



**PREFEITURA MUNICIPAL DE OLINDA
GOVERNADORIA MUNICIPAL
SECRETARIA DE GOVERNO**

TERMO DE REFERÊNCIA

**FORNECIMENTO DE LICENÇA DE USO DE SISTEMA DE OUVIDORIA
DIGITAL POR TEMPO DETERMINADO COM INSTALAÇÃO,
APLICATIVOS, MANUTENÇÃO, HOSPEDAGEM, SUPORTE E
TREINAMENTO**



PREFEITURA MUNICIPAL DE OLINDA
GOVERNADORIA MUNICIPAL
SECRETARIA DE GOVERNO

1. APRESENTAÇÃO

Este documento apresenta o Termo de Referência para contratação de empresa especializada para fornecimento de licença de uso de sistema de ouvidoria digital por tempo determinado com instalação, aplicativos, manutenção, hospedagem, suporte e treinamento.

Para efeito desse documento considera-se:

- CONTRATANTE, a Prefeitura;
- CONTRATADA, a empresa que atende a todos os requisitos técnicos e menor preço.

2. JUSTIFICATIVA

Diante da necessidade de disponibilizar aos cidadãos desse Município um canal online para acolhimento de suas manifestações de ouvidoria, zeladoria e pedidos de acesso a informações, este Município abre processo licitatório para licenciamento de uma ferramenta que possa atender aos seguintes macrorrequisitos:

2.1. Atendimento à Lei Federal 12.527/2011;

2.2. Atendimento à Lei Federal 13.460/2017;

2.3. Atendimento à Lei Federal 13.709/2018;

2.4. Funcionamento 100% em nuvem, permitindo que tanto cidadãos quanto usuários internos da Prefeitura possam atuar em todos os processos geridos pela ferramenta, sem necessidade de estar em prédios públicos, bastando acesso a dispositivo com acesso à Internet;

2.5. Redução do uso de papel, permitindo a tramitação de arquivos e documentos pela própria ferramenta;

2.6. Disponibilização de relatórios e gráficos que auxiliem tanto na análise das demandas, quanto no fornecimento de informações para órgãos de fiscalização e controle;

É importante ressaltar que antes de abrir esse processo licitatório o Município avaliou o uso de ferramentas gratuitas que se mostraram ineficientes em diversos requisitos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE OLINDA
GOVERNADORIA MUNICIPAL
SECRETARIA DE GOVERNO

3. OBJETO

Prestação de serviço técnico especializado para fornecimento de licença de uso de sistema de ouvidoria digital por tempo determinado com instalação, aplicativos, manutenção, hospedagem, suporte e treinamento. Os serviços abrangem as fases de parametrização de recursos, treinamento, migração de dados pré-existentes, implantação, hospedagem, manutenção e suporte do dia a dia.

4. ESPECIFICAÇÕES

Abaixo seguem todos os itens obrigatórios que a Contratada deverá atender, os quais precisarão ser demonstrados, através de prova de conceito, conforme especificações do Edital.

ITENS	Obrigatoriedade
1. SISTEMA DE OUVIDORIA – Interface do manifestante	-
1.1.A ferramenta deverá possuir a identificação desta Prefeitura através de rótulo com o nome da Prefeitura e/ou brasão;	SIM
1.2.A ferramenta deverá entrar no ar com as customizações mínimas para o funcionamento, que serão homologadas com a Prefeitura em fase de parametrização de recursos;	SIM
1.3.Possuir interface web acessível por URL exclusiva desse Município, de modo que o manifestante possa acessá-la em qualquer dispositivo com Internet e tenha disponível todos os itens especificados nessa sessão (1);	SIM
1.4.Possuir aplicativo Android nativo, publicado na Play Store	SIM



