



Contrato de Prestação de Serviços e Acordo de Tratamento de Dados Pessoais

Esta é uma minuta. O documento reúne o que a operação do VoxCidade já faz e as obrigações que decorrem disso, em linguagem contratual, para servir de base à negociação com o município. **Antes de assinar, precisa de revisão jurídica das duas partes** — os campos entre colchetes são decisões comerciais e jurídicas que não competem a este documento. As descrições técnicas aqui são fiéis ao funcionamento atual da plataforma; o que ainda não existe está dito como não existente, e não como promessa.

Cláusula 1 · Partes

CONTRATADA: Instituto Maringá de Pesquisas Ltda., inscrita no CNPJ sob o nº 46.855.390/0001-82, com sede na Rua Rui Barbosa, 138, Zona 7, Maringá — PR, CEP 87020-090, responsável pela plataforma **VoxCidade**, neste ato denominada CONTRATADA ou OPERADORA.

CONTRATANTE: Município de [nome], pessoa jurídica de direito público interno, inscrito no CNPJ sob o nº [número], com sede em [endereço], neste ato representado por [cargo e nome], doravante MUNICÍPIO ou CONTROLADOR.

Cláusula 2 · Objeto

Constitui objeto deste contrato a disponibilização, pela CONTRATADA ao MUNICÍPIO, do direito de uso da plataforma VoxCidade — aplicativo para dispositivos móveis e painel administrativo acessível pelo próprio aplicativo —, destinada a receber, organizar, encaminhar e acompanhar solicitações da população sobre serviços públicos municipais, bem como a apoiar a comunicação entre a administração municipal e os cidadãos.

A plataforma é fornecida como serviço, hospedada em infraestrutura contratada pela CONTRATADA, não havendo entrega de código-fonte, cessão de titularidade do software ou instalação em servidores do MUNICÍPIO.

Cláusula 3 · Escopo do serviço

Integram o serviço, na configuração contratada:

- registro de solicitações pelos cidadãos, com foto, localização e descrição, e acompanhamento do andamento;
- painel administrativo do município, com triagem, encaminhamento aos gestores de secretaria, relatórios, indicadores e ferramentas de comunicação;
- mapa das solicitações do município, cuja exibição à população é decisão do MUNICÍPIO;
- pesquisas de opinião, avisos e comunicados à população;
- ferramentas de apoio ao atendimento de direitos de titulares de dados pessoais.

Módulo opcional. O Alarme de Emergência (Maria da Penha) somente é ativado mediante assinatura do **Termo de Adesão e Responsabilidade** próprio, que integra este contrato como Anexo III e cujas condições são indissociáveis da ativação.

Cláusula 4 · Obrigações da CONTRATADA

- manter a plataforma disponível nos termos da Cláusula 6 e corrigir defeitos que a comprometam;
- tratar os dados pessoais exclusivamente conforme as instruções do MUNICÍPIO e o Anexo I, jamais para finalidade própria, comercialização ou publicidade;
- manter as medidas de segurança descritas no Anexo I, item 5;
- realizar cópias de segurança diárias, criptografadas, e manter rotina automatizada que testa a restauração;
- comunicar ao MUNICÍPIO incidentes de segurança nos prazos do Anexo I, item 8;
- prestar as informações e evidências necessárias ao MUNICÍPIO para o cumprimento de suas obrigações legais, inclusive perante a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);
- manter sigilo sobre os dados e informações a que tiver acesso, inclusive após o término do contrato;
- avisar o MUNICÍPIO, com antecedência, sobre mudanças relevantes na plataforma que alterem o tratamento de dados pessoais ou a forma de operação.

Cláusula 5 · Obrigações do MUNICÍPIO

- designar formalmente o administrador titular e o substituto da plataforma e mantê-los atualizados;
- indicar o encarregado pelo tratamento de dados pessoais (LGPD, art. 41) e manter no sistema o contato do município, que é o canal informado ao cidadão;
- responder às solicitações dos cidadãos por meio dos gestores designados, observados os prazos da legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.460/2017;
- zelar pelas credenciais de acesso, que são pessoais e intransferíveis, e comunicar imediatamente qualquer suspeita de uso indevido;
- capacitar os servidores que utilizarão a plataforma e observar o dever de sigilo funcional;
- decidir sobre a exibição do mapa à população e sobre a adesão aos módulos opcionais;
- atuar como controlador dos dados pessoais tratados na plataforma, respondendo pelo atendimento aos titulares com o apoio operacional da CONTRATADA.

