

espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população.

Viabilizando os princípios estabelecidos na Lei Orgânica da Saúde nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, e na Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do SUS, em atendimento à preservação da autonomia das pessoas na defesa de sua integridade física e moral, ao direito à informação, às pessoas assistidas sobre sua saúde, à divulgação de informações quanto ao potencial dos serviços de saúde e a sua utilização pelo usuário e à participação da comunidade.

O plano de ação é designado como norteador para a iniciativa de implantação ou implementação de ouvidorias conforme Modelo de Maturidade. Torna interessante, para uma melhor organização, a designação de prazos, etapas e responsáveis por cada objeto elencado, após levantamento dos recursos. De acordo com o diagnóstico e anexo, a evolução da maturidade esperada em relação a maturidade atual requer o desenvolvimento dos seguintes objetos:

1.1. REGULAMENTAÇÃO

Regulamentar a implantação da Ouvidoria SUS do município, por Lei ou Decreto, vinculando diretamente à Secretaria Municipal de Saúde, atribuindo-lhe funções precípuas à gestão do órgão, conferindo o cargo de Ouvidor preferencialmente a um servidor público efetivo, com proteções ao cargo para agir em detrimento da eficácia do Poder Público, para garantir uma autonomia técnica, sendo preferível que não haja influência interna para a designação de suas funções. A designação de cargo de Ouvidor à servidor efetivo não limita a terceirização da organização estrutural. Após regulamentada e iniciada sua prévia capacidade de atendimento, deve ser dada ampla divulgação dos canais e formas de utilização da Ouvidoria do SUS para a comunidade.

1.2. RECURSOS HUMANOS

Dispor de recursos humanos, com funções e certificações que supram os requisitos de uma ouvidoria, preferencialmente de forma exclusiva, com a menor potencialidade de rotatividade de equipe, podendo vir a ser funcionários da Secretaria Municipal de Saúde e/ou terceiros, cumprindo maior efetividade pessoas jurídicas, por não se encontrarem dependentes do contexto interno, cabendo-lhe maior imparcialidade e autonomia.

Não sendo requisito, mas de grande importância, a constituição da equipe de ouvidoria deve levar em consideração a formação acadêmica dos integrantes, sendo quanto maior o nível e diversidade de áreas, melhor. A necessidade de uma seleta disposição de conhecimentos dentre os componentes da equipe de ouvidoria convém pela constante dependência de adequações, conforme a função de manter a melhoria dos serviços públicos. Nisso inclui manter e desenvolver status deliberados em legislações afetas às ouvidorias, a exemplo da Lei n. 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

1.3. ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

A estrutura física, deve contar com ambiente capaz de possibilitar o sigilo do demandante, seja em recipiente para armazenamento de formulários, seja em cômodos específicos de atendimento com o Ouvidor ou profissional capacitado. A estrutura tecnológica deve comportar diversos canais de atendimento, como telefone para ligações gratuitas, e-mail, acesso a vias de comunicação no sitio institucional, como chat ou sistemas diversos de interação, sempre viabilizando a acessibilidade e condicionando a meios exclusivos aos que possuem determinados perfis díspares.

A estrutura da Ouvidoria deve compor o armazenamento e gestão de dados, preferencialmente de forma tecnológica com capacidades para corresponder à segurança necessária para a tramitação dos dados e informações, para a formatação de padrões de atendimento e soluções de demanda possibilitando a constituição e manutenção de um código de condutas e utilização em estratégias de gestão, sempre viabilizando a confidencialidade e confiabilidade dos dados armazenados.

1.4. ESTRUTURA DE TRATAMENTO

A ouvidoria deve possuir um controle de demandas, atendendo os procedimentos em sua integridade, como recebimento da demanda, tratamento e análise de competência, remessa aos setores responsáveis, recebimento da solução e adequação de informações e resposta ao usuário. Preferencialmente que esses procedimentos estejam internalizados em um sistema para que não haja perdas de dados e excessos operacionais.

O desenvolvimento de dados estatístico levantados do controle das demandas fomentam o estudo da padronização dos atendimentos dos usuários, para melhor adequação de todas as etapas do processo de tratamento. O governo disponibiliza um sistema de demandas de ouvidorias do SUS de forma gratuita, o OuvidorSUS, sendo suficiente ao condicioná-lo a uma estrutura de ouvidoria sólida e eficaz.

A composição do planejamento de gestão deve levar em consideração os dados estratégicos disponibilizados pela ouvidoria, cabendo uma sistematização com softwares de planejamento e controle de metas para maior precisão de resultados e economia de recursos.

1.5. CARTA DE SERVIÇOS

vez ao ano, contendo o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

1.8. CONSELHO DE USUÁRIOS

O conselho de usuários deve ser desenvolvido com o objetivo de formalizar um conjunto regular de indivíduos, capaz de manter diálogos e transmissão de informações entre usuários do serviço público e os gestores. Esse conselho não possui requisitos específicos de formatação, no entanto, meios digitais facilitam a regularidade da interação, manutenção e menores custos.

1.9. INTEGRAÇÃO

A ouvidoria deve conter medidas de atuação em cooperação a outros organismos a que não seja diretamente vinculada. Levando em conta a amplitude do que concerne a estrutura de viés público, a atuação parcelada das instituições limita a eficiência das soluções de demandas. Não somente o preparo e remessa de demandas que não lhe competem, mas a atuação da ouvidoria deve comportar a participação e organização de projetos e eventos que visam a melhor entrega do serviço público ao usuário.

1.10. RECURSOS

A ouvidoria requer o resguardo de recursos exclusivos para a manutenção do desempenho de suas funções. Como suas atribuições competem a uma evolução escalonada, levando em conta a sazonalidade e a diversidade das demandas, a indicação prévia da capacidade orçamentária colabora para uma melhor organização nos investimentos.

As Ouvidorias do SUS estão pautadas em legislações setoriais e em outras mais abrangentes. Além de encontrarem fundamento jurídico na Constituição Federal, artigos nº 37 e nº 198, e na Lei nº 8.142/1990, elas estão inseridas em diversas políticas que vêm aprimorando o SUS e a Administração Pública em geral, como a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos e a Lei n. 13.709/2018, que ordena a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

A implementação ou implantação do serviço de Ouvidoria do SUS possui apoio financeiro do ente federal, que disponibiliza um aporte de recursos para o custeio de ações e serviços de saúde. A criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias do SUS, se dá por celebração de convênios ou por transferência de recursos fundo a fundo, adequando-se a dotações pertinentes a financiar despesas de custeio.

Conforme dotação orçamentária do município, há uma capacidade contida de financiamento federal, por transferência fundo a fundo, para o PAB. Segundo a Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017, a Política Nacional de Atenção Básica, o financiamento federal para as ações de Atenção Básica deverá ser composto por recursos condicionados à abrangência da oferta de ações e serviços. Nesse contexto, atribui-se à ouvidoria do SUS o custeio do incremento da atenção básica à inteligência dos artigos 2º e 3º, inciso IV, da Lei Complementar nº 141, de 13 de janeiro de 2012.

