

# Serviço Disponibilizado:

# CIGA GEO

## Descrição do objeto

Serviço que disponibiliza ao usuário acesso ao sistema CIGA GEO de forma online para a geração, a gestão, o acesso, o compartilhamento, a disseminação e o uso de dados geoespaciais, na forma de um Sistema de Informações Georreferenciadas (SIG) voltado à gestão do cadastro imobiliário e com opção de integração aos demais sistemas dos Municípios e aos sistemas do CIGA, sem limitação de usuários.

Tendo-se em conta a demanda dos consorciados do CIGA por uma ferramenta que facilite a gestão das suas respectivas bases cadastrais imobiliárias e de pessoas, tendo por resultado o aumento da arrecadação de tributos através de uma fiscalização mais eficiente, assim como pela adequação à legislação relacionada à integração e divulgação de informações, concomitante com a necessidade com a necessidade de padronização do cadastro imobiliário normatizado pelo Decreto 8.764/2016 (o qual define identificador unívoco em âmbito nacional para cada imóvel), e tendo-se ainda em tela a necessidade de adequação dos cadastros municipais às normas vigentes, das quais podemos citar:

- Lei nº 10.257/01 (Estatuto das Cidades);
- Portaria nº 511/09 do Ministério das Cidades;
- Lei nº 6.015/73 (Lei de Registros Públicos);
- Lei nº 11.977/09, que trata da regularização fundiária;
- Lei nº 10.267/01; e a Lei nº 10.931/04 (incorporações imobiliárias);
- Programa Saúde Fiscal dos Municípios do Ministério Público de Santa Catarina.

Possui o presente serviço fundamentação legal plena para à sua prestação aos nossos consorciados.

## Detalhamento do serviço

Constitui-se o presente serviço da disponibilização de plataforma on-line para a gestão de cadastro técnico multifinalitário, através da consolidação e visualização gráfica de indicadores e mapas temáticos, a partir de uma solução tecnológica de georreferenciamento 100% WEB que integra dados de fontes diversas das informações sobre a ocupação espacial dentro dos limites do município.

Permite ainda a entrada e saída de dados através de integração com outros sistemas via solução *WebService*, contando também com interface amigável e versátil aos usuários, além de ser compatível com dispositivos móveis, permitindo assim a inclusão de fotos de fachadas, croquis e demais documentos coletados. Permite também que o contribuinte acesse o sistema através da Internet e faça a inserção de dados e arquivos, realizando as inclusões ou alterações no cadastro de seu imóvel.

A comunicação com os sistemas tributários das prefeituras possibilita a regularização do cadastro imobiliário, otimização da fiscalização dos tributos territoriais, aumento da arrecadação e redução da evasão fiscal, por meio da utilização de informações atualizadas e confiáveis, proporcionando às prefeituras mais recursos advindos de receita própria do município.

Entende-se por implantação, disponibilização e/ou migração do sistema:

1. A disponibilização de acesso ao novo consorciado ao sistema CIGA GEO via internet e/ou intranet;
1. A importação de eventual base de dados do município, mapas, imagens digitalizadas e georreferenciadas, fornecidas pelo contratante para o Data Center do CIGA desde que compatível com a estrutura do mesmo, e desde que sejam disponibilizados todos os dados de acesso solicitados, e ainda e que a referida base de dados não esteja corrompida;
2. Integração, via *WebService*, com o sistema tributário utilizado pelo contratante para o compartilhamento de dados cadastrais e fiscais dos imóveis, desde que fornecida interface de integração por parte da contratante.

Entende-se por suporte técnico:

1. O cadastro, a atualização cadastral e a inativação de cadastro de usuários no ambiente interno, desde que fornecidas todas as informações requeridas para a consecução do mesmo: nome completo do usuário, CPF, telefone e e-mail;
2. O cadastro, a atualização cadastral e a inativação de cadastro de usuários no ambiente externos, tais como: Cartórios, Delegacias, Polícia Militar, Bombeiros, Empresas de Segurança e monitoramento privado, Fórum, Junta Militar, Concessionárias de Energia, Água e Esgoto, Ministério Público, Câmara de Vereadores etc., por meio de um cadastro de Entidades externas, desde que fornecidas todas as informações requeridas para a consecução do mesmo: nome completo do usuário, CPF, telefone e e-mail;
3. Capacitação de usuários na utilização do sistema na sede da contratante, observada previamente a disponibilidade de data para a sua aplicação;
4. Esclarecimento de dúvida operacional relativa ao uso do sistema;

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

1. Indisponibilidade dos dados (parcial ou total) encaminhados pelo órgão de origem, desde que constatado o envio e a integridade dos dados no arquivo recebido;

Entende-se por demais atividades:

1. O desenvolvimento de novas funcionalidades e/ou customizações e módulos, mediante levantamentos das necessidades e orçamento prévio;
2. Backup diário dos dados hospedados no servidor do CIGA GEO relativos ao sistema;
3. Comunicação ao usuário de indisponibilidade do sistema por manutenção preventiva, pendência contratual ou outra eventual causa com antecedência.

