TERMO DE REFERÊNCIA

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE MARIANA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Contratação de empresa especializada em Tecnologia da Informação para implantação e operação de solução completa de atendimento ao cidadão e ouvidoria pública, contemplando software multicanal, infraestrutura tecnológica, espaço físico com mobiliário, equipe treinada para atendimento presencial e remoto, além de suporte técnico contínuo e manutenção de todos os recursos disponibilizados para atender a Prefeitura de Mariana.

Trata-se de serviços de natureza contínua, decorrente de necessidade permanente de disponibilizar aos cidadãos canais acessíveis de ouvidoria, inclusive em atendimento a determinação legal.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

Justifica-se a presente contratação em virtude da necessidade de aproximação da administração em relação à população, de modo a conhecer em detalhes as demandas sociais da municipalidade, visando otimizar a qualidade da gestão pública e consequentemente da qualidade de vida dos munícipes.

Em linhas gerais, a ouvidoria é, sobretudo, uma ferramenta de acesso à informação, que garante ao cidadão o contato direto com o órgão público, sem intermediações de qualquer natureza, tornando as informações obtidas oriundas desta ferramenta manifestações oficiais do órgão, zelando pela transparência das ações do poder público e pela plena aplicação dos princípios constitucionais da eficiência e publicidade, esculpidos no artigo 37 da Carta Magna.

Ademais, a necessidade, a importancia e a obrigação legal, teve seus contornos delineados pela Lei nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços prestados pela administração pública, e pela Lei Municipal nº 3.434/2021, no qual foi instituído o sistema de ouvidoria no Município de Mariana.

Em resumo a Ouvidoria é um canal essencial para a comunicação entre a administração pública e os cidadãos, permitindo o recebimento de sugestões, reclamações, denúncias e elogios. A ausência de uma estrutura eficiente de Ouvidoria compromete a transparência, a participação popular e a melhoria contínua dos serviços públicos.

Ressalta-se que é crescente a necessidade de modernização dos instrumentos de atendimento e escuta ativa dos cidadãos. E, dessa forma, garantir que a ouvidoria continue operacionalizando com ferramentas tecnológicas atualizadas, com funcionalidades integradas, base de

dados estruturada, gestão por indicadores e acessibilidade digital multicanal, possibilita à Administração Pública Municipal atuar de forma mais estratégica, responsiva e transparente.

Por fim, também ressaltamos o interesse público em manter, ampliar e aperfeiçoar os serviços de ouvidoria no Município, no qual, visa estreitar a relação entre a administração pública municipal e a população local, de modo a compreender melhor as demandas sociais existentes e aprimorar a qualidade da gestão municipal, tendo como meta garantir que as decisões administrativas estejam alinhadas com as reais necessidades da comunidade, contribuindo, assim, para a melhoria da qualidade de vida dos munícipes.

2.1. Fundamentação Jurídica:

- **Lei Municipal nº 3.434/2021 -** Dispõe sobre a criação do Sistema de Ouvidoria Municipal e dá outras providências;
- **Lei nº 14.133/2021** - Lei Geral de Licitações e Contratos Administrativos;
- **Decreto Municipal nº 11.812/2024** - Regulamenta os ritos procedimentais estabelecendo limites de atuação e competências administrativas nas fases interna e externa dos processos de contratações do município de Mariana;
- **Decreto Municipal nº 11.813/2024** - Regulamenta o princípio da segregação das funções, estabelecendo limites de atuação e competências funcionais administrativas do município de Mariana;
- **Decreto Municipal nº 11.833/2024** - Regulamenta o sistema de registro de preços no âmbito da administração pública municipal de Mariana;
- **Decreto Municipal nº 12.415/2025** - Dispõe sobre a equipe de planejamento das contratações do Município de Mariana;
- **Lei nº 13.709/2018** - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- **Lei nº 13.460/2017** - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de atendimento ao cidadão e gestão da Ouvidoria Pública, incluindo licença de uso de sistema informatizado integrado, fornecimento de mão de obra para operação do sistema, disponibilidade de infraestrutura física para atendimento presencial e fornecimento de insumos necessários à execução dos serviços para atender a Prefeitura de Mariana.

O objetivo principal é permitir o registro, encaminhamento, acompanhamento e análise de manifestações dos cidadãos, bem como o gerenciamento das solicitações de serviços e comunicações internas da administração municipal, contribuindo para a formação de um ecossistema funcional que garanta a transparência, agilidade e rastreabilidade dos processos de atendimento ao cidadão, sendo, portanto, parte integrante e indivisível desta contratação.

O serviço a ser contratado encontra-se descrito abaixo, conforme demandado pelo município de Mariana:

a) prestação de serviços de apoio administrativo para operacionalização dos serviços de ouvidoria e atendimento ao cidadão com o suporte necessário;

b) disponibilização de canais de atendimento, contemplando no mínimo: atendimento presencial, telefônico, e-mail, WhatsApp, online (através de site específico) e aplicativo;

c) atendimento presencial à população e disponibilidade, à cargo da futura Detentora da Ata de Registro de Preços, de infraestrutura física para o atendimento, incluindo locais físicos com acessibilidade (imóveis), mão de obra qualificada, equipamentos e insumos/materiais necessários;

d) disponibilização de ferramenta eletrônica (software) para gestão dos serviços e acesso remoto da população;

e) treinamento e acesso aos sitema para os agentes públicos;

f) o sistema deve atender as legislações federais 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público), 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação Pública), 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção aos Dados), 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência), Lei Municipal nº 3.434/2021 e demais leis que direcionam o uso da tecnologia a favor dos entes federativos. Será uma importante ferramenta de atendimento ao cidadão, gestão de manifestações e ainda disponibilização de serviços à sociedade local e turistas.

3.1. Tabelas de quantitativos e especificações mínimas dos equipamentos

Tabela 1: Quantitativos

LOTE ÚNICO	**IMPLANTAÇÃO**				
	Item	**Descrição**	**Unidade**	**Quant.**	
	1	Implantação de sistema de atendimento ao cidadão e ouvidoria.	SV	1	
	2	Montagem de ponto de atendimento presencial.	SV	2	
	MANUTENÇÃO MENSAL				
	Item	**Descrição**	**Unidade**	**Quant. Mensal**	**Quant. Anual**

	3	Licença de uso de sistema de atendimento ao cidadão e ouvidoria, hospedagem do sistema, manutenção e suporte técnico.	Mês	1	12
	4	Atendente operador de sistema jornada 40 horas semanais. Ou	Atendente	8	96
	5	Atendente operador de sistema jornada 30 horas semanais.	Atendente	8	96
	6	Coordenador de atendimento (Coordenador da Equipe de Atendentes).	Atendente	1	12
	7	Manutenção de ponto de atendimento presencial.	Pontos	2	24
	SERVIÇOS POR MEDIÇÃO				
	Item	**Descrição**	**Unidade**	**Quant. Anual**	
	8	Coleta de dados	SV	12	
	9	Treinamento na sede do Contratante	Horas	150	

Tabela 2: Especificações dos equipamentos

TABELA DE ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA DE EQUIPAMENTOS (Montagem de ponto de atendimento presencial)	
EQUIPAMENTOS	**DESCRIÇÃO**
Notebook	Mínimo exigido: CPU com 5 núcleos, 16Gb de Ram, SSD de 500Gb, tela de 14", mouse externo, estabilizador.
Computador servidor de arquivos	Mínimo exigido: CPU com 5 núcleos, 16Gb de Ram, HD de 2Tb, monitor de 20", mouse, teclado e nobreak de 600va.
Computador servidor back-up	Mínimo exigido: CPU com 5 núcleos, 16Gb de Ram, HD de 2Tb, monitor de 20", mouse, teclado e nobreak de 600va.
Mesas	Mesa para escritório em MDF 3 gavetas.
Cadeiras	Cadeira tipo secretária com ajuste de altura.
Impressoras	Impressora multifuncional a laser monocromática ou tanque de tinta.
Aparelho telefone smartphone	Tela Touch Screen com tamanho mínimo de 5.3", mínimo 2GB de memória Ram e mínimo de 32GB de memória interna.
Aparelho telefone sem fio para linha 0800	Posições parede e mesa; redução de ruídos através de circuito eletrônico, chave bloqueadora; funções: flash, redial, mute e três volumes de campainha.
Totens multimídia	Equipamento para realização de pesquisas eletrônicas. Deve possuir estrutura metálica resistente, tela touch screen de no mínimo 17", CPU com 5 núcleos, 8Gb de Ram, HD de 1Tb e nobreak de 600va.
Smart tv	Tela de LCD OU LED de no mínimo 40"

OBSERVAÇÃO: Os quantitativos mínimos dos equipamentos para cada central de atendimento, especificados na tabela 2 acima, estão definidos no subitem 4.1.2, deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Além dos requisitos dispostos neste item deverão ser observados os requisitos da contratação determinados no anexo I deste Termo de Referência.

A prestação dos serviços deverá envolver a disponibilização de Sistema de informação, pessoal capacitado, hardware (computadores, impressoras, etc) além de local para atendimento dos cidadãos que, de forma presencial, desejarem solicitar serviços, realizar denúncias, fazer elogios, esclarecer dúvidas, enfim, utilizar-se do seu direito à cidadania e exercer seu direito de controle social.

As solicitações de todos os serviços que a Ouvidoria receber, deverão permitir ao indivíduo monitorar o cumprimento dos prazos das solicitações, gerar relatórios e acompanhar suas demandas, trazendo desta forma mais transparência e equilíbrio entre gestão e população.

Para a plena realização dos serviços a Detentora da Ata de Registro de Preços deverá executar todas as atividades relacionadas à implantação, operação, suporte e manutenção da solução integrada de atendimento ao cidadão e ouvidoria pública, conforme os critérios técnicos estabelecidos neste Termo de Referência.

Para fins de interpretação e execução deste Termo de Referência, adotam-se as seguintes definições:

a) Disponibilização do sistema informatizado: Cessão de direito de uso, de forma não exclusiva e intransferível, de sistema informatizado necessário à execução dos serviços, incluindo todos os módulos e funcionalidades contratadas, bem como os respectivos manuais de operação e documentação técnica, em benefício do MUNICÍPIO, durante o período de vigência da ata de registro de preços, por se tratar de ferramenta necessária à execução da demanda;

b) Manutenção: Atividades corretivas destinadas à eliminação de falhas ou erros nos sistemas fornecidos, de qualquer natureza, assegurando seu pleno funcionamento e continuidade operacional, bem como ajustes pontuais para atender a necessidades específicas do Município, quando tecnicamente viáveis;

c) Suporte técnico: Serviço de atendimento e orientação prestado aos usuários finais e/ou gestores do sistema, com o objetivo de esclarecer dúvidas operacionais, oferecer instruções técnicas e assegurar o correto uso da solução contratada, contribuindo para a maximização dos resultados e a eficiência do atendimento.

d) Atualização: Aprimoramento periódico do sistema, com a inclusão de melhorias, correções de segurança, novas funcionalidades ou ajustes decorrentes de mudanças legais, tecnológicas ou operacionais, visando manter a solução aderente às melhores práticas e às necessidades do Município.

e) Parametrização: Conjunto de atividades técnicas que compreende a análise de requisitos, definição de regras de negócio, configuração de fluxos, formulários e permissões no sistema, garantindo sua adaptação às características e demandas específicas do Município, sem necessidade de alteração no código-fonte.

f) Treinamento: Capacitação técnica oferecida aos usuários e/ou administradores da solução, com foco na operação, gerenciamento, acompanhamento e extração de informações dos sistemas disponibilizados, de forma a assegurar autonomia e eficiência no uso da plataforma contratada.

4.1. Descrição detalhada da implantação dos serviços

4.1.1. Implantação de sistema de informação para gestão do atendimento ao cidadão e ouvidoria:

A Detentora da Ata de Registro de Preços deverá implantar o sistema de informação para gestão do atendimento ao cidadão e ouvidoria, com todos os módulos e funcionalidades descritos no Anexo I deste Termo de Referência.

4.1.2. Disponibilização de espaços físicos destinados às Centrais de Atendimento presencial ao Cidadão.

A disponibilização dos pontos de atendimento ocorrerá conforme demandado pela Administração em razão de necessidade de ampliação ou adequação do atendimento ao público, não sendo obrigatória a contratação do quantitativo total previsto neste instrumento.

A Detentora da Ata de Registro de Preços ficará responsável por todos os itens e responsabilidades, abaixo elencadas, sem nenhum custo adicional ao Município, observadas a Tabela 1 de quantitativos do lote único) e a Tabela 2 de Especificações dos equipamentos e móveis, constantes no item 3.1 deste Termo de Referência:

a) disponibilização de imóveis situados em locais de fácil acesso e servidos por transporte coletivo, destinados à instalação das centrais de atendimentos, conforme determinação da administração pública;

b) o Município poderá fornecer espaço físico para implantação dos pontos de atendimento, o que não exime a Detentora da Ata de Registro de Preços de arcar com as outras responsabilidades e despesas para manter o pleno funcionamento de cada central de atendimento. Nesse caso, o valor correspondente à locação do imóvel será deduzido do valor unitário pactuado do respectivo item;

c) responsabilidade integral da Detentora da Ata de Registro de Preços pela montagem dos espaços, incluindo fornecimento de mobiliário, equipamentos, computadores, notebook, rede lógica e internet banda larga, sendo:

- a Central de atendimento deve contar com, no mínimo, 2 mesas para atendimento presencial ao cidadão com 2 cadeiras cada;
- o quantitativo de computadores, para a implantação de cada ponto de atendimento, deverá atender, no mínimo 02 (dois) atendentes (colaboradores) em atividade;
- disponibilização de 1 (um) notebook com softwares necessários à plena a realização das atividades do Coordenador da equipe de atendentes;

d) a Detentora da Ata de Registro de Preços deverá disponibilizar atendentes (colaboradores) operadores do sistema de Ouvidoria, responsáveis pela execução dos atendimentos

multicanais aos cidadãos, em conformidade com a jornada de trabalho e o quantitativo demandado, previamente, pelo Município;

e) deverá disponibilizar 01 (um) coordenador da equipe de atendentes para coordenar as Centrais de atendimento;

f) implantação, em cada central de atendimento, de rede interna com compartilhamento de arquivos e 1 (uma) impressora entre os equipamentos instalados;

g) disponibilização, instalação e configuração, em cada central de atendimento, de 1 (um) servidor de backup para segurança dos dados;

h) instalação de linha telefônica com número 0800, incluindo a disponibilização de aparelho telefone sem fio, em pelo menos um ponto de atendimento;

i) disponibilização de 1 (um) aparelho smartphone;

j) instalação, em cada central de atendimento, de um totem multimídia, que deverá conter sistema de avaliação de atendimento. Os totens multimídia, também poderão ser realocados, a critério da Administração Pública, para locais estratégicos do Município com o objetivo de realizar pesquisas e enquetes públicas, inclusive em eventos, espaços de grande circulação ou equipamentos públicos;

k) o horário de funcionamento de cada um dos pontos de atendimento será de segunda-feira a sexta-feira, em horário comercial, das 08h00 às 17h00. A flexibilização dos dias de funcionamento poderá ser admitida, desde que previamente e de forma expressa comunicada pelo Município.

l) instalação, em cada central de atendimento, de uma Smart TV com funcionalidade para exibir indicadores de atendimentos da ouvidoria e campanhas institucionais. As Smart TVs poderão ser realocadas, a critério da Administração Pública, para locais estratégicos do município.

m) Em caso de realocação dos itens elencados nas letras “j” e “l”, deste subitem, todos os custos com instalação (máquinas, ferramentas, parafusos, suportes, mão de obra etc.) são de responsabilidade da Detentora da Ata de Registro de Preços, cabendo ao Município apenas garantir energia elétrica e segurança dos equipamentos instalados em prédios públicos.

4.2. Descrição detalhada da manutenção dos serviços

A Detentora da Ata de Registro de Preços deverá garantir a manutenção integral e ininterrupta do serviço ficando responsável por todos os itens abaixo:

4.2.1. Licenciamento e hospedagem do sistema informatizado:

a) licença de uso do sistema informatizado (detalhamento das funcionalidades do sistema - ANEXO I);

b) a Detentora da Ata de Registro de Preços deverá realizar a hospedagem do sistema em servidor web dedicado, obrigatoriamente localizado em território nacional, com infraestrutura compatível para alocação integral do sistema e dos respectivos dados. O referido servidor deverá atender, no mínimo, às configurações técnicas mínimas abaixo descritas, exigidas para o pleno

funcionamento dos pontos de atendimento, garantindo estabilidade, segurança, disponibilidade e desempenho adequados à operação contratada, incluindo o acesso via rede nacional de computadores em todo o território nacional.

