



**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:

<b>Fornecedor: TIME COMERCIAL- ASSESI- aOuvidoria</b>				
<b>Item</b>	<b>Descrição técnica</b>	<b>Unid.</b>	<b>Qtde.</b>	<b>Valor Unitário</b>
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:

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