PREFEITURA MUNICIPAL DE OLINDA
GOVERNADORIA MUNICIPAL
SECRETARIA DE GOVERNO

com download gratuito, contendo todos os itens especificados nessa sessão (1);	
1.5. Possuir aplicativo Apple nativo, publicado na Apple Store com download gratuito, que possua todos os itens especificados nessa sessão (1);	SIM
1.6. Permitir acolhimento de manifestações sem identificar o manifestante, onde este não precisará oferecer nenhum tipo de informação pessoal para registrar sua manifestação – dessa forma podendo efetuar manifestações como denúncias anônimas;	SIM
1.7. Área de cadastro de manifestantes, para receber as informações pessoais que serão usadas para login e para devolutivas referentes às manifestações efetuadas;	SIM
1.8. Permitir que manifestantes devidamente cadastrados na ferramenta possam solicitar que seus dados tramitem de forma confidencial. Ficando permitida a visualização desses dados pessoais apenas ao(s) Gestor (es) da ferramenta com o intuito de oferecer devolutivas diretamente ao cidadão – para usuários operacionais as informações pessoais do manifestante nessas situações serão omitidas;	SIM
1.9. Possuir serviço de Geolocalização integrado de modo a garantir a precisa referência espacial da Manifestação que estiver sendo registrada;	SIM
1.10. Caso o manifestante não esteja com GPS ativo para capturar sua localidade ou queira registrar uma localidade	SIM



PREFEITURA MUNICIPAL DE OLINDA
GOVERNADORIA MUNICIPAL
SECRETARIA DE GOVERNO

<p>diferente à atual, facultar que o endereço da manifestação possa ser escolhido através de:</p> <ul style="list-style-type: none">- Digitação do endereço;- Navegação em mapa integrado ao formulário de manifestação.	
<p>1.11. Disponibilizar ao manifestante área para acompanhar o andamento de suas manifestações;</p>	<p>SIM</p>
<p>1.12. Permitir que o manifestante consulte e altere eventuais dados pessoais que ele possa ter compartilhado com a Prefeitura por intermédio de sua área exclusiva, acessada através de senha pessoal;</p>	<p>SIM</p>
<p>1.13. Para o manifestante acessar sua área restrita na ferramenta, além de informar obrigatoriamente sua senha pessoal, deverá informar outra chave pessoal, que poderá ser uma das seguintes opções, a critério do manifestante:</p> <ul style="list-style-type: none">- CPF no caso de pessoas físicas;- CNPJ no caso de pessoas jurídicas;- E-mail para ambos. <p>Dessa forma o login poderá ser feito através de uma das 03 (três) combinações possíveis:</p> <ul style="list-style-type: none">- CPF e Senha;- Ou CNPJ e Senha;- Ou E-mail e Senha.	<p>SIM</p>
<p>1.14. Deverá ter recurso de resgate de senha para o manifestante;</p>	<p>SIM</p>
<p>1.15. Categorizar as manifestações conforme a lei federal</p>	<p>SIM</p>



PREFEITURA MUNICIPAL DE OLINDA
GOVERNADORIA MUNICIPAL
SECRETARIA DE GOVERNO

13.460/2017, usando no mínimo as seguintes opções: - Reclamações; - Denúncias; - Sugestões; - Elogios.	
1.16. Permitir que o manifestante anexe arquivos na ocasião da criação da sua manifestação;	SIM
1.17. Permitir que o manifestante possa avaliar o resultado de sua manifestação após a conclusão do atendimento;	SIM
1.18. O manifestante devidamente registrado na ferramenta poderá receber notificações automáticas sobre a criação edemais andamentos de suas manifestações.	SIM
1.19. Essa interface deverá possuir área aberta (sem login) contendo FAQ (Perguntas frequentes) com o objetivo de informar os cidadãos para situações recorrentes de prestação de informações;	SIM
1.20. Essa interface deverá possuir área aberta (sem login) contendo relatórios de eficiência dos atendimentos das manifestações para consulta em tempo real, disponíveis para qualquer cidadão ou até mesmo para órgãos de fiscalização e controle conforme as legislações vigentes.	SIM
2. SISTEMA DE OUVIDORIA – interfaces do Contratante/Gestores	-
2.1. Aplicativos de gestão para uso da Contratante:	-