- Espaço total 30 GB;
- Transferência mensal mínima 100GB;
- Disponibilidade média 99,9% do tempo.

4.2.2. Manutenção de sistema:

- manutenção corretiva e preventiva;
- atualizações de segurança e integridade do sistema;
- substituição de funções descontinuadas ou obsoletas por alternativas tecnológicas equivalentes ou superiores.

Otimização de performance:

- garantia de compatibilidade com, no mínimo, dois dos principais navegadores do mercado (Edge, Chrome, Safari, Firefox);
- back-up diário do sistema;
- acompanhamento das estatísticas de acesso e uso do sistema;
- firewall de aplicação;
- certificados SSL e atualizações automáticas.

4.2.3. Operação e suporte técnico:

a) a manutenção das centrais de atendimento deverá incluir, internet, aluguel, limpeza, energia elétrica, fornecimento de água e café para os funcionários e conservação do espaço, exclusivamente às expensas da Detentora da Ata de Registro de Preços. O Município poderá fornecer espaço físico para implantação dos pontos de atendimento, o que não exime a Detentora da Ata de Registro de Preços de arcar com as outras responsabilidades e despesas para manter o pleno funcionamento de cada central de atendimento. Nessa hipótese, o valor correspondente à locação do imóvel será deduzido do valor unitário pactuado do respectivo item;

b) cada ponto de atendimento deverá manter, obrigatoriamente, no mínimo 02 (dois) atendentes em atividade. Também deverá manter 01 (um) coordenador de equipe para coordenar os pontos. O Município poderá, a qualquer tempo, solicitar o aumento do número de atendentes com jornadas de 30 (trinta) ou 40 (quarenta) horas semanais, conforme a necessidade de ampliação ou adequação do atendimento ao público, hipótese em que o pagamento será realizado com base no quantitativo adicional efetivamente utilizado, observando-se o valor unitário pactuado;

c) o quantitativo de atendentes, independentemente do número de centrais de atendimento implantadas, não poderá superar o máximo previsto neste instrumento (8 oito) atendentes mês);

d) disponibilização de mobiliário e equipamentos necessários aos atendimentos presenciais, conforme o número de atendentes demandados;

e) manter o funcionamento do atendimento presencial de acordo com o demandado pela administração pública e de acordo com as jornadas de trabalho contratadas;

f) ao Coordenador da equipe de atendentes compete acompanhar e supervisionar as atividades desempenhadas pelos atendentes, bem como elaborar e apresentar, mensalmente, em data previamente estipulada pelo Município, relatórios circunstanciados das atividades desenvolvidas, os quais deverão ser entregues ao representante designado pelo Município;

g) disponibilizar pessoal técnico para dar suporte presencial e/ou remoto aos usuários do sistema, sempre que solicitada pelo Município;

h) disponibilizar pessoal técnico para dar suporte via e-mail, chamados e telefone durante o horário comercial;

i) disponibilizar um número de celular exclusivo para suporte de emergência e atendimento pelo aplicativo whatsapp;

j) disponibilização de linha de chamadas gratuitas (0800) para atendimentos ao cidadão, incluindo todos os custos de telefonia, exclusivamente às expensas da Detentora da Ata de Registro de Preços;

k) disponibilização e manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos de operação responsabilizando-se pela substituição dos equipamentos, ou troca de peças defeituosas incluindo os custos das peças;

l) disponibilização de equipe técnica para limpeza periódica dos equipamentos e espaços físicos utilizados no serviço;

m) caberá à empresa Detentora da Ata de Registro de Preços, a responsabilidade integral pela manutenção das condições operacionais das centrais, compreendendo:

- climatização adequada dos ambientes, conforme normas técnicas de conforto térmico e salubridade;
- disponibilização e manutenção de mobiliário funcional, compatível com as atividades desenvolvidas e com as exigências ergonômicas aplicáveis;
- fornecimento contínuo de insumos, materiais e equipamentos, necessários à execução eficiente dos serviços de atendimento ao público e suporte administrativo;
- gestão logística e operacional dos recursos alocados, assegurando o pleno funcionamento das unidades, sem prejuízo à continuidade dos serviços públicos.

A obrigação da Detentora da Ata de Registro de Preços abrange não apenas o fornecimento inicial dos itens, mas também a manutenção preventiva e corretiva, a reposição de materiais e a garantia de que todas as centrais permaneçam em condições adequadas de uso durante toda a vigência contratual.

Tal exigência encontra respaldo nos princípios da eficiência e continuidade do serviço público, bem como nas disposições da Lei nº14.133/2021, que impõem à Detentora da Ata de Registro

de Preços o dever de assegurar a plena execução do objeto contratual, conforme especificações técnicas e condições pactuadas.

4.3. Descrição detalhada a respeito do fornecimento de mão de obra:

O fornecimento da mão de obra ocorrerá mediante alocação dos profissionais capacitados, conforme a demanda apresentada neste Termo de Referência, obedecendo a critérios de jornada, qualificação mínima, atribuições específicas e locais de atuação definidos pelo Município. A Detentora da Ata de Registro de Preços será responsável, integralmente, pelo gerenciamento do pessoal, incluindo recrutamento, folha de pagamento, encargos trabalhistas, obrigações previdenciárias e substituições em caso de faltas ou afastamentos, garantindo a continuidade e a qualidade dos serviços prestados.

Para assegurar a adequada prestação dos serviços, a Detentora da Ata de Registro de Preços deverá observar a legislação vigente, normas de segurança e higiene, bem como garantir supervisão permanente, controle de frequência e fornecimento dos insumos necessários, quando for o caso.

Importante salientar que, para cada ponto de atendimento presencial implantado, a Detentora da Ata de Registro de Preços deverá disponibilizar no mínimo 2 atendentes operadores do sistema. O Município, quando julgar necessário, poderá solicitar a disponibilização de atendentes adicionais, com jornadas de 30 (trinta) ou 40 (quarenta) horas semanais, conforme a necessidade de ampliação ou adequação do atendimento ao público.

4.4. Serviço de coleta de dados (Pesquisas públicas e análise de dados)

A Detentora da Ata de Registro de Preços ficará responsável por todos os itens abaixo:

1. Realizar pesquisas de campo, totalizando o máximo de 12 (doze) levantamentos ao longo do período de 12 (doze) meses, conforme necessidade do Município;

2. Para cada pesquisa, deverão ser disponibilizados, no mínimo, 02 (dois) técnicos pesquisadores, os quais serão responsáveis pela coleta presencial de dados nos bairros, distritos e subdistritos do Município de Mariana/MG, cuja área territorial corresponde a 1.194,208 km², observando-se as diretrizes e demandas estabelecidas pelo MUNICÍPIO;

3. Cada levantamento deverá contemplar, no mínimo, 300 (trezentos) cidadãos distintos, mediante aplicação de questionário estruturado contendo entre 05 (cinco) e 20 (vinte) perguntas. O Município pode optar por realizar a coleta com número menor de cidadãos quando for conveniente;

4. O conteúdo dos questionários, bem como a metodologia de divisão da amostra mínima deverá ser elaborado pela DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS e submetido à apreciação da administração municipal, que poderá, a seu exclusivo critério, aprovar, modificar, suprimir ou incluir perguntas, bem como alterar a distribuição da amostra, visando atender aos

interesses públicos e às necessidades específicas da gestão;

5. A DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS deverá analisar estatisticamente sua amostragem, devendo os resultados apurados ser entregues na forma de relatórios estatísticos e gráficos ao Poder Executivo Municipal;

6. A DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS deverá apresentar os resultados obtidos em cada pesquisa em reunião, a ser realizada em local, data e horário previamente definidos pelo MUNICÍPIO;

7. A DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS deverá entregar o resultado da pesquisa em uma via impressa e também em formato digital;

8. Todos os custos relacionados à execução das pesquisas, incluindo, mas não se limitando a, contratação de pessoal, transporte, alimentação, aquisição de materiais, encargos trabalhistas e demais despesas operacionais e acessórias, serão integralmente suportados pela DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS, não cabendo qualquer ônus ao MUNICÍPIO;

9. As pesquisas deverão ser aplicadas por meio de dispositivos móveis, tais como smartphones ou tablets, devidamente equipados com o sistema;

10. As pesquisas dever ser realizadas utilizando software conforme especificado no ANEXO I deste Termo de Referência, para facilitar o acompanhamento em tempo real pela administração pública.

11. Realocação de totens, conforme planejamento da Administração, para aplicação de pesquisas públicas em bairros, distritos e eventos, disponibilização de equipe técnica para fazer a limpeza semanal e a manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Prazos de execução e vigência contratual

O prazo de vigência inicial da ata de registro de preços será de 12 meses, prorrogáveis nos termos da Lei 14.133/21 e do art. 18 do Decreto Municipal nº 11.833/2024, sempre a critério da Controladoria e com concordância da Detentora da Ata de Registro de Preços, desde que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com a Detentora da Ata de Registro de Preços ou a extinção da avença sem ônus para qualquer das partes.

O prazo máximo para a montagem da Central de atendimento presencial e implantação do sistema, assim como a configuração, transferência e conversão de dados históricos, parametrização e adequação (das funcionalidades específicas e rotinas mensais e anuais), treinamentos a servidores e validação final do sistema, contado da data de recebimento da ordem de serviço, será de 60 (sessenta) dias, de acordo com o cronograma de implantação a ser elaborado.

5.2. Meios formais de comunicação entre o Município e a Detentora da Ata de Registro de Preços

Os serviços que constituem o objeto deste termo de referência deverão ser executados de acordo com a solicitação do Município que deverá ser por "Solicitação de Fornecimento - SF" e a orientação / fiscalização da Controladoria Geral, conforme necessidade e as condições deste termo de referência, devendo a Detentora da Ata de Registro de Preços também estar sujeita a fiscalização e orientação do Município.

Para efeito da adequada execução do serviço, será observado o que estabelece a Lei nº 14.133/21, de forma que ocorrendo imperfeição dos serviços, durante o período de cobertura previsto na legislação, o prestador de serviços será comunicado oficialmente via E-mail institucional da Controladoria Geral e/ou telefone para o refazimento imediato do mesmo.

5.3. Obrigações das partes:

5.3.1. Do Município:

Além das obrigações resultantes da observância da Lei Federal nº 14.133/2021, e de outras normas vigentes são obrigações do Município:

a) Fiscalizar e supervisionar a execução dos serviços objeto do contrato através da Controladoria Geral do Município;

b) Fornecer todas as informações necessárias ao fiel cumprimento do objeto;

c) Efetuar o pagamento em conformidade com os critérios definidos neste Termo de Referência;

d) Notificar a Detentora da Ata de Registro de Preços, fixando-lhe prazos para corrigir defeitos ou irregularidades encontradas na execução dos serviços;

e) Paralisar ou suspender, a qualquer tempo, a execução do contrato, de forma parcial ou total;

f) Realizar as medições dos serviços;

g) Efetuar os pagamentos na forma e prazo previstos no contrato;

5.3.2. Da Detentora da Ata de Registro de Preços:

Além das obrigações resultantes da observância da Lei Federal nº 14.133/2021, e de outras normas vigentes são obrigações da Detentora da Ata de Registro de Preços:

a) Prestar o serviço especificado no objeto deste termo de Referência, de acordo com as solicitações da Controladoria Geral, observadas as normas legais vigentes, bem como as cláusulas e condições nele contidas;

b) Emitir as Notas Fiscais/Fatura tendo em vista os serviços realizados, anteriormente à emissão da Nota;

c) Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, assim como todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de contratação;

d) Responsabilizar-se pelas relações trabalhistas de seus funcionários que trabalharem em função do contrato;

e) Assumir inteira responsabilidade civil, administrativa e penal por quaisquer danos e prejuízos materiais ou pessoais causados pela Detentora da Ata de Registro de Preços, seus empregados ou prepostos, ao Município ou a terceiros na execução do serviço;

f) Assumir integralmente o ônus tributário incidente sobre as notas fiscais que emitir, permitindo-se, no pagamento das faturas, os descontos legais;

g) A Detentora da Ata de Registro de Preços deve cumprir todas as obrigações constantes do Termo de Referência e sua proposta, assumindo exclusivamente seus riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;

h) Comunicar ao Município, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento dos prazos previstos, por escrito, com a devida comprovação;

i) Correrão por conta da Detentora da Ata de Registro de Preços todos os custos e despesas, tais como e sem se limitar a: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, materiais, serviços, encargos sociais, trabalhistas, seguros, lucro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto;

j) A Detentora da Ata de Registro de Preços está obrigada a executar o objeto desse termo, através de pessoas idôneas, com capacitação profissional necessária ao cumprimento do mesmo, assumindo total responsabilidade por quaisquer danos ou faltas que seus empregados, no desempenho de suas funções respectivas, causem ao Município;

k) Responsabilizar-se pelos deslocamentos, transporte, diárias, hospedagem e alimentação, quando da realização das coletas de dados;

l) Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo Município, atendendo prontamente todas as reclamações;

m) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao Município ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da entrega de relatórios imprecisos ou não conclusivos, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pela Controladoria Geral;

n) Cumprir com todas as obrigações previstas no Termo de Referência independente de sua transcrição;

o) Como regra geral, após o período de implantação, a Detentora da Ata de Registro de Preços deverá disponibilizar equipe técnica para prestar serviços de suporte técnico remoto pós-implantação;

p) A Detentora da Ata de Registro de Preços deverá providenciar manutenção corretiva, preventiva e adaptativa, incluindo-se a atualização de versões periodicamente, contados a partir da emissão da ordem de serviço;

q) Possuir e manter durante a execução contratual mão de obra especializada para manutenção dos serviços (Hardware e Softwares);

r) Disponibilizar técnico(s), em tempo integral, para atendimento dos chamados desta municipalidade, com veículo próprio para deslocamento dos chamados no passivo municipal, sem ônus para ao Município;

s) Suprir as necessidades de operacionalização do parque de equipamentos, como manutenção de peças, suprimentos, limpeza, instalação de drives em estações de trabalho quando necessário e atividades correlatas para garantir o pleno funcionamento dos equipamentos;

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. Gestão do contrato:

A gestão do contrato ficará a cargo de servidor público regularmente designado, por meio de portaria, nos termos do artigo 117 da Lei Federal nº 14.133/2021, cujas atribuições, enquanto gestor, estão delineadas no art. 18 do Decreto Municipal nº 11.813/2024.

6.2. Acompanhamento e fiscalização

A fiscalização do objeto da contratação ficará a cargo de servidor público regularmente designado por meio de portaria, nos termos do artigo 117 da Lei Federal nº 14.133/2021, cujas atribuições, enquanto fiscal, estão delineadas no art. 19 do Decreto Municipal nº 11.813/2024.

O monitoramento da execução observará, também, as diretrizes contidas no Mapa de Riscos (Anexo II do ETP).

A fiscalização que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade do prestador de serviços, inclusive perante a terceiros por qualquer irregularidade ainda que resultante de imperfeições técnicas e na ocorrência destas, não implica corresponsabilidade da Administração, ou de seus prepostos.

6.3. Do Reajustamento

Conforme dispõe o artigo 25, § 7º da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, independentemente do prazo de duração do contrato, será obrigatória a previsão no edital de índice de reajustamento de preço, com data-base vinculada à data do orçamento estimado e com a possibilidade

de ser estabelecido mais de um índice específico ou setorial, em conformidade com a realidade de mercado dos respectivos insumos.

Sendo assim, os preços propostos para a execução do objeto da presente contratação poderão ser reajustados com periodicidade anual, a contar da data do orçamento estimado, nos termos do artigo 25, § 7º da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

O valor registrado será reajustado desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, com data-base vinculada à data do orçamento estimado, qual seja [informar no edital / minuta da ata de registro de preços] ou do último reajuste, tendo como base a variação de índice oficial.

Decorrido o prazo acima estipulado, o índice a ser utilizado será o IPCA/IBGE ou outro índice que venha a substituí-lo por força de determinação governamental.

A aplicação do índice dar-se-á de acordo com a variação acumulada do IPCA/IBGE ocorrida nos 12 (doze) meses imediatamente anteriores.

O Reajuste somente será aplicado a pedido do interessado mediante requerimento protocolado ao Departamento de Documentação e Arquivo, sendo o mesmo destinado ao responsável pela gestão da ata de registro de preços.

Ocorrerá a preclusão lógica quando o DETENTOR DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS não requerer o reajuste a que fizer jus em momento oportuno, ou seja, anterior à assinatura do termo aditivo de prorrogação.

