



PREFEITURA MUNICIPAL DE PELOTAS / RS.

COMPANHIA DE INFORMÁTICA DE PELOTAS - COINPEL

Empresa Pública Municipal de Direito Privado

CNPJ nº. 91.560.573/0001-25

Política Interna da COINPEL

Versão 02 de -25/06/2026

Base Legal: Lei Federal nº 13.460 /2017, Decreto Municipal nº 6.319/2020 e Regulamento Ouvidoria COINPEL Versão 01-10/02/2026

Pg 1/13

POLÍTICA DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Versão 02

PELOTAS, 25 DE JUNHO DE 2026.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PELOTAS / RS.

COMPANHIA DE INFORMÁTICA DE PELOTAS - COINPEL

Empresa Pública Municipal de Direito Privado

CNPJ nº. 91.560.573/0001-25

Política Interna da COINPEL

Versão 02 de -25/06/2026

Base Legal: Lei Federal nº 13.460 /2017, Decreto Municipal nº 6.319/2020 e Regulamento Ouvidoria COINPEL Versão 01-10/02/2026

Pg 2/13

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	3
Carta de Serviços ao Usuário	3
APRESENTAÇÃO	4
Compromissos da COINPEL	4
Endereço da COINPEL	5
SERVIÇOS PRESTADOS	6
Conceitos	6
Marcos Regulatórios	6
Carta de Serviços	6
Análise e Desenvolvimento de Sistemas	6
Gestão de Infraestrutura Tecnológica	7
Administração de Serviços Computacional	7
Administração de Servidor de Arquivos	7
Infraestrutura para Ponto de Acesso (com fio)	8
Infraestrutura para Ponto de Acesso (sem fio)	8
Consultoria de Infraestrutura	8
Suporte Técnico à Evento Sazonal	8
CANAIS DE ATENDIMENTO	10
Central de Atendimento ao Cliente - SAC	10
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	10
Ouvidoria	11
VIGÊNCIA	11
Anexo I	12



PREFEITURA MUNICIPAL DE PELOTAS / RS.

COMPANHIA DE INFORMÁTICA DE PELOTAS - COINPEL

Empresa Pública Municipal de Direito Privado

CNPJ nº. 91.560.573/0001-25

Política Interna da COINPEL

Versão 02 de -25/06/2026

Base Legal: Lei Federal nº 13.460 /2017, Decreto Municipal nº 6.319/2020 e Regulamento Ouvidoria COINPEL Versão 01-10/02/2026

Pg 3/13

1. INTRODUÇÃO

Carta de Serviços ao Usuário

Os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal que prestam serviços à sociedade, de forma direta ou indireta, têm a responsabilidade de elaborar e divulgar sua Carta de Serviços ao Usuário. Esse documento deve apresentar, de maneira clara, objetiva e acessível, informações sobre os serviços ofertados, as formas de acesso, bem como os compromissos e padrões de qualidade estabelecidos no atendimento ao cidadão.

A Companhia de Informática de Pelotas - COINPEL, empresa pública de Tecnologia da Informação (TI), ao ser contratada pelos órgãos da Administração Municipal, atua como prestadora indireta de serviços ao cidadão, por meio do desenvolvimento de soluções tecnológicas que apoiam a gestão pública.

Por se tratarem de produtos e serviços pertencentes aos órgãos ou entidades contratantes, a responsabilidade pela divulgação das informações aos usuários é exclusiva de cada cliente/proprietário, nos seus respectivos canais oficiais de atendimento.

Considerando que os serviços da COINPEL têm caráter essencialmente indireto em relação ao cidadão, esta Carta apresenta tanto os serviços disponíveis para contratação pelos órgãos municipais, quanto os serviços ofertados diretamente a empresas e cidadãos, permitindo que todos possam conhecer, acessar e avaliar a qualidade do atendimento prestado pela Companhia.