2. DA NECESSIDADE

Com a redemocratização do Brasil em 1985 e a promulgação da nossa atual Constituição Federal de 1988, a Administração Pública precisou traçar caminhos para a participação efetiva do cidadão na gestão pública. A partir dela, houve a promulgação de diversas leis para fomentar a democracia, como por exemplo através dos conselhos gestores de políticas públicas.

3. DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Constitui o objeto do presente certame a contratação de empresa especializada na implementação e modernização de Ouvidorias SUS conforme o Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP), criado pelo Governo Federal através da Controladoria-Geral da União (CGU), para desenvolver um modelo de integridade e participação social à gestão no município, em detrimento às conformidades legais que determinam as ações e serviços em saúde, expressos no artigo 198 da Constituição Federal, na Lei Orgânica da Saúde 8.080/90, na Portaria nº 2.416/2014 do Ministério da Saúde, bem como na Lei Federal nº 13.460/2017.

4. LEVANTAMENTO DAS SOLUÇÕES EXISTENTES E VIABILIDADE DE MERCADO, ECONÔMICA E OPERACIONAL:

Só se vislumbra uma única solução de mercado, ao passo que o Município não dispõe de profissionais técnicos para realizarem tais atividades, necessitando a contratação de empresa especializada na área demandada.

a) Solução única:

a.1) Viabilidade de mercado:

Contratação de empresa especializada para realizar as atividades mensais descritas anteriormente, através do procedimento licitatório cabível.

a.2) Viabilidade econômica:

Abaixo relação de custos para a contratação alhures, comprovados pelos orçamentos em anexo:

PRODUTO/SERVIÇO	FORNECEDOR	QUANT	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO TOTAL MENSAL

6. DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO:

Com base nas informações levantadas ao longo do ETP, declaramos a viabilidade de contratação da solução apresentada.

Realizadas as tarefas pertinentes ao ETP, encaminho o documento solicitando ciência e aprovação para posterior elaboração do Termo de Referência.

Data e hora...

XXXX

Secretário/a XXXX

ANEXO I

DIAGNÓSTICO DO MODELO DE MATURIDADE PARA OUVIDORIAS PÚBLICAS

O Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas é uma excelente ferramenta para levantamento de informações do órgão a que se destina a implementação ou desenvolvimento da ouvidoria. Conforme a IN nº 15, de 3 de dezembro de 2018 do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral Da União, com o diagnóstico reiterado anualmente, ocorre uma evolução programada das estruturas e competências da ouvidoria, levando a um desenvolvimento viável em correspondência à necessidade

e possibilidade do órgão, sempre considerando a ouvidoria como instrumento essencial à gestão organizacional.

Em termos genéricos, as ouvidorias devem possuir recursos estruturais, humanos e tecnológicos capazes de corresponder às necessidades dos usuários dos serviços. Os desenvolvimentos desses recursos afetam diretamente a efetividade do órgão a que a ouvidoria se vincula, considerando quanto maior o nível de maturidade, melhor a contribuição para a composição da atuação dos gestores visando a melhoria dos serviços públicos tendo por referência a personalização, a transparência, o uso consciente dos recursos e a consequência a curto, médio e longo prazo.

O diagnóstico do MMOuP está condicionado a duas etapas. Primeiramente deve haver a coleta de informações no local, para dimensionamento da capacidade atual das ouvidorias do município, buscando estabelecer questões designadas pelo próprio Modelo de Maturidade e levantar evidências que fomentem o plano de ação. Com os dados e evidências coletados, a segunda etapa designará o plano de ação a se tomar para obtenção da maturidade desejada.

O diagnóstico aponta o nível de maturidade entre limitado, básico, sustentado ou otimizado, respectivamente do mais parco ao mais elaborado, conforme esquematizado no MMOuP, e o plano de ação indica ações a se tomar para evoluí-lo ou mantê-lo conforme a conveniência do município.

1. DA BASE LEGAL DO MMOUP

- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017
- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011
- Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018

- IN nº 15, de 3 de dezembro de 2018 do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral Da União

2. DA BASE LEGAL DA OUVIDORIA SUS

- Lei 8.080 de 19 de setembro de 1990
- Lei 8.142 de 28 de dezembro de 1990
- Portaria 2.488 de 21 de outubro de 2011
- Portaria 2.436 de 21 de setembro de 2017

3. MODELO DE MATURIDADE

O dimensionamento da capacidade das ouvidorias se desmonta em estruturante, essencial e prospectiva. Cada dimensão agrupa objetivos que se subdividem em elementos, os quais são verificáveis por perguntas que comportam uma resposta entre quatro. Cada resposta corresponde a um nível de maturidade dentro de um elemento, o que nos permite, por sua vez, avaliar o nível de maturidade do objetivo, das dimensões e, finalmente, da ouvidoria.

3.1. DIMENSÃO ESTRUTURANTE

3.1.1. INSTITUCIONALIDADE

Relevância Institucional **Qual é a relevância da ouvidoria para os processos realizados pelos gestores de serviços na instituição?**

Nível de maturidade atual: Limitado

A ouvidoria não existe formalmente na estrutura do órgão, e as suas competências são exercidas de maneira dispersa entre as unidades da instituição.

Nível de maturidade alvo: Sustentado

A ouvidoria é institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, participa do processo de tomada de

decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas do órgão ou entidade.

Solução: A constituição formal é a primeira etapa para implantação de uma ouvidoria, devendo haver definições de legalidade e normativas quanto a sua necessidade dentro do órgão ao qual estará vinculada. Sua existência deve ser amplamente informada e condicionada às etapas do efetivo exercício interno.

Locus organizacional **Qual a vinculação da ouvidoria na estrutura do órgão?**

Nível de maturidade atual: Limitado

A ouvidoria não possui estrutura formal e não há atribuição de suas competências para unidade específica do órgão ou entidade.

Nível de maturidade alvo: Sustentado

A ouvidoria é institucionalizada por meio de estrutura formal vinculada a área meio ou subunidade finalística do órgão ou entidade.

Solução: A ouvidoria, por ser um instrumento de gestão, deve estar inserida no organograma da instituição a qual está vinculada e situar-se, preferencialmente, articulada ao nível central de gestão ou em um contexto de governança estratégica, cabendo-lhe legitimidade, imparcialidade e autonomia técnica.

3.1.2. CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE

Rotatividade da equipe **Qual o índice de rotatividade de sua equipe?**

Nível de maturidade atual: Limitado

Mais de 80%.

Nível de maturidade alvo: Sustentado

Entre 21% e 49%.

Solução: Não havendo ouvidoria formalizada, os processos são tratados pelos agentes diretamente expostos. Quando delimitado a quem compete a responsabilidade das tratativas de demandas a que se destina a uma

ouvidoria, o processo passa a se profissionalizar e se padronizar, levando a uma ordem natural do órgão.