6.4. Do Reequilíbrio Econômico-Financeiro

Para a promoção do reequilíbrio econômico-financeiro, a Detentora da Ata de Registro de Preços deverá apresentar documentos fiscais somados a outros que julgar pertinentes e que comprovem a elevação dos preços de forma imprevisível e inesperada, conforme previsão abaixo:

6.4.1. Na hipótese de o preço de mercado tornar-se superior ao preço registrado e o fornecedor não poder cumprir as obrigações estabelecidas na ata, será facultado ao fornecedor requerer ao gerenciador a alteração do preço registrado, mediante comprovação de fato superveniente que o impossibilite de cumprir o compromisso.

a) para fins do disposto no subitem 6.4.1, deste instrumento, o fornecedor encaminhará, juntamente com o pedido de alteração, a documentação comprobatória e planilha de custos que demonstre a inviabilidade do preço registrado em relação às condições inicialmente pactuadas. O requerimento deverá ser protocolado no Departamento de documentação e arquivo, sendo o mesmo destinado ao responsável pela gestão do contrato.

b) na hipótese de não comprovação da existência de fato superveniente que inviabilize o preço registrado, o pedido será indeferido pelo órgão ou pela entidade gerenciadora e o fornecedor deverá cumprir as obrigações estabelecidas na ata, sob pena de cancelamento do seu registro, nos termos do disposto no art. 26 do Decreto nº 11.833/2024, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, e na legislação aplicável.

c) mesmo comprovada à ocorrência de situação prevista no item 6.4.1, a Administração, se julgar conveniente poderá optar por cancelar a ARP e iniciar outro processo licitatório;

d) comprovada a redução dos preços praticados no mercado nas mesmas condições do registro, ou, definido o novo preço máximo a ser pago pela Administração, o detentor do registro de preços será convocado pela Administração para alteração, por aditamento do contrato.

6.5. Sanções

6.5.1. Pela inexecução total ou parcial da ata de registro de preços ou por fraudar a execução deste, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar a DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS as seguintes sanções, previstas nos termos do artigo 156, da Lei Federal 14.133/21:

6.5.1.1. ADVERTÊNCIA ESCRITA - comunicação formal quanto à conduta da DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS sobre o descumprimento de obrigações assumidas, e a determinação da adoção das necessárias medidas de correção;

6.5.1.2. MULTA, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por centos) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor registrado e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 154 da Lei n. 14.133/21:

a) 0,3% (três décimos por cento) por dia de atraso injustificado, calculado sobre o valor correspondente a 01 (um) mês da Ata de registro de preços, limitada sua aplicação até o máximo de 30 (trinta) dias, caso a DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS não inicie a prestação dos serviços no prazo e demais condições avençadas;

b) 01% (um por cento) calculado sobre o valor correspondente a 01 (um) mês da Ata de registro de preços por ocorrência de descumprimento de obrigação avençada, até o máximo de 10% (dez por cento);

c) 02% (dois por cento) calculado sobre o valor correspondente a 01 (um) mês da Ata de registro de preços por ocorrência de reincidente de descumprimento de obrigação avençada, até o máximo de 20% (vinte por cento);

Atingidos os valores máximos das multas a serem aplicadas e havendo nova ocorrência ou reincidência de descumprimento de obrigação contratual, poderá ser configurada inexecução da Ata de registro de preços:

d) 05% (cinco por cento) calculado sobre o valor correspondente a 01 (um) mês do Contrato, no caso de inexecução parcial do objeto contratado;

e) 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução total; ou na hipótese da DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS, injustificadamente, desistir do contrato ou der causa à sua rescisão;

6.5.1.3. SUSPENSÃO TEMPORÁRIA de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública Estadual, por prazo não superior a 03 (três) anos nos termos do inciso III, do artigo 155, §4° da Lei nº 14.133/21;

6.5.1.4. DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação da DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item anterior;

6.5.1.5. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções, serão assegurados a DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS o contraditório e a ampla defesa.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. Pela prestação de serviços da presente licitação, o MUNICÍPIO efetuará o pagamento à DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS mediante apresentação da nota fiscal, devidamente protocolada, acompanhada da Solicitação de Fornecimento - SF e do Atestado de Recebimento emitido pelo Setor responsável. O pagamento do objeto desta licitação será efetuado através de crédito em conta corrente do licitante vencedor até 15 (quinze) dias uteis e ficará condicionado à conclusão de cada etapa da migração e implantação dos softwares, das centrais de atendimento e apresentação de Nota Fiscal, acompanhada da “Solicitação de Fornecimento - SF”.

7.1.1. Nos termos da Lei nº 14.133/2021, que regula as licitações e contratos administrativos, estipula-se que, para fins de pagamento, será responsabilidade da Detentora da Ata de Registro de Preços apresentar relatório mensal detalhado (quantitativo e qualitativo) e devidamente assinado, contendo todas as informações pertinentes e necessárias para a comprovação da prestação dos serviços. O cumprimento dessa obrigação garante maior transparência e segurança jurídica, conforme os princípios da eficiência e da economicidade previstos na referida legislação.

7.1.2. O(s) pagamento(s) pela(s) prestação do serviço do presente processo licitatório será(ão) efetuado(s) pela Tesouraria da Prefeitura em consequência do recebimento, aceite e liquidação através do Setor ou Responsável(eis) competente(s) concomitantemente com apresentação

da(s) Nota(s) Fiscal(ais), assim como, toda documentação exigida na Ata de registro de preços deverá ser entregue na Coordenação Contábil e Financeira, devendo ainda, serem cumpridos todos os procedimentos exigidos na condição de entrega do Objeto.

7.1.3. A DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS "não" poderá em hipótese alguma fornecer produtos ou prestar serviços ao MUNICÍPIO sem posse de documento hábil de solicitação/autorização expedido pelo Setor designado pela Administração.

7.1.4. As notas fiscais que apresentarem incorreções serão devolvidas ao emitente, sendo que, a forma de pagamento será realizada conforme os prazos fixados neste Termo de Referência e na Ata de Registro de Preços, contados a partir da sua reapresentação.

7.1.5. No texto da Nota Fiscal/Fatura deverão constar as seguintes referências:

- Nome do Banco, número e nome da Agência, e número da conta corrente da Detentora da Ata de Registro de Preços.

7.1.6. Considera-se data do pagamento o dia do depósito em conta com a respectiva emissão da ordem bancária;

7.1.7. Havendo erro na Nota Fiscal ou outra circunstância que desautorize a liquidação da despesa, a mesma ficará pendente e o pagamento sustado até que a adjudicatária tome as medidas saneadoras necessárias, não cabendo correção do valor pactuado;

7.2. O pagamento somente será liberado se, no ato da apresentação do comprovante da prestação efetiva do serviço, forem apresentados os atestados de regularidade referentes à Seguridade Social - INSS, Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, Certidão negativa de Débitos Trabalhistas e Impostos sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN, conforme Decreto nº 3. 436, de 01 de fevereiro de 2005.

7.3. Na Hipótese de ocorrer atraso de pagamento e desde que não ocorra a situação prevista no subitem 7.1.7 caberá a aplicação do percentual de 1%(um por cento) ao mês, a título de juros de mora previstos nos artigos 1062 e 1063 do Código Civil Brasileiro.

7.4. É vedado qualquer tipo de tentativa de antecipação de pagamento.

8. FORMAS E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. Será adotada a modalidade de pregão na forma eletrônica, condicionando-se os padrões mínimos de especificação aceitos para a contratação do objeto, os quais deverão permitir, inclusive, a análise de quantidade, qualidade, segurança e funcionalidade dos serviços contratados.

8.2. Acreditando-se que este modelo de registro de preços torna o procedimento simplificado,

viabilizando a contratação conforme apresentação da necessidade do ente público, facilitando a gestão administrativa e o gerenciamento de riscos com redução de procedimentos administrativos, além de proporcionar a redução de custos financeiros;

8.3. A escolha do sistema de registro de preços para o procedimento licitatório em tela é justificada por diversos fatores que visam otimizar o processo, reduzir custos e garantir a disponibilidade dos serviços, conforme justificado abaixo:

8.3.1. Flexibilidade nas Contratações: Permite que o município contrate os serviços conforme a demanda, sem a obrigatoriedade de adquirir todo o quantitativo registrado na ata;

8.3.2. Economia de Recursos Públicos: Reduz custos administrativos e operacionais, já que uma única licitação pode atender a múltiplas necessidades ao longo do período de vigência da ata;

8.3.3. Planejamento e Previsibilidade: Os preços e condições são previamente definidos, o que facilita o planejamento orçamentário e evita surpresas financeiras;

8.3.4. Celeridade no Atendimento às Demandas: Como o fornecedor já estará registrado, a contratação é mais ágil, atendendo rapidamente às necessidades emergenciais ou sazonais;

8.3.5. Redução de Burocracia: Diminui a necessidade de realizar múltiplas licitações, simplificando os processos administrativos;

8.3.6. Garantia de Qualidade e Conformidade: O fornecedor previamente avaliado, garante que os serviços atendam aos padrões exigidos.

8.4. Critério de julgamento

O critério de julgamento das propostas será o de **MENOR PREÇO GLOBAL.**

8.4.1. Justificativa para o julgamento global

A solução contempla um conjunto de serviços distintos, porém correlacionados, que abrange suporte técnico e operacional, com fornecimento de todos os insumos, materiais, equipamentos, recursos humanos qualificados, infraestrutura física e sistema informatizado, destinados ao aprimoramento e à manutenção do sistema de ouvidoria pública municipal e atendimento ao cidadão.

A solução envolve desde o suporte técnico e operacional até o fornecimento de software, materiais, equipamentos, mão de obra especializada e estrutura física, é juridicamente admissível e operacionalmente viável a subcontratação parcial, desde que devidamente justificada e formalizada nos termos da legislação vigente, vedando-se, contudo, a terceirização integral do objeto contratual.

Nessa toada, justifica-se o julgamento global e não aplicação da reserva de cota, ou mesmo a divisão do objeto da licitação, pela inviabilidade econômica e logística operacional para a Administração.

Tal critério acarretará na otimização do gerenciamento, acompanhamento, fiscalização e logística dos serviços, além de evitar a perda ou extravio de dados.

É condição essencial que a solução seja concebida, mantida e suportada por um único fornecedor de software, a fim de garantir a padronização da arquitetura, a integração plena dos dados e a confiabilidade das informações processadas.

Deve-se observar, ainda, que, no caso software, por tratar-se de uma solução única e integrada, baseada em uma estrutura centralizada de dados, cuja fragmentação comprometeria a segurança, a interoperabilidade e a continuidade dos serviços. Diante dessa característica técnica, não se aplica a reserva de cotas para Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, nos termos do art. 49, inciso I, da Lei Complementar nº 123/2006, com as alterações introduzidas pela Lei Complementar nº 147/2014, uma vez que a divisão do objeto resultaria em perda de qualidade, despadronização e risco à integridade das informações públicas, cuja confiabilidade é essencial.

8.5. Requisitos de habilitação e qualificação técnica e Econômico-Financeira:

Não há necessidade da inversão de fases, nesta licitação.

8.5.1. Habilitação Jurídica:

- registro Comercial, no caso de empresa individual;
- ato Constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- inscrição do Ato Constitutivo, no caso de Sociedades Civis, acompanhada de prova de designação da diretoria em exercício;
- os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;
- decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir, na forma do parágrafo único, do artigo 70, da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021;

8.5.2. Regularidade Fiscal e Trabalhista:

- inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

▪ certidão conjunta positiva com efeitos de negativa ou certidão negativa de débitos relativos a tributos federais e dívida ativa da união, válida, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014;

▪ certidão negativa ou certidão positiva com efeitos de negativa, comprovando sua regularidade com a fazenda estadual;

▪ certidão negativa ou certidão positiva com efeitos de negativa, comprovando sua regularidade com a fazenda municipal;

▪ certificado de regularidade do FGTS (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço) fornecido pela Caixa Econômica Federal;

▪ prova da inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, tendo em vista o disposto no art. 3º da Lei nº 12.440, de 7 de julho de 2011;

8.5.3. Qualificação Econômico-Financeira:

▪ certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

8.5.4. Declarações:

▪ declaração de que a licitante está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, comprometendo-se a cumprir plenamente os requisitos de habilitação definidos no edital;

▪ declaração de inexistência de fatos impeditivos para habilitação, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posterior;

▪ declaração para fins do disposto no inciso VI do caput do art. 68, da Lei Federal nº 14.133/2021, que não emprego menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprego menor de 16 (dezesseis) anos, salvo menor, a partir dos 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º, da CF/88;

▪ declaração de que a proposta apresentada para essa licitação está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório;

▪ declaração de cumprimento de reserva de cargos para pessoas com deficiência ou reabilitação da previdência social;

8.5.5. Atestado de capacidade técnica:

▪ A licitante deverá comprovar aptidão para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis com o objeto da presente licitação. Essa comprovação dar-se-á por meio da apresentação de atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da licitante, que demonstre(m) a execução anterior, satisfatória, de serviços iguais ou semelhantes aos ora licitados.

Será admitida a apresentação de um ou mais atestados, desde que, em conjunto, comprovem a execução de todos os elementos do objeto, e todos estejam devidamente registrados em nome da licitante.

A licitante deverá apresentar Atestado (s) de Capacidade Técnica, em nome da licitante, no mínimo referente a:

- prestação de serviços de tecnologia da informação;
- locação de sistemas de atendimento ao cidadão e ouvidoria;
- serviço de atendimento ao público com disponibilização de equipe própria especializada.

8.5.6. Demonstração dos sistemas (teste de conformidade) - Prova de Conceito

A empresa mais bem classificada na etapa de lances do pregão deverá realizar Prova de Conceito, para comprovar a sua capacidade de executar os serviços objeto do certame. Tal comprovação será realizada através da demonstração do funcionamento do sistema de ouvidoria.

A empresa classificada provisoriamente em primeiro lugar deverá submeter-se ao Teste de Conformidade do sistema, de acordo com as seguintes regras:

a) Como requisito indispensável para adjudicação e homologação do objeto da licitação, a licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar na etapa de julgamento do processo deverá comprovar o atendimento das características e funcionalidades **conforme letra "m" deste subitem 8.5.6**, através da realização de demonstração técnica presencial. Insta salientar que a homologação da licitação fica condicionada à execução da demonstração e comprovação pela licitante à Prefeitura Municipal de Mariana, de que a solução proposta está em conformidade com as especificações técnicas de software descritas neste Termo de Referência.

b) A empresa será convocada para realizar a Prova de Conceito, na qual, deverá apresentar-se em até 5 (cinco) dias úteis, após o recebimento da comunicação solicitando sua presença

ao Prédio Principal da Prefeitura de Mariana, situado à Praça JK, s/n - Mariana/MG, na sala da Controladoria Geral;

c) A Prefeitura de Mariana designará comissão de avaliação para acompanhar os trabalhos, sendo que ***SOMENTE*** a Comissão designada poderá, durante a demonstração do sistema, intervir ou não, com questionamentos e pedidos de esclarecimentos, o que a empresa licitante deverá, através do(s) expositor(es), responder de imediato;

d) A Comissão designada reunir-se-á para a avaliação do sistema e emitirá parecer, com base nos requisitos avaliados, conforme tabela disposta na letra "m" do subitem 8.5.6 deste Termo de Referência, confrontadas com a demonstração realizada pela empresa proponente classificada em primeiro lugar, encaminhando-os posteriormente ao Pregoeiro;

e) Poderão acompanhar a sessão pública da Prova de Conceito as demais licitantes interessadas, bem como qualquer pessoa que previamente se identifique para tal fim, devendo se abster de tecer comentários ou manifestações de quaisquer ordens durante a sessão, bem como deverá manter o silêncio durante os trabalhos. Encerrada a demonstração, o parecer será disponibilizado às licitantes, que poderão apresentar eventuais intenções de recorrer na fase recursal;

f) Apenas para fins de conforto e praticidade da condução dos trabalhos, a comissão de avaliação poderá restringir o número de participantes à sessão a apenas um preposto por empresa cadastrada;

g) O MUNICÍPIO disponibilizará as instalações físico-ambientais, os móveis e 1 (um) ponto de rede na Internet com velocidade mínima de 2 (dois) Mbps;

h) Para a demonstração do sistema, a licitante classificada em primeiro lugar deverá trazer até a sede da Prefeitura Municipal de Mariana, na Controladoria Geral, os equipamentos necessários e todos os módulos dos sistemas devidamente instalados e configurados para comprovação do atendimento às especificações técnicas, conforme disposto na letra "m" deste subitem 8.5.6. Após o início da demonstração do software para Comissão designada, o licitante que estiver demonstrando as funcionalidades de seu produto estará proibido de retirar seus equipamentos das dependências da Prefeitura Municipal de Mariana antes do término da demonstração. Caso o licitante retire seus equipamentos da Prefeitura, por qualquer período ou motivo, antes do término da demonstração, considerar-se-á concluída a demonstração das funcionalidades do software;

i) A demonstração consistirá na leitura sequencial, pela licitante, da funcionalidade a ser demonstrada. Em seguida, deverá ocorrer a execução simulada da funcionalidade (requisito) correspondente;

j) A solução, para ser considerada apta, deverá atender preferencialmente a 100% (cem por cento) de todos os requisitos, sendo aceitável o mínimo de 90% (noventa por cento) dos requisitos dispostos na letra "m" deste subitem 8.5.6. O cálculo do percentual obedecerá às seguintes regras:

j.1. Fórmula de Cálculo:

$$\text{Percentual de Atendimento (\%)} = \left(\frac{\text{Número de Requisitos Atendidos}}{\text{Total de Requisitos Testados}} \right) \text{X } 100$$

j.2. O requisito que, para atendimento de sua finalidade, exija um conjunto de informações / funcionalidades / campos de preenchimento, e etc., quando não atender todos os itens destacados com a informação "OBRIGATÓRIO" será avaliado como "NÃO ATENDE".

