

**CONTRATO Nº 003/18**

TERMO CONTRATUAL QUE ENTRE SI CELEBRAM O **INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE ITUPEVA** E A EMPRESA **LDB PRÓ GESTÃO LTDA - EPP**, TENDO POR OBJETO A **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA AO REGIME PRÓPRIO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL, NO PRAZO DE 12 (DOZE) MESES, CONTEMPLANDO ASSESSORIA PREVIDENCIÁRIA, ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E A IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DO PRÓ-GESTÃO - PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL E MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO DOS REGIMES PRÓPRIOS DE PREVIDÊNCIA SOCIAL, ABRANGENDO, ESPECIFICAMENTE, OS SERVIÇOS DESCRITOS NO TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I.**

Processo Administrativo nº 22/2018

Carta Convite nº001/18

Pelo presente instrumento contratual, de um lado o **INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE ITUPEVA**, entidade jurídica de direito público interno de natureza autárquica, inscrito no CNPJ nº 23.907.409/0001-91, com sede nesta cidade, à Avenida Eduardo Aníbal Lourençon, nº 15, térreo, Parque das Vinhas, gestora do Regime Próprio de Previdência do Município de Itupeva, criado por meio da Lei Complementar nº 388, de 11 de novembro de 2015, doravante denominada simplesmente **CONTRATANTE**, neste ato representada por sua Diretora Presidente **JULIANE BONAMIGO**, RG nº 43.515.178-2 SSP/SP, CPF nº 311.558.168-89, e de outro lado a empresa **LDB PRÓ GESTÃO LTDA - EPP**, entidade jurídica de direito privado, estabelecida à Avenida Angélica, nº 2.503, Cj 75, Higienópolis, São Paulo/SP, Cep: 01.227-200, Telefone: (11) 3214-0372, e-mail: ronaldo@ldbempresas.com.br, devidamente registrada no CNPJ do Ministério da Fazenda, sob o número 28.611.848/0001-76 e neste ato representada pelo **Sr. RONALDO DE OLIVEIRA**, brasileiro, casado (união estável), empresário, portador da cédula de identidade RG nº 22.129.328-0 SSP/SP, e do CPF nº 271.795.418-00,

residente e domiciliado na Avenida Engenheiro Heitor Antônio Eiras Garcia, nº 240, apto 124, bloco 3, Jardim Esmeralda, São Paulo/SP, Cep: 05.588-000, a seguir denominada simplesmente **CONTRATADA**, têm entre si justo e avençado e celebram, por força do presente instrumento de contrato, a prestação de serviços de consultoria técnica especializada ao regime próprio de previdência social, no prazo de 12 (doze) meses, contemplando assessoria previdenciária, administrativa, financeira e a implementação de ações do pró-gestão - programa de certificação institucional e modernização da gestão dos regimes próprios de previdência social, abrangendo, especificamente, os serviços descritos no termo de referência – anexo I, pelo menor preço global, em conformidade com a Lei Federal nº 8.666, de 22.06.93, com suas respectivas alterações e Lei Complementar Federal 123/06, o Edital Licitatório e seus anexos que integram o processo administrativo nº 022/2018, da qual se origina o presente Termo Contratual, mediante as seguintes cláusulas e condições:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1. Obriga-se a **CONTRATADA**, na forma deste contrato, a **prestação de serviços de consultoria técnica especializada ao regime próprio de previdência social, no prazo de 12 (doze) meses, contemplando assessoria previdenciária, administrativa, financeira e a implementação de ações do pró-gestão - programa de certificação institucional e modernização da gestão dos regimes próprios de previdência social, abrangendo, especificamente, os serviços descritos no termo de referência – anexo I**, sob o regime de menor preço global, conforme os termos do Convite nº 001/2018, que doravante passa a fazer parte integrante deste termo contratual, complementando-o em tudo quanto não conflitar com as normas legais que regem a matéria (Lei nº 8666/93), conforme Termo de Referência - Anexo I.

