quaisquer medidas judiciais necessárias, incluindo a execução da sentença arbitral. A eventual propositura de medidas judiciais pelas partes deverá ser imediatamente comunicada à CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), e não implica e nem deverá ser interpretada como renúncia à arbitragem, nem afetará a existência, validade e eficácia da presente cláusula arbitral.

GABINETE DO SECRETÁRIO DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO, em Goiânia (GO), aos 18 dias do mês de fevereiro de 2020.

Pela **CONTRATANTE**:

  
**DR. PHILIPPE DALL'AGNOL**  
Procurador-Chefe da Procuradoria Setorial

  
**BRUNO MAGALHÃES D'ABADIA**  
Secretário de Estado da Administração

Pela **CONTRATADA**:

  
**FERNANDO WEIGERT**  
Neoconsig Tecnologia S/A

**TESTEMUNHAS:**

1. \_\_\_\_\_ CPF nº \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_ CPF nº \_\_\_\_\_