PREFEITURA MUNICIPAL DE OLINDA
GOVERNADORIA MUNICIPAL
SECRETARIA DE GOVERNO

2.1.1. A ferramenta deverá possuir a identificação desta Prefeitura através de rótulo com o nome da Prefeitura e/ou brasão;	SIM
2.1.2. Aplicativo Android nativo, publicado na Play Store com download gratuito para uso dos gestores da ferramenta;	SIM
2.1.3. Aplicativo Apple nativo, publicado na Apple Store com download gratuito para uso dos gestores da ferramenta;	SIM
2.1.4. Os aplicativos deverão possuir o recurso de login para os gestores;	SIM
2.1.5. Os aplicativos deverão possuir o recurso de recuperação de senha;	SIM
2.1.6. Os aplicativos deverão possuir o recurso de listagem de manifestações recebidas;	SIM
2.1.7. Os aplicativos deverão possuir filtros de pesquisa de manifestações;	SIM
2.1.8. Os aplicativos deverão possuir recurso de visualização das manifestações, com todos os seus dados;	SIM
2.1.9. Os aplicativos deverão permitir dar andamento nas	SIM



PREFEITURA MUNICIPAL DE OLINDA
GOVERNADORIA MUNICIPAL
SECRETARIA DE GOVERNO

manifestações recebidas;	
2.1.10. Os aplicativos deverão conter área com gráficos que possam relacionar as manifestações com pelo menos 3 parâmetros diferentes: - Setores da Prefeitura; - Bairros; - Prazos.	SIM
2.1.11. Os aplicativos deverão ter recurso de consulta de manifestações através de QR-Code ou Código de Barras para simplificar o uso das equipes de campo;	SIM
2.1.12. Cadastro de novas manifestações através do aplicativo por parte da equipe interna da Prefeitura.	SIM
2.2.Interface Web de gestão para uso do Contratante:	-
2.2.1. Login para os gestores;	SIM
2.2.2. Recurso de recuperar senha;	SIM
2.2.3. Recurso para verificar autenticidade de documento que tenha sido assinado pela ferramenta;	SIM
2.2.4. Exibição das manifestações por geolocalização, através do mapa da cidade;	SIM
2.2.5. Filtros de manifestações no mapa (2.2.4);	SIM
2.2.6. Gestão de setores da Prefeitura que receberão demandas	



PREFEITURA MUNICIPAL DE OLINDA
GOVERNADORIA MUNICIPAL
SECRETARIA DE GOVERNO

na ferramenta (cadastro, alteração e parâmetros de configuração);	SIM
2.2.7. Gestão de usuários com pelo menos dois grupos possíveis: - Gestores – que podem atuar em todo o sistema e em todas as manifestações; - Operacionais – que terão recursos limitados à atuação em seus setores pré-definidos;	SIM
2.2.8. Área de ajuda com apresentação e explicação dos recursos do Sistema.	SIM
2.2.9. Gestão de Manifestações com os seguintes recursos:	-
2.2.9.1. Listagem;	SIM
2.2.9.2. Filtro por nome do manifestante;	SIM
2.2.9.3. Filtro por documento do manifestante;	SIM
2.2.9.4. Filtro por setores da Prefeitura e/ou subgrupos de cada setor;	SIM
2.2.9.5. Filtro por data;	SIM
2.2.9.6. Filtro por status de andamento;	SIM
2.2.9.7. Filtro por número de protocolo;	SIM



PREFEITURA MUNICIPAL DE OLINDA
GOVERNADORIA MUNICIPAL
SECRETARIA DE GOVERNO

2.2.9.8. Indicativo de prazo;	SIM
2.2.9.10. Exportação de manifestações em lote;	SIM
2.2.9.11. Edição e Andamento de manifestações recebidas;	SIM
2.2.9.12. Cadastro de novas manifestações nessa interface caso sejam recebidas demandas presencialmente, por telefone ou redes sociais;	SIM
2.2.9.13. Envio de respostas padrões ao manifestante – que já estarão previamente armazenadas no sistema;	SIM
2.2.9.14. Envio de respostas personalizadas ao manifestante – onde o representante da Prefeitura digitará o que deseja;	SIM
2.2.9.15. Histórico de data, hora e nome de todos os usuários que deram andamento em uma determinada manifestação;	SIM
2.2.9.16. Histórico de data, hora e nome de todos os usuários que visualizaram uma determinada manifestação;	SIM
2.2.9.17. Opção de envio da manifestação para setores diferentes ao qual a demanda foi cadastrada, sem geração de novo protocolo para os casos em que a manifestação tenha sido cadastrada em setor errado;	SIM



