



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JARDIM DA SERRA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

Ofício nº 239/2024

Bom Jardim da Serra, 03 de junho de 2024

Ao

DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

Assunto: **Solicitação de abertura de Dispensa de Licitação**

Com meus cordiais cumprimentos, venho por meio deste solicitar abertura de dispensa de licitação para contratação de Serviços de Sistema para Gestão de Ouvidoria para o Setor de Controle Interno- Prefeitura Municipal de Bom Jardim da Serra, conforme orçamentos abaixo.

Informo que estamos solicitando o serviço na modalidade “dispensa de licitação” pelo motivo de sua urgência.

Segue:

Orçamento nº 01:

Fornecedor: TIME COMERCIAL- ASSESI- aOuvidoria				
Item	Descrição técnica	Unid.	Qtde.	Valor Unitário
1	Serviço de Sistema de Controle e Gestão de Ouvidoria e SIC Eletrônico (IMPLANTAÇÃO R\$ 1.200,00) Mensalidade R\$ 600,00	UN	1	R\$ 8.400,00



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JARDIM DA SERRA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

Orçamento nº 02:

Fornecedor: OMD SOLUÇÕES				
Item	Descrição técnica	Unid.	Qtde.	Valor Unitário
1	Serviço de Sistema para Gestão de Ouvidoria (IMPLANTAÇÃO R\$2.800,00) Mensalidade R\$ 1.470,00	UN	1	R\$ 20.440,00

Sendo o que tinha para o momento, antecipo agradecimentos.

Atenciosamente,

SANDRINA MACEDO VELHO
Secretária Municipal de Administração



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JARDIM DA SERRA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

JUSTIFICATIVA

A necessidade de um novo sistema de ouvidoria, apesar de já termos um implementado com origem da CGU, se faz devido à grande quantidade de manifestações cadastradas de forma apócrifa, sem quaisquer indícios que possibilitem a sua apuração, com o claro intuito de tumultuar a ouvidoria municipal e precarizar os trabalhos. Como no atual sistema da ouvidoria há a possibilidade de cadastro de manifestações sem a necessidade de qualquer tipo de identificação, os serviços disponibilizados acabam sendo vilipendiados, desvirtuando da existência desse canal entre a administração e os administrados.

Após análise dos procedimentos da ouvidoria, concluímos que a melhor forma de opções de cadastro de manifestações é a utilizada atualmente pelo Ministério Público de Santa Catarina, em que o manifestante pode optar entre cadastro "sem sigilo" ou "sigiloso", apontando as razões que ensejam o pedido de sigilo dos dados pessoais no cadastramento da manifestação, como abaixo:

Descreva sua manifestação indicando, se possível, a data e hora do fato: *

(Restam 2200 caracteres)

Sem sigilo Sigiloso

Justificativa: *

(Restam 300 caracteres)

Documentos anexos

Cada arquivo enviado pode ter no máximo 99Mb e a soma do tamanho dos arquivos não

Dessa forma, em temas mais sensíveis, em que haja a necessidade de se preservar a identidade do manifestante, o responsável pela ouvidoria poderá analisar os fatos narrados e aplicar o sigilo sobre o cadastro, ficando civil e penal responsável pela sua quebra, se indevida. Por outro lado, se evita que cidadãos agindo de má fé cadastrem manifestações inverídicas, utilizando do total anonimato, com o único intuito de prejudicar servidores e/ou o próprio serviço público, utilizando o canal como forma de assédio.

Lembramos que procuramos a área técnica da CGU para personalizar essa opção no sistema atualmente utilizado pelo município (FalaBR), o que nos foi comunicado pela impossibilidade, posto que a CGU cria um software padrão para todos os órgãos e não atua na sua personalização. Assim, ante tal impossibilidade, optamos pela contratação de um novo sistema que pudesse apresentar soluções personalizadas, quando requeridas, para aprimoramento do canal.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JARDIM DA SERRA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

Devido à dificuldade de encontrarmos empresas de software que atuem diretamente no ramo de ouvidorias para o Poder Público, obtivemos 02 (dois) orçamentos, conforme encaminhamos. Entretanto, o sistema da empresa ASSESI não satisfaz o que pretendemos, porque só comercializam seu pacote de forma "fechada", sem alterações solicitadas pelo cliente, enquanto que, o sistema da empresa OMD prevê essa possibilidade e já encaminhou proposta orçamentária incluído essa personalização requerida pela Ouvidoria Municipal.

Cordialmente.