Cláusula 6 · Níveis de serviço, suporte e manutenção

A CONTRATADA envidará seus melhores esforços para manter a plataforma disponível de forma contínua, observados os seguintes parâmetros, a serem ajustados entre as partes:

Item	Compromisso
Disponibilidade mensal alvo	[____ %], excluídas as janelas de manutenção programada e as indisponibilidades de terceiros descritas na Cláusula 12
Janela de manutenção programada	[dia e horário], com aviso prévio de [____] horas
Canal de suporte	contato@voxcidade.com.br [e telefone/WhatsApp, se contratado]
Horário de atendimento	[dias e horários]
Prazo de primeira resposta — indisponibilidade total	[____ horas]
Prazo de primeira resposta — defeito que impede uma função	[____ horas úteis]
Prazo de primeira resposta — dúvida ou melhoria	[____ dias úteis]

Transparência sobre o que existe hoje. A plataforma possui monitoramento automático de infraestrutura e um painel de diagnóstico interno, mas **não há, nesta data, histórico publicado de disponibilidade nem página pública de status**. Os percentuais desta cláusula devem ser fixados com esse fato em mente, e não a partir de medição histórica que ainda não existe.

Cláusula 7 · Preço, reajuste e dotação

Pela prestação dos serviços, o MUNICÍPIO pagará à CONTRATADA o valor de [R\$ ____], na periodicidade [mensal / anual], com vencimento em [____], reajustado anualmente pela variação do [índice].

A despesa correrá à conta da dotação orçamentária [____], e a contratação observa a [modalidade / fundamento legal da Lei nº 14.133/2021].

Cláusula 8 · Vigência e rescisão

O contrato vigorará por [____] meses, contados da assinatura, podendo ser prorrogado na forma da lei mediante termo aditivo.

Qualquer das partes poderá rescindir o contrato, imotivadamente, mediante aviso prévio por escrito de [____] dias, e motivadamente, em caso de descumprimento não sanado no prazo de [____] dias contados da notificação.

Cláusula 9 · Encerramento e devolução dos dados

Encerrado o contrato, por qualquer motivo:

1. a CONTRATADA entregará ao MUNICÍPIO, em até [____] dias, os dados do município em formato aberto e legível por máquina, compreendendo, no mínimo, as solicitações e seus históricos em planilha (CSV/XLSX) e uma cópia estruturada do conjunto de dados do município;
2. o MUNICÍPIO confirmará por escrito o recebimento e a integridade dos dados;
3. confirmado o recebimento, a CONTRATADA eliminará os dados pessoais do município de seus ambientes de produção em até [____] dias, mediante rotina própria de remoção, registrada em log de auditoria;

4. as cópias de segurança existentes serão substituídas no ciclo normal de retenção descrito no Anexo I, item 9, após o que não restarão cópias;
5. a CONTRATADA emitirá declaração de eliminação, indicando data e abrangência.

Permanecerão guardados apenas os registros cuja conservação seja exigida por lei, e pelo prazo legal correspondente.

Cláusula 10 · Propriedade intelectual e titularidade dos dados

A plataforma, seu código, marca e documentação são de propriedade exclusiva da CONTRATADA. **Os dados inseridos e produzidos na operação do município são do MUNICÍPIO**, que detém sobre eles todos os direitos, cabendo à CONTRATADA tratá-los apenas para executar este contrato.

A CONTRATADA poderá utilizar dados agregados e anonimizados, que não permitam a identificação de pessoas, para estatísticas e aprimoramento do serviço.

Cláusula 11 · Confidencialidade

As partes obrigam-se a manter sigilo sobre informações não públicas a que tiverem acesso, obrigação que subsiste por [____] anos após o término do contrato e que se estende a empregados, prepostos e subcontratados.

Cláusula 12 · Responsabilidade e limites

- A plataforma é um canal de registro e encaminhamento. **A execução dos serviços públicos solicitados e o atendimento às demandas são de responsabilidade exclusiva do MUNICÍPIO.**
- A plataforma **não é serviço de emergência** e não substitui os canais oficiais (190, 192, 193 e congêneres), nos termos do Anexo III.
- A disponibilidade depende de fornecedores de infraestrutura, conectividade e serviços de terceiros, bem como das lojas de aplicativos; interrupções decorrentes desses agentes, de caso fortuito ou de força maior não configuram inadimplemento.
- A CONTRATADA não responde por decisões administrativas tomadas com base nas informações da plataforma, nem pelo conteúdo produzido por usuários.