## **Acordo de Nível de Serviço - SLA**

Todos os chamados encaminhados ao suporte técnico disponibilizado pela prestadora de serviços contratada pelo CIGA, relativos à prestação de serviço do CIGA GEO ou aos subitens anteriormente descritos neste tópico, terão seu primeiro retorno ao usuário ou cliente e/ou encaminhamento ao responsável pela sua resposta/execução/resolução em até 02 (duas) horas úteis após a sua abertura, observado o horário comercial.

Ressalvada eventual impossibilidade justificada da consecução da prestação do serviço anteriormente descrito, que caracterize caso fortuito, força maior ou, ainda, alteração da configuração do serviço por parte do contratante, o CIGA assegura a disponibilidade do serviço de infraestrutura do Data Center e a disponibilização do serviço de acesso e utilização do sistema CIGA GEO nos termos abaixo listados:

1. Disponibilização de acesso ao sistema CIGA GEO em seu ambiente de homologação em até 24 (vinte e quatro horas) úteis após o recebimento da minuta de contrato devidamente assinada, com um percentual mínimo de conformidade de 100% dos atendimentos;
2. Implementação e treinamento dos usuários nos Municípios consorciados ao CIGA contratantes do Sistema em até 45 (quarenta e cinco) dias, contados da data do recebimento da solicitação formalizada pelo CIGA, com um percentual mínimo de conformidade de 100% dos atendimentos;
3. Cadastro e habilitação de novos usuários, atualização de dados cadastrais e inativação de perfil de usuários a pedido do contratante em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, bem como o envio do Termo do Cadastro de Usuário devidamente preenchido e assinado efetuado em tempo hábil, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;

4. Parametrização do sistema CIGA GEO em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações necessárias à execução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
5. Importação para a base de dados do sistema, caso demandado pelo município, de mapas e imagens digitalizadas e georreferenciadas, necessárias ao primeiro carregamento do sistema, em até 48 (quarenta e oito) horas úteis, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
6. Solução de dúvidas referentes à inserção e o gerenciamento das informações cadastrais e de todas as pessoas físicas e jurídicas, ruas, bairros, distritos, loteamentos, quadras, lotes, unidades imobiliárias, perímetro urbano, planta genérica de valores em até 48 (quarenta e oito) horas úteis, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
7. Solução de problemas relativos à importação de camadas e de formatos de arquivos georreferenciados, desde que disponibilizados nos formatos KMZ ou KML, e shapefile, contendo as geometrias representativas do cadastro imobiliário multifinalitário, em até 48 (quarenta e oito) horas úteis, com um percentual mínimo de conformidade de 90% dos atendimentos;
8. Disponibilização de suporte telefônico entre as 8h00min e as 18h00min, de segunda a sexta-feira, matutino e vespertino, com o tempo máximo de espera não podendo ultrapassar o prazo de 5 (cinco) minutos, com um percentual mínimo de conformidade de 95% dos atendimentos;
9. Backup dos dados do CIGA GEO executado diariamente às 00h30min, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
10. Emissão de relatórios específicos, desde que não sejam os ora disponibilizados automaticamente pelo sistema e dentro dos termos anteriormente acordados neste documento, em até 15 (quinze) dias úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, com um percentual mínimo de conformidade de 90% dos atendimentos;
11. Comunicação de indisponibilidade do sistema para manutenção preventiva em até 72 (setenta e duas) horas antes da suspensão do mesmo, por um período não superior a 24 (vinte e quatro) horas úteis, ou de indisponibilidade por qualquer outro motivo tão logo constatada, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
12. Resposta à dúvida operacional encaminhada pelo usuário em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento desta, desde que relativa ao uso do sistema, de que não dependa de parecer de terceiros e de que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à consecução da mesma, com um percentual mínimo de

conformidade de 96% dos atendimentos;

13. Suporte a eventuais problemas técnicos da aplicação em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento do chamado, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;

Tabela 7

Serviço	Prazo	SLA
Disponibilização de acesso ao sistema no ambiente de homologação	24 horas úteis	100%
Capacitação de usuários	45 dias	100%
Cadastro, atualização cadastral e inativação de usuários	48 horas úteis	96%
Parametrização do sistema	24 horas úteis	96%
Importação de base de dados inicial	48 horas úteis	99%
Resposta à dúvida operacional diretamente relacionadas ao georreferenciamento	48 horas úteis	99%
Solução de problemas relacionados à importação e gerenciamento de camadas georreferenciadas	48 horas úteis	90%
Suporte telefônico à dúvida operacional	5 minutos	95%
Backup automático de dados	Diariamente até as 00:30 horas	99%
Emissão de relatórios sob demanda	15 dias úteis	90%
Comunicação de indisponibilidade	72 horas antes	99%
Resposta à dúvida operacional	04 horas úteis	96%
Suporte a problemas técnicos	24 horas úteis	96%
Disponibilização de acesso ao sistema no ambiente de homologação	24 horas úteis	100%

