



Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDOR
Secretaria da Administração

TERMO DE REFERÊNCIA

1 - INFORMAÇÕES RESUMIDAS

SECRETARIA REQUISITANTE: Secretaria da Administração

OBJETO: Implantação Governo Digital

PRAZO PARA ENTREGA: Imediato (Conforme cronograma)

VALOR TOTAL ESTIMADO (R\$) **R\$ 463.597,75**

2 - DESCRIÇÃO DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DOS BENS

Descrição do item de forma a permitir a clara identificação do objeto a ser contratado, evitando divergências posteriores entre o objeto contratado e a necessidade da administração.

Os bens a serem adquiridos são bens de consumo comum, nos termos do Decreto Municipal nº 097/2023.

Lote	Qtd.	Un.	Descrição	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	1	UN	VALOR DOS SISTEMAS*	R\$ 64.923,43	R\$ 64.923,43
1	12	MÊS	VALOR DOS SERVIÇOS*	R\$ 33.222,86	R\$ 398.674,32
Valor Total					R\$ 463.597,75

*Vide ETP e TR para verificar todos os sistemas e serviços contemplados.

• **Bloco Ouvidoria Geral**

A Lei Federal nº 13.460, de junho de 2017, estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública. Nesse sentido, as ouvidorias, 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 da Administração Pública, seu objetivo é viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente.

• **Módulo I - Ouvidoria Passiva**

A Ouvidoria como instância passiva deve possuir estrutura capaz de recepcionar as demandas imediatas da população considerando a melhor acessibilidade. Havendo por base primária para a busca de uma maturidade, a disponibilidade de canais de acesso, a instrumentalização e a regulamentação são fundamentais para conferir aos cidadãos os direitos conferidos pela Lei nº 13.460, de junho de 2017.

• **Serviço de diagnóstico MMOuP**

O serviço de consultoria para implantação e diagnóstico do Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP), deve consistir na adequação dos órgãos à Lei Federal nº



Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDOR
Secretaria da Administração

12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) e a Lei Federal nº 14.129/2021 (Lei do Governo Digital), por regulamentos e medidas prévias conforme o MMOuP, com aplicação e reiteração de diagnósticos anuais, para uma evolução gradual na estrutura de Ouvidorias. A consultoria contratada deverá capacitar os servidores dos órgãos a desenvolverem uma estrutura para atendimento às manifestações dos cidadãos, treinando-os e interagindo para a divulgação e regulamentação, sensibilizando os servidores ao uso da Ouvidoria e estipulando requisitos mínimos de qualidade para a composição de infraestrutura física e tecnológica para recepção, tratamento e resposta das demandas da Ouvidoria.

- **Serviço de ligações gratuitas**

A tecnologia de ligações gratuitas, consiste na disponibilização e divulgação de um canal telefônico, para utilização dos cidadãos para que possam transmitir suas manifestações atinentes à Ouvidoria dos Municípios, sem custos de ligação. O atendimento é feito por uma central humanizada, durante o horário comercial, para organizar e transmitir aos responsáveis por gerenciar as competências das demandas das Ouvidorias Municipais.

- **Serviço de interação virtual com IA**

O sistema de interação virtual com inteligência artificial, consiste na disponibilização de um canal virtual, 24h (vinte e quatro horas) por dia, 7 (sete) dias na semana, para receber as manifestações das Ouvidorias pelos aplicativos de comunicação, com capacidade de reverter informações automaticamente conforme a aceção da inteligência artificial. Deve haver disponibilidade de atendimento humanizado em horário comercial para administrar o prazo das demandas, organizar e transmitir ao responsável por gerenciar as competências das demandas da Ouvidoria.

- **Serviço de gestão de ouvidorias**

O serviço de assessoria de gestão de ouvidorias, consiste em desenvolver, de forma remota, todas as etapas operacionais da Ouvidoria, como atendimento à toda demanda condicionada, recebimento e registro da demanda, tratamento e análise de competência, encaminhamento aos setores responsáveis, controle dos prazos, recebimento da solução e adequação de informações para resposta ao cidadão. A equipe da empresa contratada deve possuir ouvintes certificados, profissionais graduados e com experiência na Administração Pública para o melhor auxílio na tomada de decisões. Devem ser gerados relatórios mensalmente em atendimento aos requisitos de transparência de órgãos fiscalizadores.