Cláusula 13 · Proteção de dados pessoais

O tratamento de dados pessoais decorrente deste contrato rege-se pela Lei nº 13.709/2018 e pelo **Anexo I — Acordo de Tratamento de Dados Pessoais**, que integra este instrumento para todos os fins e prevalece, em matéria de proteção de dados, sobre disposições conflitantes.

Cláusula 14 · Auditoria e evidências

O MUNICÍPIO poderá, mediante aviso prévio de [____] dias e no máximo [____] vez(es) por ano, solicitar evidências do cumprimento das obrigações de segurança e de proteção de dados, incluindo relatórios de acesso administrativo, resultado dos testes de restauração de cópias de segurança e a relação vigente de subprocessadores. Auditorias presenciais ou por terceiro independente dependem de acordo prévio quanto a escopo, custos e sigilo.

Cláusula 15 · Comunicações

As comunicações entre as partes serão feitas por escrito, para os endereços eletrônicos indicados na Ficha 01 do Kit de Implantação, presumindo-se recebidas em [____] dias úteis do envio.

Cláusula 16 · Disposições gerais e foro

A tolerância quanto ao descumprimento de qualquer obrigação não implica novação. A nulidade de uma cláusula não prejudica as demais. Fica eleito o foro da Comarca de [____] para dirimir controvérsias.

[Local], [data].

MUNICÍPIO
nome e cargo

CONTRATADA
Instituto Maringá de Pesquisas Ltda.

Testemunha · nome e CPF

Testemunha · nome e CPF

Anexo I · Acordo de Tratamento de Dados Pessoais (DPA)

Este Anexo disciplina o tratamento de dados pessoais realizado pela CONTRATADA por conta e ordem do MUNICÍPIO, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

1. Papéis

Papel	Quem
Controlador (art. 5º, VI)	O MUNICÍPIO, a quem competem as decisões sobre finalidade e meios do tratamento
Operador (art. 5º, VII)	A CONTRATADA, que trata os dados conforme as instruções documentadas do MUNICÍPIO
Encarregado do controlador (art. 41)	Designado pelo MUNICÍPIO na Ficha 04 e informado ao cidadão pelo próprio aplicativo
Canal do operador	contato@voxcidade.com.br

As instruções documentadas do MUNICÍPIO são, para todos os efeitos, este contrato, seus anexos, as fichas do Kit de Implantação e as configurações feitas no painel administrativo.

2. Objeto, natureza e finalidade

Recepção, armazenamento, organização, encaminhamento e disponibilização de dados pessoais necessários ao registro e ao atendimento de solicitações de serviços públicos municipais e à comunicação com a população, pelo prazo de vigência do contrato.

3. Dados tratados e titulares

Categoria de titular	Dados
Cidadão usuário	nome, e-mail, município e UF, senha (armazenada de forma criptografada), ocupação e município de origem (opcionais), dados de uso (IP, dispositivo, sistema, data e hora, identificador de notificação), localização informada na solicitação, conteúdo enviado (texto e fotos), participação em pesquisas e registros de conduta
Servidor público (gestor, administrador)	nome, e-mail, telefone de contato e registros de suas ações no sistema
Módulo opcional — Alarme de Emergência	dados da pessoa cadastrada e da pessoa de apoio por ela indicada, na forma do Anexo III

A plataforma não solicita CPF, dados financeiros nem dados biométricos dos cidadãos.

4. Instruções e limites

- a CONTRATADA trata os dados exclusivamente para executar o contrato, não os utilizando para finalidade própria, comercialização, publicidade ou perfilamento;

- o acesso do pessoal da CONTRATADA é restrito ao estritamente necessário para operar e dar suporte, sujeito a sigilo;
- instrução do MUNICÍPIO que a CONTRATADA entenda violar a lei será comunicada por escrito antes da execução.

5. Medidas de segurança adotadas

- comunicação criptografada de ponta a ponta do trajeto entre aplicativo e servidores (HTTPS/TLS);
- senhas armazenadas apenas em forma criptografada, irreversível, inacessíveis à equipe;
- autenticação por token com expiração e revogação, e controle de acesso por perfil — cidadão, gestor, administrador municipal —, com **isolamento dos dados por município**;
- registro de auditoria das ações administrativas, protegido contra alteração, com identificação do agente, data e hora;
- cópias de segurança diárias, criptografadas, com **teste automatizado de restauração**;
- proteção de borda contra abuso e tráfego malicioso, e limitação de requisições.

Ressalva de transparência. A CONTRATADA não declara certificação ISO nem realização de teste de intrusão por terceiro independente até esta data. Caso o MUNICÍPIO exija qualquer dos dois, isso deve constar expressamente como obrigação com prazo.