PREFEITURA MUNICIPAL DE OLINDA
GOVERNADORIA MUNICIPAL
SECRETARIA DE GOVERNO

2.2.9.18. Opção de envio da manifestação para setores diferentes ao qual a demanda foi cadastrada, com a finalidade de pedir andamentos colaborativos de setores diferentes, na mesma demanda;	SIM
2.2.9.19. Impressão de manifestações com a assinatura digital do usuário logado;	SIM
2.2.9.20. Agendamento de solução para manifestações;	SIM
2.2.10. Relatórios e gráficos	-
2.2.10.1. Distribuição de manifestações ao longo do tempo;	SIM
2.2.10.2. Distribuição de manifestações por setores da Prefeitura;	SIM
2.2.10.3. Distribuição de manifestações por categorias;	SIM
2.2.10.4. Distribuição de manifestações por status de andamento;	SIM
2.2.10.5. Tempo que cada setor da Prefeitura demora em atender suas manifestações;	SIM
2.2.10.6. Relatório completo de fechamento dos atendimentos para ser entregue a órgãos de fiscalização e controle;	SIM
2.2.10.7. Comparação de parâmetros de perfil de	SIM



PREFEITURA MUNICIPAL DE OLINDA
GOVERNADORIA MUNICIPAL
SECRETARIA DE GOVERNO

manifestantes;	
2.2.10.8. Relatório completo de fechamento dos atendimentos para ser entregue a órgãos de fiscalização e controle;	SIM

5. ETAPAS:

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

1. Parametrização de recursos;
2. Treinamento;
3. Migração de dados pré-existentes;
4. Implantação;
5. Hospedagem;
6. Manutenção e Suporte.
7. Plano de backup junto a Coordenadoria Geral de Informática.

Todas as etapas deverão ocorrer em até 07 (sete) dias úteis a contar da assinatura do contrato, conforme cronograma a seguir:

Cronograma em dias úteis a contar da assinatura do contrato		
<i>Dia</i>	<i>Etapa</i>	<i>Obs.:</i>
1.	Parametrização de recursos	A Contratante enviará à Contratada todas as informações solicitadas para configuração inicial da ferramenta.
2.	Treinamento	O treinamento será agendado entre Contratada e Contratante.



PREFEITURA MUNICIPAL DE OLINDA
GOVERNADORIA MUNICIPAL
SECRETARIA DE GOVERNO

3.	Migração de dados pré-existent	Os dados deverão ser entregues em padrão de importação em fase de parametrização de recursos.
4.	Implantação	Nesse dia o sistema será liberado para uso com os parâmetros definidos previamente.
5.	Hospedagem	Nesse momento inicia-se o serviço de hospedagem de aplicação e de banco de dados com rotinas de segurança e backups diários.
6.	Manutenção e suporte	Além do suporte do dia a dia e manutenção da ferramenta, essa fase contemplará eventuais ajustes e melhorias na ferramenta dentro de seu escopo.
7	Plano de backup junto a Coordenadoria Geral de Informática.	Criação junto a Coordenadoria Geral de Informática, de um cronograma e metodologia de backup.

As etapas 5 (cinco) e 7 (sete)serão mantidas durante toda a vigência do contrato, estabelecido em 12 (doze) meses, renováveis por iguais períodos sucessivos caso seja de interesse da Contratante, conforme estabelece as legislações vigentes.

Eduardo Barbosa dos Anjos

Mat. 73.690-2/1

José Roberto Moreira Aduato

Ouvidor Geral

Mat. 070032-0/3