- **Módulo II – Ouvidoria Ativa**

A Ouvidoria como instância ativa deverá possuir estrutura capaz de buscar as demandas mediatas da população, considerando o questionamento direto aos que se omitem. Em geral, a Ouvidoria é utilizada por uma parcela prejudicada pela atuação dos órgãos, ou seja, concentra basicamente reclamações. Ao concentrar uma proatividade à Ouvidoria, de buscar a opinião da população, concentra-se informações mais fidedignas e melhora a percepção da população em relação a atuação dos Municípios.

- **Serviço de pesquisa de satisfação humanizada**

O sistema de pesquisa de satisfação humanizada, deverá ser capaz de realizar pesquisa de opinião, por amostragem não probabilística, aos usuários do serviço público, através de serviço de telemarketing, com o objetivo de mensurar a qualidade dos serviços e da gestão, conforme preconiza a Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público). A pesquisa deve solicitar sugestões quanto ao serviço público utilizado, com questionário estruturado, pontuando com notas de 1 (um) a 5 (cinco), dando a opção de complementar com sugestões quanto à gestão municipal. A coleta dos dados dos usuários do serviço público, para uso na pesquisa, deve ocorrer por extração ou cadastro sistematizado, para desenvolver um banco de dados customizável conforme as



Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDOR

Secretaria da Administração

características dos cidadãos. Os resultados da pesquisa de satisfação devem ser reduzidos a relatórios e os dados devem ficar à disposição para o desenvolvimento de políticas públicas.

- **Serviço de pesquisas locais focadas**

O serviço de assessoria em pesquisas locais focadas, deverá consistir na avaliação de resultados e impacto social de projetos e políticas públicas. Com até 3 (três) pesquisas avaliativas de campo ao ano, com técnicas qualitativas e quantitativas, buscando a produção de conhecimento aplicado, voltado à retroalimentação de processos de tomada de decisão. Objetivando uma gestão com base em evidências em correspondência aos problemas e demandas sociais, utilizando-se de critérios de eficácia, eficiência, efetividade, relevância e sustentabilidade, se busca mensurar resultados positivos ou negativos com base nos interesses da população, para o início, a permanência, a ampliação ou encerramento de projetos ou políticas públicas. Os procedimentos são condicionados às avaliações de necessidade, avaliações de processo, avaliações de resultados e impactos e avaliações da eficiência, conforme a etapa de cada projeto ou política pública desenvolvido pelos Municípios.

- **Serviço de monitoramento de mídias**

O serviço de monitoramento de redes sociais deverá ser feito através de sistema, para acompanhamento em tempo integral das movimentações das redes sociais afetas aos Municípios. Sendo um espaço de opinião aberto, as redes sociais se tornaram ambientes de necessário monitoramento, com a capacidade de estabelecer dados e informações exclusivas e por conveniência das ouvidorias ativas, onde, determinados diálogos determinam a possibilidade de ações frente a demandas flagradas. Os Municípios devem ser alertados na ocorrência de menções e percepções negativas, conforme contato e conteúdos condicionados. Deverá ser entregue um relatório analítico mensalmente pela empresa contratada.

- **Serviço de conselho de usuários virtual**

O serviço de conselho de usuários virtual, prestado através de sistema, consiste em um formato de lista de transmissão com o objetivo de conectar um conjunto regular de indivíduos, capaz de manter diálogos e transmissão de informações entre usuários do serviço público e os gestores, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público). A lista de transmissão deve adequar-se à envios recorrentes e ilimitados via aplicativo de mensagens “WhatsApp”, com capacidade para se integrar com mais de um chip telefônico para envios simultâneos. O sistema deve ainda estabelecer cadastro e importação de contatos, agendamento e automatização de envios e gerar campanhas com filtros customizáveis.

