



Município de Bernardino de Campos

*Avenida Coronel Albino Alves Garcia, n° 510, Centro (antigo prédio da estação ferroviária)
CEP 18960-000 Bernardino de Campos Estado de São Paulo
Site: www.bernardinodecampos.sp.gov.br email: gabinete@bernardinodecampos.sp.gov.br
E-mail Alternativo: convenios@bernardinodecampos.sp.gov.br*

TERMO DE REFERÊNCIA

Modalidade Sugerida: Dispensa de Licitação

Tipo Sugerido: Menor Preço

RESUMO DO OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FORNECIMENTO DE LICENÇA DE USO DE SISTEMA DE OUVIDORIA DIGITAL

Requisitante: Secretaria Municipal de Administração



Pérola do Planalto

Município de Bernardino de Campos

Avenida Coronel Albino Alves Garcia, n° 510, Centro (antigo prédio da estação ferroviária)

CEP 18960-000 Bernardino de Campos Estado de São Paulo

Site: www.bernardinodecampos.sp.gov.br email: gabinete@bernardinodecampos.sp.gov.br

E-mail Alternativo: convenios@bernardinodecampos.sp.gov.br

1. DO OBJETO

Contratação de empresa para fornecimento de licença de uso de sistema de ouvidoria digital por tempo determinado, instalação, treinamento, hospedagem, manutenção e suporte.

Os serviços abrangem as fases de parametrização de recursos da ferramenta para se adequar às particularidades do município, instalação, treinamento, implantação, hospedagem, manutenção e suporte.

2. JUSTIFICATIVA

Justificamos a necessidade de contratação tendo o objetivo de fortalecer os mecanismos de transparência administrativa, visando disponibilizar aos cidadãos do município e também aos turistas uma ferramenta de ouvidoria digital, que atenda a lei federal número 13.460 de 2017 e que possa auxiliar na gestão municipal, fortalecendo a relação cidadão Município.

Pretende-se com a presente contratação e implantação de tal ferramenta, mais do que um canal para receber demandas da sociedade, será um recurso estratégico muito importante para gerar informações qualitativas e quantitativas sobre dois aspectos acessórios

a) Geolocalização

Percebendo a concentração de demandas em determinada região do município, a administração poderá promover mutirões e/ou maior destinação de recursos para atender localidades com número de demandas acima da curva;

b) Serviços municipais

Ao medir o volume das demandas de cada secretaria municipal, bem como o tempo médio para suas resoluções, será possível para a administração subsidiar decisões de contratação de pessoal e/ou destinação de recursos específicos dentro de secretarias mais críticas.

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Lei Federal N° 13.460, de 26 de junho de 2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Consta em seu Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - Usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - Serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - Agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - Manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

4. CONDIÇÕES DA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS – ETAPAS

Os serviços serão desenvolvidos em cinco etapas que deverão ser submetidas e aprovadas pela Contratante, sendo:

1. Parametrização de recursos;
2. Treinamento;
3. Implantação;
4. Hospedagem;
5. Manutenção e Suporte.

Todas as etapas deverão ocorrer em até 7 dias corridos a contar da assinatura do contrato. As etapas 4 e 5 deverão ser mantidas durante toda a vigência do contrato, à princípio a ser estabelecido por 12 meses, renováveis por iguais períodos sucessivos caso seja de interesse da Administração, conforme estabelece as legislações vigentes.

5. ESPECIFICAÇÕES

O Sistema deverá atender as seguintes especificações:

Item	Descrição
1.	Atender integralmente a lei federal número 13.460 de 2017
2.	Funcionar integralmente na nuvem, sem necessidade de instalações em redes locais ou dispositivos pessoais de seus usuários
3.	A manutenção do sistema no ar, disponível em pleno funcionamento em URL própria através de servidor com SLA acima de 99,8%, será responsabilidade exclusiva da Contratada, não podendo terceirizar responsabilidades técnicas dessa natureza para a Prefeitura.
4.	Deverá possuir Ambientes de Banco de Dados Relacional MySQL ou MS SQL Server, dessa forma garantindo maior compatibilidade com tecnologias de servidores de mercado e ainda garantindo que seus scripts possam ser de fácil tratamento por um maior número de profissionais em eventuais necessidades futuras
5.	Deverá ser dotado de uma tela para controle de permissões de modo a facultar que os administradores internos da Prefeitura possam definir as permissões dos usuários
6.	O controle de acesso ao sistema deverá ser efetuado através de login individual, onde cada usuário envolvido terá seu acesso pessoal e intransferível, efetuado em ambiente seguro e criptografado (https)
7.	Deverá manter um histórico de acessos e ações de cada usuário através do próprio sistema, de modo a permitir auditorias, sem que sejam necessárias solicitações específicas para a equipe técnica da contratada.
8.	Deverá manter um histórico de acessos e ações de cada usuário através do



Pérola do Planalto

Município de Bernardino de Campos

Avenida Coronel Albino Alves Garcia, n° 510, Centro (antigo prédio da estação ferroviária)

CEP 18960-000 Bernardino de Campos Estado de São Paulo

Site: www.bernardinodecampos.sp.gov.br email: gabinete@bernardinodecampos.sp.gov.br