Estabilidade da equipe

Qual é a proporção, na ouvidoria, de servidores públicos efetivos e agentes públicos comissionados ou terceirizados?

Nível de maturidade atual:

Limitado

Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados) compõem mais de 80% da força de trabalho da ouvidoria.

Nível de maturidade alvo:

Sustentado

Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados ou estagiários) compõem entre 20% e menos de 50% da força de trabalho da ouvidoria.

Solução:

A função que é cabida às ouvidorias exige alto compromisso de confidencialidade da equipe, sendo medida indispensável à garantia da manutenção da integridade pública. Nesse quesito, um número elevado de agentes públicos, os quais também são passivos de desvio de condutas, pode comprometer a efetividade a que se objetiva.

Escolaridade da equipe

Qual é o nível de escolaridade preponderante dos agentes públicos lotados na ouvidoria?

Nível de maturidade atual:

Limitado

Até 50% da força de trabalho da ouvidoria é composta por servidores com nível superior completo.

Nível de maturidade alvo:

Sustentado

Mais de 50% da força de trabalho da ouvidoria é composta por servidores com nível superior completo, e mais de 20% possui pós-graduação lato-sensu ou strictu-sensu.

Solução:

O nível de escolaridade da equipe de ouvidoria permite uma visão sobre as capacidades para o exercício da autonomia técnica no curso dos processos da unidade, reduzindo a necessidade de amplo acompanhamento do órgão a que se vincula, para as tratativas das demandas.



Heterogeneidade da equipe

Quantas formações acadêmicas distintas são encontradas na equipe lotada na ouvidoria?

Nível de maturidade atual:

Limitado

Toda a equipe possui a mesma formação acadêmica.

Nível de maturidade alvo:

Sustentado

Entre 4 e 5 formações distintas, ou, no caso de unidades com até 4 integrantes, entre 80% e 100% da equipe com formação distinta.

Solução:

Os objetos de demandas das ouvidorias são de uma gama relevante em diversas fontes de conhecimentos. Para a capacidade de soluções concentradas e ágeis, possuir uma equipe de formação heterogênea passa a ser fundamental.

Condutas

Há instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas aos seus servidores?

Nível de maturidade atual:

Limitado

Não possui nenhum instrumento.

Nível de maturidade alvo:

Sustentado

A ouvidoria possui instrumento formal institucionalizado que define as condutas desejáveis e vedadas a seus servidores, e estes são orientados continuamente nos termos do instrumento.

Solução:

A ouvidoria deve possuir um código de conduta, conforme as demandas a serem solucionadas. Apesar de condizer com situações personalizadas, etapas de soluções podem vir a ser padronizadas, possibilitando campanhas informativas de condutas esperadas e vedadas.

3.1.3 CAPACIDADES E GARANTIAS DO TITULAR

Escolaridade do titular

Qual é o nível de escolaridade do (a) ouvidor (a) em exercício?

Nível de maturidade atual:

Limitado

Nível médio.

Nível de

Sustentado

maturidade alvo:

Ensino superior.

Solução:

Da mesma forma que a escolaridade da equipe influencia na eficiência das ouvidorias, o titular da ouvidoria deve comportar um nível de conhecimento comprovado robusto, uma vez que, demanda de uma interação com diversos setores imponentes e determina capacidades a que se espera de agentes públicos e políticos.

Garantias do titular

O titular da unidade possui alguma proteção contra demissão, destituição ou exoneração sem critério legítimo?

Nível de maturidade atual:

Limitado

Não há nenhum mecanismo de proteção instituído.

Nível de maturidade alvo:

Sustentado

Há mecanismo institucionalizado por meio de instrumento formal, contudo sem supervisão ou monitoramento externo ao órgão.

Solução:

Por se tratar de uma função fiscalizadora, que acarreta na deliberação de atitudes por vezes disruptivas, o Ouvidor deve possuir proteções legais ao que se refere sua conduta frente a atitudes desaprovadas de outros agentes, independentemente da hierarquia.

Crítérios de nomeação do titular

Existem critérios claros e objetivos para a nomeação ou designação do cargo de titular da unidade de ouvidoria?

Nível de maturidade atual:

Limitado

Não há critério formalizado ou costume institucional que ampare a nomeação ou designação do titular.

Nível de maturidade alvo:

Sustentado

Há critério institucionalizado por meio de instrumento formal, e ele define ao menos as competências necessárias para o cargo de titular da unidade.

Solução:

A importância a que se dá ao cargo de Ouvidor requer prévia formalização em instrumento próprio, para garantir conhecimentos ou experiência em atendimento ao público, mediação de conflitos e demais atividades relacionadas às finalidades da Ouvidoria.

exclusivas para possuir segurança no desempenho de suas funções.

Segurança da Informação

Existem ações específicas no âmbito da unidade destinadas a mapear e tratar riscos de segurança da informação e comunicações?

Nível de maturidade atual:

Limitado

Não há.

Nível de maturidade alvo:

Sustentado

A instituição a que a ouvidoria está vinculada possui uma Política de Segurança da Informação e Comunicações institucionalizada, e a unidade possui no mapeamento de seus processos o diagnóstico de riscos de segurança de informações, realizando a gestão de riscos por meio de planos de ação periodicamente atualizados.

Solução:

A evolução tecnológica é conveniente para a constituição de Políticas de Segurança da Informação, voltadas principalmente na proteção de dados. O alto fluxo de informações amplia a exposição do órgão à riscos que comprometem a confidencialidade e a confiabilidade.

Planejamento e execução orçamentária

Há previsão de alocação orçamentária nos planos internos do órgão ou há previsão orçamentária específica para a realização das ações de ouvidoria?

Nível de maturidade atual:

Limitado

Não há previsão de alocação orçamentária nos planos internos do órgão ou entidade, nem qualquer previsão orçamentária para as ações de ouvidoria.

Nível de maturidade alvo:

Sustentado

Existe previsão orçamentária nos planos internos do órgão ou entidade destinada a ações desempenhadas pela unidade de ouvidoria, a qual reflete o processo de planejamento anual das atividades da unidade; os processos de requisição de orçamento e de execução financeira da unidade estão sob a sua gestão.

Solução:

A previsão orçamentária destinada às ouvidorias possibilitam uma maior previsibilidade dos investimentos necessários para o melhor e mais eficaz desempenho das

funções, levando em consideração a qualidade e o menor desperdício.