2. APRESENTAÇÃO

A Companhia de Informática de pelotas - COINPEL é a empresa pública responsável por desenvolver e operacionalizar soluções em Tecnologia da Informação (TI), conectando o Governo Municipal ao cidadão.

Cabe à COINPEL a gestão dos serviços de tecnologia da informação no âmbito da administração pública municipal, os quais são apresentados neste instrumento.

As soluções desenvolvidas pela Companhia e contratadas pelos órgãos da Prefeitura estão presentes no cotidiano da população, contribuindo para o funcionamento e a eficiência dos serviços públicos, como por exemplo:

- Transmissão de dados e telecomunicações, incluindo a infraestrutura de internet, Wi-Fi e telefonia;
- Desenvolvimento de sistemas estruturantes que garantem agilidade, eficiência e integração na prestação de serviços do Governo Municipal ao cidadão.

Essas e outras soluções são elaboradas e mantidas pela COINPEL com segurança, confiabilidade e compromisso, promovendo maior eficiência administrativa e melhor atendimento ao cidadão pelotense.

Compromissos da COINPEL

A COINPEL reafirma seu comprometimento com a Administração Pública Municipal e com o cidadão de Pelotas, observando as seguintes diretrizes (Lei 5.514/2008):

- adequação, através de seus programas de trabalho, projetos e atividades, às prioridades e orientações estabelecidas pelo Município de Pelotas, para a execução das políticas e alcance dos objetivos da Administração Municipal;
- otimização do funcionamento da administração pública através da tecnologia da informação e comunicação;
- democratização do acesso às informações públicas;
- garantia da autonomia tecnológica do setor;
- socialização da tecnologia com a finalidade de eliminar a exclusão digital;
- incentivo ao desenvolvimento tecnológico do setor de tecnologia da informação e comunicação.

Também adotamos como compromissos gerias frente aos Canais de Comunicação internos e externos:



PREFEITURA MUNICIPAL DE PELOTAS / RS.

COMPANHIA DE INFORMÁTICA DE PELOTAS - COINPEL

Empresa Pública Municipal de Direito Privado

CNPJ nº. 91.560.573/0001-25

Política Interna da COINPEL

Versão 02 de -25/06/2026

Base Legal: Lei Federal nº 13.460 /2017, Decreto Municipal nº 6.319/2020 e Regulamento Ouvidoria COINPEL Versão 01-10/02/2026

Pg 5/13

- Prestação de atendimento com empenho, respeito, urbanidade e cortesia;
- Disponibilização de atendimento técnico por meio da Central de Serviços da COINPEL, assegurando o cumprimento dos prazos de resposta e de resolução;
- Manutenção de equipes qualificadas e em constante aperfeiçoamento, pautadas na legalidade, na ética e no Código de Conduta e Integridade da COINPEL;
- Orientação contínua ao usuário durante todas as etapas do atendimento e da prestação dos serviços;
- Modernização permanente da infraestrutura física e tecnológica, garantindo segurança, acessibilidade e conforto aos usuários;
- Transparência e fortalecimento da participação social, incentivando o controle e o acompanhamento das ações públicas;
- Identificação e correção de falhas, promovendo a melhoria contínua dos processos e serviços prestados;
- Divulgação de informações institucionais de interesse geral e coletivo, assegurando clareza e acesso à informação pública.

Endereço da COINPEL

Avenida Domingos de Almeida n. 1785 - Salas 26, 27, 28 e 29 - Pelotas Parque Tecnológico - Bairro: Areal Pelotas/Rio Grande do Sul, CEP: 96085-470.

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8 horas às 14 horas.

Telefone Geral: (53) 3199-0466



3. SERVIÇOS PRESTADOS

Conceitos

Serviço Público: Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens e serviços à população, exercida por órgão ou entidade da Administração Pública.

Usuário: Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público. Pode ser um agente interno ou externo, um cidadão, empresa, órgão ou entidade do governo.