Exemplo:
Conforme demonstra-se na tabela a seguir, para que o requisito referente a efetivação do cadastro do cidadão possa atender seu objetivo, é necessário o preenchimento de vários dados. Desses, são de caráter obrigatório apenas dois, "Nome e CPF".

Assim, conforme simulado na tabela a seguir, apenas um, dos dois itens obrigatórios, foi atendido. Nesse caso, tal requisito será avaliado como NÃO ATENDE.

Nº	REQUISITO	ATENDE	NÃO ATENDE
1.1.	O cadastro do cidadão contém no mínimo os seguintes campos, com alguns obrigatórios como indicado:		Não Atende
		Sim	***Não***
	a) **Nome (OBRIGATÓRIO);**	**X**	
	b) Foto (imagem)		
	c) Data de Nascimento;		
	d) CPF (OBRIGATÓRIO);		**X**
	e) Endereço;	X	
	f) Telefone Celular.	X	

J.3. Margem de Customização: O percentual não atendido, respeitado o máximo 10% (dez por cento), deverá ser ajustado / customizado sem custos para o Município, antes da assinatura da ata de registro de preços.

k) Sendo comprovado o atendimento mínimo das funcionalidades, a licitante terá adjudicado e homologado o objeto do certame. Caso a licitante não comprove as especificações técnicas do Termo de Referência, o Pregoeiro convocará a nova licitante, classificada em segundo lugar, para negociação e respectiva demonstração do sistema, sendo avaliada nos mesmos moldes da licitante anterior, não atendendo serão convocados os demais licitantes sub sequencialmente.

l) Verificando-se, no curso da análise, o descumprimento de requisitos estabelecidos neste edital, a proposta será desclassificada e o licitante responsável responderá nas esferas, administrativa, civil e penalmente pela falsidade nas declarações de conformidade prestadas sendo instaurado processo punitivo com vistas a declaração de inidoneidade para contratar com a Administração Pública.

m) Requisitos Avaliados

A Comissão de Avaliação verificará, de forma objetiva e documentada, os seguintes requisitos:

PROVA DE CONCEITO **Requisitos obrigatórios conforme Anexo I do Termo de Referência**			
I. GESTÃO DE CADASTRO DE FUNCIONÁRIO E CIDADÃO			
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
1.1.	O cadastro do cidadão contém no mínimo os seguintes campos, com alguns obrigatórios (ou seja, determinantes para a efetivação manifestação do cidadão) como indicado:		
		Sim	***Não***
	a) Nome (OBRIGATÓRIO);		
	b) Foto (imagem)		
	c) Data de Nascimento;		
	d) CPF (OBRIGATÓRIO);		
	e) Endereço;		
	f) Rua;		
	g) Número;		
	h) Complemento;		
	i) Bairro;		
	j) Cidade;		
	k) UF;		
	l) CEP;		
	m) E-mail;		
	n) Telefone Fixo;		
	o) Telefone Celular.		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
1.2.	O cadastro dos funcionários autorizados deverá ser constantemente atualizado para refletir no sistema. Os dados de cadastro do funcionário devem incluir no mínimo:		
		Sim	***Não***
	a) Nome (OBRIGATÓRIO);		
	b) Data de nascimento;		
	c) Setor de trabalho (OBRIGATÓRIO);		
	d) Foto;		
	e) CPF (OBRIGATÓRIO);		
	f) Endereço;		
	g) Rua;		
	h) Número;		
	i) Complemento;		
	j) Bairro;		
	k) Cidade;		

	l) Estado;		
	m) E-mail (que será usado como credencial de acesso ao sistema) (OBRIGATÓRIO);		
	n) Telefone fixo;		
	o) Telefone celular (OBRIGATÓRIO);		
	p) Credenciais de acesso (OBRIGATÓRIO);		
	q) Senha (OBRIGATÓRIO);		
	r) Permissões nos diversos aplicativos que compõem o fornecimento desta licitação (OBRIGATÓRIO).		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
1.3.	1.3. A listagem dos cidadãos deverá e ser apresentada sempre com paginação e conter:		
		Sim	***Não***
	a) Nome (OBRIGATÓRIO);		
	b) E-mail (OBRIGATÓRIO); e		
	c) CPF (OBRIGATÓRIO).		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
1.4.	A nível de pesquisa, deverá permitir que se pesquise o cadastro dos cidadãos por:		
		Sim	***Não***
	a) Nome (OBRIGATÓRIO);		
	b) CPF (OBRIGATÓRIO);		
	c) Bairro (OBRIGATÓRIO).		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
1.6.	O acesso aos serviços que deverão existir no sistema será sempre permitido aos funcionários que participarão efetivamente daquela ação específica.		
III. REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS DO SISTEMA / SOFTWARE			
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
1.	O Sistema Informatizado deverá permitir que um registro de ouvidoria ou solicitação de serviço seja criado de forma presencial, via telefone, via e-mail, via website ou via aplicativo móvel (sistemas Android e IOS)		
2.	Uma demanda de ouvidoria poderá ter diferentes tipos (Crítica, Denúncia, Dúvida, Elogio, Reclamação e Sugestão/Comentário), e estes devem fazer parte de relatórios quantitativos do sistema.		
3.	O cidadão deverá criar uma demanda Identificada ou Anônima.		
4.	Na demanda de Ouvidoria Anônima, são preenchidas apenas o tipo da ouvidoria (Ex: Reclamação, Sugestão, etc.), a mensagem, enviar anexos e enviar fotos		
5.	Caso a ouvidoria seja identificada, é necessário conter também, no mínimo, o Nome, o CPF e o e-mail do cidadão para que ele possa receber uma resposta de sua solicitação		
6.	Deverá permitir que imagens e documentos sejam anexados à Ouvidoria, e estes anexos deverão estar acessíveis para todos os participantes da Ouvidoria		
7.	Deverão existir 2 (duas) áreas especiais nesta biblioteca de anexos, a do “ANTES” e a do “DEPOIS”. Elas deverão ser utilizadas para anexar, preferencialmente, imagens de “ANTES” da resolução da Ouvidoria e “DEPOIS” da resolução. Estas imagens farão parte de um relatório específico, que deverá ser denominado “Antes e Depois”, e constituirão ferramentas importantes para o setor de comunicação da Ouvidoria, servindo inclusive como ferramenta de medição de resultados de gestão		

8.	Os demais documentos deverão ser anexados em uma área geral da Ouvidoria e poderão ser marcados como arquivos públicos		
9.	Deve permitir a troca de mensagens entre os participantes de cada ouvidoria, através de Chat interno do sistema		
10.	Toda demanda de Ouvidoria criada no sistema receberá um número de protocolo único e através deste número, qualquer cidadão pode consultar o andamento de uma solicitação		
11.	A demanda de Ouvidoria poderá ser criada de forma autônoma pelo cidadão, no website ou aplicativo móvel, assim como poderá ser criada de forma assistida pelo atendimento presencial, por e-mail, por telefone e por aplicativo de mensagens instantâneas (whatsapp)		
12.	Quando criada através do aplicativo móvel, deverá ser possível ao cidadão enviar imagens que serão anexadas na demanda de Ouvidoria, na seção “ANTES”		
13.	Através do aplicativo móvel, a ferramenta deverá permitir ao cidadão o envio das coordenadas geográficas do problema em questão. Nos demais meios de comunicação, o atendente poderá informar estas coordenadas em uma tela onde ele pode visualizar o mapa e localizar pelo endereço do cidadão para marcar as coordenadas		
14.	Quando criada presencialmente (a demanda de Ouvidoria) o atendente poderá anexar as imagens que porventura o cidadão dispuser, na seção “ANTES”		
15.	O Atendente poderá associar apenas um cidadão a uma demanda, seja de ouvidoria ou de solicitação de serviço		
16.	Caso o cidadão não esteja cadastrado no sistema, o atendente poderá cadastrá-lo		
17.	A interface do atendente deverá permitir que a seleção do cidadão se dê através de pesquisa por nome ou CPF, e devido à grande quantidade de registros, caso o resultado da pesquisa exceda uma quantidade de registros, o resultado deverá ser paginado		
18.	A quantidade de registros por página deverá ser passível de configuração		
19.	A demanda de ouvidoria criada deverá ser encaminhada ao subsetor mais indicado para a sua resolução		
20.	Os Setores poderão agir como agrupadores de subsetores, que possuirão um responsável por enviar as respostas		
21.	Os setores e subsetores possuirão um prazo para a devolução de uma resposta ao cidadão. Este prazo deverá ser contado em dias corridos e deve obedecer ao prazo legalmente estabelecido		
22.	O sistema deve permitir a prorrogação do prazo legal, apenas uma única vez e mediante justificativa que deve ficar gravada no sistema		
23.	Os setores e subsetores possuirão uma META, que poderá ser individualizada, para a devolução de uma resposta ao cidadão. Esta META deverá ser contada em dias corridos e será estabelecida pela administração pública, não podendo ser superior aos prazos legais, devendo, contudo, cumprir o princípio da razoabilidade		
24.	Deverá ser permitida a criação de novos setores, subsetores e edição dos existentes;		
25.	O Sistema deve permitir a ativação e desativação das secretarias e ou subsetores desde que não existam registros em aberto no sistema		
26.	Após o cadastro da demanda de ouvidoria pelo atendente, o mesmo deverá ter a possibilidade de notificar todos os setores instantaneamente. Esta notificação se dará por e-mail, e neste e-mail deverá ser enviado um link de acesso rápido à demanda de ouvidoria		
27.	O sistema deve possuir central de notificações onde toda nova atividade pertinente do sistema deve ser comunicada aos usuários envolvidos		
28.	A central de notificação deve permitir a marcação de leitura de uma notificação por usuários		

29.	Os participantes da demanda de ouvidoria deverão contar com um ambiente de troca de mensagens chamado de Chat, que é exclusivo daquela demanda, onde podem interagir, enquanto a solicitação não apresenta solução. Após resolvida, a solicitação não poderá ter novas mensagens		
30.	No Chat, deverá ser apresentada a solicitação original e logo abaixo as mensagens trocadas entre os respectivos envolvidos		
31.	O Chat será composto de um campo de mensagem que poderá ser preenchido enquanto a demanda de ouvidoria estiver em aberto, ou seja, não houver resposta oficial para a mesma		
32.	A cada mensagem enviada no Chat, uma notificação é enviada para a central de notificações de cada participante envolvido		
33.	Os dados trocados no chat submeter-se-ão às mesmas proteções e sigilos previstos no por lei, inclusive no que se refere à LGPD e regulamentos subjacentes sobre o tema eventualmente expedidos pela Prefeitura Municipal		
34.	As mensagens deverão ser exibidas cronologicamente especificando quem é o autor da mensagem e o horário em que ela foi enviada		
35.	Após o cadastro da demanda de Ouvidoria pelo Atendente, enquanto a solicitação não estiver concluída, os participantes poderão anexar arquivos pertinentes, especificando sua visibilidade como público ou privado. Estes arquivos poderão ser fotos, documentos ou arquivos compactados (zip, rar) e podem ser acessados por todos os demais participantes internos daquela demanda de ouvidoria		
36.	O sistema deve permitir salvar rascunho de respostas que podem ser alteradas até o momento em que a resposta for enviada ao cidadão		
37.	A demanda de Ouvidoria é considerada respondida assim que o responsável envia a resposta ao cidadão		
38.	O sistema deve oferecer em sua plataforma um formulário na web para que o cidadão pesquise o andamento de suas ouvidorias, através de inserção do protocolo da sua demanda de ouvidoria		
39.	O sistema deve gerar relatório sobre os prazos de resposta (Ouvidoria no prazo especificado ou fora dele)		
40.	Para a elaboração da resposta oficial para o Cidadão poderá ser utilizada como base uma das mensagens trocadas entre os setores responsáveis e este texto pode ser editado e complementado pelo responsável pela resposta		
41.	O Sistema deverá permitir o cadastramento/edição de modelos de respostas para demanda de ouvidorias, visando uma melhor padronização nas respostas dadas ao cidadão e maior clareza nas informações		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
42.	Após configurar a mensagem oficial, ela deverá ser enviada selecionando uma das formas de contato abaixo:		
		Sim	***Não***
	a) E-mail do cidadão cadastrado;		
	b) E-mail avulso (informado pelo Atendente no momento do envio da resposta);		
	c) Telefone do cidadão (ligação realizada pelo Atendente).		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
43.	A resposta oficial deverá ficar disponível para consulta em plataforma web, através do protocolo e deverá conter no mínimo as seguintes informações:		
		Sim	***Não***
	a) O número do protocolo		
	b) O tipo da demanda de ouvidoria		
	c) O canal que foi utilizado para sua criação		

	d) A mensagem original incluindo fotos e arquivos anexados		
	e) A resposta oficial incluindo fotos e anexos públicos		
	f) As datas de criação da demanda de ouvidoria e da resposta		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
44.	Uma demanda de ouvidoria que tenha sido respondida não poderá sofrer alterações por parte de seus participantes.		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
45.	O sistema deverá possibilitar a consulta às demandas de Ouvidoria Ordenadas e/ou filtradas de diversas formas:		
		Sim	***Não***
	a) Por protocolo (OBRIGATÓRIO)		
	b) Por cidadão solicitante		
	c) Por canal (OBRIGATÓRIO)		
	d) Por tipo (OBRIGATÓRIO)		
	e) Por data de criação		
	f) Por setor responsável (OBRIGATÓRIO)		
	g) Por bairro		
	h) Por status da demanda de ouvidoria (nova, em atendimento, respondida) (OBRIGATÓRIO)		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
46.	Os filtros poderão ser agrupados de forma a permitir pesquisas cruzadas		
47.	Deve possuir filtros de pesquisa rápidos por ouvidorias		
48.	As listagens deverão exibir links que apresentem uma tela de detalhes daquela demanda de ouvidoria, e desta tela deverá ser possível acessar todas as informações pertinentes ao processo de trabalho. (chat de mensagens, arquivos anexados)		
49.	O setor responsável deverá ser exibido na listagem desde que a demanda de ouvidoria já tenha sido considerada pertinente e classificada pelo atendente, que neste momento terá indicado qual setor / subsetor deverá tratar aquela demanda de ouvidoria e deverá também ter um link de fácil acesso aos prazos e usuários responsáveis por aquele subsetor		
50.	É imprescindível que tenha links para criação de novo registro de demanda de Ouvidoria, inserção de arquivos neste registro, chat de mensagens vinculado e notificação de setores		
51.	O usuário do sistema, ao se logar no mesmo, deverá ter como acessar uma tela onde mostra todas as ouvidorias em que o mesmo está associado		
52.	O sistema deve gerar log de todas as ações realizadas pelos usuários tornando-o mais seguro e auditável		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
54.	O sistema deverá possuir diversos relatórios com as seguintes características e tipos de filtro de pesquisa:		
		Sim	***Não***
	a) Data inicial e final (Período) (OBRIGATÓRIO)		
	b) Setores (OBRIGATÓRIO)		
	c) Tipos de ouvidoria (OBRIGATÓRIO)		
	d) Canais de atendimento (OBRIGATÓRIO)		
	e) Status de resposta (respondida ou não) (OBRIGATÓRIO)		
	f) Status de prazo (atrasada ou não) (OBRIGATÓRIO)		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**