3.1.5. INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE

<i>Infraestrutura tecnológica</i>	A ouvidoria possui sistema informatizado de gestão de processos e de informação?
Nível de maturidade atual:	Limitado
<i>A ouvidoria não possui sistema para a gestão de processos nem de informação.</i>	
Nível de maturidade alvo:	Sustentado
<i>A ouvidoria possui sistema não específico para gestão de processos e de informações.</i>	
Solução:	Sem os recursos de suporte necessários, uma ouvidoria terá limitações significativas para contribuir para o aprimoramento da governança pública. É importante que a ouvidoria disponha de sistema informatizado por meio do qual possa receber manifestações, registrar as manifestações recebidas em outro canal de atendimento, acompanhar os andamentos e registrar as respostas em tempo hábil, mantendo o usuário informado acerca da sua manifestação.
<i>Infraestrutura de base de dados</i>	A ouvidoria possui infraestrutura de base de dados?
Nível de maturidade atual:	Limitado
<i>A ouvidoria não possui infraestrutura de base de dados para a gestão de suas informações, estando todas armazenadas nos discos rígidos dos computadores utilizados pela equipe.</i>	
Nível de maturidade alvo:	Sustentado
<i>As informações estão armazenadas em bases de dados em data centers ou nuvem, fora de qualquer governança da ouvidoria.</i>	
Solução:	Dados e informações são premissas para o desenvolvimento de políticas e ferramentas voltados ao usuário do serviço público. A integração constante de tecnologias no cotidiano, gera novas formas de engajamento

maturidade atual:

Não há levantamento de perfil direcionado a apoiar a definição de procedimentos, roteiros ou canais de atendimento da ouvidoria.

Nível de maturidade alvo: Sustentado

Existe levantamento de perfil dos usuários de serviços do órgão ou entidade, e o processo estabelecido para a formulação dos procedimentos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria levam ou levaram em consideração tais dados como determinantes das escolhas adotadas pela unidade na comunicação com os usuários.

Solução: Além de se pensar na acessibilidade, a melhoria contínua dos serviços públicos requer conhecer o perfil de cada usuário, para, através da usabilidade, tornar as ferramentas mais adequadas para determinado tipo de usuário utilizar, a exemplo das pessoas com deficiência. A coleta de informações acerca dos perfis e eventuais alterações deve ser vinculado a procedimentos rotineiros para que tais informações sejam utilizadas como insumo para a produção das ferramentas destinadas a coordenar as interações entre esses usuários e a ouvidoria.

3.2. DIMENSÃO ESSENCIAL

3.2.1. GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

Mapeamento de serviços

Como ocorre o processo de mapeamento de serviços no órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada?

Nível de maturidade atual: Limitado

A ouvidoria não participa ou não tem conhecimento sobre a realização de processo de mapeamento de serviços.

Nível de maturidade alvo: Sustentado

A ouvidoria conduz, junto aos gestores de serviços, o processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada, no âmbito de procedimento e rotinas específicas e institucionalizadas para essa finalidade.

Solução: Cabe à ouvidoria propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços existentes, baseando-se nos dados obtidos junto aos usuários, na medida em que se constitui como canal de recebimento das manifestações do cidadão. Os

serviços públicos oferecidos devem possuir uma estrutura mínima para o melhor aproveitamento do usuário possibilitando gerar a Carta de Serviços do Usuário.

Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário

Como a ouvidoria produz e utiliza os dados oriundos das avaliações de serviços realizadas pelos usuários?

Nível de maturidade atual:

Limitado

A ouvidoria não produz nem utiliza dados de avaliação de serviços.

Nível de maturidade alvo:

Sustentado

A ouvidoria sistematiza e analisa dados coletados diretamente ou por outros meios, utilizando metodologia documentada a fim de avaliar a aderência da execução do serviço aos parâmetros definidos na Carta de Serviços, encaminhando as informações aos gestores dos serviços no âmbito de processos periódicos e institucionalizados.

Solução:

A prestação do serviço público decorre de ao menos uma interação, presencial ou não, entre o usuário e a instituição pública ou seus representantes, objetivando o processamento de uma demanda e uma entrega específica ao usuário. A eficácia dos serviços, considerando sua necessidade e aderência ao público alvo, depende de tecnologia informativas de controle e análise de dados.

Qualidade da informação

Como a ouvidoria contribui para a atualidade e a transparência das informações disponíveis na Carta de Serviços do órgão ou entidade a que está vinculada?

Nível de maturidade atual:

Limitado

A ouvidoria não participa ou não tem conhecimento sobre a realização de processo de atualização de informações na Carta de Serviços.

Nível de maturidade alvo:

Sustentado

A ouvidoria conduz processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do órgão, por meio de rotinas específicas instituídas formalmente para essa finalidade.

Solução:

É competência da ouvidoria o monitoramento da Carta de Serviços para sua manutenção e constante atualização prevendo a divulgação do

serviço público, levando ao conhecimento do cidadão acerca da existência do serviço e das informações sobre o que precisa ser feito para obtê-lo, demonstrando prazos e condições de acesso.

3.2.2. TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

Controle social **A ouvidoria disponibiliza ferramentas de avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento por ela prestado?**

Nível de maturidade atual: Limitado

A ouvidoria não disponibiliza ferramentas de mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento por ela prestado.

Nível de maturidade alvo: Sustentado

Existem ferramentas disponíveis para a mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria e há procedimento periódico formalmente instituído de análise destes dados.

Solução: Existem diversos instrumentos que podem ser utilizados para a obtenção de informações dos usuários, como livros e caixas de sugestões, interações digitais, centrais telefônicas de atendimento, abordagem direta por pesquisadores, entre outros. A disponibilização de ferramentas para a mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria deve coexistir com procedimentos periódicos de análise dos dados e o monitoramento de providências adotadas em decorrência destas análises e dos resultados da implantação de tais providências.

Transparência de desempenho **Como e a quais dados acerca de seu desempenho a ouvidoria dá transparência?**

Nível de maturidade atual: Limitado

A ouvidoria não dá transparência a nenhum dado relacionado ao seu desempenho.

Nível de maturidade alvo: Sustentado

monitorados, para então documentados e divulgados.

Atendimento **A ouvidoria possui roteiros e orientações instituídas para a condução dos atendimentos presencial ou telefônico?**

Nível de maturidade atual: Limitado

A ouvidoria não possui roteiros, orientações ou capacidades específicas para atendimento.

Nível de maturidade alvo: Sustentado

A ouvidoria possui roteiros e orientações para atendimento, os quais são instituídos por meio de manual ou outro documento de conhecimento da equipe responsável pelo acolhimento ao público, a qual possui competências específicas para a realização do atendimento.

Solução: É necessário o pleno conhecimento dos procedimentos por toda a equipe que realiza o contato com o público, permitindo a manutenção da qualidade dos serviços ao longo do tempo, para a permanência do padrão de qualidade que leva à conquista da confiabilidade.

Proteção ao denunciante **Existem procedimentos instituídos para a proteção do denunciante?**

Nível de maturidade atual: Limitado

Não existem.

Nível de maturidade alvo: Sustentado

Existem procedimentos formalmente instituídos para a proteção do denunciante, os quais incluem a proteção da identidade e os mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608, de 2018, e demais normativos vigentes.

