

## ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP

### **1. PLANO DE AÇÃO PARA OUVIDORIA SUS MUNICIPAL**

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.

O papel da ouvidoria 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 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 da Ouvidoria do SUS 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.

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**

A ouvidoria como detentora da responsabilidade de fiscalizar a qualidade dos serviços públicos, deve contar com recursos tecnológicos e humanos capazes de prover um controle ativo da Carta de Serviços. Considerando a necessidade da virtualização dos procedimentos administrativos, quanto maior a possibilidade de entrega de serviços por meios digitais menor será o custo da máquina pública, reduzindo despesas e aumentando a eficiência, buscando a adequação conforme a Lei 14.129, de 29 de março de 2021, a Lei do Governo Digital. A virtualização deve se inserir de apoio para o serviço prestado, principalmente ao se relacionar à gestão. O limite da virtualização deve corresponder à condição e cultura local, não devendo suprimir a humanização no escopo em que seja fundamental.

## **1.6. MÍDIAS SOCIAIS**

Com a imensurável capacidade de estabelecer dados e informações exclusivas, as redes sociais se tornaram ambientes de necessário monitoramento, por conveniência das ouvidorias ativas. Sendo um espaço de opinião aberto, determinados diálogos, afetos ao SUS, determinam a possibilidade de ações frente a demandas flagradas.

## **1.7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

A ouvidoria, para deixar de atuar simplesmente de forma passiva, recepcionando demandas, deve estabelecer algum procedimento de pesquisa de opinião para mensurar a satisfação do usuário em relação ao serviço público. Convém unir a tecnologia à capacidade de captação de informação por sistemas próprios ou, de forma mais efetiva, possuir uma estrutura de central de atendimento que realize, integralmente, as pesquisas de satisfação junto aos usuários.

A atuação e o resultado da pesquisa de satisfação devem ser reduzidos a relatórios. Os relatórios devem ser publicados ao menos uma



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.



Com o avanço das legislações, tivemos promulgada também a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) fomentando a cultura da transparência pública e finalmente em 2017 foi publicada uma legislação que tratou especificamente da participação social por meio de canais de comunicação entre poder público e a sociedade, qual seja, a Lei nº 13.460/2017.

A referida lei atribuiu às ouvidorias públicas o dever de promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário, conduzido pelo princípio da transparência que, assim como o princípio da publicidade, tem a finalidade de proporcionar um ambiente favorável ao acesso a informações necessárias ao diálogo e à construção de ações cooperativas entre Estado e sociedade.

Cumprido destacar que, antes mesmo da Lei nº 13.460, já havia sido criada a Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS que já era uma reconhecida estratégia de gestão popular e controle social no SUS. Na medida em que apoiava a implantação e implementação de ouvidorias do SUS nos estados e municípios, o Sistema Nacional de Ouvidorias (Rede SUS) atuava como pilar fortalecedor dos direitos do usuário dos serviços públicos de saúde.

Considerando o contexto apresentado, faz-se necessária a implantação da Ouvidoria SUS em nosso Município, a fim de atender as diretrizes e princípios das legislações alhures.

## **2.1 RESPOSTA PARA ATENDER A NECESSIDADE**

Atualmente, a única forma encontrada para resolver a necessidade, é a contratação de empresa especializada no atendimento do objeto a ser contratado, para prestar os serviços de forma contínua e mensal.





### 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.





**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.



prazos curtos, médios e longos, considerando elementos detalhados para validação de ações impessoais.

Formação de competências

**A Ouvidoria possui um plano de capacitação para a sua equipe?**

**Nível de maturidade atual:**

Limitado

*A ouvidoria não possui mapeamento de competências desejáveis e não dispõe de ferramentas para registro das capacitações realizadas pela equipe.*

**Nível de maturidade alvo:**

Sustentado

*A ouvidoria possui lista de competências desejáveis para a sua equipe e realiza um mapeamento periódico das competências existentes, identificando, assim, lacunas que necessitem ser preenchidas por meio de capacitação. Estas informações são anualmente consolidadas por meio de um processo institucionalizado que resulta na produção de um instrumento formal, na forma de um Plano de Capacitação.*

**Solução:**

Ademais da formação acadêmica da equipe, fundamental para a eficácia do exercício das ouvidorias, é uma capacitação constante para ampliação de competências, desenvolvendo habilidades, conhecimentos e atitudes, dos quais condicionarão a melhora contínua dos serviços públicos.