Marcos Regulatórios

Regulamento Ouvidoria COINPEL Versão 01 – Ano 2026

Decreto Municipal n. 6.319/2020 - Institui a Ouvidoria-Geral do Município, subordinada a Secretaria Municipal do Governo (SMG) dispoendo sobre o seu funcionamento e sobre a carta de serviços.

Lei no 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Carta de Serviços

Portfólio de serviços voltados ao para o usuário Governo Municipal de Pelotas nos setores de suporte, de desenvolvimento e de gestão de soluções tecnológicas que garantam a eficiência e a continuidade das atividades administrativas e operacionais.

1 – Análise e Desenvolvimento de Sistemas:

Análise e desenvolvimento de Sistemas com testes, treinamento, implantação, integração de novas soluções e de sustentação dos sistemas já existentes.

Etapas do serviço: Definição do escopo, desenvolvimento, testes e implantação de sistemas

Usuários do serviço: Todos os órgãos da PMP, SANEP, PREVPEL e ETERPEL

Canais de acesso: Através de solicitação formal pelo SAC e PROJUS

Prazos: são definidos de acordo com o escopo, complexidade e urgência de cada solicitação



2 – Gestão de Infraestrutura Tecnológica:

Consiste em efetuar a manutenção da infraestrutura computacional necessária ao funcionamento dos sistemas de informação, aplicação de políticas de segurança ao ambiente e suporte corretivo e/ou preventivo às soluções existentes.

Etapas do serviço: Serviços de operação, manutenção e atualização de software

Usuários do serviço: Todos os órgãos da PMP, SANEP e PREVPEL

Canais de acesso: Através de solicitações pelo SAC

Prazos: 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana

3 – Administração de Serviço Computacional:

Consiste em efetuar suporte a servidores virtuais (VM - Virtual Machine) para hospedagem de sistemas de informação, provisionamento de recursos computacionais, cópias de segurança e aplicação de políticas de segurança para o ambiente.

Etapas do serviço: Configuração, operação e manutenção

Usuários do serviço: Todos os órgãos da PMP, SANEP e PREVPEL

Canais de acesso: Através de solicitação formal pelo SAC

Prazos: até 48 horas a partir da solicitação (a depender do Licenciamento)

4 – Administração de Servidor de Arquivos:

Consiste em disponibilizar área para armazenamento de dados, com cópia de segurança, gestão de segurança dos dados de informação entre unidades administrativas e possibilidade de compartilhamento destes dados.

Etapas do serviço: Configuração, operação e manutenção

Usuários do serviço: Todos os órgãos da PMP, SANEP e PREVPEL

Canais de acesso: Através de solicitações no SAC



Prazos: até 24 horas a partir da solicitação

5 – Infraestrutura para Ponto de Acesso (com fio):

Consiste em dar suporte de hardware (notebooks, computadores e impressoras) e software para estações de trabalho conectadas à rede municipal de informática, com acesso à Internet, garantindo o compartilhamento e funcionamento adequado dos equipamentos.

Etapas do serviço: Instalação, configuração e manutenção

Usuários do serviço: Todos os órgãos da PMP, SANEP e PREVPEL

Canais de acesso: Através de solicitações no SAC

Prazos: serviço disponível 24 horas por dia, 7 (sete) dias da semana

6 – Infraestrutura para Ponto de Acesso (sem fio):

Consiste em prover sinal de Internet e suporte de hardware para rádios Wi-Fi, com largura de banda mínima de 50 Mbps. Gestão centralizada dos pontos de acesso do Município.

Etapas do serviço: Instalação, configuração e manutenção

Usuários do serviço: Todos os órgãos da PMP, SANEP e PREVPEL

Canais de acesso: Através de solicitações SAC

Prazos: serviço disponível 24 horas por dia, 7 (sete) dias da semana

7 – Consultoria de Infraestrutura:

Consiste em prestar consultoria técnica em infraestrutura de redes de computadores, segurança da informação e conectividade, envolvendo análise técnica e elaboração de memorial descritivo.