Solução: Deve haver instituído procedimentos formais para a proteção do denunciante designando que todos os agentes públicos da instituição, mesmo que não desempenhem funções de ouvidoria não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante.

Processo de realização de resolução pacífica de conflitos

A ouvidoria possui procedimentos mapeados e instituídos para realização de resolução pacífica de conflitos?

Nível de maturidade atual: Limitado

Não existe registro de mapeamento ou norma formal que institua os processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão ou entidade à que a ouvidoria está vinculada.

Nível de maturidade alvo: Sustentado

A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado, ao qual foi dada divulgação dentro e fora da instituição.

Solução: O mapeamento dos processos permite a simplificação de formalidades ou exigências desnecessárias ou superpostas, cujo custo econômico ou social, tanto para o erário como para o cidadão, seja superior ao eventual risco de fraude. A pacificação dos conflitos busca, de forma simplificada e informal soluções que atendam interesses mútuos, cabendo à equipe da ouvidoria capacidades para tanto.

Análise preliminar

Como a ouvidoria realiza a análise preliminar antes do encaminhamento das manifestações às áreas internas?

Nível de maturidade atual: Limitado

A ouvidoria recebe a manifestação, identifica a área responsável e a encaminha sem tratamento prévio.

Nível de maturidade alvo: Sustentado

A ouvidoria recebe a manifestação, identifica a área responsável, avalia, conforme o tipo de manifestação, a necessidade de salvaguardar alguma informação e a encaminha, juntando informações acerca de outras manifestações e bases de dados que tenham correlação com a manifestação recebida. As etapas deste procedimento estão mapeadas e incorporadas ao processo de tratamento da manifestação.

Solução: A ouvidoria não deve se portar como um repetidor de informações. A vantagem de se tratar previamente uma demanda é desenvolver um contexto mais viável ao setor que possui a competência para a solução, levando em consideração tratativas anteriores

<p><i>Linguagem e adequação de respostas</i></p>	<p>Como ocorre o procedimento de elaboração de respostas na unidade de ouvidoria?</p>
<p>Nível de maturidade atual:</p>	<p>Limitado</p>
<p><i>A ouvidoria recebe a resposta do gestor e a encaminha ao manifestante.</i></p>	
<p>Nível de maturidade alvo:</p>	<p>Sustentado</p>
<p><i>A ouvidoria recebe a resposta do gestor, analisa a sua adequação a padrões de linguagem clara e simples, podendo sugerir ajustes no âmbito de procedimento de revisão formalmente instituído, e a encaminha ao manifestante.</i></p>	
<p>Solução:</p>	<p>As respostas advindas dos setores responsáveis pelas soluções, devem ser previamente revisadas e adequadas ao melhor recebimento do demandante, em vista de, muitas vezes, serem transmitidas incompletas ou demasiadamente técnicas.</p>
<p><i>Acompanhamento da conclusão de denúncias</i></p>	<p>Como a ouvidoria acompanha a conclusão dos processos de apuração resultantes de denúncias por ela recebidas?</p>
<p>Nível de maturidade atual:</p>	<p>Limitado</p>
<p><i>A ouvidoria não possui controles que permitam a rastreabilidade da denúncia após o seu envio à área de apuração.</i></p>	
<p>Nível de maturidade alvo:</p>	<p>Sustentado</p>
<p><i>A ouvidoria possui controles que possibilitam a rastreabilidade da conclusão do processo iniciado por meio da denúncia recebida, informando ao denunciante, sob demanda, os resultados das apurações concluídas, que não mais estejam sujeitas à restrição de acesso.</i></p>	
<p>Solução:</p>	<p>Há que se ter mecanismos para receber dos órgãos de apuração as informações relativas à conclusão de processos decorrentes das denúncias encaminhadas. Mesmo com a resposta prévia para o encaminhamento para as devidas medidas, a informação dos resultados ao denunciante é uma atitude fundamental para a credibilidade da ouvidoria.</p>
<p><i>Acompanhamento efetivo de</i></p>	<p>Como a ouvidoria acompanha o cumprimento dos compromissos firmados</p>



<i>manifestações.</i>	para implementação de sugestões ou adoção de providências resultantes das manifestações?
Nível de maturidade atual:	Limitado <i>Não existe procedimento de acompanhamento.</i>
Nível de maturidade alvo:	Sustentado <i>A ouvidoria possui meios que possibilitam a rastreabilidade das medidas adotadas em decorrência da manifestação recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas de acompanhamento destas.</i>
Solução:	O usuário de serviços públicos tem direito à obtenção de informações sobre a situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado. Dessa forma, a ouvidoria deve possuir meios que possibilitam a rastreabilidade das medidas adotadas em decorrência da manifestação recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas de acompanhamento destas, sendo o manifestante informado acerca da sua conclusão e resultado.

3.2.4. GESTÃO ESTRATÉGICA DE INFORMAÇÕES

<i>Armazenamento de informações</i>	Como a ouvidoria armazena as informações coletadas?
Nível de maturidade atual:	Limitado <i>As informações coletadas são armazenadas sem tratamento específico com vistas à sua recuperação, nos sistemas ou meios distintos por meio dos quais são coletadas.</i>
Nível de maturidade alvo:	Sustentado <i>As informações coletadas por meios distintos são mantidas em base única ou interoperável, e recebem tratamento específico com vistas a garantir a sua disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade, permitindo a recuperação de toda a informação existente por meio de meta dados adequados à necessidade dos processos decisórios da instituição.</i>
Solução:	As ouvidorias atuam como um promotor de trocas de informações entre gestão e usuários. A capacidade da unidade em oferecer informações adequadas ao órgão ou entidade a que esteja vinculada, influencia em estratégias

Produção de informações estratégicas **Como e quando a ouvidoria transmite as informações analisadas aos gestores de serviços e ao nível estratégico?**

Nível de maturidade atual: Limitado

A ouvidoria apenas encaminha as informações existentes em cada manifestação às áreas responsáveis pela tomada de providências.

Nível de maturidade alvo: Sustentado

Além do encaminhamento dos processos de manifestações de ouvidoria, a unidade produz anualmente o Relatório de Gestão de que tratam os artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 2017, e instituiu rotinas de comunicação aos gestores dos serviços, periodicamente ou em decorrência de eventos concretos por ela identificados.

Solução: Para que se possa avaliar as capacidades de uma organização e oferecer respostas efetivas e úteis às demandas da sociedade, por meio dos serviços públicos, é necessário um sistema de informações de qualidade. A utilização da informação como ferramenta na gestão pode ser realizado através de relatórios decorrentes das análises dos dados obtidos junto ao usuário do serviço público.

3.3. DIMENSÃO PROSPECTIVA

3.3.1. BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES

Capacidades para pesquisa **A ouvidoria realiza pesquisas para a coleta de informações acerca da prestação de serviços junto aos usuários?**

Nível de maturidade atual: Limitado

Não realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos.