55.	Deverá ser possível configurar no sistema, quais seções devem fazer parte do relatório, permitindo com isto gerar um relatório com diferentes níveis de detalhes, como:		
		Sim	***Não***
	a) Capa		
	b) Gráficos (OBRIGATÓRIO);		
	c) Visão geral dentro do mês (OBRIGATÓRIO);		
	d) Visão resumida das secretarias (OBRIGATÓRIO);		
	e) Visão detalhada das secretarias (OBRIGATÓRIO);		
	f) Detalhamento das ouvidorias incluindo os protocolos criados (estes protocolos devem possuir links que permitem abrir a página de detalhe dos mesmos (somente para usuários autorizados) (OBRIGATÓRIO)		
	g) Média de prazo de respostas (OBRIGATÓRIO)		
	h) Metas alcançadas (OBRIGATÓRIO)		
	i) Conclusão (ranking dos setores) como indicativo de eficiência (OBRIGATÓRIO)		
	j) No Relatório “Antes e Depois” deverá ser possível filtrar as demandas de ouvidoria, como anteriormente citado, e deverá apresentar as imagens de antes e depois da realização da solicitação		
	k) No Relatório de mapa das demandas de ouvidoria, deverá ser possível filtrar as Ouvidorias, como anteriormente citado, e depois apresentar o resultado num mapa, onde cada demanda de ouvidoria receberá um pino no mapa, para indicar sua localização		
	l) O sistema deverá possuir webservices que permitam mostrar os dados quantitativos de demandas em um website ou quiosque multimídia de acordo com interesse do administrador do sistema. Estes dados serão customizados pela Detentora da Ata de Registro de Preços		
	m) Deve gerar relatório com o mapeamento em tempo real de todos os responsáveis por responderem às ouvidorias de seus respectivos setores/subsetores (OBRIGATÓRIO)		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
56.	O sistema deve disponibilizar uma página web para a demanda de ouvidoria que tem como objetivo facilitar a comunicação entre a administração pública e os cidadãos do município. Ela deve fornecer informações cruciais sobre os serviços da demanda de ouvidoria, estatísticas de atendimento e os canais de comunicação disponíveis para os cidadãos		
57.	Deve permitir que os cidadãos possam criar novas ouvidorias de forma anônima ou identificada;		
58.	Deve disponibilizar meios para que os cidadãos possam rastrear o status de suas ouvidorias e solicitações de serviços com base no protocolo da demanda de ouvidoria;		
59.	Deve apresentar estatísticas relacionadas ao desempenho da Ouvidoria, informando aos cidadãos sobre o número de ouvidorias recebidas, respondidas no prazo, respondidas fora do prazo, aguardando resposta no prazo e aguardando resposta fora do prazo;		
60.	Destacar outros canais de acesso à demanda de ouvidoria como presencial, telefônico, por e-mail, WhatsApp, totens multimídia e aplicativo		
61.	Deve possuir uma seção que forneça informações sobre a legislação que rege a demanda de ouvidoria;		
Da satisfação do cidadão quanto ao serviço			
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
63.	O sistema de gerenciamento de ouvidorias deverá possuir funcionalidades para realização de medições da satisfação da população através de pesquisas de opinião, o que envolve a disponibilização de um módulo para este fim, o hardware necessário para sua operacionalização (Totem, dispositivos de		

	coleta de dados) e também o pessoal necessário, quando a coleta de dados for através de pesquisadores.		
64.	Permitir aos gestores do sistema, a criação e aplicação de enquetes para conhecer a opinião pública quanto à satisfação, visando a excelência da prestação dos serviços públicos através de um planejamento mais adequado à realidade das comunidades;		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
65.	Cada enquete, para ser exibida nos Totens, deverá ter uma interface de votação com as seguintes capacidades:		
		Sim	***Não***
	a) Ter uma tela de apresentação, onde são explicados os motivos da realização daquela enquete e de como devem ser respondidas as questões que virão a seguir (OBRIGATÓRIO)		
	b) O sistema deverá exibir uma pergunta com suas respectivas opções de resposta, por vez (OBRIGATÓRIO)		
	c) O usuário terá ao menos 2 (dois) minutos para responder a cada pergunta (OBRIGATÓRIO)		
	d) O sistema deverá permitir que o votante reinicie o contador (OBRIGATÓRIO);		
	e) O sistema deverá permitir que o votante volte à tela de boas vindas (OBRIGATÓRIO)		
	f) O sistema deverá exibir uma mensagem de agradecimento após a última resposta.		
	g) O sistema deverá voltar à tela de boas-vindas após a última resposta (OBRIGATÓRIO).		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
66.	Cada enquete pode ter uma ou mais perguntas. Estas perguntas são cadastradas pelos gestores do sistema em interface específica para este fim		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
67.	Cada pergunta deverá ter os seguintes parâmetros:		
		Sim	***Não***
	a) Descrição da pergunta (OBRIGATÓRIO)		
	b) Ordem de prioridade (OBRIGATÓRIO)		
	c) Formato de exibição das respostas (OBRIGATÓRIO)		
	d) Botões (OBRIGATÓRIO)		
	e) Combo (select) (OBRIGATÓRIO)		
	f) Radio-button (OBRIGATÓRIO)		
	g) Checkbox (OBRIGATÓRIO)		
	h) Textbox (campo aberto) (OBRIGATÓRIO)		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
68.	O sistema deverá apresentar os resultados das enquetes, em relatórios onde serão apresentadas as perguntas e as respostas dos cidadãos, agrupadas e ponderadas, com suas votações quantitativas e percentuais		
69.	O Sistema deverá permitir a geração de um arquivo PDF do resultado de uma enquete. Neste PDF serão apresentadas todas as perguntas e respostas, além da totalização dos votos recebidos, apresentando o número de votos e o percentual destes votos perante todos os votos daquela pergunta		
70.	Ao reiniciar uma enquete, o administrador pode alterar perguntas, respostas, remover perguntas e/ou respostas da enquete		
71.	O sistema deve funcionar off-line (sem acesso a internet) visto que em muitas localidades e distritos não tem internet disponível		
72.	Havendo disponibilidade de conexão à internet no local de instalação do totem destinado à realização de enquetes, o sistema deverá estabelecer		

	comunicação com o servidor web, de forma segura e contínua, para viabilizar a geração remota dos relatórios correspondentes, conforme os parâmetros definidos contratualmente e em conformidade com a legislação aplicável		
IV. DO ATENDIMENTO E DO FLUXO			
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
1.	O Atendente Operador de Sistema também cria novos registros de atendimento. Na criação de um atendimento, deverá ser possível selecionar um ou mais cidadãos que estejam solicitando o atendimento		
2.	Para os casos do cidadão não cadastrado, o atendente poderá cadastrá-lo no sistema. Este cadastro do cidadão é compartilhado por todos os serviços objetos desta contratação		
3.	A pesquisa por cidadãos deverá ser possível por CPF ou Nome. A quantidade de registros, se for maior que a quantidade parametrizada no sistema, deverá ser apresentada de forma paginada		
4.	No cadastro de um atendimento, deve ser possível registrar o assunto e observações sobre o mesmo		
5.	Todo atendimento possuirá um ou mais destinatários		
6.	Na interface de utilização do sistema, deverá ser apresentado um dashboard mostrando o número de atendimentos em cada fila/tipo de atendimento		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
7.	Os relatórios do sistema deverão ser gerados somente pelos usuários administradores do sistema, devendo estes relatórios contemplarem:		
		Sim	***Não***
	a) Relatório Geral do Atendimento - contém as estatísticas do atendimento em um dado período (OBRIGATÓRIO)		
	b) Número de atendimentos e encaminhamentos realizados no período (OBRIGATÓRIO)		
	c) Eficiência de atendimento (OBRIGATÓRIO)		
	d) Atendimentos por responsáveis (OBRIGATÓRIO)		
V. DOS INDICADORES			
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
1.	O sistema deve apresentar um módulo que vise suportar a divulgação dos indicadores de performance dos serviços prestados pela ouvidoria municipal.		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
3.	Os indicadores da ouvidoria são os dados dos atendimentos no município, e o sistema deverá permitir que sejam cadastrados tantos indicadores quanto necessários		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
5.	O Sistema deverá gerar gráficos cruzando informações, devendo conter no mínimo:		
		Sim	***Não***
	a) Gráfico de colunas com “Ouvidorias respondidas” x “Ouvidorias não respondidas”, geral, por ano ou mês, de acordo com a escolha do usuário (OBRIGATÓRIO)		
	b) Gráfico de pizza com “Ouvidorias aguardando respostas e que estão no prazo legal” x “Ouvidorias aguardando respostas e que estão atrasadas” (OBRIGATÓRIO)		
	c) O sistema deverá permitir listar e editar todos os dados cadastrados (OBRIGATÓRIO)		
	d) O sistema deverá possuir webservices capazes de veicular os dados das ações institucionais e gráficos em um website, smart tv ou totem multimídia, de acordo com o interesse do administrador do sistema. (OBRIGATÓRIO)		

VI. DO FLUXO DE TAREFAS E DEMANDAS			
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
1.	A solução a ser oferecida pela futura Detentora da Ata de Registro de Preços deverá disponibilizar, por meio do sistema informatizado, módulo destinado ao controle e à gestão do fluxo de tarefas e demandas da equipe de atendimento, abrangendo atendentes operadores de sistema e coordenador, com o objetivo de organizar, distribuir e acompanhar as atividades relacionadas aos processos de atendimento ao cidadão, suporte à prefeitura e demais afazeres administrativos internos.		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
13.	Uma comunicação interna poderá ser criada por qualquer funcionário cadastrado no sistema, e deverá possuir no mínimo os seguintes campos de parametrização:		
		Sim	***Não***
	a) Data de criação (OBRIGATÓRIO)		
	b) Prioridade (OBRIGATÓRIO)		
	c) Categoria (OBRIGATÓRIO)		
	d) Remetente(s) (OBRIGATÓRIO)		
	e) Destinatário(s) (OBRIGATÓRIO)		
	f) Leitor(es) (OBRIGATÓRIO)		
	g) Assunto (OBRIGATÓRIO)		
	h) Corpo da Mensagem (OBRIGATÓRIO)		
	i) Anexo (OBRIGATÓRIO)		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
14.	Toda Comunicação Interna - "CI", a ser criada deverá receber um número de protocolo único, que a identifica por toda sua existência		
15.	A seleção de envolvidos nas comunicações internas, sejam remetentes, destinatários ou leitores obedecerá à mesma interface, que permitirá pesquisar por Nome ou CPF e os resultados são paginados, caso necessário		
16.	Uma Comunicação Interna poderá ter um ou mais remetentes, sendo que todos precisarão assinar digitalmente o referido documento		
17.	Quando o autor é o único remetente, a assinatura será automática, caso contrário, todos os inseridos como remetentes da comunicação serão convidados a assiná-la		
18.	Neste caso, enquanto as assinaturas dos remetentes não estiverem satisfeitas, a Comunicação Interna não poderá ser enviada, devendo permitir que uma data de documento seja escolhida por meio de um calendário, podendo esta data ser retroativa para não prejudicar o registro de nascedouro do documento		
19.	Criada a Comunicação Interna, as prioridades deverão ser separadas em "Normal", "Importante" e "Urgente", de modo que as Comunicações Internas pertencentes a cada categorias possam ser personalizáveis, caso haja mudança de status da sua condição de prioridade		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
20.	O sistema deverá atender 3 (três) cenários distintos, quando o criador for remetente sozinho, quando o criador for remetente com outros funcionários, e quando o criador não é remetente, neste caso o sistema deverá ser parametrizado da seguinte forma:		
		Sim	***Não***
	a) Quando o Criador da Comunicação Interna é Remetente sozinho, o sistema deverá notificar os Destinatários que existe uma nova CI para ser lida (OBRIGATÓRIO)		

	b) Quando o Criador da Comunicação Interna é Remetente com outros funcionários, ou não é remetente, o sistema deverá notificar os demais remetentes que existe nova CI para ser assinada ou rejeitada (OBRIGATÓRIO)		
	c) Caso seja assinada por todos os Remetentes, o sistema deverá notificar os Destinatários. Caso contrário, o sistema deverá retornar essa CI para o criador revisar. (OBRIGATÓRIO)		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
21.	Os destinatários deverão abrir a CI eletronicamente, visualizando assim seu conteúdo. Quando todos os destinatários daquela CI a visualizarem, ela tem seu status alterado para concluída, automaticamente.		
22.	O tratamento dado aos leitores é semelhante aos dos Destinatários, porém, eles não poderão interferir na conclusão da CI.		
23.	O campo "mensagem" é um campo "rich text", ou seja, deverá permitir formatação gráfica, devendo o sistema disponibilizar um canal de troca de mensagens para que sejam sanadas dúvidas a respeito do conteúdo da CI entre os funcionários.		
24.	As mensagens deverão ser exibidas cronologicamente especificando quem é o autor da mensagem e o horário em que ela foi enviada.		
25.	Toda mensagem criada deverá ser enviada por e-mail a todos os usuários responsáveis com um link que permita a continuação da interação nesta solicitação.		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
26.	A listagem deverá conter as informações referentes à Comunicação Interna, sendo elas:		
		Sim	***Não***
	a) Protocolo (OBRIGATÓRIO);		
	b) Data do documento (OBRIGATÓRIO);		
	c) Status da CI (enviada, remetentes assinaram, destinatários leram) (OBRIGATÓRIO);		
	d) Remetentes, destinatários, leitores (OBRIGATÓRIO);		
	e) Assunto e mensagem (OBRIGATÓRIO);		
	f) Anexos (OBRIGATÓRIO).		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
27.	Na listagem de Comunicações Internas o comportamento destas dependerá de qual etapa de seu fluxo o documento estiver. Sendo que, antes do criador enviar a CI, apenas ele mesmo pode visualizar seu conteúdo na listagem e, após o envio, apenas os funcionários que são remetentes e não são os criadores da CI poderão visualizar e assinar/rejeitar.		
28.	A visualização dos Destinatários é oferecida apenas depois que todos os Remetentes assinarem a CI, para funcionários que são Destinatários, deverá ser oferecido a opção abrir a CI para visualizar seu conteúdo bem como a opção de responder a CI, invertendo-se os Destinatários com os Remetentes no formulário de nova CI.		
29.	Para cada CI na listagem, deverá ser oferecido um link para gerar um documento oficial da CI em PDF.		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
30.	Os filtros de pesquisa devem prover acesso rápido às CIs por meio de consulta em um campo de texto e também pelos seguintes filtros parametrizados:		
		Sim	***Não***
	a) Protocolo (OBRIGATÓRIO);		
	b) Assunto (OBRIGATÓRIO);		
	c) Mensagem;		
	d) Data do documento;		

	e) Prioridade;		
	f) Se remetentes revisaram;		
	g) Se Destinatários revisaram;		
	h) Funcionário criador;		
	i) Se criador revisou;		
	j) Remetentes (OBRIGATÓRIO);		
	k) Destinatários (OBRIGATÓRIO);		
	l) Setor remetente (OBRIGATÓRIO);		
	m) Setor destinatário (OBRIGATÓRIO);		
	n) Leitores.		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
31.	O sistema deverá disponibilizar uma visão das CIs em forma de calendário, com base na data dos documentos, em cada dia do calendário será colocado apenas o protocolo da CI, com um link para acessá-la;		
32.	Visando facilitar os trabalhos de rotina, o sistema deverá ter a possibilidade de criar modelos de CI para uso geral de todos os funcionários e também o próprio usuário poderá ter seus modelos particulares;		
VII. APLICATIVO MOBILE DE OUVIDORIA - REQUISITOS FUNCIONAIS			
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
1.	A solução **deverá** contemplar aplicativo mobile nativo ou híbrido, compatível com os sistemas operacionais Android e iOS, disponibilizado para download nas respectivas lojas oficiais.		
2.	O aplicativo **deverá** permitir ao cidadão o registro de manifestações de ouvidoria, contemplando obrigatoriamente as modalidades anônima e identificada, respeitando as regras de negócio e validações definidas pelo sistema.		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
3.	Fluxo de Abertura de Manifestação: O processo de abertura de chamados **deverá** ser estruturado em, no mínimo, 4 (quatro) etapas sequenciais:		
		Sim	***Não***
	a) Seleção do tipo de manifestação: O sistema deverá disponibilizar interface baseada em componentes interativos (botões, cards ou listas) para seleção do tipo de manifestação, vinculada às categorias previamente cadastradas e mantidas via backend. Deverá ser possível atualizar dinamicamente essas categorias sem necessidade de atualização do aplicativo. (OBRIGATÓRIO);		
	b) Registro da mensagem: O aplicativo deverá permitir a inserção de conteúdo textual por digitação manual. Adicionalmente, deverá disponibilizar funcionalidade de gravação de áudio com conversão automática para texto (speech-to-text), sendo o texto gerado passível de edição pelo usuário antes do envio; (OBRIGATÓRIO);		
	c) Georreferenciamento da ocorrência: O sistema **deverá** permitir o registro do endereço da ocorrência por meio de: ▪ preenchimento manual estruturado (logradouro, número, bairro, cidade, UF e CEP); e/ou ▪ seleção em mapa interativo com captura de coordenadas geográficas (latitude e longitude), com pino de seleção. Deverá haver integração com serviço de geocodificação para sugestão e validação de endereços. (OBRIGATÓRIO)		
	d) Anexação de arquivos: O aplicativo **deverá** permitir a inclusão de evidências, observando os seguintes limites mínimos: ▪ até 3 (três) imagens, capturadas via câmera ou selecionadas da galeria do dispositivo; ▪ até 3 (três) documentos, nos formatos PDF, DOCX, CSV ou equivalentes.		