### **CLÁUSULA SEGUNDA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

2.1. As despesas decorrentes onerarão os recursos orçamentários da categoria econômica nº **3.3.90.35** para o exercício de 2018 e os meses subsequentes onerarão o exercício de 2019.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR GLOBAL**

3.1. A **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** o valor global de **R\$ 35.700,00** (trinta e cinco mil, setecentos reais), sendo o valor mensal de **R\$ 2.975,00** (dois mil, novecentos e setenta e cinco reais), pelo objeto constante da cláusula primeira.

### **CLÁUSULA QUARTA – DOS SERVIÇOS**

4.1. Os serviços contratados deverão ser prestados conforme **Termo de Referência Anexo I**.

4.2. Será de responsabilidade da contratada os eventuais prejuízos causados ao Instituto de Previdência Social dos Servidores Municipais de Itupeva e/ou a terceiros, que forem provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas por seus empregados, filiados, prepostos ou credenciados, na execução dos serviços contratados.

4.3. A contratada deve cumprir e fazer cumprir, por seus prepostos, credenciados ou empregados, as leis, regulamentos e posturas compatíveis, bem como quaisquer determinações emanadas das autoridades competentes, pertinentes à matéria objeto do presente contrato, cabendo-lhe única e exclusiva a responsabilidade pelas consequências de qualquer transgressão sua ou de seus prepostos, credenciados ou empregados.

4.4. A contratada responderá por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados, quando em serviço.

4.5. A Contratada deve responsabilizar-se por qualquer dano causado, mesmo que involuntariamente, ao Patrimônio Público ou a terceiros, por seus funcionários durante a execução das obrigações assumidas com o Instituto de Previdência Social dos Servidores Municipais de Itupeva.

**4.6.** A Contratada deve manter, durante toda a execução do contrato em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

**4.7.** Não é permitido a contratada transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada.

### **CLÁUSULA QUINTA - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

**5.1.** O presente contrato terá vigência a partir de sua assinatura e vigorará por **12 (doze) meses**.

**5.2.** O contrato poderá ser prorrogado, na ocorrência de caso fortuito ou força maior, mediante solicitação expressa da parte interessada com a apresentação da devida justificativa, mantidas as demais cláusulas e assegurada a manutenção de seu equilíbrio econômico-financeiro, e ainda nas condições previstas no artigo 57, da Lei Federal nº 8.666/93.

### **CLÁUSULA SEXTA - DA FISCALIZAÇÃO**

**6.1.** A fiscalização do objeto oriundo do presente contrato será feita pela Departamento de Administração, e em nenhuma hipótese eximirá a **CONTRATADA** das responsabilidades contratuais e legais, bem como dos danos materiais ou pessoais que forem causados a terceiros, seja por atos próprios ou omissões de seus funcionários e prepostos.

**6.2.** A **CONTRATADA** adotará medidas, precauções e cuidados tendentes a evitar danos materiais e pessoais a seus funcionários e a terceiros, bem como todas as medidas relativas ao seguro contra tais danos, ficando sempre responsável pelas consequências originadas de eventuais acidentes.

### **CLÁUSULA SÉTIMA – DOS PAGAMENTOS**

**7.1.** O pagamento será efetuado em parcelas mensais de **R\$ 2.975,00** (dois mil, novecentos e setenta e cinco reais), sendo efetuados em até 10 (dez) dias após o recebimento da nota fiscal/fatura da prestação de serviços devidamente aprovada pelo Departamento de Administração.

**7.2.** A cada emissão de Nota Fiscal e Fatura a beneficiária deverá apresentar junto ao Departamento de Administração do Itupeva Previdência, as certidões de regularidade com a Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, FGTS, a certidão negativa de débitos trabalhistas e Fazendas Estadual e Municipal do seu domicílio ou sede da empresa.

### **CLÁUSULA OITAVA - DA ALTERAÇÃO, RESCISÃO E REEQUILÍBRIO ECONÔMICO FINANCEIRO CONTRATUAL**

**8.1.** O contrato somente poderá ser alterado, por escrito, via aditamento, que se submeterá ao artigo 65 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações e aos demais dispositivos aplicáveis à espécie.