Nível de maturidade alvo: Sustentado

Realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos com metodologia específica definida em conjunto com o gestor responsável pelo serviço avaliado, de acordo com as necessidades observadas de coleta de dados. Os resultados das pesquisas são encaminhados aos gestores e geram informações sujeitas a monitoramento por meio de indicadores relevantes, claros, específicos e verificáveis para fins de avaliação das medidas implementadas em decorrência destes.

maturidade atual: *Não se relaciona.*

Nível de maturidade alvo: Sustentado

A ouvidoria concentra a interlocução entre Conselheiros e gestores por meio de procedimentos e periodicidade instituídos formalmente.

Solução: Independentemente da forma como se constituem, as competências atribuídas a tais conselhos os aproximam de forma clara à órbita das unidades de ouvidoria, quer seja pela sua ação de avaliação de serviços públicos desde uma perspectiva de usuários, quer seja na sua capacidade para propor sugestões de aprimoramento para serviços, quer seja pela sua competência para avaliar a atuação do ouvidor.

Engajamento de conselheiros **Qual o papel da ouvidoria no processo de chamamento e de engajamento de voluntários ao Conselho de Usuários do órgão a que está vinculada?**

Nível de maturidade atual: Limitado *Não exerce nenhum papel.*

Nível de maturidade alvo: Sustentado

A ouvidoria realiza ações de comunicação com periodicidade mínima anual, com apoio incidental de gestores interessados, a fim de obter o engajamento dos usuários.

Solução: É papel da ouvidoria a organizar e gerir os conselhos de usuários. A interação dos conselhos com a ouvidoria requer planejamento de ações de comunicação periódica dos usuários e gestores, seguindo metodologias específicas a fim de definir mensagem, meio e estratégia mais adequados ao engajamento dos usuários.

Utilidade da relação **Qual o papel da ouvidoria na produção de consultas realizadas aos conselheiros dos serviços prestados pelo órgão a que está vinculada?**

Nível de maturidade atual: Limitado

Não realiza consultas a conselheiros de serviços públicos.

institucionais nesse sentido.

Articulação interinstitucional específica

A ouvidoria estabelece relações diretas com as ouvidorias de outros órgãos e entidades no tratamento de manifestações comuns?

Nível de maturidade atual:

Limitado

Não. Quando a ouvidoria recebe uma manifestação que extrapola sua competência, ela avisa o cidadão que o conteúdo da manifestação, ou parte dele, não é de sua competência.

Nível de maturidade alvo:

Sustentado

Sim. Quando a ouvidoria recebe uma manifestação que extrapola sua competência ela encaminha a manifestação para a ouvidoria competente e dá tratamento à parte da manifestação que lhe compete, se houver.

Solução:

A ouvidoria deve possuir procedimentos para agir em detrimento de demandas que não lhe competem. As ações podem variar desde simples encaminhamentos de manifestações entre unidades até a execução de ações compartilhadas no processo de elaboração da resposta final. Ações meramente reativas empecilham a qualidade do serviço público em geral, visto que políticas públicas eficientes demandam a articulação de diversas esferas, conferindo assim a relatividade da preeminência das instituições frente a cooperação em prol da defesa e satisfação do usuário.



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: BFDA-6488-E292-4253

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ CÁSSIA FRANCIELE KUHN (CPF 023.XXX.XXX-84) em 17/07/2024 12:56:45 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ MARILDA BORGES CORBELINI (CPF 571.XXX.XXX-00) em 18/07/2024 23:09:44 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://soledade.1doc.com.br/verificacao/BFDA-6488-E292-4253>



As ouvidorias do SUS, além de constituírem-se em um espaço para acolhimento das manifestações dos cidadãos, como reclamações, denúncias, sugestões, e elogios, são canais democráticos de comunicação que também se destinam a disseminar informações, visando maior efetividade no desenvolvimento de um espaço de cidadania. Como unidades administrativas dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Único de Saúde, no âmbito dos governos federal, estadual e municipal, sua missão é viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do SUS.

Seu papel não somente é garantir ao munícipe ter sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais, mas se insere como instrumento de gestão. A Ouvidorias do SUS, ao contribuir com a coleta e classificação das informações sobre os serviços de saúde, tendo por origem a população usuária do serviço, colabora para a gestão atuar diretamente nas situações culminadas, que de outras formas não seriam reconhecidas, subsidiando o gestor nas tomadas de decisão, assim, ao promover a qualidade da comunicação entre cidadão e gestores, forma laços de confiança e colaboração mútua, com fortalecimento da cidadania

A atuação das Ouvidorias atende, fundamentalmente, ao comando constitucional do art. 37, parágrafo 3º da Constituição Federal que determina ao Poder Executivo, observadas as disposições legais, a instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e às sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos, e garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população.

As Ouvidorias do SUS estão pautadas em legislações setoriais e em outras mais abrangentes. Além de encontrarem fundamento jurídico na Constituição Federal, nos artigos nº 37 e nº 198, na Lei Orgânica da Saúde nº 8.080/1990 e na Lei nº 8.142/1990, que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do SUS, atendendo à preservação da autonomia das pessoas na defesa de sua integridade física e moral, ao direito à informação, às pessoas assistidas sobre sua saúde, à divulgação de informações quanto ao potencial dos serviços de saúde e a sua utilização pelo usuário e à participação da comunidade, elas estão inseridas em diversas políticas que vêm aprimorando o SUS e a Administração Pública em geral, como a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos e a Lei n. 13.709/2018, que ordena a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

A implementação ou implantação do serviço de Ouvidoria do SUS possui apoio financeiro do ente federal, que disponibiliza um aporte de recursos para o custeio de ações e serviços de saúde. A criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias do SUS, se dá por celebração de convênios ou por transferência de recursos fundo a fundo, adequando-se a dotações pertinentes a financiar despesas de custeio.

Conforme dotação orçamentária do município, há uma capacidade contida de financiamento federal, por transferência fundo a fundo, para o PAB. Segundo a Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017, a Política Nacional de Atenção Básica, o financiamento federal para as ações de Atenção Básica deverá ser composto por recursos condicionados à abrangência da oferta de ações e serviços. Nesse contexto, atribui-se à ouvidoria do SUS o custeio do incremento da atenção básica à inteligência dos artigos 2º e 3º, inciso IV, da Lei Complementar nº 141, de 13 de janeiro de 2012.

2.1- MODELO DE MATURIDADE DA OUVIDORIA

O Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas é uma excelente ferramenta para levantamento de informações do órgão a que se destina a implementação ou desenvolvimento da ouvidoria. Conforme a IN nº 15, de 3 de dezembro de 2018 do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral Da União, com o diagnóstico reiterado anualmente, ocorre uma evolução programada das estruturas e competências da ouvidoria, levando a um desenvolvimento viável em correspondência à necessidade e possibilidade do órgão, sempre considerando a ouvidoria como instrumento essencial à gestão organizacional.