E-mail Alternativo: convenios@bernardinodecampos.sp.gov.br

	próprio sistema, de modo a permitir auditorias, sem que sejam necessárias solicitações específicas para a equipe técnica da contratada.
9.	Permitirem aos usuários a alteração de suas próprias senhas quando estiver logado, sem a necessidade de intervenção de terceiros, bem como recurso de recuperar senha caso o usuário a tenha esquecido
10.	Deve possuir rotinas de atualização remota a ser efetuada em horários de contra turno ao horário de atendimento da Prefeitura, de modo a garantir a operação contínua da ferramenta por parte dos usuários servidores. Os processos de atualização do sistema e módulos específicos serão de inteira responsabilidade do proponente, sem poder terceirizar total ou parcialmente esses processos aos usuários, que deverão ter o sistema totalmente estabelecidos no início de suas rotinas diárias
11.	Deve fornecer suporte remoto, via telefone, e-mail e WhatsApp durante o horário comercial
12.	Fornecer interface web https responsiva, Aplicativo Android e Aplicativo Apple
13.	Abertura de Ocorrências
14.	Visualização das Ocorrências
15.	Pesquisa das Ocorrências
16.	Resposta padrão para Ocorrências frequentes
17.	Encaminhamento das Ocorrências para as Secretarias responsáveis pelo atendimento
18.	Cadastro das Secretarias
19.	Edição das Secretarias
20.	Exclusão das Secretarias
21.	Listagem das Secretarias
22.	Pesquisa por Secretarias
23.	Cadastro dos Assuntos
24.	Edição dos Assuntos



Pérola do Planalto

Município de Bernardino de Campos

Avenida Coronel Albino Alves Garcia, n° 510, Centro (antigo prédio da estação ferroviária)

CEP 18960-000 Bernardino de Campos Estado de São Paulo

Site: www.bernardinodecampos.sp.gov.br email: gabinete@bernardinodecampos.sp.gov.br

E-mail Alternativo: convenios@bernardinodecampos.sp.gov.br

25.	Exclusão dos Assuntos
26.	Listagem dos Assuntos
27.	Pesquisa dos Assuntos
28.	Cadastro dos Servidores
29.	Edição dos Servidores
30.	Exclusão dos Servidores
31.	Listagem dos Servidores
32.	Pesquisa por Servidores
33.	Cadastro do Munícipe
34.	Edição do Munícipe
35.	Exclusão do Munícipe
36.	Listagem dos Municípes
37.	Pesquisa de Municípes
38.	Relatório com filtros e renderização em barras
39.	Relatório com filtros e renderização em pizza
40.	Relatório com filtros e disponibilização textual
41.	Visualização do mapa da Cidade por bairro com todos os status
42.	Visualização do mapa da Cidade por bairro somente das demandas em atendimento
43.	Visualização do mapa da Cidade por bairro somente das demandas finalizadas
44.	Visualização do mapa da Cidade por bairro somente das demandas com agendamento ou plano de governo para ser iniciada
45.	Relatório de acesso com o Google Analytics para saber quantas pessoas tem acessado a ferramenta mediante a um intervalo de data
46.	Pesquisa de satisfação do munícipe após a conclusão da demanda
47.	Camada de log de ação para futura auditoria no Sistema
48.	Visualização dos prazos de cada demanda, podendo ser: em dia, prorrogado e atrasado
49.	Possibilidade de impressão de cada demanda, gerando assim uma "Ordem



Pérola do Planalto

Município de Bernardino de Campos

Avenida Coronel Albino Alves Garcia, n° 510, Centro (antigo prédio da estação ferroviária)

CEP 18960-001 Bernardino de Campos Estado de São Paulo

Site: www.bernardinodecampos.sp.gov.br email: gabinete@bernardinodecampos.sp.gov.br

E-mail Alternativo: convenios@bernardinodecampos.sp.gov.br

	de Serviço” ou “Processo interno”
50.	Integração de endereço com a base de endereços do Google Maps
51.	Possibilidade de abrir a ocorrência pelo próprio Sistema
52.	Possibilidade de encaminhar as demandas para e-mails externos aos cadastrados no Sistema
53.	Disponibilizar um menu de fácil acesso para os administradores do Sistema, de modo com que o acesso para cada módulo seja em um único clique.
54.	Tela inicial personalizada e customizada, fornecendo uma espécie de “dashboard”, com as principais informações relevantes da ferramenta
55.	Criptografia de dados
56.	Relatórios de eficiência
57.	Encaminhamento colaborativo de ocorrências
58.	Tratamento de solicitações anônimas
59.	Tratamento de solicitações sigilosas
60.	Controle de consumo de material utilizado em demandas de zeladoria
61.	Gestão de campos obrigatórios para o cadastro de munícipes
62.	Fornecimento de todo conteúdo do banco de dados do sistema via scripts de banco, arquivo CSV ou arquivo XLS caso o contrato seja encerrado, para uso à critério da Contratante

6. DA FORMA DO PAGAMENTO

O pagamento será realizado em parcela única, em até 30 dias após emissão da nota fiscal.

7. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Orgão: 02.00.00 Poder Executivo

Unidade Orçamentária: 02.02.00 Secretaria Municipal de Administração

Classificação Orçamentária 3.3.90.39.00

Ficha 030



Pérola do Planalto

Município de Bernardino de Campos

Avenida Coronel Albino Alves Garcia, n° 510, Centro (antigo prédio da estação ferroviária)

CEP 18960-000 Bernardino de Campos Estado de São Paulo

Site: www.bernardinodecampos.sp.gov.br email: gabinete@bernardinodecampos.sp.gov.br

E-mail Alternativo: convenios@bernardinodecampos.sp.gov.br

8. DA FORMALIZAÇÃO

Mediante assinatura do Contrato Administrativo onde conste as formas de pagamento, etapas, vigência.

Bernardino de Campos, 20 de maio de 2022.

Fábio dos Santos Marciano
Secretário Municipal de Administração