	▪ Deverá haver validação de tamanho máximo por arquivo (até 5mb por arquivo), bem como tratamento de compressão de imagens antes do envio. (OBRIGATÓRIO)		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
4.	Confirmação e Protocolo: Ao final do fluxo, o aplicativo **deverá** apresentar tela de revisão dos dados informados, permitindo confirmação explícita pelo usuário.		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
5.	Consulta e Acompanhamento de Manifestações: O aplicativo deverá disponibilizar módulo de consulta de manifestações, contendo:		
		Sim	***Não***
	a) Listagem de todos os chamados vinculados à conta do usuário ou ao dispositivo utilizado (OBRIGATÓRIO);		
	b) Exibição do status atualizado da manifestação (ex: aberto, respondido, não pertinente) (OBRIGATÓRIO);		
	c) Visualização do histórico de interações e respostas fornecidas (OBRIGATÓRIO);		
	d) Acesso aos anexos vinculados ao chamado (OBRIGATÓRIO);		
	e) Deverá ser possível ao usuário registrar avaliação e feedback sobre a resposta recebida, após a conclusão do atendimento (OBRIGATÓRIO).		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
6.	Comunicação e Serviços ao Cidadão: O aplicativo deverá disponibilizar funcionalidades adicionais de comunicação institucional, incluindo:		
		Sim	***Não***
	a) Exibição de links dinâmicos para serviços externos, configuráveis via backend, na tela inicial do aplicativo (OBRIGATÓRIO);		
	b) Seção dedicada à divulgação de conteúdos institucionais, informes e comunicados oficiais, acessível por meio de aba específica (ex: “Saiba mais”) (OBRIGATÓRIO).		
OBSERVAÇÕES:			

9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Tabela 3: Estimativa da contratação

LOTE ÚNICO					
IMPLANTAÇÃO					
Item	**Descrição**	**Unidade**	**Quant.**	**Valor unitário**	**Valor total**
1	Implantação de sistema de atendimento ao cidadão e ouvidoria.	SV	1	R$	R$

2	Montagem de ponto de atendimento presencial.	SV	2		R$	R$
MANUTENÇÃO MENSAL						
Item	**Descrição**	**Unidade**	**Quant. p/mês**	**Quant. (12 meses)**	**Valor unitário**	**Valor total (12 meses)**
3	Licença de uso de sistema de atendimento ao cidadão e ouvidoria, hospedagem do sistema, manutenção e suporte técnico.	Mês	1	12	R$	R$
4	Atendente operador de sistema jornada 40 horas semanais, Ou	Atendentes	8	96	R$	R$
5	Atendente operador de sistema jornada 30 horas semanais.	Atendentes	8	96	R$	R$
6	Coordenador da Equipe de Atendentes	Coordenador	1	12	R$	R$
7	Manutenção de ponto de atendimento presencial.	Pontos	2	24	R$	R$
SERVIÇOS POR MEDIÇÃO						
Item	**Descrição**	**Unidade**	**Quantitativo (12 meses)**		**Valor unitário**	**Valor total (12 meses)**
8	Coleta de dados	SV	12		R$	R$
9	Treinamento na sede da contratante	Horas	150		R$	R$
VALOR GLOBAL ESTIMADO						**R$**

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Há previsão na Lei Orçamentária Anual vigente - 11.001.04.124.0001.2.577.3.3.90.39.99 - ficha 354 (outros serviços de terceiros pessoa jurídica), e as despesas para 2027 serão custeadas pelas dotações orçamentárias que forem aprovadas na respectiva LOA.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação, tendo em vista que o feito será processado pelo procedimento auxiliar de registro de preço;

11.2. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Prefeitura de Mariana, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação e aos demais princípios norteadores da administração pública;

11.3. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Prefeitura de Mariana não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório;

11.4. É facultado ao Pregoeiro ou a autoridade competente, em qualquer fase do processo, promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo e a aferição do ofertado, bem como solicitar a órgãos competentes a elaboração de pareceres técnicos destinados a fundamentar as decisões;

11.5. Qualquer solicitação de prorrogação de prazo para prestação dos serviços descritos neste Termo de Referência deverá ser formalizado com a devida motivação fática e/ou técnica do pleito, cabendo ao ordenador de despesas avalizar a plausibilidade ou não do pedido;

11.6. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia, do interesse público e do formalismo moderado;

11.7. O presente Termo de Referência será parte Integrante do edital e dos seus anexos, bem como da ARP independentemente de sua transcrição, devendo o licitante estar ciente das condições nele estabelecida para a participação no certame e execução do serviço.

Mariana, 01 de setembro de 2026.

_____
Natália Clarice de Araújo Batista
Encarregada de Planejamento da Contratação

_____
Antônio Carlos Souza dos Passos
Encarregado de Planejamento da Contratação

Aprovo o presente Termo de Referência, bem como estou de acordo com todas as informações prestadas nas declarações e assinaturas acima.

_____
Danilo Brito das Dores
Controlador Geral do Município de Mariana

ANEXO I

Demais Requisitos Técnicos e Operacionais

A prestação dos serviços deverá envolver a disponibilização de ferramenta (sistema informatizado), pessoal capacitado, Hardware (mobiliário, equipamentos, computadores, impressoras) além de local para atendimento presencial aos cidadãos, para solicitar serviços, realizar denúncias, fazer elogios, esclarecer dúvidas, enfim, utilizar-se do seu direito à cidadania e exercer seu direito de controle social.

As solicitações de todos os serviços que a Ouvidoria Municipal oferece aos cidadãos, deverão permitir ao indivíduo monitorar o cumprimento dos prazos das solicitações, gerar relatórios e

acompanhar suas demandas, tratando-se assim de um sistema que será acessado pelo cidadão e pelo operador, seja o preposto da futura Detentora da Ata de Registro de Preços ou servidores públicos municipais.

A ferramenta eletrônica (software) consistirá em plataforma integrada composta por diversas funcionalidades. Seu objetivo é permitir o registro, acompanhamento, resolução e análise de manifestações dos cidadãos, bem como o gerenciamento das solicitações de serviços e comunicações internas da administração municipal. Cada módulo contribui para a formação de um ecossistema funcional que garante a transparência, agilidade e rastreabilidade dos processos de atendimento ao cidadão, sendo, portanto, parte integrante e indivisível desta contratação.

A ferramenta a ser contratada deverá permitir a organização de suas funcionalidades em módulos ou subsistemas, conforme a necessidade operacional, podendo ser agrupados ou distribuídos livremente, desde que atendam integralmente aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência e neste Anexo. Não será exigida a correspondência exata aos sistemas ou módulos definidos nesses instrumentos, desde que a proposta contemple todas as funcionalidades previstas, de forma coesa e eficiente.

I. GESTÃO DE CADASTRO DE FUNCIONÁRIO E CIDADÃO

Para a correta operação de todos os serviços aqui especificados, se torna primordial a gestão do cadastro de funcionários autorizados que operarão o sistema e também o cadastro dos cidadãos que serão atendidos pela Ouvidoria.

Através da correta gestão destes cadastros, será possível garantir o controle de acesso ao sistema, a confiabilidade de que o sistema reflete a situação real dos setores e departamentos da Prefeitura, e corresponde de forma fidedigna às demandas públicas.

1. Assim, o sistema deverá obrigatoriamente permitir o cadastro do cidadão contemplando o máximo de informações sobre ele, conforme definido abaixo, porém deverá também permitir que um cidadão seja cadastrado mesmo com informações faltantes, respeitando de forma integral a Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

1.1. Assim, o cadastro do cidadão deverá conter no mínimo os seguintes campos, com alguns obrigatórios (ou seja, determinantes para a efetivação da manifestação do cidadão) como indicado:

a) Nome (obrigatório);
b) Foto (imagem)
c) Data de Nascimento;
d) CPF (obrigatório);

e) Endereço;

f) Rua;

g) Número;

h) Complemento;

i) Bairro;

j) Cidade;

k) UF;

l) CEP;

m) E-mail;

n) Telefone Fixo;

o) Telefone Celular.

1.2. O cadastro dos funcionários autorizados deverá ser constantemente atualizado para refletir no sistema. Os dados de cadastro do funcionário devem incluir no mínimo:

a) Nome;

b) Data de nascimento;

c) Setor de trabalho;

d) Foto;

e) CPF;

f) Endereço;

g) Rua;

h) Número;

i) Complemento;

j) Bairro;

k) Cidade;

l) Estado;

m) E-mail (que será usado como credencial de acesso ao sistema);

n) Telefone fixo;

o) Telefone celular;

p) Credenciais de acesso;

q) Senha;

r) Permissões nos diversos aplicativos que compõem o fornecimento desta licitação.

1.3. A listagem dos cidadãos deverá conter Nome, e-mail e CPF, e ser apresentada sempre com paginação.

1.4. A nível de pesquisa, deverá permitir que se pesquise o cadastro dos cidadãos por:

a) Nome;
b) CPF;
c) Bairro.

1.5. O sistema deve possuir a função autocomplete.

1.6. O acesso aos serviços que deverão existir no sistema será sempre permitido aos funcionários que participarão efetivamente daquela ação específica.

II. TERMOS E CONCEITOS

Para melhor entendimento dos requisitos da contratação, apresentamos alguns termos e seus significados, visando a melhor compreensão por parte das licitantes interessadas:

a. Ouvidoria: É o nome dado à interação que os cidadãos podem fazer frente à administração municipal. Pode ter vários tipos: Crítica, Denúncia, Dúvida, Elogio, Reclamação e Sugestão/Comentário, podendo ser anônima ou identificada, que é quando o cidadão se identifica e cadastra seus dados pessoais;

b. Atendimento: É a nomenclatura dada ao controle que deverá ser criado quando um ou mais cidadãos procuram um determinado setor da Prefeitura, para conversar sobre um serviço daquele setor;

c. Assunto de Atendimento: É a nomenclatura para todo atendimento que necessita ser categorizado para ser criado;

d. Usuário Padrão: É o cidadão que usufruir dos serviços prestados;

e. Atendente Operador de Sistema: É o funcionário contratado, designado para operar o sistema informatizado e realizar as atividades relacionadas ao atendimento ao cidadão e à gestão das demandas registradas. Tem como atribuições:

- Atender o cidadão presencialmente, ouvir sua solicitação e criar uma Ouvidoria, do tipo que melhor se enquadre à necessidade do cidadão e endereçar a Ouvidoria para o Setor/Subsetor que normalmente trata do assunto em questão;
- Receber os telefonemas, e-mails e WhatsApps dos cidadãos e criar a Ouvidoria no sistema, assim como é feito presencialmente;
- Analisar as Ouvidorias criadas no Website ou através do Aplicativo Móvel de forma a identificar a pertinência ou não das mesmas, e endereçar as Ouvidorias pertinentes aos Setores/Subsetores que podem resolvê-las;
- Monitorar o cumprimento dos prazos das Ouvidorias, de acordo com seus tipos e agir no sentido de notificar os envolvidos de que o prazo está se esgotando;

f. Responsável pelo tratamento das demandas e das respostas (ou simplesmente

"Responsável pelas respostas oficiais"): É o servidor público vinculado no sistema a um setor ou subsetor da Prefeitura, que receberá as ouvidorias que forem classificadas pelo Atendente da Ouvidoria e providenciará a resolução da mesma ou reclassificação se necessário.

g. Coordenador da Equipe de Atendentes: É o responsável por realizar todas as tarefas de um atendente normal, além de gerar relatórios de acompanhamento das ouvidorias tratadas e apresentar relatórios ao poder público através do gestor e/ou fiscal do contrato.

h. Participantes da Ouvidoria: São todos os funcionários envolvidos na resolução da ouvidoria, englobando desde o atendente, o responsável pelo tratamento das demandas e das respostas e demais pessoas acrescentadas no processo de resolução.

i. Administrador do Sistema: É a nomenclatura do usuário que tem poderes de administração do sistema, que pode criar novas categorias/subcategorias, atualizar as pessoas responsáveis por cada uma delas, enfim, manter o sistema atualizado para refletir sempre a realidade.

III. REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS DO SISTEMA/SOFTWARE:

1. O Sistema Informatizado deverá permitir que um registro de ouvidoria ou solicitação de serviço seja criado de forma presencial, via telefone, via e-mail, via website ou via aplicativo móvel (sistemas Android e IOS);

2. Uma demanda de ouvidoria poderá ter diferentes tipos (Crítica, Denúncia, Dúvida, Elogio, Reclamação e Sugestão/Comentário), e estes devem fazer parte de relatórios quantitativos do sistema;

3. O cidadão deverá criar uma demanda Identificada ou Anônima;

4. Na demanda de Ouvidoria Anônima, são preenchidas apenas o tipo da ouvidoria (Ex: Reclamação, Sugestão, etc.), a mensagem, enviar anexos e enviar fotos;

5. Caso a ouvidoria seja identificada, é necessário conter também, no mínimo, o Nome, o CPF e o e-mail do cidadão para que ele possa receber uma resposta de sua solicitação;

6. Deverá permitir que imagens e documentos sejam anexados à Ouvidoria, e estes anexos deverão estar acessíveis para todos os participantes da Ouvidoria;

7. Deverão existir 2 (duas) áreas especiais nesta biblioteca de anexos, a do "ANTES" e a do "DEPOIS". Elas deverão ser utilizadas para anexar, preferencialmente, imagens de "ANTES" da resolução da Ouvidoria e "DEPOIS" da resolução. Estas imagens farão parte de um relatório específico, que deverá ser denominado "Antes e Depois", e constituirão ferramentas importantes para o setor de comunicação da Ouvidoria, servindo inclusive como ferramenta de medição de resultados de gestão;

8. Os demais documentos deverão ser anexados em uma área geral da Ouvidoria e poderão ser marcados como arquivos públicos, ou seja, ficarão disponíveis para o autor da ouvidoria, ou privados, onde os arquivos ficam disponíveis apenas para os participantes internos;

9. Deve permitir a troca de mensagens entre os participantes de cada ouvidoria, através de Chat interno do sistema;

10. Toda demanda de Ouvidoria criada no sistema receberá um número de protocolo único e através deste número, qualquer cidadão pode consultar o andamento de uma solicitação;

11. A demanda de Ouvidoria poderá ser criada de forma autônoma pelo cidadão, no website ou aplicativo móvel, assim como poderá ser criada de forma assistida pelo atendimento presencial, por e-mail, por telefone e por aplicativo de mensagens instantâneas (whatsapp);

12. Quando criada através do aplicativo móvel, deverá ser possível ao cidadão enviar imagens que serão anexadas na demanda de Ouvidoria, na seção “ANTES”;

13. Também através do aplicativo móvel, a ferramenta deverá permitir ao cidadão o envio das coordenadas geográficas do problema em questão. Nos demais meios de comunicação, o atendente poderá informar estas coordenadas em uma tela onde ele pode visualizar o mapa e localizar pelo endereço do cidadão para marcar as coordenadas;

14. Quando criada presencialmente (a demanda de Ouvidoria) o atendente poderá anexar as imagens que porventura o cidadão dispuser, na seção “ANTES”;

