



## PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA DE ÁGUAS DE LINDÓIA

Rua Professora Carolina Fróes Mendes, 321 – Centro

Águas de Lindóia – SP CEP 13.940-000

(19) 3924-9300

NOME: \_\_\_\_\_  
END.: \_\_\_\_\_  
CNPJ/CPF: \_\_\_\_\_ I.E./RG: \_\_\_\_\_  
FONE : \_\_\_\_\_ CONTATO: \_\_\_\_\_  
Nº PÁGINAS INCLUINDO ESTA : \_\_\_\_\_ DATA : \_\_\_\_\_

**OBS.: FAVOR LIGAR PARA (19) 3924-9300, CASO ESTE FAX NÃO SAIA LEGÍVEL OU HAJA DÚVIDAS.**

**OBS.: SOLICITAMOS QUE V.S.<sup>a</sup>, POSSA RESPONDER ESTA COTAÇÃO O MAIS BREVE POSSÍVEL, PELO FAX (19) 3924-9344 E/OU E-MAIL [cotacao2.aguas@hotmail.com](mailto:cotacao2.aguas@hotmail.com) / [cotacao2.aguas@aguasdelindoiia.sp.gov.br](mailto:cotacao2.aguas@aguasdelindoiia.sp.gov.br)**

## COTAÇÃO DE PREÇOS

Item	Qtde.	Unid	Descrição	Valor Unitário	Valor Total
1	12	MESES	SISTEMA INTEGRADO DE OUVIDORIA MOBILE PARA ANDROID E IOS		

**CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:** até 30 dias;

**VALIDADE DA PROPOSTA:** \_\_\_\_\_, não inferior a 60 dias.

[ X ] Venho através desta solicitar uma COTAÇÃO DE PREÇOS referente ao item acima descrito.  
Atenciosamente;

**Departamento de Compras e Licitações**



# PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA DE ÁGUAS DE LINDÓIA

Rua Professora Carolina Fróes Mendes, 321 – Centro

Águas de Lindóia – SP CEP 13.940-000

(19) 3924-9300

---

## PROJETO BÁSICO

### 1 – TÍTULO:

Aquisição de sistema integrado de ouvidoria mobile.

### 2 – IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO:

Sistema móvel, sendo aplicativo operacionais móveis (IOS, ANDROID), integrado a página oficial do município de Águas de Lindóia

### 3 – JUSTIFICATIVA:

A Ouvidoria é um órgão da administração cuja missão é aproximar a população do Poder Público. Tal objetivo é alcançado por meio da recepção de reclamações e/ou solicitações dos mesmos. Essas são transformadas em Ocorrências/Protocolos e remetidos as Secretarias fins.

Por meio do trabalho da Ouvidoria muitas demandas têm suas resoluções agilizadas e isso contribui na satisfação dos Municípios com a qualidade dos Serviços Públicos.

Este documento tem o objetivo de servir como referencial para Operacionalização do novo Aplicativo/Sistema de Ocorrências; um guia para as boas práticas na utilização e operacionalização do Aplicativo/Sistema. Servirá, ainda, para potencializar as estratégias locais de atendimento de modo a favorecer a ampliação do contingente de municípios atendidos, bem como, a realização de nossa missão institucional e ainda divulgar e gerenciar muito melhor as Ocorrências da Prefeitura.

### 4 – FUNDAMENTO LEGAL:

A contratação na Administração Pública para execução de serviços deverá obedecer ao disposto na Lei nº 8.666/93, de 21 de junho de 1993, e suas alterações e demais normas pertinentes.

### 5 – ESPECIFICAÇÕES:

O sistema cuja finalidade é oferecer agilidade e transparência no atendimento e gerenciamento das ocorrências por parte da Ouvidoria Municipal busca uma estratégia de alcance aos cidadãos que permite o atendimento aos municípios de acordo com suas necessidades pontuais e necessidades de cada localidade, sem ampliar as estruturas físicas da **OUVIDORIA**. Deve ser compreendido como mais uma oportunidade para aproximar a estrutura de atendimento da **OUVIDORIA** do cidadão.

O modelo de Arquitetura sugerido no desenvolvimento do é: um Sistema Web, que a partir de qualquer dispositivo com acesso à Internet, possa ser capaz de abrir uma ocorrência, acompanhar suas ocorrências abertas anteriormente e visualizar as ocorrências que já estão em atendimento na Cidade.