**8.2.** O contrato poderá ser rescindido pelo Instituto de Previdência Social dos Servidores Municipais de Itupeva no todo ou em parte, nos casos abaixo discriminados, assegurando-se o direito de defesa prévia e ampla defesa cujos prazos observarão o disposto no art.109 da Lei 8666/93:

- a)** Falir, entrar em concordata, recuperação judicial ou extrajudicial tiver sua firma dissolvida ou deixar de existir;
- b)** O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- c)** A subcontratação do seu objeto;
- d)** A ocorrência de caso fortuito ou de força maior regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

**8.3.** Constituem também motivos de rescisão os demais casos elencados nos artigos 77, 78,79 e 80 da Lei Federal nº 8.666/93, alterada pela Lei Federal nº 8.883/94.

**8.4.** Eventuais pedidos de reequilíbrio econômico financeiro deverão ser protocolados e encaminhados ao Departamento de Administração do Instituto, com os devidos comprovantes, para posterior análise, nas formas estabelecidas pela Lei 8666/93 e suas posteriores alterações e em face de superveniência de normas federais, estaduais ou municipais sobre a matéria, ficando a contratada obrigada a executar os serviços solicitados no período dessa análise.

### **CLÁUSULA NONA - DAS PENALIDADES**

**9.1.** Ficará impedida de licitar e contratar com o Instituto pelo prazo de até 5 (cinco) anos, ou enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, a pessoa jurídica que praticar quaisquer atos previstos no artigo 7º da Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, observadas as normas contidas no Decreto Municipal nº 1.956/06, no que couber.

**9.2.** Nas hipóteses de inexecução total ou parcial poderá o Instituto aplicar a contratada às sanções descritas no art.87 da Lei 8.666/93 e ainda: notificação e multas descritas abaixo:

- Advertência;
- Multa de 0,5% sobre o valor global do contrato, quando a prestação de serviço estiver fora dos prazos e/ou especificações constantes do contrato;
- Multa de 10% sobre o valor global do contrato, quando deixar de cumprir as obrigações constantes deste contrato.

-O prazo para pagamento das multas será de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação da empresa apenada. A critério da Administração e sendo possível, o valor devido será descontado da importância que a empresa tenha a receber do Itupeva Previdência. Não havendo pagamento, o valor será inscrito como dívida ativa, sujeitando a devedora a processo executivo.

**9.3.** Os procedimentos para aplicação de multas relativas ao inadimplemento de obrigações contratuais, bem como demais penalidades, serão conduzidos no âmbito do órgão contratante e as penalidades serão aplicadas por autoridade competente do mesmo órgão, respeitados o contraditório e ampla defesa.

**CLÁUSULA DÉCIMA - DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DA  
CONTRATADA**

**10)** A CONTRATADA não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente o objeto contratado;

**10.1.** No caso de fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA, o ITUPEVA PREVIDÊNCIA deverá ser comunicado por escrito sobre estas mudanças, e só aceitará a nova empresa se destas transformações não resultarem prejuízos à execução dos serviços, mantidas as condições de habilitação e a manutenção das condições estabelecidas no Contrato original;

**10.2.** Cumprir quaisquer formalidades e pagar as multas porventura impostas pelas autoridades competentes, decorrentes da execução do objeto ora contratado;

**10.3.** Executar o objeto do Contrato de acordo com as exigências do Edital da Licitação e seus Anexos, agindo de boa-fé conforme exigência do Código Civil;

**10.4.** Manter-se em compatibilidade com as obrigações assumidas e com todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital;

**10.5.** Facilitar e permitir ao CONTRATANTE a qualquer momento, a realização de vistoria e acompanhamento do cumprimento do objeto do Contrato, sem que isso incorra em isenção de responsabilidade da CONTRATADA, assegurado, a qualquer tempo, o direito à plena fiscalização;