- **Módulo III – Ouvidoria Interativa**

A Ouvidoria como instância interativa deverá possuir estrutura capaz de auxiliar os gestores por uma percepção externa. Ao se buscar a proteção dos dados dos usuários, profissionalizar a comunicação e acompanhar os projetos para captação de recursos, confere-se à Administração Pública uma garantia maior de eficiência na aplicação das políticas públicas e na melhoria dos serviços, engajando a população com informações de qualidade e conferindo segurança à sua integridade, para incentivo da participação social, e reduzindo as frustrações e o tempo de espera de projetos por conta da burocracia.

- **Serviço de adequação à LGPD e DPO as a Service**

O serviço de assessoria para adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e Data Protection Officer (DPO) as a Service, consiste no aprimoramento e manutenção de uma estrutura de proteção de dados adequada para atender as necessidades da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Devem ser estabelecidos o mapeamento de dados pessoais, com



Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDOR
Secretaria da Administração

entrevistas e questionários para o levantamento de todo o ciclo dos dados utilizados pelos Municípios, destacando as formas de compartilhamento com terceiros, para organizar e classificar as informações coletadas conforme as exigências e formas de tratamento dos dados, identificando elementos conforme o mapeamento da topologia (banco de dados, sistemas, acessos, senhas). Deverá responsabilizar-se como Encarregado de Proteção de Dados (DPO) desenvolvendo a análise de risco para aplicar o plano de adequação, estabelecendo níveis de acessos aos dados e a rastreabilidade, restringindo o uso dos dados desnecessários, estabelecendo prazos e formas de uso dos dados, incluindo cláusulas de responsabilidade e ciência aos documentos e respondendo aos questionamentos da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

- **Serviço de estratégias em comunicação**

Objetiva-se contratar o serviço de consultoria de estratégias em comunicação, consistente na orientação do setor de comunicação dos Municípios Consorciados por profissionais da área de marketing. Com a grande influência das mídias digitais e o direito de acesso à informação por parte da população, a forma de transmiti-la passou a ganhar real importância para os órgãos públicos. A estratégia de marketing deve estabelecer, com a equipe de comunicação, um planejamento com metas e cronogramas, para uma comunicação integrada, organizada e proativa, aos diversos canais de comunicação dos Municípios. Deve-se considerar a busca pelo engajamento da população, incentivando uma participação ativa na constituição de projetos, adesão a programas e desenvolvimento de políticas públicas, além de estreitar a relação dos Municípios com os cidadãos.

- **Serviço de monitoramento de projetos via Governo Federal**

A assessoria de monitoramento de projetos via Governo Federal, consiste na orientação para elaboração de proposta à projetos, no acompanhamento de processos em tramitação e na captação de recursos junto ao Governo Federal para os Municípios, com o objetivo de proporcionar melhorias nos serviços públicos oferecidos aos cidadãos. O serviço visa estreitar o vínculo entre os poderes Municipal e Federal, instrumentalizando a área de parcerias para relacionamento interinstitucionais, com o aprimoramento dos processos de captação de recursos, bem como aumentar o controle e eficácia no acompanhamento dos processos de interesse do órgão.

- **Escola de Gestão Pública Municipal**

A Escola de Gestão Pública Municipal desenvolve cursos de capacitação, aperfeiçoamento e treinamentos profissionais voltados aos servidores municipais. Torna-se relevante o aprimoramento contínuo dos servidores públicos diante das recorrentes atualizações legislativas, técnicas e procedimentais. Quando capacitados os servidores têm maior habilidade para lidar com tarefas complexas e demandas de trabalho. Ao aprimorar suas competências, eles se tornam mais produtivos, otimizando processos e agilizando a execução de suas atividades, o que contribui para a eficiência e economia de recursos.

- **Serviço de Consultoria e Assessoria na implantação do Governo Digital através da transformação da Carta de Serviços**

A contratação da consultoria especializada visa apoiar o município na transformação digital da Carta de Serviços ao Cidadão, consolidando informações e padrões de atendimento de forma acessível e transparente para a população. Com um diagnóstico detalhado dos serviços atuais, o projeto incluirá o desenvolvimento de uma plataforma digital que permitirá ao cidadão um acesso centralizado e responsivo a todos os serviços oferecidos, garantindo clareza nas informações e qualidade no atendimento. Além disso, serão definidos indicadores para monitoramento contínuo e realizadas capacitações com as equipes internas para assegurar a sustentabilidade do modelo. Esta transformação digital não só



Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDOR
Secretaria da Administração

amplia o controle social e a eficiência da gestão pública, mas também fortalece a credibilidade da administração ao responder melhor às expectativas dos cidadãos.

