|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NOME: | |  | | | | | | | |
| END.: | |  | | | | | | | |
| CNPJ/CPF: | |  | | I.E./RG: | | |  | | |
| FONE : |  | | | | | CONTATO: | | |  |
| Nº PÁGINAS INCLUINDO ESTA : | | |  | | DATA : | | |  | |
| **OBS.: FAVOR LIGAR PARA (19) 3924-9300, CASO ESTE FAX NÃO SAIA LEGÍVEL OU HAJA DÚVIDAS.** | | | | | | | | | |
| **OBS.: SOLICITAMOS QUE V.S.ª, POSSA RESPONDER ESTA COTAÇÃO O MAIS BREVE POSSÍVEL, PELO FAX (19) 3924-9344 E/OU E-MAIL** [**cotacao2.aguas@hotmail.com**](mailto:cotacao2.aguas@hotmail.com) **/** [**cotacao2.aguas@aguasdelindoia.sp.gov.br**](mailto:cotacao2.aguas@aguasdelindoia.sp.gov.br) | | | | | | | | | |

## **COTAÇÃO DE PREÇOS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **IItem** | **QQtde.** | **Unid** | **Descrição** | **Valor Unitário** | **Valor Total** |
| **001** | **112** | **MÊS** | **SISTEMA INTEGRADO DE OUVIDORIA MOBILE PARA ANDROID E IOS** |  |  |

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

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

|  |
| --- |
| [ X ] Venho através desta solicitar uma COTAÇÃO DE PREÇOS referente ao item acima descrito.  Atenciosamente; |
| **Departamento de Compras e Licitações** |

**2 – IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO:**

Sistema móvel, sendo aplicativo operacionais móveis (IOS e ANDROID), ao qual deverá estar disponível na página oficial do município de Águas de Lindóia, por meio de link para que o cidadão possa baixa-lo para uso em seu Smartphone e/ou Similar.

**3 – JUSTIFICATIVA:**

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

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

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

**4 – FUNDAMENTO LEGAL:**

A contratação na Administração Pública para execução de serviços deverá obedecer ao disposto na Lei n° 8.666/93 e suas alterações e demais normas pertinentes.

**5 – ESPECIFICAÇÕES:**

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

O modelo de Arquitetura sugerido no desenvolvimento é: um **Sistema Online**, ao qual deverá ser constituido de 1 (um) aplicativo para uso do cidadão e a partir de qualquer dispositivo com acesso à Internet e 1 (um) Sistema Administrativo para uso da Prefeitura.