Em termos genéricos, as ouvidorias devem possuir recursos estruturais, humanos e tecnológicos capazes de

corresponder às necessidades dos usuários dos serviços. Os desenvolvimentos desses recursos afetam diretamente a efetividade do órgão a que a ouvidoria se vincula, considerando quanto maior o nível de maturidade, melhor a contribuição para a composição da atuação dos gestores visando a melhoria dos serviços públicos tendo por referência a personalização, a transparência, o uso consciente dos recursos e a consequência a curto, médio e longo prazo.

Conforme demonstrado no Diagnóstico, atualmente o município se encontra em um nível de maturidade “limitado”, que, para colaborar com o apoio necessário à gestão, deve evoluir para no mínimo o nível “sustentado”, correspondendo aos seguintes itens prioritários, na ordem do objeto especificado:

2.1.1- Sistema de gestão de relacionamento com o usuário

O conselho de usuários deve ser desenvolvido com o objetivo de formalizar um conjunto regular de indivíduos, capaz de manter diálogos e transmissão de informações entre usuários do serviço público e os gestores. Esse conselho não possui requisitos específicos de formatação, no entanto, meios digitais facilitam a regularidade da interação, manutenção e menores custos.

2.1.2- Sistema para gerenciamento de metas

A composição do planejamento de gestão deve levar em consideração os dados estratégicos disponibilizados pela ouvidoria, cabendo uma sistematização com softwares de planejamento e controle de metas para maior precisão de resultados e economia de recursos.

3- REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1- Requisitos gerais aos sistemas

3.1.1- A instalação, implantação, fornecimento com reservas ou liberação de acesso via website dos sistemas de informática, deve ocorrer dentro do prazo de 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, podendo ser prorrogado uma vez pelo mesmo período, com prévio agendamento e disponibilidade entre CONTRATANTE e CONTRATADA;

3.1.2- A manutenção e a instalação terão garantia em toda vigência do contrato contados da data efetiva da entrega, devendo a CONTRATADA, em caso de defeitos, após a comunicação da CONTRATANTE, providenciar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, as devidas correções. Os sistemas devem manter a perfeita condição de uso, sem qualquer ônus adicional para a Prefeitura Municipal, desde que, não haja contribuído para a ocorrência dos defeitos.

3.1.4- O custo dos treinamentos e do suporte técnico e operacional, remotos ou presenciais, considerados mínimos para a execução do objeto, devem estar inclusos no valor do objeto;

3.1.4.1- Os treinamento e assessoria aos servidores usuários dos sistemas devem ocorrer com prévio agendamento, no formato presencial ou remoto, com carga horária mínima de 02 (duas) horas para cada acesso disponibilizado;

3.1.4.2- O suporte técnico e operacional que extrapolar o mínimo para a execução do objeto, que se detem à entrega do sistema em pleno uso, por adequações convenientes ao CONTRATANTE, deve ser convencionado em adendo ao contrato;

3.1.5- Os dados coletados, extraídos e consolidados ficarão em banco de dados fornecidos pela CONTRATADA, com responsabilidade em sua segurança, mas são de propriedade única e exclusiva da CONTRATANTE, cabendo a ela a permissão para compartilhamento com terceiros;

3.1.5.1- O trabalho operacional de levantamento de dados cadastrais que forem necessários à implantação efetiva dos sistemas será de responsabilidade da CONTRATANTE em conjunto com o suporte da empresa provedora dos sistemas;

3.1.6- Em eventual necessidade de reinstalação dos sistemas, ocasionada pela ocorrência de desinstalação/exclusão/modificação dos arquivos ou de posterior mudança de servidor ou outro evento que venha a ocorrer por ato próprio da CONTRATANTE, realizados sem orientação por parte da CONTRATADA, será cobrada taxa de reinstalação.

3.1.6.1- Quando forem disponibilizadas, durante o período contratual por parte da CONTRATADA, as atualizações dos sistemas, deve ser realizada por responsável no âmbito municipal, seguindo o tutorial disponibilizado pela CONTRATADA.

3.2.7- Entende-se por sistema de computador o material legível por máquina, diretamente carregável no equipamento de processamento, ou em ambiente remoto, utilizado pelo CONTRATANTE;

3.2.8- Os sistemas deverão ser licenciado à CONTRATANTE, conforme as especificações do objeto;

3.2.8.1- A licença de uso concedida confere ao CONTRATANTE o direito pessoal, não exclusivo e intransferível, de usar o sistema no equipamento indicado ou acesso à ambiente virtual designado.

3.2.9- Na disponibilização dos sistemas deverão credenciados os servidores designados para o uso, mediante fornecimento de Login e Senha, para acesso aos serviços e consultas;

3.2.10- Os sistemas deverão permitir a configuração de geração de logs de acesso aos sistemas, como recurso de controle de auditoria, de forma que seja possível identificar claramente as atividades de inclusão, alteração e exclusão de qualquer informação.

3.2- Especificações e funcionalidades dos sistemas

3.2.1- Sistema de gestão de relacionamento com o usuário

- Login e senha individual;
- Lista de transmissão com envios recorrentes (não massificado);
- Envios ilimitados de mensagens via WhatsApp;
- Capacidade para integrar com mais de um chip telefônico para envios simultâneos;
- Cadastro e importação de contatos;
- Gerar campanhas (postagens) personalizadas com opção de envio de textos, imagens e vídeos;
- Possibilidade de gerenciar envios através de filtro;
- Agendamento de postagens;
- Layout interativo para desenvolver pesquisas e enquetes;
- Disponibilidade de acesso simplificado de informações por Dashboard.

3.2.2- Sistema para gerenciamento de metas.

- Login e senha individual;
- Disposição de informações com interação entre usuários;
- Alertas de encaminhamentos entre setores;
- Disposição de metas e planejamentos por setor e subsetores;
- Controle de prazos, orçamentos, e situação de cada demanda;
- Estruturado para ilimitados registros e segmentos;
- Capacidade para gerar históricos e anexar arquivos;
- Importação e cadastro de dados e informações;
- Dashboard com resultados em tempo real;
- Perfis customizáveis;
- Gerenciamento de indicadores de gestão;
- Relatórios personalizados.

