

**CONSULTA DE PREÇOS Nº 042/2023**

<b>Fornecedor Proponente:</b>
<b>CNPJ:</b>
<b>Endereço:</b>
<b>Contato telefônico/celular:</b>
<b>App de mensagem:</b>
<b>E-mail:</b>

A presente proposta de valores é para contratação do serviço abaixo relacionado.  
A empresa proponente possui 3 (três) dias úteis (a contar do dia útil seguinte ao envio desta) para encaminhar a proposta de preço através do e-mail [contratacaodiretaibitinga@gmail.com](mailto:contratacaodiretaibitinga@gmail.com)

**OBJETO.**

O APLICATIVO/SISTEMA DE OCORRÊNCIAS é um canal criado para somar na demanda da Ouvidoria Pública e expandir sua rede de atendimento, pois através do Sistema, o munícipe poderá realizar a abertura de um chamado através de qualquer dispositivo que esteja conectado com a

Internet, seja um Computador, um Notebook, um Celular ou um Tablet.

É um sistema customizado de acordo com a necessidade e logística que a Ouvidoria possui, cuja finalidade é agilizar a comunicação entre a prefeitura e o munícipe, e mais do que isso, poder gerenciar muito melhor as ocorrências, pois a visualização das mesmas é através de um mapa da Cidade inteira, subdivido por bairros e alfinetes coloridos, os quais indicam o status de cada demanda recebida.

O funcionamento do Aplicativo/Sistema é muito didático, intuitivo e simples, ou seja, o que queremos dizer é que antes de abrir um chamado será possível ao munícipe visualizar as demandas da cidade toda, com isso, caso o problema já esteja no mapa, facilitará o trabalho do munícipe, pois o mesmo não precisará abrir um chamado do “mesmo tipo”, evitando assim, inclusive, a redundância de chamados abertos. Basta ele acessar o serviço e visualizar o acompanhamento do Status daquela situação para ver quando a mesma será finalizada ou terá uma interação de resolução.

Um ponto adicional será o aumento dos registros no banco de dados da população, pois é necessário que o munícipe realize um cadastro antes de abrir uma ocorrência; caso ele já tenha um cadastro efetuado, ele poderá utilizar o mesmo e caso seja necessário, poderá atualizar seus dados cadastrais. Com isso os dados dos munícipes que utilizarão o Sistema estarão sempre atualizados e a massa de dados do mesmo só tenderá a crescer.

A importância desse canal é porque ele proporciona o fácil acesso ao Poder Público, gerando um conforto e respeito por aqueles que estão distantes das Secretarias e mesmo do Paço Municipal e que tem o mesmo direito de atendimento conforme a lei federal 13.460/2017.

APLICATIVO/SISTEMA DE OCORRÊNCIAS deve ser entendido como um meio de ampliação da porta de comunicação entre o munícipe e a Prefeitura; qualquer cidadão, comerciante, empresário ou turista poderá e será atendido, ou seja, qualquer cidadão brasileiro poderá utilizar o serviço sem restrição.



A implantação deste serviço online para a população possibilita oferecer uma maior agilidade e prestação para atingir seus objetivos e prioridades, buscando: atender à necessidade de expandir a rede de atendimento; gerenciar de maneira mais simples e fácil as ocorrências, através do mapa da Cidade, separado por bairros e com alfinetes coloridos, os quais exibem o status de cada ocorrência; transparência e divulgação nas demandas que estão sendo realizadas na Cidade.

## **O SISTEMA.**

O APLICATIVO/SISTEMA DE OCORRÊNCIAS é um Sistema customizado cuja finalidade é oferecer agilidade e transparência no atendimento e gerenciamento das ocorrências por parte da Ouvidoria Municipal.

Trata-se 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 do APLICATIVO/SISTEMA DE OCORRÊNCIAS é: um Sistema Web, que a partir de qualquer dispositivo com acesso à Internet, possa ser capaz de abrir uma ocorrência, acompanhar suas ocorrências abertas anteriormente e visualizar as ocorrências que já estão em atendimento na Cidade.

Especificações básicas do Sistema:

Abertura de Ocorrências;

Visualização das Ocorrências;

Pesquisa das Ocorrências;

Resposta padrão para Ocorrências;

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 Município;

Edição do Município;

Listagem dos Municípios;

Pesquisa de Municípios;

