



Carta Comercial nº 56546/2022

Domingos Martins, 13 de junho de 2022

Prezado Cliente,

Na expectativa de melhor atender às demandas de suporte, atendimento, manutenção, reclamações, elogios, bem como todos os demais assuntos relacionados ao atendimento dos usuários finais (clientes), e ainda, dos aspectos comerciais e administrativos relacionados à execução contratual, a E&L Produções de Software Ltda. COMUNICA a disponibilização do Portal de Serviços, módulo da sua solução web “GPI - Gestão Pública Integrada”, que passará a ser o **principal** meio para registro das solicitações de serviços/informações, bem como para monitorar o andamento das demandas já registradas.

Através do Portal de Serviços será possível a abertura de todos os protocolos de atendimento para os níveis de serviços negociados. O cliente poderá acompanhar e monitorar todas as solicitações abertas e não finalizadas, monitorando em tempo real o andamento de seus registros.

Ademais, na expectativa de reduzir o consumo de papel e contribuir para uma sociedade mais sustentável, seguindo a tendência mundial de utilização dos recursos de tecnologia da informação, todos os registros dos atendimentos prestados presencialmente e à distância passarão a ser registrados diretamente por meio da mencionada ferramenta.

Em razão disso, as fichas de atendimento onde são registradas as atividades executadas pelo técnico durante o suporte, passarão a ser controladas exclusivamente no formato eletrônico, sendo possível sua assinatura por meio do Portal de Serviços, utilizando login e senha pessoal.

Ainda, nesta oportunidade, esclarece que a ferramenta foi construída de forma segura, mantendo a integridade e a legalidade de todos os registros realizados, sendo possível inclusive a realização de auditorias para validação das informações.

Assim, a utilização de assinatura por meios eletrônicos, digitais e informáticos é válida e plenamente eficaz, se realizada por meio da plataforma disponibilizada ou, com assinatura eletrônica, por meio de certificação, inclusive fora dos padrões ICP-BRASIL, nos termos autorizados pelo art. 10, § 2º da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.

Por esta razão, para que o Portal de Serviços funcione de forma efetiva e produza efeitos benéficos a ambas as partes, a E&L recomenda que:

- os registros deverão ser CLAROS, DIRETOS e OBJETIVOS, abordando, sempre que possível, exemplo prático (com cópia da tela/relatório/menu);





- os registros deverão ser feitos em nome do CLIENTE (órgão e/ou empresa onde o sistema está sendo utilizado) e contato da pessoa que identificou a demanda (pessoa que será acionado pelo suporte técnico);
- após a abertura de determinado registro não é necessário cadastrar novos protocolos para a mesma demanda, cujo andamento poderá ser acompanhado através do histórico do processo original;
- o prazo para atendimento e solução somente será iniciado após o efetivo registro da demanda no Portal de Serviços;
- em se tratando de correções ou evoluções que não possam ser atendidas/ implementadas em curto prazo, a E&L poderá sugerir soluções PALIATIVAS até a efetiva conclusão da demanda;
- os registros deverão ser feitos em PORTUGUÊS;
- uma vez realizado o registro do protocolo não é possível o seu CANCELAMENTO, assim, para encerrar a demanda o cliente deverá solicitar o encerramento;
- o usuário será responsável por todas as operações realizadas no Portal de Serviços através de seu login e senha, inclusive em caso de DIVULGAÇÃO INDEVIDA DE INFORMAÇÕES e/ou utilização da plataforma para finalidades distintas daquelas descritas no presente instrumento;
- o usuário e senha (*login*) cadastrados para utilização do Portal de Serviços são de uso PESSOAL e INTRANSFERÍVEL;

Em caso de dúvidas quanto à utilização da ferramenta, solicitamos que entre em contato com a E&L através do endereço eletrônico <suporte.portaldocliente@el.com.br> pelo ou telefone 27 3268-3123.

Ainda nesta oportunidade a E&L reforça seu compromisso com a qualidade dos atendimentos prestados e o desejo pela constante melhoria e evolução de suas soluções.

Atenciosamente,

Estevão Henrique Holz
CEO

