

# Serviço Disponibilizado:

# CIGA SINFAT

## Descrição do objeto

Serviço que disponibiliza ao requerente acesso ao sistema CIGA SINFAT - Portal do Empreendedor, de forma on-line, para requisição de licença ambiental de forma eletrônica, com protocolo de acompanhamento. Disponibiliza também ao usuário de um órgão ambiental acesso, de forma on-line, ao sistema CIGA SINFAT - Módulo Administrativo, que permite a um órgão ambiental gerenciar os pedidos de licenciamento ambiental de seus empreendedores.

## Detalhamento do serviço

Constitui-se o presente serviço da disponibilização de plataforma on-line para o apensamento de documentos eletrônicos relativos à análise do processo de licenciamento ambiental; a elaboração e visualização de pareceres técnicos; a elaboração e visualização de relatórios de vistoria; emissão ou indeferimento de licenças ambientais assinadas eletronicamente, acompanhamento das condicionantes ambientais.

Compete aos requerentes o cadastro de acesso ao sistema, o cadastro de empreendimentos, o cadastro de requerimentos para solicitação de licenças ambientais e o apensamento de documentos digitais vinculados ao empreendimento e o acompanhamento do andamento do processo através do sistema CIGA SINFAT - Portal do Empreendedor.

Compete também ao CIGA o cadastramento de usuários do município; suporte técnico, sobre eventuais problemas; bem como realizar o treinamento no uso do sistema, competindo aos municípios o registro do pedido em órgão ambiental ao empreendedor; a aprovação de documentos; a elaboração e emissão de pareceres; a elaboração e emissão de relatórios de vistoria (com imagens ou não); o acompanhamento do processo e a emissão da licença ambiental com assinatura digital do responsável pelo órgão ambiental.

## Atendimento e Suporte

# Política de Privacidade

## Diretrizes de Desenvolvimento Seguro

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

1. A disponibilização de acesso ao novo consorciado ao sistema CIGA SINFAT via internet e/ou intranet;

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 SINFAT 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 SINFAT Municipal 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 SINFAT Municipal nos termos abaixo listados:

1. Disponibilização de acesso ao sistema SINFAT Municipal 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. Cadastro e habilitação de novos usuários do órgão municipal, ficando o cadastro de requerentes sob responsabilidade do contratante, 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 consecução 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;
3. Parametrização do sistema SINFAT Municipal 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;
4. Solução de dúvidas referentes ao uso do sistema por parte do requerente de eventuais problemas técnicos reportados pelos requerentes em até 72 (setenta e duas) horas úteis, desde que encaminhadas pelo usuários do órgão municipal em até 48 (quarenta e oito) horas úteis, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
5. Suporte a empreendedor por parte do CIGA, exclusivamente através de e-mail nos casos de recuperação de senha, suporte a dúvidas no preenchimento da solicitação de certidão e suporte a erros do sistema em até 48 (quarenta e oito) horas úteis, com um percentual mínimo de conformidade de 90% dos atendimentos;
6. Suporte ao órgão ambiental do município para os casos de criação de órgão ambiental, criação de usuários do órgão municipal e parametrização das suas permissões, orientação relativas aos procedimentos de uso, suporte a solução de problemas processuais relacionados ao sistema e retificação de licenças em até 48 (quarenta e oito) horas úteis, com um percentual mínimo de conformidade de 90% dos atendimentos;

7. Backup dos dados do SINFAT Municipal executado diariamente às 00h30min, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
8. 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;
9. 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;
10. Resposta à dúvida operacional encaminhada pelo usuário do município 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;
11. Capacitação de usuário no uso do sistema SINFAT Municipal, desde que haja data disponível, a ser realizada na sede do CIGA ou via web caso haja possibilidade técnica para tal, em até 30 (trinta) dias decorrida a solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos.

Tabela 10

Serviço	Prazo	SLA
Disponibilização do sistema ao novo contratante	24 horas úteis	100%
Cadastro, atualização de dados cadastrais e inativação de usuário	48 horas úteis	96%
Parametrização do sistema	24 horas úteis	96%
Suporte operacional ao requerente à pedido do requerente	72 horas úteis	99%
Suporte direto ao requerente por parte do CIGA	48 horas úteis	90%
Suporte operacional ao município contratante	48 horas úteis	90%
Backup automático de dados	Diariamente até as 00:30 horas	99%
Emissão de relatórios personalizados	15 dias úteis	90%

Comunicação de indisponibilidade do sistema	72 horas antes	99%
Resposta à dúvida operacional	04 horas úteis	96%
Capacitação de usuários no uso do sistema	30 dias	99%

# Informações Adicionais

- Política de segurança da informação;
- Política de controle de acessos;
- Procedimento de gestão de incidentes;
- Política de backup;
- Política de privacidade

---

Revisão #3  
Criado 21 dezembro 2021 15:58:30 por Guilherme da Rocha  
Atualizado 19 abril 2024 18:54:01 por Ricardo Ramos