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;  
Camada de log de ação para futura auditoria no Sistema;  
Visualização dos prazos de cada demanda, podendo ser: em dia, prorrogado e atrasado;  
Possibilidade de impressão de cada demanda, gerando assim uma “Ordem de Serviço” ou “Processo interno”;  
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 personalizada e customizada, fornecendo uma espécie de *dashboard*, com as principais informações relevantes da ferramenta;  
Criptografia de dados;  
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 para armazenamento das informações; rotinas de backup para armazenamento dos dados salvos ao menos uma vez ao dia; capacidade de suportar no mínimo 20.000 (vinte mil) usuários simultaneamente sem nenhuma redução na velocidade ou qualidade do serviço ao munícipe.  
Requisitos da Plataforma: Plataforma Microsoft .Net; Versão 4.5 da Plataforma Microsoft .Net; Banco de Dados Microsoft SQL Server 2014+; ASP.Net 4.5 para a criação das páginas; C# 4.5 para criar o code-behind da aplicação e integrar o Back-end junto ao Front-end; HTML 5 para construção do Front-end; CSS 3 para customização dos elementos do Front-end; Javascript e jQuery para otimização dos componentes do HTML 5, para que assim possa ser gerado uma dinâmica e manipulação desses componentes; Utilização de Stored Procedures no Banco de Dados, para que a manipulação DML seja otimizada, encapsulada e reaproveitada; MVP como padrão de projeto de Desenvolvimento.  
Customização: o sistema deverá ter sua identidade visual totalmente customizada com a identidade visual da Prefeitura Municipal, tanto na parte do serviço ao munícipe quanto na parte gerenciável; todas as regras necessárias que fizerem parte da Ouvidoria deverão ser aplicadas, independentemente da complexidade.  
Integração: o sistema deverá ter a possibilidade de importar dados de um Sistema pré-existente da Prefeitura Municipal, a nível de por exemplo, importar o banco de dados da população, para que assim, grande parte dos munícipes já estejam cadastrados; o sistema deverá ter a possibilidade de exportar seus dados nos seguintes formatos: XML (Extensible Markup Language), JSON, Microsoft Excel ou através de comunicação entre Web Services (Sistemas



de diferentes plataformas que se comunicam através de Serviços hospedados na Internet, onde os parâmetros de entrada e saída sejam alinhados entre si).

*Google Maps*: todo o funcionamento de visualização pública das ocorrências deverá ocorrer através do *Google Maps*, para que assim, a interação e gerenciamento possa ser de forma 100% visual e interativa, tanto para quem operacionalizar o Sistema, quanto para quem abrir as ocorrências.

Dispositivo móvel: independentemente de qualquer dispositivo a ser utilizado, o munícipe que acessar o Serviço tanto com um celular, quanto com um tablet, deverá renderizar o Serviço de Abertura das Ocorrências, podendo inclusive enviar uma Foto.

Suporte e Manutenção: após a entrega do projeto, a empresa responsável deve se comprometer com uma série de responsabilidades, suporte e manutenção do projeto. Sendo assim, abaixo é listado todos os pontos que a empresa escolhida deve cumprir: Suporte técnico 24 / 7 / 365 do projeto; Hospedagem de Banco de Dados que atendam aos requisitos mínimos da plataforma; Hospedagem de Servidor Web que atendam aos requisitos mínimos da plataforma; Correção de bugs e eventuais falhas; Customizações necessárias conforme a Ouvidoria necessitar; Treinamento da ferramenta na entrega do projeto; Entrega de manual, em idioma nacional, da ferramenta; Documentação do projeto.

#### **OBSERVÂNCIAS LIGADAS AO PROJETO.**

- A programação deverá considerar a interação ao atual sistema de gerenciamento de conteúdo dos portais existentes;

-As páginas web deverão ser construídas de forma que, quando colocadas em produção, possam ter o seu conteúdo (imagens, notícias, banners, menus, etc.) atualizado facilmente por usuários gestores internos da Prefeitura de Ibitinga, sem que seja necessário conhecimentos técnicos na área de desenvolvimento web, diretamente desta organização gestora de cada um dos portais, através de acesso remoto;

- A criação do layout deve prever que os portais serão programados para funcionar nos principais navegadores do mercado (Ex.: Internet Explorer, Firefox, Chrome, Opera e Safari), independentemente do Sistema Operacional e nos principais ambientes mobile do mercado (ambientes Android, IOS e eReaders);

-A empresa contratada deverá realizar testes para garantir que a exibição do conteúdo não sofra alteração no layout entre estes diversos navegadores.

#### **HOSPEDAGEM.**

A hospedagem do site deve ficar sob responsabilidade da contratada, que deve contemplar dois servidores, um de banco de dados e outro de aplicação

As Configurações mínimas deve ser as seguintes:

- Windows Service 2016
- Processador 12 núcleos 2.0 GHz
- Memória RAM: 32 GB
- HD: 500 GB

Os dois servidores devem também possuir rotina de backup de hore em hora.

#### **PROTÓTIPO DA FERRAMENTA.**

No momento da apresentação, as empresas deverão apresentar um protótipo funcional no qual seja possível demonstrar operações simuladas contemplando os seguintes itens:



- Protótipo da interface do usuário (ambiente no qual a população irá utilizar);
- Protótipo da interface do administrador (ambiente no qual os funcionários irão utilizar);
- Protótipo baseados nos requisitos mínimos desse documento;
- Protótipo (online) para que testes operacionais sejam realizados;
- Protótipo customizado com a identidade visual da Prefeitura.

**PAGAMENTO.**

O pagamento será efetuado em 30 (trinta) dias após a emissão da nota fiscal devidamente atestado pelo Secretário (a) responsável.

VALOR TOTAL DA PROPOSTA POR MÊS: \_\_\_\_\_

Ibitinga/SP, 20 de abril de 2023

---

Rafael Jacob Camargo  
Chefe da Seção de Compras Diretas

---

Responsável pela cotação