- **Módulo IV – Ouvidoria Integrativa**

A Ouvidoria como instância integrativa deverá possuir estrutura capaz de auxiliar os gestores por uma percepção interna. A tecnologia tem muito para promover facilidades, diminuindo processos e desenvolvendo informações a partir de dados, desde que, aplicada de forma coerente. A inteligência analítica e a disposição de atendimento e oferta de serviços em formato unificado possibilitam o melhor uso do tempo e de recursos.

- **Serviço de gestão, metas e indicadores**

O sistema de gestão, metas e indicadores, consiste na implantação de um modelo de governança e gestão, com sistematização de softwares para planejamento e controle de metas em busca de maior precisão de resultados e economia de recursos. A integração de sistemas de gestão pública é necessária para o fortalecimento institucional e o aperfeiçoamento dos mecanismos de caráter legal, administrativo e tecnológico vinculados à administração Municipal, para compor uma solução única. O modelo de gestão por resultados mensura o desempenho da gestão com mecanismos que estabelecem, de forma clara e precisa, os indicadores de resultado conectado a uma matriz de metas. Os resultados devem ser apresentados em dashboards dinâmicos customizáveis, com os dados cadastrados em camadas; relatórios; e, emissão de descritivos no sistema com opção de exportação para PDF nas seguintes áreas de interesse: Receitas, Despesas, Licitações, Contratos, Planos Municipais, Programas, Indicadores e Metas. O sistema deve ser capaz de trocar informações entre outros sistemas pré-existentes ou futuros com validação de dados, e dispor de movimentações dos processos de forma integrada entre receitas, execução de despesas, conexão com programas, projetos, ações, indicadores de resultados e metas.

- **Serviço de integração digital (APP Mobile)**

O sistema de integração digital (APP Mobile), consiste na disposição da Carta de Serviço ao Usuário do Serviço Público em formato digital, por aplicativo móvel. A Carta de Serviços ao Usuário, conforme art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), é um documento disponibilizado pelo órgão com objetivo de informar ao usuário, de forma clara e precisa, sobre os serviços prestados, as formas de acesso e os compromissos de padrões de qualidade de atendimento ao público. A efetividade de um serviço público está diretamente relacionada ao conhecimento do cidadão. O aplicativo deve ser disponibilizado para Android e iOS e ser capaz de interagir com todos os serviços digitais disponibilizados pelo órgão.

- **Serviço de unificação de atendimento (156)**

A tecnologia de unificação de atendimento (156), consiste na implantação, operação, gerenciamento de um centro de atendimento humano e operação de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana (contact center). O Centro de Atendimento deverá efetuar atendimento de todas as demandas requeridas, o respectivo encaminhamento aos órgãos e unidades competentes e proporcionará a devida resposta dos Municípios aos cidadãos e requerentes em geral, cujas solicitações sejam efetuadas através de ligações telefônicas para a Central 156, ou através de canais digitais.

- **Serviço de Consultoria e Assessoria na implantação do Governo Digital através da transformação da Carta de Serviços**

A contratação da consultoria especializada visa apoiar o município na transformação digital da Carta de Serviços ao Cidadão, consolidando informações e padrões de atendimento de forma acessível e transparente para a população. Com um diagnóstico detalhado dos serviços atuais, o projeto incluirá o desenvolvimento de uma plataforma digital que permitirá ao cidadão um acesso centralizado e responsivo a todos os serviços oferecidos, garantindo



Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDOR
Secretaria da Administração

clareza nas informações e qualidade no atendimento. Além disso, serão definidos indicadores para monitoramento contínuo e realizadas capacitações com as equipes internas para assegurar a sustentabilidade do modelo. Esta transformação digital não só amplia o controle social e a eficiência da gestão pública, mas também fortalece a credibilidade da administração ao responder melhor às expectativas dos cidadãos.