15. O Atendente poderá associar apenas um cidadão a uma demanda, seja de ouvidoria ou de solicitação de serviço;

16. Caso o cidadão não esteja cadastrado no sistema, o atendente poderá cadastrá-lo;

17. A interface do atendente deverá permitir que a seleção do cidadão se dê através de pesquisa por nome ou CPF, e devido à grande quantidade de registros, caso o resultado da pesquisa exceda uma quantidade de registros, o resultado deverá ser paginado;

18. A quantidade de registros por página deverá ser passível de configuração;

19. A demanda de ouvidoria criada deverá ser encaminhada ao subsetor mais indicado para a sua resolução;

20. Os Setores poderão agir como agrupadores de subsetores, que possuirão um responsável por enviar as respostas;

21. Os setores e subsetores possuirão um prazo para a devolução de uma resposta ao cidadão. Este prazo deverá ser contado em dias corridos e deve obedecer o prazo legalmente estabelecido;

22. O sistema deve permitir a prorrogação do prazo legal, apenas uma única vez e mediante justificativa que deve ficar gravada no sistema;

23. Os setores e subsetores possuirão uma META, que poderá ser individualizada, para a devolução de uma resposta ao cidadão. Esta META deverá ser contada em dias corridos e será estabelecida pela administração pública, não podendo ser superior aos prazos legais, devendo, contudo, cumprir o princípio da razoabilidade;

24. Deverá ser permitida a criação de novos setores, subsetores e edição dos

existentes;

25. O Sistema deve permitir a ativação e desativação das secretarias e ou subsetores desde que não existam registros em aberto no sistema;

26. Após o cadastro da demanda de ouvidoria pelo atendente, o mesmo deverá ter a possibilidade de notificar todos os setores instantaneamente. Esta notificação se dará por e-mail, e neste e-mail deverá ser enviado um link de acesso rápido à demanda de ouvidoria;

27. O sistema deve possuir central de notificações onde toda nova atividade pertinente do sistema deve ser comunicada aos usuários envolvidos;

28. A central de notificação deve permitir a marcação de leitura de uma notificação por usuários;

29. Os participantes da demanda de ouvidoria deverão contar com um ambiente de troca de mensagens chamado de *Chat*, que é exclusivo daquela demanda, onde podem interagir, enquanto a solicitação não apresenta solução. Após resolvida, a solicitação não poderá ter novas mensagens;

30. No Chat, deverá ser apresentada a solicitação original e logo abaixo as mensagens trocadas entre os respectivos envolvidos;

31. O Chat será composto de um campo de mensagem que poderá ser preenchido enquanto a demanda de ouvidoria estiver em aberto, ou seja, não houver resposta oficial para a mesma;

32. A cada mensagem enviada no Chat, uma notificação é enviada para a central de notificações de cada participante envolvido;

33. Os dados trocados no chat submeter-se-ão às mesmas proteções e sigilos previstos no por lei, inclusive no que se refere à LGPD e regulamentos subjacentes sobre o tema eventualmente expedidos pela Prefeitura Municipal;

34. As mensagens deverão ser exibidas cronologicamente especificando quem é o autor da mensagem e o horário em que ela foi enviada;

35. Após o cadastro da demanda de Ouvidoria pelo Atendente, enquanto a solicitação não estiver concluída, os participantes poderão anexar arquivos pertinentes, especificando sua visibilidade como público ou privado. Estes arquivos poderão ser fotos, documentos ou arquivos compactados (zip, rar) e podem ser acessados por todos os demais participantes internos daquela demanda de ouvidoria;

36. O sistema deve permitir salvar rascunho de respostas que podem ser alteradas até o momento em que a resposta for enviada ao cidadão;

37. A demanda de Ouvidoria é considerada respondida assim que o responsável envia a resposta ao cidadão;

38. O sistema deve oferecer em sua plataforma um formulário na web para que o cidadão pesquise o andamento de suas ouvidorias, através de inserção do protocolo da sua demanda de ouvidoria;

39. O sistema deve gerar relatório sobre os prazos de resposta (Ouvidoria no prazo especificado ou fora dele);

40. Para a elaboração da resposta oficial para o Cidadão poderá ser utilizada como base uma das mensagens trocadas entre os setores responsáveis e este texto pode ser editado e complementado pelo responsável pela resposta;

41. O Sistema deverá permitir o cadastramento/edição de modelos de respostas para demanda de ouvidorias, visando uma melhor padronização nas respostas dadas ao cidadão e maior clareza nas informações;

42. Após configurar a mensagem oficial, ela deverá ser enviada selecionando uma das formas de contato abaixo:

a) e-mail do cidadão cadastrado;

b) e-mail avulso (informado pelo Atendente no momento do envio da resposta);

c) telefone do cidadão (ligação realizada pelo Atendente).

43. A resposta oficial deverá ficar disponível para consulta em plataforma web, através do protocolo e deverá conter no mínimo as seguintes informações:

a) o número do protocolo;

b) o tipo da demanda de ouvidoria;

c) o canal que foi utilizado para sua criação;

d) a mensagem original incluindo fotos e arquivos anexados;

e) a resposta oficial incluindo fotos e anexos públicos;

f) as datas de criação da demanda de ouvidoria e da resposta.

44. Uma demanda de ouvidoria que tenha sido respondida não poderá sofrer alterações por parte de seus participantes.

45. O sistema deverá possibilitar a consulta às demandas de Ouvidoria Ordenadas e/ou filtradas de diversas formas:

a) por protocolo;

b) por cidadão solicitante;

c) por canal;

d) por tipo;

e) por data de criação;

f) por setor responsável;

g) por bairro;

h) por status da demanda de ouvidoria (nova, em atendimento, respondida).

46. Os filtros poderão ser agrupados de forma a permitir pesquisas cruzadas.

47. Deve possuir filtros de pesquisa rápidos por ouvidorias.

48. As listagens deverão exibir links que apresentem uma tela de detalhes daquela demanda de ouvidoria, e desta tela deverá ser possível acessar todas as informações pertinentes ao processo de trabalho. (chat de mensagens, arquivos anexados).

49. O setor responsável deverá ser exibido na listagem desde que a demanda de ouvidoria já tenha sido considerada pertinente e classificada pelo atendente, que neste momento terá indicado qual setor / subsetor deverá tratar aquela demanda de ouvidoria e deverá também ter um link de fácil acesso aos prazos e usuários responsáveis por aquele subsetor;

50. É imprescindível que tenha links para criação de novo registro de demanda de Ouvidoria, inserção de arquivos neste registro, chat de mensagens vinculado e notificação de setores;

51. O usuário do sistema, ao se logar no mesmo, deverá ter como acessar uma tela onde mostra todas as ouvidorias em que o mesmo está associado;

52. O sistema deve gerar log de todas as ações realizadas pelos usuários tornando-o mais seguro e auditável;

53. O sistema deve permitir ao Responsável pelas respostas das ouvidorias a criação de uma solicitação de serviços previamente cadastrados no sistema.

54. O sistema deverá possuir diversos relatórios com as seguintes características e tipos de filtro de pesquisa:

a) data inicial e final (Período);

b) setores;

c) tipos de ouvidoria;

d) canais de atendimento;

e) status de resposta (respondida ou não);

f) status de prazo (atrasada ou não).

55. Deverá ser possível configurar no sistema, quais seções devem fazer parte do relatório, permitindo com isto gerar um relatório com diferentes níveis de detalhes, como:

a) capa;

b) gráficos;

c) visão geral dentro do mês;

d) visão resumida das secretarias;

e) visão detalhada das secretarias;

f) detalhamento das ouvidorias incluindo os protocolos criados (estes protocolos devem possuir links que permitem abrir a página de detalhe dos mesmos (somente para usuários autorizados);

g) média de prazo de respostas;

h) metas alcançadas;

i) conclusão (ranking dos setores) como indicativo de eficiência;

j) no Relatório “Antes e Depois” deverá ser possível filtrar as demandas de ouvidoria, como anteriormente citado, e deverá apresentar as imagens de antes e depois da realização da solicitação;

k) no Relatório de mapa das demandas de ouvidoria, deverá ser possível filtrar as

Ouvidorias, como anteriormente citado, e depois apresentar o resultado num mapa, onde cada demanda de ouvidoria receberá um pino no mapa, para indicar sua localização;

l) o sistema deverá possuir webservices que permitam mostrar os dados quantitativos de demandas em um website ou quiosque multimídia de acordo com interesse do administrador do sistema. Estes dados serão customizados pela Detentora da Ata de Registro de Preços;

m) deve gerar relatório com o mapeamento em tempo real de todos os responsáveis por responderem às ouvidorias de seus respectivos setores/subsetores.

56. O sistema deve disponibilizar uma página web para a demanda de ouvidoria que tem como objetivo facilitar a comunicação entre a administração pública e os cidadãos do município. Ela deve fornecer informações cruciais sobre os serviços da demanda de ouvidoria, estatísticas de atendimento e os canais de comunicação disponíveis para os cidadãos;

57. Deve permitir que os cidadãos possam criar novas ouvidorias de forma anônima ou identificada;

58. Deve disponibilizar meios para que os cidadãos possam rastrear o status de suas ouvidorias e solicitações de serviços com base no protocolo da demanda de ouvidoria;

59. Deve apresentar estatísticas relacionadas ao desempenho da Ouvidoria, informando aos cidadãos sobre o número de ouvidorias recebidas, respondidas no prazo, respondidas fora do prazo, aguardando resposta no prazo e aguardando resposta fora do prazo;

60. Destacar outros canais de acesso à demanda de ouvidoria como presencial, telefônico, por e-mail, WhatsApp, totens multimídia e aplicativo;

61. Deve possuir uma seção que forneça informações sobre a legislação que rege a demanda de ouvidoria;

62. O sistema poderá oferecer, sem custo adicional, funcionalidade, intimamente integrada com o setor de Ouvidoria, visando aprimorar a oferta de serviços e a eficiência na gestão de solicitações dos cidadãos - Solicitação de Serviços. Este módulo, se ofertado, deve expandir as funcionalidades da demanda de ouvidoria, permitindo a conversão de manifestações diversas, como solicitações, reclamações e sugestões, em solicitações formais de serviços, de acordo com as necessidades identificadas, devendo:

- oferecer meios de cadastrar os serviços oferecidos pela prefeitura. Esse catálogo deverá incluir uma variedade de serviços e suas descrições, permitindo que a equipe da demanda de ouvidoria os associe às manifestações recebidas de forma ágil;
- cada serviço será associado a um setor específico da prefeitura, garantindo que as solicitações sejam direcionadas para as equipes internas responsáveis pela sua resolução. Os serviços poderão ser organizados em uma hierarquia, onde um serviço pode ser atrelado a outro;

- cadastro de serviços deve conter no mínimo as seguintes informações:
  - nome (obrigatório);
  - setor Responsável (obrigatório);
  - usuários responsáveis pela execução do serviço (obrigatório);
  - descrição do serviço (obrigatório);
  - data limite de conclusão.
- sempre que um serviço for solicitado via uma demanda de ouvidoria, o responsável por executar este serviço receberá uma notificação em sua central de notificações.
- o responsável por executar um serviço só poderá ter acesso aos serviços que lhe são pertinentes;
- cada responsável por realizar um serviço deverá ter como informar que iniciou o atendimento daquele serviço, onde o sistema deve disparar um controle de tempo do atendimento e ao final do mesmo, o responsável deverá informar ao sistema se o problema foi resolvido ou não.
- a cada solicitação de serviços deve estar disponível um chat interno para os envolvidos;
- deve ser disponibilizada função para disponibilização de anexos e fotos a cada solicitação de serviços;
- o cidadão criador da demanda de ouvidoria que deu origem a uma solicitação de serviços deve poder acompanhar em tempo real o andamento da solicitação através do site da demanda de ouvidoria.
- deve oferecer vários relatórios aos administradores, tais como:
  - número de serviços solicitados;
  - mapeamento dos responsáveis por executar os serviços;
  - comparação de serviços que resolveram e que não resolveram os problemas;
  - realizados dentro da data limite x fora da data limite;
  - número de serviços realizados por setor;
  - número de serviços realizados por responsável.

Da satisfação do cidadão quanto ao serviço

63. O sistema de gerenciamento de ouvidorias deverá possuir funcionalidades para realização de medições da satisfação da população através de pesquisas de opinião, o que envolve a disponibilização de um módulo para este fim, o hardware necessário para sua operacionalização (Totem, dispositivos de coleta de dados) e também o pessoal necessário, quando a coleta de dados for através de pesquisadores.

Pesquisa de Opinião e satisfação dos cidadãos quanto aos serviços públicos é a nomenclatura atribuída a uma enquete composta de uma ou mais perguntas, que podem ter uma ou mais respostas, que é apresentada ao cidadão, em um totem multimídia ou através de um pesquisador humano, para coletar a opinião pública sobre um determinado assunto.

Trata-se de avaliação contínua da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários quanto aos serviços públicos, dando concretude à ouvidoria e propiciando a busca ativa das necessidades e reclamações dos cidadãos.

A avaliação servirá também de instrumento de busca ativa das demandas e reclames da população da zona rural e com dificuldades de acesso eletrônico ou acesso às unidades físicas do sistema de ouvidoria.

Além disso, buscará analisar, de modo geral:

- satisfação do usuário com o serviço prestado;
- qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- quantidade e tipos de manifestações de usuários; e
- medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Para melhor entendimento dos requisitos da contratação, apresentamos alguns termos e seus significados técnicos:

a. Pesquisa de satisfação: É a nomenclatura atribuída a uma enquete composta de uma ou mais perguntas, que podem ter uma ou mais respostas, que é apresentada ao cidadão, em um totem multimídia, podendo ocorrer via web ou aplicativo;

b. Totem Multimídia: É um hardware específico, preparado para ser colocado em locais públicos (devendo possuir chassi fechado visando evitar vandalismos), com uma tela sensível a toque (touch screen) para coleta de informações;

c. Pesquisador: É a pessoa responsável por aplicar um questionário depesquisa de opinião pública e coletar suas respostas.

Requisitos mínimos do serviço através dos totens:

64. Permitir aos gestores do sistema, a criação e aplicação de enquetes para conhecer a opinião pública quanto à satisfação, visando a excelência da prestação dos serviços públicos através de um planejamento mais adequado à realidade das comunidades;

65. Cada enquete, para ser exibida nos Totens, deverá ter uma interface de

votação com as seguintes capacidades:

a) ter uma tela de apresentação, onde são explicados os motivos da realização daquela enquete e de como devem ser respondidas as questões que virão a seguir;

b) o sistema deverá exibir uma pergunta com suas respectivas opções de resposta, por vez;

c) o usuário terá ao menos 2 (dois) minutos para responder a cada pergunta;

d) o sistema deverá permitir que o votante reinicie o contador;

e) o sistema deverá permitir que o votante volte à tela de boas vindas;

f) o sistema deverá exibir uma mensagem de agradecimento após a última resposta.

g) o sistema deverá voltar à tela de boas vindas após a última resposta.

66. Cada enquete pode ter uma ou mais perguntas. Estas perguntas são cadastradas pelos gestores do sistema em interface específica para este fim;

67. Cada pergunta deverá ter os seguintes parâmetros:

a) descrição da pergunta;

b) ordem de prioridade;

c) formato de exibição das respostas;

d) botões;

e) Combo (select);

f) Radio-button;

g) Checkbox;

h) Textbox (campo aberto).

68. O sistema deverá apresentar os resultados das enquetes, em relatórios onde serão apresentadas as perguntas e as respostas dos cidadãos, agrupadas e ponderadas, com suas votações quantitativas e percentuais;

69. O Sistema deverá permitir a geração de um arquivo PDF do resultado de uma enquete. Neste PDF serão apresentadas todas as perguntas e respostas, além da totalização dos votos recebidos, apresentando o número de votos e o percentual destes votos perante todos os votos daquela pergunta;

70. Ao reiniciar uma enquete, o administrador pode alterar perguntas, respostas, remover perguntas e/ou respostas da enquete;

71. O sistema deve funcionar off-line (sem acesso a internet) visto que em muitas localidades e distritos não tem internet disponível;

72. Havendo disponibilidade de conexão à internet no local de instalação do totem destinado à realização de enquetes, o sistema deverá estabelecer comunicação com o servidor web, de forma segura e contínua, para viabilizar a geração remota dos relatórios correspondentes, conforme os parâmetros definidos contratualmente e em conformidade com a legislação aplicável.

IV. DO ATENDIMENTO E DO FLUXO

Com a função de gerir as recepções dos pontos de atendimento, assim como das interações com a Prefeitura, este serviço consiste num módulo que deverá possuir funcionalidades para permitir controlar a ordem de atendimento das pessoas, quem são as pessoas que desejam o atendimento, e quais as pessoas que realizam o atendimento, bem como medir a satisfação dessas pessoas com o atendimento recebido.

