



Serviço Consulta CND às Associadas Febraban

Informações sobre alteração contratual

Novo Contrato Serpro 161398

Prezado Cliente,

O Serpro, em posição de liderança estratégica do Governo Federal no oferecimento de soluções de tecnologia que aproximam o governo e o cidadão, expõe seus processos e tecnologias a uma constante avaliação de adequação tanto às necessidades da sociedade quanto dos melhores critérios de boa gestão administrativa.

Nessa tarefa, identificou-se a necessidade de evoluir seus instrumentos contratuais para uma estruturação diversa daquela até então praticada, que por essa razão inviabiliza a manutenção dos instrumentos pactuados anteriormente.

Essa evolução é resultante do intenso diálogo entre o aprimoramento de seus sistemas de gestão contratual, o atendimento a pleitos de nossos clientes, bem como a obediência a recomendações de seus órgãos de controle interno e externo.

Para garantir que a prestação dos serviços seja preservada sem risco aos nossos clientes, os processos de gestão de contratos e faturamento foram aprimorados com foco principal em tornar essa migração de instrumento contratual o mais fluida possível, sem impactos na prestação do serviço.

O novo instrumento contratual conta com uma Parte Geral que estabelece regras contratuais amplas, para ambas as partes, com redação mais flexível, prevalecendo o caráter negocial e a preservação da vontade das partes no contrato.

Já o Anexo de Descrição de Serviço trata com exclusividade do detalhamento individualizado à solução que se busca contratar, tornando assim o instrumento mais claro e compreensível ao facilitar a identificação de pontos de atenção sobre uma determinada solução tecnológica em contrapartida às obrigações decorrentes da relação contratual geral.

O anexo de Tratamento e Proteção de Dados Pessoais foi evoluído para trazer mais clareza dos papéis de cada contratante na prestação do serviço, com o direcionamento adequado das obrigações decorrentes e é fruto de diálogo próximo com a ANPD, órgão regulador responsável pela preservação dos direitos tutelados pela Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

Vale frisar também, para aqueles serviços em que o Serpro estabelece relação negocial com Entidades Representativas, que seus instrumentos contratuais passaram por uma grande reestruturação, fruto do pleito dessas próprias Entidades Representativas. O novo instrumento agora se assemelha aos contratos individuais, com a distinção apenas

por pontos como a metodologia específica para faturamento e a vinculação desse contrato a um instrumento negocial entre o Serpro e a Entidade Representativa.

Além disso tudo, o Serpro também está aprimorando a comunicação com seus clientes. O contrato agora aponta para um endereço central em que é possível ter acesso a todas as informações impactantes sobre os serviços, bem como acessar canais de comunicação mais eficientes para receber dúvidas, críticas, elogios e sugestões de melhoria, onde estará à sua inteira disposição para atendê-los no que precisarem.

Atenciosamente,
Equipe Serpro