6. Subprocessadores

O MUNICÍPIO autoriza, de forma geral, a contratação dos subprocessadores relacionados no **Anexo II**. A CONTRATADA informará previamente a inclusão ou substituição de subprocessador, podendo o MUNICÍPIO objetar, por escrito e motivadamente, no prazo de [____] dias; persistindo a objeção quanto a subprocessador essencial, qualquer das partes poderá rescindir o contrato sem ônus.

A CONTRATADA responde perante o MUNICÍPIO pelos atos de seus subprocessadores.

7. Transferência internacional

Os subprocessadores do Anexo II são empresas estrangeiras e podem armazenar ou processar dados fora do Brasil. As transferências ocorrem para a execução do serviço, nos termos do art. 33 da LGPD, amparadas nos contratos firmados com cada fornecedor, que impõem tratamento conforme instruções e medidas de segurança compatíveis. A CONTRATADA manterá essa relação atualizada e a apresentará ao MUNICÍPIO quando solicitada.

8. Incidentes de segurança

Etapa	Prazo e conteúdo
Comunicação inicial ao MUNICÍPIO	em até [24] horas do conhecimento do incidente, por e-mail ao administrador e ao encarregado, ainda que preliminar
Conteúdo mínimo	natureza do incidente, dados e titulares afetados (ainda que estimados), quando ocorreu e quando foi detectado, riscos envolvidos, medidas já tomadas e ponto de contato
Apoio à comunicação à ANPD e aos titulares	a CONTRATADA fornecerá as informações técnicas necessárias para que o MUNICÍPIO, como controlador, comunique a ANPD e os titulares no prazo da regulamentação vigente
Relatório final	em até [____] dias, com causa, correção aplicada e medidas para evitar repetição

A comunicação à ANPD é atribuição do controlador. A CONTRATADA não fará comunicação em nome do MUNICÍPIO sem autorização escrita.

9. Retenção e eliminação

Dado	Prazo praticado
Conta excluída pelo cidadão	30 dias de carência para reativação; dados de identificação eliminados em até 2 anos do pedido
Credenciais de sessão guardadas no aparelho	até 90 dias
Identificador de notificação	removido após 60 dias sem acesso
Cópias de segurança	até 90 dias, substituídas pelas mais recentes
Registros de auditoria e de atendimento	pelos prazos da legislação vigente e das tabelas de temporalidade do MUNICÍPIO
Solicitações registradas	mantidas como registro de interesse público; desvinculadas da identidade do autor quando a conta é eliminada

10. Direitos dos titulares

A CONTRATADA disponibiliza ao MUNICÍPIO, no próprio painel, ferramentas para atender aos direitos dos titulares, em especial a emissão de documento com os dados pessoais de um cidadão que o solicite. Recebendo pedido diretamente do titular, a CONTRATADA o encaminhará ao MUNICÍPIO em até [____] dias úteis, sem respondê-lo no mérito.

11. Registro das operações e apoio ao controlador

A CONTRATADA mantém registro das operações de tratamento e prestará ao MUNICÍPIO as informações necessárias à elaboração do relatório de impacto à proteção de dados pessoais, quando exigido.

12. Término

Ao término do contrato aplica-se a Cláusula 9 do instrumento principal: devolução, eliminação e declaração.

Anexo I integra o Contrato de Prestação de Serviços firmado entre o Município de [____] e o Instituto Maringá de Pesquisas Ltda. (VoxCidade).

Anexo II · Subprocessadores

Relação vigente na data desta minuta. A lista atualizada é fornecida pela CONTRATADA quando solicitada e sua alteração observa o item 6 do Anexo I.

Fornecedor	Serviço prestado	Dados alcançados
Railway	Hospedagem da aplicação e do banco de dados	Todos os dados da plataforma
Cloudflare	Rede de distribuição e proteção do tráfego	Dados em trânsito e registros de acesso
Cloudinary	Armazenamento das fotografias enviadas	Imagens das solicitações
Google — Firebase	Envio de notificações ao aparelho	Identificador de notificação e conteúdo do aviso
Google — Maps	Exibição de mapas	Coordenadas exibidas
Anthropic	Processamento por inteligência artificial: moderação, triagem e relatórios administrativos	Texto e imagens das solicitações submetidas à análise
Resend	Envio de e-mails do sistema	E-mail do destinatário e conteúdo da mensagem

Todos são empresas estrangeiras e podem processar dados fora do Brasil — ver item 7 do Anexo I. Nenhum deles recebe autorização para usar os dados em finalidade própria.