#### 5.1 ESPECIFICAÇÕES BÁSICAS DO SISTEMA:

- Abertura de Ocorrências;
- Visualização das Ocorrências;
- Pesquisa das Ocorrências;
- Resposta padrão para Ocorrências;



## PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA DE ÁGUAS DE LINDÓIA

Rua Professora Carolina Fróes Mendes, 321 – Centro

Águas de Lindóia – SP CEP 13.940-000

(19) 3924-9300

---

- Encaminhamento das Ocorrências para as Secretarias responsáveis pelo atendimento;
- Cadastro das Secretarias;
- Edição das Secretarias;
- Listagem das Secretarias;
- Pesquisa por Secretarias;
- Cadastro dos Assuntos;
- Edição dos Assuntos;
- Listagem dos Assuntos;
- Pesquisa dos Assuntos;
- Cadastro dos Servidores Públicos ou Usuários;
- Edição dos Servidores Públicos ou Usuários;
- Listagem dos Servidores Públicos ou Usuários;
- Pesquisa por Servidores Públicos ou Usuários;
- Cadastro do Município;
- Edição do Município;
- Listagem dos Municípios;
- Pesquisa de Municípios;
- Relatório com filtros e renderização em barras;
- Relatório com filtros e renderização em pizza;
- Relatório com filtros e disponibilização textual;
- Visualização do mapa da Cidade por bairro com todos os status;
- Visualização do mapa da Cidade por bairro somente das demandas não iniciadas;
- Visualização do mapa da Cidade por bairro somente das demandas em atendimento;
- Visualização do mapa da Cidade por bairro somente das demandas finalizadas;
- Visualização do mapa da Cidade por bairro somente das demandas com agendamento ou plano de governo para ser iniciada;
- Relatório de acesso com o Google Analytics para saber quantas pessoas tem acessado a ferramenta mediante a um intervalo de data;
- Camada de log de ação para futura auditoria no Sistema;
- Visualização dos prazos de cada demanda, podendo ser: em dia, prorrogado e atrasado;
- Possibilidade de impressão de cada demanda, gerando assim uma “Ordem de Serviço” ou “Processo interno”;
- Integração de endereço com a base de endereços do Google Maps;
- Possibilidade de abrir a ocorrência pelo próprio Sistema;
- Possibilidade de abrir a ocorrência de forma oculta, evidenciando assim, uma denúncia;
- Possibilidade de encaminhar as demandas para e-mails externos aos cadastrados no Sistema;
- 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.
- Tela inicial personalizada e customizada, fornecendo uma espécie de “*dashboard*”, com as principais informações relevantes da ferramenta;
- Criptografia de dados;

### 5.2 REQUISITOS DO USUÁRIO

Dispositivo com acesso à internet, independentemente da velocidade.



## **PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA DE ÁGUAS DE LINDÓIA**

Rua Professora Carolina Fróes Mendes, 321 – Centro

Águas de Lindóia – SP CEP 13.940-000

(19) 3924-9300

---

### **5.3 REQUISITOS DO SERVIDOR**

- Certificado de Segurança Digital (SSL) nas requisições que serão feitas entre o Cliente e o Servidor através do Protocolo HTTP (HyperText Transfer Protocol);
- Banco de Dados SQL para armazenamento das informações;
- Rotinas de backup para armazenamento dos dados salvos ao menos uma vez ao dia;

**O banco de dados e a aplicação deverão ser alocados no Servidor da Contratada;**

### **6 – CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO:**

Prazo de implantação de até 45 dias.

### **7 – ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO:**

Caberá a Prefeitura designar servidor responsável para execução e treinamento do sistema de Ouvidoria.

### **8 – PAGAMENTO CONTRATUAL:**

Valores mensais, pelo período de 12 (doze) meses. O valor deverá incluir desenvolvimento do aplicativo, implantação, treinamento dos responsáveis designados pela **CONTRATANTE**, e demais custos necessários para o perfeito funcionamento do sistema.

### **9 – RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE:**

- Verificar a funcionalidade, acessibilidade, praticidade do sistema,
- Elaborar relatórios de abrangência,
- Buscar junto ao fornecedor ferramentas de aprimoramento do sistema,
- Responsabilidade da publicidade do serviço aos usuários,
- Incluir metas ocorrências,

### **9 – RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA:**

- Suporte técnico total ao sistema em prazo viável,
- Desenvolver novas tecnologias condizentes ao mercado,
- Facilitar a comunicação dos munícipes com a prefeitura,
- Treinamento sem custos extras para todos os responsáveis,
- Desenvolver juntamente com outros aplicativos a integração total afim de facilitar o acesso.
- Designar servidor(es)
- Fornecer no mínimo 20 (vinte) tipos de relatórios complementares sem ônus desde que o layout seja fornecido pela CONTRATANTE.