Etapas do serviço: Levantamento, proposta de solução e implantação

Usuários do serviço: Todos os órgãos da PMP, SANEP e PREVPEL

Canais de acesso: Através de solicitação formal pelo SAC



PREFEITURA MUNICIPAL DE PELOTAS / RS.

COMPANHIA DE INFORMÁTICA DE PELOTAS - COINPEL

Empresa Pública Municipal de Direito Privado

CNPJ nº. 91.560.573/0001-25

Política Interna da COINPEL

Versão 02 de -25/06/2026

Base Legal: Lei Federal nº 13.460 /2017, Decreto Municipal nº 6.319/2020 e Regulamento Ouvidoria COINPEL Versão 01-10/02/2026

Pg 9/13

Prazos: são definidos de acordo com a complexidade de cada solicitação

8 – Suporte Técnico à Evento Sazonal:

Consiste em prestar serviços de apoio de tecnologia da informação e comunicação para feiras e eventos.

Etapas do serviço: Levantamento, orçamento e acompanhamento na implantação

Usuários do serviço: Todos os órgãos da PMP, SANEP e PREVPEL

Canais de acesso: Através de solicitação formal pelo SAC

Prazos: são definidos de acordo com a complexidade de cada solicitação



4. CANAIS DE ATENDIMENTO

Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC

Os Serviços de Atendimento da COINPEL é o principal canal de atendimento destinado a clientes e usuários dos produtos e serviços da Companhia.

Responsável pelo registro, acompanhamento e encerramento de todos os acionamentos, o Departamento assegura o cumprimento dos prazos acordados e a efetividade das soluções apresentadas.

Com gestão corporativa, o Departamento atua na coordenação e integração dos processos de suporte, garantindo agilidade, rastreabilidade e controle sobre os chamados, sempre em alinhamento com as expectativas dos clientes e usuários.

Os acessos remotos realizados pelo SAC encontram-se em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei nº 13.709/2018), conforme o Termo de Consentimento de Acesso Remoto constante no Anexo I.

Formas de contato:

E-mail: sac.coinpel@pelotas.rs.gov.br

Telefones: (53) 3199-0186

Endereço eletrônico: <https://www.coinpel.com.br/contato>

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é o canal responsável por atender e orientar o cidadão quanto ao acesso às informações institucionais da COINPEL, assegurando o exercício do direito constitucional à informação.

O atendimento é realizado com base em procedimentos objetivos, transparentes e céleres, em linguagem simples e de fácil compreensão, observando os princípios da administração pública e as diretrizes da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Formas de contato:

E-mail: sic.coinpel@pelotas.rs.gov.br

Telefones: (53) 3199-0186

Endereço eletrônico: <https://www.coinpel.com.br/contato>



PREFEITURA MUNICIPAL DE PELOTAS / RS.

COMPANHIA DE INFORMÁTICA DE PELOTAS - COINPEL

Empresa Pública Municipal de Direito Privado

CNPJ nº. 91.560.573/0001-25

Política Interna da COINPEL

Versão 02 de -25/06/2026

Base Legal: Lei Federal nº 13.460 /2017, Decreto Municipal nº 6.319/2020 e Regulamento Ouvidoria COINPEL Versão 01-10/02/2026

Pg 11/13

Ouvidoria

A Ouvidoria-Geral da Prefeitura de Pelotas é o canal destinado ao público interno e externo para o registro de reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios relacionados a práticas, procedimentos e processos da Administração Direta e Indireta do Município.

Para assuntos internos ou externos relacionados a COINPEL, o contato pode ser realizado diretamente para a Ouvidoria da Companhia, que buscará solucionar a demanda dentro do prazo estabelecido.

Caso o usuário permaneça insatisfeito com o atendimento recebido pela Ouvidoria da COINPEL, poderá registrar uma manifestação na Ouvidoria-Geral do Município, informando o número de protocolo correspondente.