**5.1 ESPECIFICAÇÕES BÁSICAS DOS SISTEMAS:**

|  |
| --- |
| No que tange ao **APLICATIVO** (IOS e Android) de uso aos cidadãos, deverá ter as seguintes funcionalidades básicas:   * Abertura de Ocorrências; * Listagem das Secretarias; * Listagem dos Assuntos; * Cadastro do Munícipe; * Atualização de dados do Munícipe; * Visualização dos prazos de cada demanda, podendo ser: em dia, prorrogado e atrasado; * Possibilidade de inserir georreferenciamento com base no Google Maps; * Possibilidade de inserir fotos; * Visualização das Ocorrências já cadastradas; * Possibilidade de abrir a ocorrência de forma oculta, evidenciando assim, uma denúncia; * Criptografia de dados; * Tela inicial personalizavel e customizavel, com as principais informações relevantes da ferramenta; * O controle de acesso ao sistema deverá ser efetuado através de login individual, onde cada usuário envolvido terá seu acesso pessoal e intransferível, efetuado em ambiente seguro e criptografado (https). * Permitirem aos usuários a alteração de suas próprias senhas quando estiver logado, sem a necessidade de intervenção de terceiros, bem como recurso de recuperar senha caso o usuário a tenha esquecido. |
| No que tange ao **SISTEMA ADMINISTRATIVO** de uso da Prefeitura, deverá ter as seguintes funcionalidades básicas:   * Abertura de Ocorrências; * Visualização das Ocorrências; * Pesquisa das Ocorrências; * Cadastro de resposta padrão para utilização nas Ocorrências; * Resposta padrão para Ocorrências; * Pesquisa de resposta padrão; * Vinculação de resposta padrão com a Ocorrência; * Encaminhamento das Ocorrências para as Secretarias responsáveis pelo atendimento; * Cadastro das Secretarias; * Edição das Secretarias; * Listagem das Secretarias; * Pesquisa por Secretarias; * Cadastro dos Assuntos; * Edição dos Assuntos; * Listagem dos Assuntos; * Pesquisa dos Assuntos; * Cadastro dos Servidores Públicos ou Usuários; * Edição dos Servidores Públicos ou Usuários; * Listagem dos Servidores Públicos ou Usuários; * Pesquisa por Servidores Públicos ou Usuários; * Cadastro do Munícipe; * Edição do Munícipe; * Listagem dos Munícipes; * Pesquisa de Munícipes; * Impressão da ficha cadastral do Munícipe; * Histórico de solicitações feitas pelo Munícipe; * Gestão de campos obrigatórios para o cadastro de Munícipes; * Relatório com filtros e renderização em barras; * Relatório com filtros e renderização em pizza; * Relatório com filtros e disponibilização textual; * Visualização do mapa da Cidade por bairro com todos os status; * Visualização do mapa da Cidade por bairro somente das demandas não iniciadas; * Visualização do mapa da Cidade por bairro somente das demandas em atendimento; * Visualização do mapa da Cidade por bairro somente das demandas finalizadas; * Visualização do mapa da Cidade por bairro somente das demandas com agendamento ou plano de governo para ser iniciada; * Relatório de acesso com o Google Analytics para saber quantas pessoas tem acessado a ferramenta mediante a um intervalo de data; * Visualização dos prazos de cada demanda, podendo ser: em dia, prorrogado e atrasado; * Integração de endereço com a base de endereços do Google Maps; * Possibilidade de abrir a ocorrência pelo próprio Sistema; * Possibilidade de abrir a ocorrência de forma oculta, evidenciando assim, uma denúncia; * Possibilidade de encaminhar as demandas para e-mails externos aos cadastrados no Sistema; * Disponibilizar um menu de fácil acesso para os administradores do Sistema, de modo com que o acesso para cada módulo seja em um único clique. * Tela inicial personalizavel e customizavel, com as principais informações relevantes da ferramenta; * Deverá ser dotado de uma tela para controle de permissões de modo a facultar que os administradores internos da Prefeitura possam definir as permissões dos usuários. * Possibilidade de colocar anexos a demanda, podendo ser fotos ou documentos; * Exportação da Ocorrência para .PDF; * Impressão da Ocorrência; * Possibilidade de saber todos os usuários que já abriram a demanda; * Recurso de setar a demanda como emergencial; * Tratamento de solicitações sigilosas; * Tratamento de solicitações anônimas; * O controle de acesso ao sistema deverá ser efetuado através de login individual, onde cada usuário envolvido terá seu acesso pessoal e intransferível, efetuado em ambiente seguro e criptografado (https). * Permitirem aos usuários a alteração de suas próprias senhas quando estiver logado, sem a necessidade de intervenção de terceiros, bem como recurso de recuperar senha caso o usuário a tenha esquecido. |

**5.2 DEMAIS CARACTERISITICAS DOS SISTEMAS**

O aplicativo deve possuir rotinas de atualização remota a ser efetuada em horários de contraturno ao horário de atendimento da Prefeitura, de modo a garantir a operação contínua da ferramenta por parte dos usuários servidores. Os processos de atualização do sistema e módulos específicos serão de inteira responsabilidade do proponente, sem poder terceirizar total ou parcialmente esses processos aos usuários, que deverão ter o sistema totalmente estabelecidos no início de suas rotinas diárias.

A empresa deve fornecer suporte remoto, via telefone, e-mail e WhatsApp durante o horário comercial e dias úteis, ou seja, no minimo de segunda a sexta-feira das 08:00 as 17:00 horas.

Toda vez que houver a manutenção do Sistema ou a atualização do mesmo, deve ser enviado um boletim informativo e o mesmo deve ser salvo para futuras auditorias e controle de funcionalidades e/ou versão do Sistema.

A manutenção do sistema no ar, disponível em pleno funcionamento deverá ser de no minimo 99,8% do tempo, sendo este de responsabilidade exclusiva da Contratada.

* 1. **REQUISITOS DO USUÁRIO**

Dispositivo com acesso à internet, independentemente da velocidade.

**5.4 REQUISITOS DO SERVIDOR**

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

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

**6 – CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO:**

**Prazo de implantação de até 45 dias a partir da assinatura do contrato, sendo que a personalização e implantação do Sistema deverá ser acompanhada pelo Departamento de Informatica do Município.**

**7 – ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO:**

A empresa deverá realizar o treinamento dos sistemas a no mínimo 2 (dois) servidores da Prefeitura que serão indicados pelo Departamento de Informatica.

**8– PAGAMENTO CONTRATUAL:**

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

**9 – RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE:**

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

**10 – RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA:**

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

**OBSERVAÇÃO: CASO NO TERMO DE REFERÊNCIA CONSTE ALGUMA MARCA DE PRODUTO/EQUIPAMENTO, OS MESMOS TRATAM-SE APENAS DE REFERÊNCIA, PODENDO SER OFERECIDOS MARCAS SIMILARES/EQUIVALENTE E/OU DE MELHOR QUALIDADE.**