

Florianópolis, SC, 28 de abril de 2016.

À
Universidade Federal do Pará - UFPA

Ref.: Proposta de Prestação de Serviços - PPS/OMD/16063

Prezados Senhores,

Conforme entendimentos mantidos, segue para apreciação, proposta de prestação de serviços para **atualização, suporte técnico e manutenção do Sistema para Gestão de Ouvidorias – OMDv2.0.**

Relacionamos a seguir alguns de nossos diferenciais:

- Atuação exclusiva e especializada na área de ouvidoria há mais de 12 anos, e em todo o território nacional.
- Sistema para Ouvidorias implantado em mais de 100 clientes das áreas pública e privada de diferentes segmentos e portes.
- Solução consolidada no mercado constantemente alinhada às melhores práticas em Ouvidoria.
- Recomendado pela Associação Brasileira de Ouvidores.

Colocamo-nos a disposição para esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

Ítalo Marinelli
OMD Soluções para Ouvidorias

1. APRESENTAÇÃO

A OMD Soluções para Ouvidorias, líder nacional no segmento, contribui para a consolidação e a disseminação do uso da Ouvidoria em organizações de todo o país. Com a experiência da OMD, as organizações passam a contar com uma importante aliada para organizar e estruturar suas Ouvidorias, capacitar colaboradores e dinamizar este canal através da informatização.

A empresa desenvolve e oferece ao mercado nacional soluções integradas para que órgãos públicos e empresas de todos os portes obtenham maior credibilidade e fidelizem clientes e cidadãos, contribuindo para o fortalecimento de sua imagem institucional. Os serviços oferecidos impulsionam as organizações a utilizar a Ouvidoria como uma valiosa ferramenta de gestão, permitindo a correção de disfunções e o redirecionamento das ações desenvolvidas.

2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

SUPORTE TÉCNICO - contrato anual incluindo suporte técnico remoto, via atendimento telefônico ou pela internet, por intermédio de programas de computador destinados à conversação, de segunda-feira a sexta-feira, das 8:30h às 12:00h e das 13:00h às 17:30h (Horário de Brasília/DF), exceto feriados, única e exclusivamente para solucionar dúvidas ou eventuais problemas relativos ao Sistema OMDv2.0 e a sua base de dados.

ATUALIZAÇÃO – Disponibilização de novas funcionalidades e/ou melhorias desenvolvidas por iniciativa da OMD e incorporadas ao Sistema OMDv3.0, realizada uma vez a cada período de 12 meses, incluindo:

- Melhorias do desempenho do sistema, resultando no processamento mais rápido das informações.
- Desmembramento da manifestação quando há mais de um assunto, sendo possível realizar encaminhamentos múltiplos de forma independente e mantendo-se a integridade e consistência dos relatórios.
- Melhorias na tela de "Encaminhamento Enviado", informando quais e-mails foram notificados na área responsável e, ainda, caso haja alguma inconsistência como proceder para corrigi-la.
- Identificação das alterações nos "Dados revisados pela Ouvidoria", preservando o texto originalmente cadastrado.
- Possibilidade de definir o tamanho mínimo e máximo das senhas dos usuários, bem como bloqueio de senha após 3 tentativas consecutivas sem sucesso.
- Teste de envio de e-mails dentro do próprio sistema, facilitando a correção de problemas.
- Envio de e-mail automático para as áreas responsáveis quando houver manifestações em atraso.
- Possibilidade de anexar arquivos no encaminhamento da manifestação e comentário da Ouvidoria à área responsável e na resposta ao manifestante.
- Inclusão de sub-assuntos e respectivos relatórios.
- Possibilidade de definir um prazo específico para um assunto/sub-assunto.
- Apresentação de respostas-padrão para edição pela Ouvidoria, de acordo com o assunto.
- Relatório estratificado por forma de entrada (canal utilizado para comunicação do manifestante com a Ouvidoria)
- Relatório com dados da origem do manifestante (Estado).
- Relatório com prazo médio das respostas; manifestações atendidas dentro e fora do prazo; prazo para encerramento das manifestações; prazo das reclamações resolvidas.
- Relatório de manifestações enviadas segmentadas por assunto. Geração de gráficos em formato PDF.
- Geração de relatórios em formato PDF e formato Excel.
- Busca rápida de manifestações através de 19 filtros de consulta.
- Exportação de consultas em formato Excel.
- Criação de "LOG" de auditoria para registro histórico das alterações no sistema, possibilitando a verificação do usuário, IP, data e hora de cada operação.