3 - JUSTIFICATIVA

A Lei Federal nº 14.129, de março de 2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da Administração Pública, espelha os três pilares do governo digital: acesso à informação, prestação de serviços e participação da população, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e do controle social.

A referida Lei estabelece que a instalação e de uma ouvidoria no âmbito do Governo Digital deverá seguir os termos da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Cada Órgão Participante deverá emitir ato normativo para dispor sobre a organização e o funcionamento das ouvidorias. Estes órgãos terão como atribuições mínimas:

- a) promover a participação do usuário na Administração Pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- b) acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- c) propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- d) auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei nº 13.460/2017;
- e) propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da referida Lei;
- f) receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e g) promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Essas atribuições têm relação direta com o princípio da eficiência e com o direito fundamental à boa administração pública. A atuação de uma ouvidoria digital é essencial para promover a gestão pública eficiente e para assegurar que os serviços públicos atendam, de fato, às demandas da população. É por meio dessas ouvidorias que se pode identificar problemas enfrentados pelos cidadãos, como burocracia excessiva, respostas insatisfatórias e lentidão na resolução de demandas, que muitas vezes passam despercebidos no planejamento administrativo.

4 - OBSERVAÇÕES GERAIS SOBRE O PRODUTO - Documentos Técnicos

A implementação do Governo Digital exige profissionais altamente capacitados, que não apenas compreendam a complexidade dos processos tecnológicos, mas que também tenham experiência prática em áreas essenciais como ouvidoria pública, governo digital, proteção de dados e estatística. Devido ao caráter inovador e dinâmico do Governo Digital, que constantemente incorpora novas ferramentas, sistemas e tecnologias, é essencial que o quadro de profissionais seja composto por especialistas com formação em nível superior. Esse nível de formação proporciona uma base sólida de conhecimento técnico e habilidades avançadas, necessárias para lidar com as demandas de qualidade e eficiência que a



Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDOR
Secretaria da Administração

implantação do Governo Digital exige. Para áreas específicas, como Ouvidoria Pública e Governança Digital, exige-se que os profissionais possuam também uma especialização em pós-graduação, fundamental para garantir um entendimento profundo das melhores práticas. Dessa forma, esses profissionais tornam-se responsáveis técnicos, assegurando a excelência e a responsabilidade na prestação dos serviços digitais à população.

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

4.2. A disponibilização de uso dos sistemas concedida, confere ao contratante o direito pessoal, não exclusivo e intransferível, de usá-lo no equipamento indicado ou acesso à ambiente virtual designado;

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

4.4. 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;

4.5. 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, desde que devidamente justificada e aceita pelo Órgão Participante, com prévio agendamento e disponibilidade entre contratante e contratada;

4.6. A manutenção e suporte técnico dos sistemas, abrangendo as licenças disponibilizadas, terão validade durante toda a vigência do contrato, contados a partir da data de liberação de uso. Em caso de falhas ou interrupções, a contratada deverá, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após comunicação formal do contratante, adotar as providências necessárias para restabelecer as condições de uso, sem ônus adicional ao contratante, desde que a causa das falhas não seja atribuída a intervenções ou ações do contratante. O valor global contratado contempla a renovação da licença ou liberação de uso, garantindo a continuidade operacional e tecnológica da solução.

4.7. 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;

4.8. Os treinamentos e assessorias aos servidores usuários dos sistemas devem ocorrer com prévio agendamento, no formato presencial ou remoto, com carga horária mínima conforme item 2.5 do presente Termo de Referência;

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

4.10. 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 do contratante, cabendo a ele a permissão para compartilhamento com terceiros;

4.11. Quando forem disponibilizadas, durante o período contratual por parte da contratada, as atualizações dos sistemas, deve ser realizada por responsável no âmbito do contratante, seguindo as instruções da contratada.

4.12. A estrutura fornecida para operacionalização dos serviços oferecidos deve atender à todas as demandas correspondentes ao que se destinam às ouvidorias, composta