**10.6.** Assumir, ainda, a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da execução do Contrato;

**10.7.** Comunicar ao CONTRATANTE qualquer anormalidade no cumprimento do Contrato e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

**10.8.** Eximir-se de divulgar e fornecer dados ou informações obtidas em razão do Contrato, bem como utilizar o nome do ITUPEVA PREVIDÊNCIA para fins comerciais ou em campanhas e material de publicidade, sem autorização prévia do ITUPEVA PREVIDÊNCIA;

**10.9.** Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo CONTRATANTE, cujas reclamações se obriga a atender prontamente;

**10.10.** Assumir os custos de substituição de materiais que sejam recusado(s) pelo CONTRATANTE, pelos motivos constantes do Contrato, correndo por sua conta as despesas decorrentes desta substituição;

**10.11.** Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, as obrigações em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções apontadas pelo CONTRATANTE no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contados da ciência, ou no prazo para tanto estabelecido pela fiscalização;

**10.12.** Cumprir suas obrigações fornecendo serviços de qualidade, que atendam as normas técnicas vigente, cabendo-lhe total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda a legislação pertinente ao fornecimento e assumindo a responsabilidade por todos os custos incluindo;

**10.13.** Autorizar e assegurar ao CONTRATANTE o direito de fiscalizar a prestação de serviço realizada, conforme as especificações constantes deste Termo de Referência e da proposta da CONTRATADA, ficando certo que, em nenhuma hipótese, a falta de fiscalização do CONTRATANTE eximirá a CONTRATADA de suas responsabilidades provenientes do Contrato;

**10.14.** Assumir os custos de adequação de serviços prestados em desacordo com o definido neste Termo de Referência;

**10.15.** Responsabilizar-se pelos prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, por atos de seus empregados ou prepostos;



### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

**11)** Exercer a fiscalização da execução do objeto do Contrato por servidores especialmente designados, na forma prevista na Lei nº 8.666/93;

**11.1.** Assegurar os recursos orçamentários e financeiros para custear o Contrato;

**11.2.** Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do Contrato, em especial, aplicação de sanções, alterações e revisões do Contrato;

**11.3.** Aplicar à CONTRATADA as sanções regulamentares e contratuais;

**11.4.** Permitir o acesso à CONTRATADA para o cumprimento de suas obrigações;

**11.5.** Comunicar oficialmente à CONTRATADA as falhas detectadas;

**11.6.** Aceitar ou rejeitar a execução, após a conclusão de cada etapa do objeto, fazendo, por escrito, as observações que julgar necessárias à sua perfeita conclusão e devida aceitação;

**11.7.** Rejeitar qualquer execução cumprida equivocadamente ou em desacordo com as orientações do ITUPEVA PREVIDÊNCIA, do Edital de Licitação e seus anexos, que são partes integrantes do Contrato;

**11.8.** Solicitar que seja reexecutada a obrigação rejeitada, adequando-a às especificações constantes do Edital da Licitação e seus Anexos.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS CASOS OMISSOS**

**12.1.** Os casos omissos serão resolvidos à luz da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO FORO**

**13.1.** Fica desde já eleito o Foro Distrital de Itupeva-SP, para dirimir dúvida ou questões que possam resultar deste contrato e que não puderem ser amigavelmente solucionadas.

**13.2.** A parte que der causa ao rompimento deste instrumento arcará com as despesas processuais e demais verbas cominadas à espécie.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO ENCERRAMENTO**

**14.1.** E por estarem assim, justas e concordes, **CONTRATANTE** e **CONTRATADA** firmam o presente instrumento em **02 (duas) vias** de igual teor, lidas e achadas conforme na presença de 2 (duas) testemunhas nomeadas e assinadas, na forma da Lei.

Itupeva, 08 de agosto de 2018.