3.3- Requisitos gerais ao serviço continuado

3.3.1- A estrutura fornecida para operacionalização dos serviços oferecidos deve atender à todas as

- 4.1.3- Emprego de materiais e softwares adequados à prestação dos serviços;
- 4.1.4- Responder, em relação aos seus empregados, por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, bem como todas as demais despesas decorrentes da execução do presente contrato, tais como salários, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, vale-refeição, vale-transporte, ou outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo governo;
- 4.1.5- Comunicar irregularidades de caráter urgente;
- 4.1.6- Prestar esclarecimentos que forem solicitados pela Administração;
- 4.1.7- Executar os serviços, objeto deste contrato, nos prazos fixados neste Termo e na proposta da CONTRATADA;
- 4.1.8- Executar o serviço de modo satisfatório e de acordo com as determinações do Município;
- 4.1.9- Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração praticada por seus empregados, qual for, ainda que no recinto da CONTRATANTE;
- 4.1.10- Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;
- 4.1.11- Assumir, também, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE;
- 4.1.12- Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionada aos serviços, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência; e
- 4.1.13- Assumir ainda, a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação desta licitação.
- 4.1.14- Prestar informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE, inclusive responder aos questionamentos realizados pela Secretaria Gerenciadora do contrato;
- 4.1.15- A empresa contrata deverá apresentar comprovação do vínculo empregatício e ou contrato de prestação de serviços, dos profissionais responsáveis, com o devidos registros válidos.
- 4.1.16- Prestar contas dos serviços executados, através de relatórios descritivos, entregues juntamente às notas fiscais.

5- OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 5.1- Efetuar o pagamento no prazo previsto no contrato;
- 5.2- Permitir o acesso de funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, no local da execução do objeto e a dados e informações necessárias ao desempenho das atividades contratuais;
- 5.3- Impedir a execução do contrato por terceiro estranho ao contrato;
- 5.4- Prestar informações e os devidos esclarecimentos atinentes ao objeto solicitados pela CONTRATADA para a regular execução do objeto;
- 5.5- Solicitar correções ao serviço prestado, quando em desacordo com as especificações do objeto, recusando os serviços que estiverem fora das especificações constantes no contrato;
- 5.6- Notificar a CONTRATADA, através da Secretaria responsável pela fiscalização do contrato ou pelo

fiscal do contrato, a fazer a reparação dos mesmos, caso necessário;

5.7- Obriga-se também a CONTRATANTE, a não entregar os sistemas, nem permitir seu uso por terceiros, resguardando da mesma forma, manuais, instruções e outros materiais pertinentes aos sistemas licenciados, mantendo-os no uso restrito de seus agentes e prepostos, vedando cópias, reproduções e divulgação a qualquer título e sob qualquer forma, por qualquer pessoa;

5.8- Disponibilizar ambiente favorável para o desenvolvimento do objeto com a cooperação necessária dos servidores envolvidos e equipamentos de informática com acesso a internet;

5.8.1- Designar os servidores, que serão responsáveis pelo acompanhamento e coordenação de todo o processo envolvendo a utilização dos sistemas.

5.8.2- Prezar pela segurança dos dados via internet, provendo-se de todos os meios possíveis e necessários para que a integridade da Base de Dados seja mantida (instalação de Firewall, anti-vírus, anti-spams e outros).

6- SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

6.1- Pela inexecução total ou parcial do objeto do contrato, o Município poderá, garantida a prévia defesa no prazo de 05 dias úteis, aplicar à contratada as seguintes sanções:

- a) Advertência;
- b) Multa;
- c) Rescisão contratual;
- d) Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, por Prazo de até dois anos; e
- e) 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 perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida após o licitante ressarcir a Administração por eventuais prejuízos causados e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior.

6.2- Dentre outros motivos a seguir sujeitam a CONTRATADA às penalidades aplicáveis:

- a) Deficiência do serviço – Aplicação de advertência na primeira vez que ocorrer, a partir da segunda ocorrência será aplicada multa de 1% (um por cento) sobre o valor da parcela do contrato.
- b) Reiterada desobediência dos preceitos estabelecidos – Aplicação de multa de 1% (um por cento) sobre o valor da parcela do contrato por dia de atraso até o limite de 10% (dez por cento), quando será reputada inexecução total do contrato.
- c) Falta grave a Juízo do Município - rescisão contratual cumulada com a suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, por prazo por um ano;
- d) Abandono total ou parcial do serviço - rescisão contratual cumulada com a aplicação da pena de suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, por prazo de dois anos;
- e) Não der início as atividades no prazo previsto - Aplicação de multa de 1% (um por cento) sobre o valor da parcela do contrato por dia de atraso até o limite de 10% (dez por cento), quando será reputada inexecução total do contrato;
- f) Demora injustificada em promover a substituição dos equipamentos/serviços que porventura apresentem defeitos - Aplicação de multa de 1% (um por cento) sobre o valor da parcela do contrato por dia

9- CRITÉRIOS DE PAGAMENTO

9.1- O pagamento será efetuado em 15 dias úteis contados da apresentação da correspondente Nota Fiscal de Serviços emitida pela CONTRATADA, sendo em parcela única o que corresponde a instalação e fornecimento de sistemas e parcela mensal ao que tange a continuidade dos serviços;

9.2- O pagamento de que trata o item 9.1 ficará condicionado:

9.2.1- Ao ateste da efetiva prestação do serviço contratado pelo fiscal de contrato, o qual sempre que necessário estará embasado em documentos comprobatórios.

9.3- No caso do não atendimento de quaisquer das exigências para pagamento, no prazo estipulado ao fiscal, por conter divergências contratuais, a empresa será notificada formalmente para as regularizações necessárias.

9.3.1- O prazo de pagamento estipulado no item 9.1, passará a contar da data em que as situações identificadas forem regularizadas, sendo esta devidamente declarada pelo fiscal de contrato em processo administrativo.

9.4- Eventuais atrasos no pagamento por exclusiva responsabilidade do Município, sofrerão acréscimos à razão de 1% (um por cento) ao mês, calculado pro rata die até a data do efetivo pagamento.

9.5- Os valores pactuados em contrato, não serão reajustados antes de decorridos 12 meses, exceto nos casos de comprovado desequilíbrio econômico e financeiro por motivo ocorrido durante a execução do contrato e para o qual o contratado não tenha concorrido. O índice a ser adotado para reajuste, após a cada 12 meses, será o IPCA.

10- FONTE DO RECURSO

Emenda Parlamentar.

11- GESTÃO DO CONTRATO

11.1- É responsável pela fiscalização do contrato a ser gerado a partir deste processo o servidor a seguir indicado e respectivo suplemente.

Nome do fiscal do contrato: Assinatura: _____

Telefone: (.....)..... E-mail:

Nome do suplemente: Assinatura: _____

Telefone: (.....) E-mail:





VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: BFDA-6488-E292-4253

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ CÁSSIA FRANCIELE KUHN (CPF 023.XXX.XXX-84) em 17/07/2024 12:56:45 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ MARILDA BORGES CORBELINI (CPF 571.XXX.XXX-00) em 18/07/2024 23:09:44 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://soledade.1doc.com.br/verificacao/BFDA-6488-E292-4253>





VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: B2CD-11D6-7CD9-0497

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ MARILDA BORGES CORBELINI (CPF 571.XXX.XXX-00) em 04/08/2024 19:51:49 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://soledade.1doc.com.br/verificacao/B2CD-11D6-7CD9-0497>