Além disso, quantificar e gerar relatórios do tempo de atendimento e do número de atendimentos que aquele setor realizou, como forma de medir resultado e produzir indicadores de qualidade de gestão e eficiência.

São características/requisitos de operação para este serviço:

1. O Atendente Operador de Sistema também cria novos registros de atendimento. Na criação de um atendimento, deverá ser possível selecionar um ou mais cidadãos que estejam solicitando o atendimento;

2. Para os casos do cidadão não cadastrado, o atendente poderá cadastrá-lo no sistema. Este cadastro do cidadão é compartilhado por todos os serviços objetos desta contratação;

3. A pesquisa por cidadãos deverá ser possível por CPF ou Nome. A quantidade de registros, se for maior que a quantidade parametrizada no sistema, deverá ser apresentada de forma paginada;

4. No cadastro de um atendimento, deve ser possível registrar o assunto e observações sobre o mesmo;

5. Todo atendimento possuirá um ou mais destinatários;

6. Na interface de utilização do sistema, deverá ser apresentado um dashboard mostrando o número de atendimentos em cada fila/tipo de atendimento;

7. Os relatórios do sistema deverão ser gerados somente pelos usuários administradores do sistema, devendo estes relatórios contemplarem:

a) Relatório Geral do Atendimento - contém as estatísticas do atendimento em um dado período;
b) número de atendimentos e encaminhamentos realizados no período;
c) eficiência de atendimento;
d) atendimentos por responsáveis.

V. DOS INDICADORES

1. O sistema deve apresentar um módulo que vise suportar a divulgação dos indicadores de performance dos serviços prestados pela ouvidoria municipal.

Para melhor entendimento desses requisitos, seguem algumas definições:

a. Ação Institucional: é o nome dado ao registro de um serviço, realizado pela prefeitura e que necessita ser informado à população;

b. Indicadores da Ouvidoria: são valores que compõem uma série histórica para avaliação de desempenho e monitoramento.

Requisitos:

2. O Sistema deverá ser capaz de armazenar uma ação institucional e este registro deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

a) nome da ação;
b) texto de descrição;
c) data de criação;
d) data para início da veiculação;
e) tempo de veiculação padrão;
f) data para término da veiculação;
g) status da publicação (ativo ou não);
h) deverá ser capaz de armazenar várias imagens.

3. Os indicadores da ouvidoria são os dados dos atendimentos no município, e o sistema deverá permitir que sejam cadastrados tantos indicadores quanto necessário;

4. Os indicadores poderão ser categorizados;

5. O Sistema deverá gerar gráficos cruzando informações, devendo conter no mínimo:

a) Gráfico de colunas com “Ouvidorias respondidas” x “Ouvidorias não respondidas”, geral, por ano ou mês, de acordo com a escolha do usuário;

b) Gráfico de pizza com “Ouvidorias aguardando respostas e que estão no prazo legal” x “Ouvidorias aguardando respostas e que estão atrasadas”;

c) o sistema deverá permitir listar e editar todos os dados cadastrados;

d) o sistema deverá possuir webservices capazes de veicular os dados das ações institucionais e gráficos em um website, smart tv ou totem multimídia, de acordo com o interesse do administrador do sistema.

VI. DO FLUXO DE TAREFAS E DEMANDAS

1. A solução a ser oferecida pela futura Detentora da Ata de Registro de Preços deverá disponibilizar, por meio do sistema informatizado, módulo destinado ao controle e à gestão do fluxo de tarefas e demandas da equipe de atendimento, abrangendo atendentes operadores de sistema e coordenador, com o objetivo de organizar, distribuir e acompanhar as atividades relacionadas aos processos de atendimento ao cidadão, suporte à prefeitura e demais afazeres administrativos internos.

O serviço de Controle de Tarefas e Demandas tem por finalidade permitir ao gestor monitorar, quantificar e avaliar o desempenho da equipe de atendimento, possibilitando a análise da produtividade individual e coletiva, a qualidade da execução das atividades e o cumprimento de prazos estabelecidos.

Dessa forma, cada demanda interna poderá ter seu desenrolar monitorado e registrado no sistema, incluindo as tarefas atribuídas aos atendentes operadores de sistema e as ações de supervisão e acompanhamento realizadas pelo coordenador.

Para melhor entendimento dos requisitos da contratação, seguem algumas definições:

a. Tarefa: é o nome dado ao registro de uma solicitação interna de serviço entre um ou mais funcionários do mesmo setor ou de setores diferentes;

b. Demanda: É um conjunto de tarefas que estão relacionadas a um objetivo comum;

c. Projeto: É um conjunto de demandas e tarefas;

d. Autor: É o funcionário que efetivamente criará a tarefa.

e. Responsável: É como se chamará o(s) funcionário(s) a quem se destinará a solicitação da execução da tarefa, ou seja, é quem irá atuar para que a tarefa seja cumprida conforme solicitado.

2. Devem ter sua prioridade especificada no momento da criação. A prioridade é um fator discricionário quando da manipulação das tarefas, demandas e projetos no sistema;

3. Pode-se especificar uma data limite para uma tarefa, demanda ou projeto. Quando isto é feito, os executores visualizam esta data ao visualizarem suas tarefas, demandas ou projetos;

4. Toda tarefa deverá ter pelo menos um autor e pelo menos um responsável. A interface de pesquisa de funcionários deve permitir sua pesquisa por nome ou CPF;

5. O Assunto da tarefa, demanda ou projeto é o que vai permitir a diferenciação entre eles, quando estiverem sendo listados;

6. O texto da tarefa, demanda ou projeto é onde a solicitação deverá ser descrita com detalhes. Deve ser possível usar recursos "rich-text", como negrito, itálico, tipos de letra, tamanho de letra, etc;

7. Deve ser possível anexar um arquivo a uma tarefa, demanda ou projeto. Este arquivo poderá ser uma imagem ou um arquivo compactado de no mínimo 5 Mb.

8. Toda tarefa, ao ser criada, deve ganhar o status de Submetida; quando algum dos executores for trabalhar nela, deverá clicar em Atender e seu status passará para em Atendimento. Quando o responsável concluir a tarefa, ela passará para Concluída resolvida ou Concluída e não resolvida;

9. Cada demanda ou projeto deve possuir uma área de troca de mensagens entre os participantes. Estas mensagens podem ser textuais ou também podem ter um arquivo anexado. Através destas trocas de mensagens, os funcionários atuam para executar a demanda ou projeto solicitados;

10. As tarefas, demandas e projetos devem poder ser ordenados por data de criação (em ordem ascendente ou descendente) e por prioridade (da maior para a menor e vice-versa);

11. As tarefas, demandas e projetos podem ser filtrados de diversas formas: por protocolo, tarefas criadas por mim e tarefas atrasadas;

12. Ao selecionar detalhes de uma tarefa, demanda ou projeto, deverá ser exibida uma página com um resumo das informações;

O serviço de atendimento ao cidadão e ouvidoria tende a gerar a constante necessidade da troca formal de informações dentro da Prefeitura (para usuários autorizados), além das informações passadas via chat das ouvidorias, via solicitações de serviços, via tarefas e demandas, informações podem ser trocadas através de Comunicação Interna Eletrônica.

Este módulo denominado “Comunicação Interna Eletrônica” tem como principal finalidade melhorar o controle do fluxo de comunicações entre funcionários da DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS (atendentes operadores de sistema e coordenadores) e funcionários da Prefeitura.

Através deste serviço deverá ser possível saber quais os comunicados foram criados, quem os criou, quem os leu, quando ocorreu esta leitura, qual a categoria deste comunicado, etc.

Os requisitos para este serviço são:

13. Uma comunicação interna poderá ser criada por qualquer funcionário cadastrado no sistema, e deverá possuir no mínimo os seguintes campos de parametrização:

a) data de criação;
b) prioridade;
c) categoria;
d) remetente(s);
e) destinatário(s);
f) leitor(es);
g) assunto;
h) corpo da Mensagem;
i) anexo.

14. Toda Comunicação Interna - “CI”, a ser criada deverá receber um número de protocolo único, que a identifica por toda sua existência;

15. A seleção de envolvidos nas comunicações internas, sejam remetentes, destinatários ou leitores obedecerá à mesma interface, que permitirá pesquisar por Nome ou CPF e os resultados são paginados, caso necessário;

16. Uma Comunicação Interna poderá ter um ou mais remetentes, sendo que todos precisarão assinar digitalmente o referido documento;

17. Quando o autor é o único remetente, a assinatura será automática, caso contrário, todos os inseridos como remetentes da comunicação serão convidados a assiná-la;

18. Neste caso, enquanto as assinaturas dos remetentes não estiverem satisfeitas, a Comunicação Interna não poderá ser enviada, devendo permitir que uma data de documento seja escolhida por meio de um calendário, podendo esta data ser retroativa para não prejudicar o registro de nascedouro do documento;

19. Criada a Comunicação Interna, as prioridades deverão ser separadas em "Normal", "Importante" e "Urgente", de modo que as Comunicações Internas pertencentes a cada categorias possam ser personalizáveis, caso haja mudança de status da sua condição de prioridade;

20. O sistema deverá atender 3 (três) cenários distintos, quando o criador é for remetente sozinho, quando o criador for remetente com outros funcionários, e quando o criador não é remetente, neste caso o sistema deverá ser parametrizado da seguinte forma:

a) quando o Criador da Comunicação Interna é Remetente sozinho, o sistema deverá notificar aos Destinatários que existe uma nova CI para ser lida;

b) quando o Criador da Comunicação Interna é Remetente com outros funcionários, ou não é Remetente, o sistema deverá notificar os demais Remetentes que existe nova CI para ser assinada ou rejeitada;

c) caso seja assinada por todos os Remetentes, o sistema deverá notificar os Destinatários. Caso contrário, o sistema deverá retornar essa CI para o criador revisar.

21. Os destinatários deverão abrir a CI eletronicamente, visualizando assim seu conteúdo. Quando todos os destinatários daquela CI a visualizarem, ela tem seu status alterado para concluída, automaticamente;

22. O tratamento dado aos leitores é semelhante aos dos Destinatários, porém, eles não poderão interferir na conclusão da CI;

23. O campo "mensagem" é um campo "rich text", ou seja, deverá permitir formatação gráfica, devendo o sistema disponibilizar um canal de troca de mensagens para que sejam sanadas dúvidas a respeito do conteúdo da CI entre os funcionários;

24. As mensagens deverão ser exibidas cronologicamente especificando quem é o autor da mensagem e o horário em que ela foi enviada;

25. Toda mensagem criada deverá ser enviada por e-mail a todos os usuários responsáveis com um link que permita a continuação da interação nesta solicitação;

26. A listagem deverá conter as informações referentes à Comunicação Interna, sendo elas:

a) protocolo;

b) data do documento;

c) status da CI (enviada, remetentes assinaram, destinatários leram);

d) remetentes, destinatários, leitores;

e) assunto e mensagem;

f) anexos.

27. Na listagem de Comunicações Internas o comportamento destas dependerá de qual etapa de seu fluxo o documento estiver. Sendo que, antes do criador enviar a CI, apenas ele mesmo pode visualizar seu conteúdo na listagem e, após o envio, apenas os funcionários que são Remetentes e não são os criadores da CI poderão visualizar e assinar/rejeitar;

28. A visualização dos Destinatários é oferecida apenas depois que todos os Remetentes assinarem a CI, para funcionários que são Destinatários, deverá ser oferecido a opção abrir a CI para visualizar seu conteúdo bem como a opção de responder a CI, invertendo-se os Destinatários com os Remetentes no formulário de nova CI;

29. Para cada CI na listagem, deverá ser oferecido um link para gerar um documento oficial da CI em PDF;

30. Os filtros de pesquisa devem prover acesso rápido às CIs por meio de consulta em um campo de texto e também pelos seguintes filtros parametrizados:

a) protocolo;

b) assunto;

c) mensagem;

d) data do documento;

e) prioridade;

f) se Remetentes revisaram;

g) se Destinatários revisaram;

h) funcionário criador;

i) se criador revisou;

j) remetentes;

k) destinatários;

l) setor remetente;

m) setor destinatário;

n) leitores.

31. O sistema deverá disponibilizar uma visão das CIs em forma de calendário, com base na data dos documentos, em cada dia do calendário será colocado apenas o protocolo da CI, com um link para acessá-la;

32. Visando facilitar os trabalhos de rotina, o sistema deverá ter a possibilidade de

criar modelos de CI para uso geral de todos os funcionários e também o próprio usuário poderá ter seus modelos particulares;

33. Neste caso, ao buscar um modelo no banco de modelos, aquele conteúdo é inserido na mensagem da CI, sendo possível continuar dali a edição do texto.

VII. APLICATIVO MOBILE DE OUVIDORIA - REQUISITOS FUNCIONAIS

1. A solução deverá contemplar aplicativo mobile nativo ou híbrido, compatível com os sistemas operacionais Android e iOS, disponibilizado para download nas respectivas lojas oficiais.

2. O aplicativo deverá permitir ao cidadão o registro de manifestações de ouvidoria, contemplando obrigatoriamente as modalidades anônima e identificada, respeitando as regras de negócio e validações definidas pelo sistema.

3. Fluxo de Abertura de Manifestação

O processo de abertura de chamados deverá ser estruturado em, no mínimo, 4 (quatro) etapas sequenciais:

a) Selecao do tipo de manifestacao

O sistema deverá disponibilizar interface baseada em componentes interativos (botões, cards ou listas) para seleção do tipo de manifestação, vinculada às categorias previamente cadastradas e mantidas via backend.

Deverá ser possível atualizar dinamicamente essas categorias sem necessidade de atualização do aplicativo;

b) Registro da mensagem

O aplicativo deverá permitir a inserção de conteúdo textual por digitação manual.

Adicionalmente, deverá disponibilizar funcionalidade de gravação de áudio com conversão automática para texto (speech-to-text), sendo o texto gerado passível de edição pelo usuário antes do envio;

c) Georreferenciamento da ocorrência

O sistema deverá permitir o registro do endereço da ocorrência por meio de:

- preenchimento manual estruturado (logradouro, número, bairro, cidade, UF e

CEP); e/ou

▪ seleção em mapa interativo com captura de coordenadas geográficas (latitude e longitude), com pino de seleção.

Deverá haver integração com serviço de geocodificação para sugestão e validação de endereços.

d) Anexação de arquivos

O aplicativo deverá permitir a inclusão de evidências, observando os seguintes limites mínimos:

▪ até 3 (três) imagens, capturadas via câmera ou selecionadas da galeria do dispositivo;
▪ até 3 (três) documentos, nos formatos PDF, DOCX, CSV ou equivalentes.

▪ Deverá haver validação de tamanho máximo por arquivo (até 5mb por arquivo), bem como tratamento de compressão de imagens antes do envio.

4. Confirmação e Protocolo

Ao final do fluxo, o aplicativo deverá apresentar tela de revisão dos dados informados, permitindo confirmação explícita pelo usuário.

Após o envio, deverá ser gerado automaticamente um número de protocolo único, associado à manifestação, que possibilite seu rastreamento e acompanhamento.

5. Consulta e Acompanhamento de Manifestações

O aplicativo deverá disponibilizar módulo de consulta de manifestações, contendo:

a) listagem de todos os chamados vinculados à conta do usuário ou ao dispositivo utilizado;
b) exibição do status atualizado da manifestação (ex: aberto, respondido, não pertinente);
c) visualização do histórico de interações e respostas fornecidas;
d) acesso aos anexos vinculados ao chamado;
e) deverá ser possível ao usuário registrar avaliação e feedback sobre a resposta recebida, após a conclusão do atendimento.

6. Comunicação e Serviços ao Cidadão

O aplicativo deverá disponibilizar funcionalidades adicionais de comunicação

institucional, incluindo:

a) exibição de links dinâmicos para serviços externos, configuráveis via backend, na tela inicial do aplicativo;

b) seção dedicada à divulgação de conteúdos institucionais, informes e comunicados oficiais, acessível por meio de aba específica (ex: “Saiba mais”).

VIII. INTERDEPENDÊNCIA ENTRE MÓDULOS

1. Todos os módulos deverão ser tecnicamente interdependentes. O cadastro alimenta os demais sistemas; a ouvidoria interage com atendimento, serviços, tarefas, comunicações e indicadores; pesquisas de opinião retroalimentam o planejamento; e a gestão de tarefas garante a resolutividade das demandas. Por isso, a solução é indivisível e sua plena funcionalidade exige a implantação de todos os módulos descritos neste anexo.