Eficiência de alocação de recursos

**A ouvidoria possui meios e estratégias para fazer frente à eventual variação extraordinária ou sazonal das demandas?**

**Nível de maturidade atual:**

Limitado

*Não há mapeamento sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria, nem estratégia para promover a gestão eficiente da força de trabalho.*

**Nível de maturidade alvo:**

Sustentado

*Existe mapeamento sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria e levantamento de suas causas, de forma a permitir algum grau de previsibilidade no comportamento das demandas ao longo do exercício. Essa informação é utilizada para a produção do planejamento anual de atividades da ouvidoria, o qual é institucionalizado por meio de instrumento formal.*

**Solução:**

Sendo também um setor dependente de estrutura, a ouvidoria requer dotações

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>	<b>A ouvidoria possui sistema informatizado de gestão de processos e de informação?</b>
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
<i>A ouvidoria não possui sistema para a gestão de processos nem de informação.</i>	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
<i>A ouvidoria possui sistema não específico para gestão de processos e de informações.</i>	
<b>Solução:</b>	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>	<b>A ouvidoria possui infraestrutura de base de dados?</b>
<b>Nível de maturidade atual:</b>	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>	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
<i>As informações estão armazenadas em bases de dados em data centers ou nuvem, fora de qualquer governança da ouvidoria.</i>	
<b>Solução:</b>	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







## realizar ajustes e melhorias?

**Nível de maturidade atual:** Limitado

*Não existe registro de mapeamento ou norma formal que institua os processos de tratamento de manifestação de ouvidoria 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 tratamento de manifestações no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado a fim de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e à Lei nº 13.460, de 2017, bem como a suas regulamentações.*

**Solução:** Os tratamentos de manifestações externas, para a aderência ao rigor necessário, devem estar documentados e em constante atualização. Em se tratando de uma sustentação da qualidade esperada pelos serviços públicos, a padronização deve corresponder à necessidade do usuário.

*Processo de tratamento de ouvidoria interna*

**A ouvidoria possui processos mapeados, instituídos e com mecanismos de gestão de riscos, para tratamento de manifestações internas, assim como procedimentos definidos de revisão do processo, a fim de realizar ajustes e melhorias?**

**Nível de maturidade atual:** Limitado

*Não existe registro de mapeamento ou norma formal que institua os processos de tratamento de manifestação internas 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 tratamento de manifestações internas no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado, ao qual foi dada divulgação dentro da instituição.*

**Solução:** Os tratamentos da ouvidoria devem estar sedimentados e organizados conforme suas etapas e especificidades. Dependendo a influência de cada elemento das demandas, o tratamento tomará proporções próprias. O que não impede que a padronização ocorra, desde que os processos sejam devidamente





<p><i>Linguagem e adequação de respostas</i></p>	<p><b>Como ocorre o procedimento de elaboração de respostas na unidade de ouvidoria?</b></p>
<p><b>Nível de maturidade atual:</b></p>	<p>Limitado</p>
<p><i>A ouvidoria recebe a resposta do gestor e a encaminha ao manifestante.</i></p>	
<p><b>Nível de maturidade alvo:</b></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><b>Solução:</b></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><b>Como a ouvidoria acompanha a conclusão dos processos de apuração resultantes de denúncias por ela recebidas?</b></p>
<p><b>Nível de maturidade atual:</b></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><b>Nível de maturidade alvo:</b></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><b>Solução:</b></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><b>Como a ouvidoria acompanha o cumprimento dos compromissos firmados</b></p>





e ações para resultados úteis nas tomadas de decisão. O Armazenamento de informações deve comportar a utilização e publicação dos dados de forma segura, tanto no quesito restrição de acesso, como qualidade na manutenção dos dados.

*Perfil dos manifestantes*

**A ouvidoria produz dados acerca do perfil dos manifestantes que recorrem a ela?**

**Nível de maturidade atual:**

Limitado

*A ouvidoria não coleta tal tipo de dado.*

**Nível de maturidade alvo:**

Sustentado

*A ouvidoria coleta dados acerca do perfil sociodemográfico dos manifestantes, os quais contribuem para a geração de informações relevantes relacionadas aos serviços, as quais são produzidas e encaminhadas periodicamente, no âmbito de processos formalmente instituídos.*

**Solução:**

A ouvidoria deve obter, de forma segura, informações relevantes sobre o perfil dos manifestantes, permitindo a avaliação da adequabilidade dos serviços prestados pela instituição às suas necessidades e dos canais disponibilizados pela própria ouvidoria.