---

**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE ITUPEVA**  
**Contratante**

---

**LDB PRÓ GESTÃO LTDA - EPP**  
**Contratada**

Testemunhas:

Kattia R. de Moraes  
RG nº 34.271.308-5

Vania Regina Pozzani de França  
RG nº 25.365.265-0

## **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**

### **1. DO OBJETO**

Contratação de empresa para prestação de serviços de consultoria técnica especializada ao Regime Próprio de Previdência Social, no prazo de 12 (doze) meses, contemplando assessoria previdenciária, administrativa, financeira e a implementação de ações do PRÓ-GESTÃO - Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes Próprios de Previdência Social.

---

### **2. DETALHAMENTO DO OBJETO**

O presente termo de referência objetiva a contratação de empresa para prestação de serviços de consultoria técnica especializada ao Regime Próprio de Previdência Social, no prazo de 12 (doze) meses, contemplando assessoria previdenciária, administrativa, financeira e a implementação de ações do PRÓ-GESTÃO - Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes Próprios de Previdência Social, abrangendo, especificamente, os seguintes serviços:

2.1. Análise e diagnóstico da situação atual do RPPS com relação aos requisitos previstos no manual do PRÓ-GESTÃO, cumprindo-se as seguintes etapas:

- a) coleta de documentos e informações no RPPS;
- b) emissão de relatório de requisitos já atendidos; e
- c) emissão de relatório de requisitos não atendidos, com a indicação de quais ações são necessárias para certificação no nível identificado.

2.2. Aperfeiçoamento da Governança Corporativa, pela implementação das ações exigidas no PRÓ-GESTÃO, observando-se, obrigatoriamente, a implementação do seguinte:

- a) Planejamento Estratégico, definindo-se missão, visão, valores, objetivos e respectivas ações que permitam ao RPPS aperfeiçoar sua gestão e implementar as ações do PRÓ-GESTÃO, observando as seguintes etapas e produtos entregues:

- i. Reuniões de contextualização e nivelamento sobre o tema “Planejamento Estratégico”;
  - ii. Levantamento do diagnóstico estratégico (ambiente interno e externo), através da análise SWOT e/ou similares;
  - iii. Análise, revisão e reafirmação da identidade organizacional (missão, visão e valores);
  - iv. Definição dos objetivos estratégicos;
  - v. Construção do mapa estratégico;
  - vi. Consolidação do plano estratégico;
  - vii. Definição dos indicadores e metas;
  - viii. Elaboração do plano de ações;
  - ix. Realização de workshop para todos os colaboradores; e
  - x. Implantação de metodologia e ferramenta que permita o controle e acompanhamento desse planejamento.
- b) Mapeamento e Manualização dos processos, indicando possíveis aperfeiçoamentos, nas áreas de Benefícios Previdenciários, concernente a concessão de aposentadorias e pensões, e de Investimentos, relativas à política de investimentos e credenciamento de instituições bancárias;
- c) Ações inerentes à implantação do Controle Interno, contemplando a elaboração de minuta de regulamento, minuta do manual e modelo de relatório semestral nos termos exigidos no manual do PRÓ-GESTÃO;
- d) Ações inerentes à revisão e adequação da Política de Investimentos;
- e) Adequação do Portal da transparência, com revisão das informações que são disponibilizadas no site, para atendimento dos requisitos estabelecidos no manual;
- f) Disponibilização de documentos e ferramentas para acompanhamento, Gestão e controle da base de dados, com fornecimento de projeto básico para a execução do recadastramento de aposentados, pensionistas e ativos, além da elaboração de normativas relacionadas;

- g) Desenvolvimento da minuta da cartilha previdenciária, abordando-se os temas discutidos e indicados pelos gestores do RPPS, observando-se, no mínimo, o funcionamento do RPPS, assuntos relativos a estrutura da legislação previdenciária, direitos, deveres e regras de concessão de benefícios aos segurados e seus dependentes;
- h) Criação do Programa de Pré-Aposentadoria, com discussões com os gestores envolvidos do RPPS para definição de diretrizes do programa, ações relacionadas à educação previdenciária e elaboração de minuta de instituição do Programa no RPPS;  
e
- i) Adequação da legislação previdenciária às normas e exigências do PRÓ-GESTÃO no nível identificado no Diagnóstico de Aderência.