Formas de contato:

E-mail: ouvidoria.coinpel@pelotas.rs.gov.br

Endereço eletrônico: <https://www.coinpel.com.br/contato/ouvidoria>

Telefone: (53) 3199-0562

Atendimento presencial: Avenida Domingos de Almeida n. 1785 - Sala 28 - Areal - Pelotas/RS, de segunda à sexta-feira, das 8hs às 14hs.

5. VIGÊNCIA

As Políticas ora instituídas entram em vigor na data da sua publicação no Diário Oficial dos Municípios do Rio Grande do Sul.

Pelotas, 25 de Junho de 2026.

Marlise Sinigaglia

Diretora-Presidente



ANEXO I

TERMO DE CONSENTIMENTO PARA ACESSO REMOTO

Cumprimento / Identificação do profissional / Mensagem inicial

estou entrando em contato para realizar o acesso remoto. Leia o Termo de consentimento e autorize o acesso ao equipamento:

TERMO DE CONSENTIMENTO PARA ACESSO REMOTO

1. Objeto

1.1. O presente Termo tem por objetivo estabelecer as condições para que a COINPEL realize acesso remoto ao equipamento do USUÁRIO, com a finalidade exclusiva de prestar serviços de suporte técnico, em conformidade com o contrato vigente firmado entre as PARTES.

2. Autorização de Acesso Remoto

2.1. O USUÁRIO (a) autoriza expressamente a Coinpel, por meio de seu técnico responsável, a realizar acesso remoto ao equipamento utilizando a ferramenta AnyDesk ou outra tecnologia similar.

2.2. O acesso remoto será utilizado exclusivamente para:

- Identificar e solucionar as demandas relatadas pelo USUÁRIO (a) no chamado de suporte em atendimento;
- Executar eventuais ajustes e configurações no computador/notebook do USUÁRIO (a);
- Realizar instalação ou configuração de Softwares; Obs. No caso dos credenciados da Prevpel:
- Identificar e solucionar as demandas relatadas pela PREVPEL no chamado de suporte em atendimento referente ao Sistema BIOSIFAM;
- Realizar instalação e configuração do BIOSIFAM;

2.3. O acesso remoto será finalizado ao término do atendimento ou imediatamente mediante solicitação da USUÁRIO (a).



3. Proteção de Dados e Confidencialidade

3.1. A COINPEL, na qualidade de EMPRESA PÚBLICA de TI, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei no 13.709/2018), declara que o acesso remoto será utilizado exclusivamente para os fins previstos neste Termo e para a execução do contrato entre as PARTES.

3.2. A COINPEL compromete-se a manter a confidencialidade de todas as informações acessadas durante o atendimento e a empregar os esforços necessários para solucionar a demanda de suporte apresentada pelo USUÁRIO (a).

4. Responsabilidades do USUÁRIO(a)

4.1. O USUÁRIO (a) compromete-se a fornecer todas as informações necessárias para a realização do acesso remoto, bem como a permanecer junto ao equipamento durante todo o período de atendimento, acompanhando atentamente as ações executadas pelo técnico da COINPEL.

4.2. O USUÁRIO (a) reconhece que é sua responsabilidade validar e conferir as modificações e ações realizadas pelo técnico. Quaisquer divergências ou problemas decorrentes dessas ações deverão ser comunicados imediatamente à COINPEL, durante o atendimento em andamento.

5. Vigência

5.1. Este Termo tem validade apenas durante o atendimento atual. A autorização para acesso remoto encerra-se com a conclusão deste atendimento, não se estendendo a futuros chamados ou serviços, nem gerando obrigações adicionais após o seu encerramento.

6. Aceite

6.1. Para dar prosseguimento ao acesso remoto, o usuário responsável pelo atendimento declara possuir poderes para aceitar este Termo, manifestando sua concordância por meio do aceite no chat de suporte. Tal aceite possui plena validade jurídica, equivalente à assinatura manuscrita.

O USUÁRIO(a) declara que leu, compreendeu e aceita os termos, autorizando o acesso remoto ao equipamento.