- Permissão para excluir assuntos, cargos, cidades, feriados, usuários e unidades mesmo que tenham dados associados, mantendo-se a integridade do Sistema, permitindo ainda a restauração futura caso necessário.
- Gerenciamento de duas ou mais unidades por um único usuário (login).
- Possibilidade de definir o tempo que o usuário permanecerá conectado, mesmo sem atividade no sistema (timeout).
- Renomeação dos seguintes itens na caixa de Manifestações facilitando a compreensão dos usuários: "Encerradas" passam a ser "Enviadas", subdividas por status de envio (Procedente Solucionada, Procedente Não Solucionada e Improcedente). As manifestações "Novas" agora estão localizadas na caixa de "Entrada".
- Quebra de páginas nos resultados da consulta e caixa de manifestações, facilitando sua visualização.
- Aplicação de pesquisa de satisfação do cliente-cidadão com relação à resposta encaminhada pela Ouvidoria, incluído texto para orientação sobre o seu preenchimento.
- Notificação à equipe da Ouvidoria quando uma pesquisa de satisfação é respondida e emissão do respectivo relatório com a tabulação das informações.
- Criação da "Central do Cliente" proporcionando mais agilidade e objetividade no atendimento pelo suporte técnico da OMD.

Visando a otimização de recursos e redução dos prazos de implantação, as atividades serão desenvolvidas preferencialmente por **via remota**, de acordo com as diretrizes de segurança acordadas. Para tanto, a comunicação entre as partes poderá ser feita por meio de:

- Telefone
- Correio eletrônico
- FTP (File Transfer Protocol), preferencialmente via VPN (Virtual Private Network)

3. PRAZO DE EXECUÇÃO

Até 10 (dez) dias úteis

4. CUSTOS E FORMA DE PAGAMENTO

R\$3.480,00 (três mil, quatrocentos e oitenta reais)

Valor correspondente ao período total de 12 meses

O pagamento deverá ser efetuado em até 10 (dez) dias após a entrega da Nota Fiscal de Prestação de Serviços. Nos preços estão inclusos os valores relativos às taxas, impostos, encargos sociais (trabalhistas e previdenciários) ou quaisquer outros tributos concernentes às atividades objeto desta proposta. Excluem-se dos preços itens não previstos expressamente nesta proposta, em especial:

- A contratação ou fornecimento de recursos humanos, móveis, imóveis, utensílios, serviços e equipamentos para a operacionalização da Ouvidoria.
- A locação de salas ou auditórios para realização de eventos e o fornecimento de coffee-breaks, almoços e equipamentos de apoio tais como microcomputadores, projetor multimídia, tela para projeção, flip-chart, quadro branco e outros.
- A impressão e reprodução de materiais.
- As despesas com passagens, deslocamentos, alimentação, hospedagem, horas técnicas e outras de mesma natureza quando se fizer necessário o deslocamento de profissional(is) para execução dos serviços.

5. VALIDADE DA PROPOSTA

30 (trinta) dias

38
g.



6. RESPONSÁVEIS TÉCNICOS:

Rony Reinehr Brand, bacharel em Sistemas de Informação (UFSC) e pós-graduado em Gerenciamento de Projetos (CTAI-SENAI-SC). Autor do trabalho de conclusão de curso: Persistência de dados em Java: Um estudo aplicado ao Sistema Informatizado para Gerenciamento de Ouvidorias. Possui certificação pela Sun Microsystems Inc. – Sun Certified Java 2 Programmer – SCJP. Ampla experiência no desenvolvimento de aplicações corporativas WEB, definição de arquiteturas JAVA/WEB (J2EE - Java 2 Platform, Enterprise Edition) orientadas a objetos, banco de dados, ergonomia e usabilidade de sistemas. Sócio e diretor de tecnologia da OMD Soluções para Ouvidorias.

Mário Néelson Alves Jr., administrador (ESAG/UDESC), especialista em Gestão de Recursos Humanos (UFSC), mestre em Administração na área de Gestão Estratégica das Organizações (ESAG/UDESC). Aperfeiçoamento em Técnicas Avançadas de Investigação para Ouvidores (Ombudsman of Ontario, Canadá). Autor da dissertação: A contribuição estratégica das ouvidorias para melhoria dos serviços prestados pelas organizações. Ex-ouvidor da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina. Consultor na implantação e organização de ouvidorias em órgãos públicos e empresas privadas. Membro da Associação Brasileira de Ouvidores. Sócio-Diretor da OMD Soluções para Ouvidorias.

7. DE ACORDO

Mediante a assinatura do "de acordo" será encaminhada a minuta do contrato de prestação de serviços a ser firmado entre as partes. Favor enviar esta página assinada e digitalizada ao e-mail omd@omd.com.br

Proposta de Prestação de Serviços - PPS/OMD/16063

7.1. Pela CONTRATADA:

OMD SOLUÇÕES PARA OUVIDORIAS S/S LTDA. – EPP (optante do Simples Nacional)
Rua Marechal Guilherme, 147, Sala 602
Centro – Florianópolis – SC
CEP 88015-000
CNPJ/MF 06.181.338/0001-73

Responsável legal:

Nome: RONY REINEHR BRAND
Cargo: Diretor de Tecnologia
Fone: (48) 4009-3800
E-mail: omd@omd.com.br

Assinatura: _____

Em: ____/____/2016

7.2. Pela CONTRATANTE:

Universidade Federal do Pará - UFPA

Assinatura: _____

Em: ____/____/2016