2.3. Análise geral da legislação do Regime Próprio de Previdência Social – RPPS, e sua adaptação às legislações federais e demais normativas nacionais, visando o aperfeiçoamento da gestão previdenciária, contemplando a explanação ao poder Executivo e Legislativo sobre as mudanças realizadas na nova minuta da Lei Previdenciária.

2.4. Consultoria e orientação de alta complexidade aos dirigentes e gestores da Autarquia Previdenciária, com emissão de notas técnicas;

2.5. Análise, revisão e elaboração de normativas internas relativas à concessão dos benefícios previdenciários, inscrição de dependentes, eleições do Conselho Administrativo e do Conselho Fiscal, regimento interno dos Conselhos, Comitê de Investimentos e as que vierem a surgir para o adequado e correto funcionamento do RPPS;

### 3) DO SISTEMA WEB-SEGURO

3. Os serviços de consultoria, o envio de documentos e os atendimentos serão realizados no sistema web-seguro para gestão das solicitações, on-line por vídeo conferência, visita técnica, ou outra forma convencionada entre os envolvidos,

respeitado os cronogramas, visitas e etapas estabelecidas neste termo e quantidade mínima de 1 (uma) visita mensal.

3.1. As visitas técnicas respeitarão a disponibilidade dos servidores da CONTRATANTE e dos consultores da CONTRATADA, devendo ser a programação estabelecida em comum acordo entre as partes.

3.2. A CONTRATADA deverá emitir notas técnicas 100% (cem por cento) digitais, com sistema web-seguro para gestão das solicitações, com assinatura digital e código de autenticidade, para utilização impressa.

3.3. As notas técnicas deverão ser assinadas digitalmente com o uso de certificados digitais emitidos no âmbito da ICP-Brasil e possuir textos na lateral do documento, com indicação do signatário, link para validação da autenticidade do documento e o respectivo código.

3.4. Além disso, para os atendimentos e envio de documentos a empresa deverá disponibilizar no sistema web ferramenta com controle de usuários, envio de documentos e processos digitalizados.

3.5. As solicitações para encaminhamento de consultas, processos, ou outros documentos, registradas em um sistema web, a ser fornecido pela CONTRATADA, deverá atender às seguintes especificações mínimas:

a) Da Arquitetura: sistema desenvolvido em tecnologia web, compatível com os navegadores Chrome, Firefox, Internet Explorer e Edge, nas versões vigentes na data de emissão deste documento;

b) Da Segurança: controle de acesso ao sistema, com login e senha exclusivos para cada servidor indicado pelo CONTRATANTE;

c) Cadastro de novas solicitações: as solicitações serão registradas no sistema web, podendo indicar o tipo de atendimento desejado, uma mensagem especificando a solicitação e a opção de anexar arquivos. Ao concluir, o sistema deverá retornar um número de protocolo e prazo estimado de atendimento;

d) Consultar o andamento de uma solicitação: deverá ser possível consultar o status de uma solicitação já registrada no sistema, a partir do número de protocolo. Também deverá estar disponível no sistema acesso direto às solicitações pendentes de resolução. Essa consulta deverá apresentar os detalhes da solicitação registrada pelo cliente e os arquivos eventualmente anexados;

e) Cancelamento de uma solicitação: O CONTRATANTE poderá cancelar uma solicitação já registrada;

f) Complementar uma solicitação: O CONTRATANTE poderá complementar uma solicitação em andamento, seja com novos documentos anexados ou via mensagem de texto;

g) Reabrir uma solicitação concluída: O CONTRATANTE poderá reabrir uma solicitação já concluída;

h) O atendimento realizado pela CONTRATADA deverá ser registrado no sistema Web, com o detalhamento da solução e eventuais documentos anexos;

3.6. Nos atendimentos a CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela orientação prática dos servidores envolvidos com a previdência municipal, orientando-os na utilização do sistema.