*Análise de dados*

**Como a ouvidoria analisa os dados coletados?**

**Nível de maturidade atual:**

Limitado

*A ouvidoria não realiza análise de dados posterior à conclusão do processo da manifestação de ouvidoria.*

**Nível de maturidade alvo:**

Sustentado

*A ouvidoria realiza análise quantitativa e qualitativa dos dados coletados, segundo metodologia científica transparente e validada e por meio de parâmetros por ela definidos.*

**Solução:**

O tratamento dos dados obtidos pela ouvidoria deve ser realizado com base e metodologia predefinida que possibilite a divulgação, permitindo uma análise de dados parametrizada que traga resultados que podem ser comparados ao longo do tempo. Nesse processo além da ouvidoria, também se envolvem os gestores responsáveis pela tomada de decisão.





**Solução:** O papel proativo que se espera da ouvidoria pública requer a existência de uma dimensão prospectiva com a busca ativa de informações junto aos usuários. Ao apresentar informações estratégicas a partir de instâncias de apuração, agindo como instrumento de participação social que não se limita a esperar que o cidadão busque a ouvidoria, mas que também busca os indivíduos nos espaços onde de fato a vida acontece, evidencia uma dinâmica de Ouvidoria Ativa.

*Mobilização ativa junto aos usuários* **A ouvidoria realiza ações proativas para coleta de informações no âmbito da jornada dos usuários?**

**Nível de maturidade atual:** Limitado

*Não realiza.*

**Nível de maturidade alvo:** Sustentado

*A ouvidoria realiza ações proativas periódicas e definidas por metodologia específica, com utilização de técnicas de gerenciamento de projetos ou dentro de processos já definidos de pós-atendimento. As informações são encaminhadas para os gestores responsáveis pela tomada de decisão.*

**Solução:** Ao atuar de forma proativa, a ouvidoria tende a aproximar-se de um modelo de gestão por projetos, aprimorando com precisão e controle a atuação do órgão na tomada de decisões, que será incentivada pela participação social. A gestão de projetos geralmente envolve diferentes setores de uma organização a fim de maximizar os resultados e minimizar os conflitos, sendo viável um sistema informatizado que desenvolva metodologias de gerenciamento.

### 3.3.2. CONSELHO DE USUÁRIOS

*Relacionamento com os Conselhos de usuários* **Como se relaciona a ouvidoria com os conselhos de usuários de serviços públicos do órgão?**

**Nível de** Limitado

**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>











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

demandas correspondentes ao que se destina às ouvidorias, composta por estabelecimento e equipe multidisciplinar para o devido apoio ao servidor designado ao cargo de titular da ouvidoria;

3.3.1.1- A equipe deve contar com Ouvidores certificados e profissionais graduados, sendo preferível os cursos superiores em direito e administração, mas ao menos um com curso de especialização em Ouvidoria Pública, bem como experiência com a administração pública;

3.3.2.1- As estruturas e equipamentos tecnológicos pertencem à CONTRATADA, sendo a única responsável por sua manutenção e uso da melhor forma para a devida continuidade e efetividade dos serviços prestados;

3.3.2- Os serviços prestados de forma presencial deverão ser previamente agendados caso haja a interação necessária de algum dos servidores, para designar local prévio, em não havendo a disponibilização de sala específica;

3.3.3- Os canais de comunicação disponibilizados para o serviço de ouvidoria deverão ser divulgados com a instalação de adesivos nos principais pontos de atendimento ao público;

### **3.5- Habilitação jurídica**

3.5.1- Registro comercial, no caso de empresa individual; ou ato constitutivo, estatuto social, contrato social ou sua consolidação e posteriores alterações contratuais, devidamente registradas na junta comercial e, em vigor; e no caso de sociedade por ações, estatuto social, ata do atual capital social acompanhado da ata de eleição de sua atual administração, registrados e publicados; ou decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

### **3.6- Regularidade fiscal e trabalhista**

3.6.1- Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

3.6.2- Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes do Município, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividades;

3.6.3- Prova de regularidade para com a Fazenda Federal (Dívida Ativa da União);

3.6.4- Certidão que prove a regularidade para com a Fazenda Estadual, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividades;

3.6.5- Certidão que prove a regularidade para com a Fazenda Municipal da jurisdição fiscal do estabelecimento licitante;

3.6.6- Certidão que prove a regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);

3.6.7- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, expedida pela Justiça do Trabalho.

### **3.7- Qualificação econômico-financeira**

3.7.1- Certidão Negativa de Falência, recuperação judicial ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

### **3.8- Qualificação técnica**

3.8.1- Comprovar em seu quadro de funcionários/sócios, pelo menos um profissional Ouvidor devidamente habilitado com nível de especialização na área de Ouvidoria Pública.

## **4- OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

4.1.1- Manter, durante todo o prazo de vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação compatíveis com a obrigação assumida;

4.1.2- Observância das normas técnicas adequadas;



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









## 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>