

## ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP)

ETP.24.04.05.81E-01 - DATA: 05/04/2024

**Categoria:** SERVIÇO

### DESCRIÇÃO DO OBJETO

Contratação de serviço que permita o gerenciamento das manifestações de ouvidoria, garantindo a proteção de dados, sigilo do manifestante, qualidade, cumprimento de prazos, relatórios e integralização com as ouvidorias setoriais do município.

### CLASSIFICAÇÃO DO OBJETO

A Portaria 956/2022 estabelece critérios para a classificação de objetos em contratações públicas. Vamos classificar o objeto "Contratação de serviço que permita o gerenciamento das manifestações de ouvidoria, garantindo a proteção de dados, sigilo do manifestante, qualidade, cumprimento de prazos, relatórios e integralização com as ouvidorias setoriais do município" conforme essa portaria:

Classificação do Objeto:

De acordo com a Portaria 956/2022, o objeto em questão pode ser classificado da seguinte forma:

Grupo: Serviços Terceirizados

Subgrupo: Serviços Especializados

Classe: Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

Família: Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas

Categoria: Desenvolvimento de Software sob Encomenda

Essa classificação reflete a natureza do serviço a ser contratado, destacando sua relevância no contexto das tecnologias da informação e comunicação e sua especificidade em relação ao desenvolvimento de software para atender às necessidades da ouvidoria municipal.

### DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

O município de Itaitinga - Ce necessita de um sistema que permita o gerenciamento eficiente das manifestações de ouvidoria, garantindo proteção de dados, sigilo do manifestante, qualidade no atendimento, cumprimento de prazos e integração com as ouvidorias setoriais.

O município identificou a necessidade premente de implementar um sistema de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, conforme estabelecido pelo Decreto Municipal Nº 50/2021, que regulamenta o sistema municipal de ouvidoria do poder executivo municipal e outras providências. Este sistema se destina a fortalecer e otimizar o processo de comunicação entre a administração pública e a população, em conformidade com as diretrizes e obrigações estabelecidas pelo referido decreto.

Através deste sistema, busca-se garantir a eficácia e transparência na recepção, análise, encaminhamento e resposta às manifestações dos cidadãos, assegurando o pleno exercício do direito à participação e à manifestação dos interesses individuais e coletivos. É essencial que o sistema proposto atenda aos requisitos e diretrizes estabelecidos pelo decreto municipal, bem como às expectativas da comunidade, visando promover uma gestão pública mais eficiente, transparente e participativa.

Além disso, a implementação deste sistema visa aprimorar a qualidade dos serviços prestados pelo município, garantindo uma resposta ágil e adequada às demandas dos cidadãos, o que contribui para o fortalecimento da democracia e para a construção de uma administração mais próxima e responsiva às necessidades da população.

Este sistema, portanto, deve ser concebido e implementado levando-se em consideração as disposições do decreto municipal, bem como os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, garantindo sua plena adequação às normas e regulamentos vigentes e sua efetiva contribuição para o aprimoramento da gestão pública municipal.

## DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

A previsão no plano de contratação anual para a locação de imóvel para atender as necessidades da Secretaria de Controladoria e Ouvidoria do Município com ID: 41563628000182-0-000006/2024 da Prefeitura Municipal de Itaitinga/CE inclui a contratação de serviço de gerenciamento de sistema informatizado, em conformidade com a nova Lei de licitação 14.133/2021, garantindo transparência e eficiência na gestão dos recursos públicos.

## DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### 1. Requisitos Técnicos:

O sistema deve ser capaz de gerenciar um grande volume de manifestações de ouvidoria de forma eficiente e escalável.

Deve ser desenvolvido utilizando tecnologias modernas e compatíveis com os padrões de segurança e interoperabilidade estabelecidos.

Deve permitir a integração com outros sistemas utilizados pelo município, como sistemas de gestão pública e bancos de dados de cidadãos.

### 2. Requisitos Funcionais:

Deve oferecer funcionalidades completas para o registro, classificação, encaminhamento, acompanhamento e resposta às manifestações de ouvidoria.

Deve permitir a categorização das manifestações por tipo, assunto, urgência, entre outros critérios definidos pelo município.

Deve incluir um sistema de notificações para informar os responsáveis sobre novas manifestações, prazos vencidos e atualizações no status das demandas.

### 3. Requisitos de Segurança da Informação:

Deve garantir a proteção dos dados pessoais dos manifestantes, conforme a legislação vigente de proteção de dados.

Deve permitir o controle de acesso baseado em perfis de usuário, garantindo que apenas usuários autorizados tenham acesso às informações sensíveis.

Deve incluir mecanismos de criptografia para proteger a integridade e confidencialidade das informações trafegadas no sistema.

### 4. Requisitos de Suporte Técnico e Manutenção:

O fornecedor deve oferecer suporte técnico qualificado para garantir o funcionamento adequado do sistema e resolver eventuais problemas técnicos.

Deve incluir atualizações regulares de segurança e manutenções preventivas para garantir a estabilidade e a performance do sistema ao longo do tempo.

### 5. Requisitos de Relatórios e Monitoramento:

Deve oferecer recursos de geração de relatórios e painéis de monitoramento para acompanhar o desempenho do serviço, identificar tendências e subsidiar a tomada de decisão.

Deve permitir a exportação de dados para formatos interoperáveis, facilitando a análise e o compartilhamento de informações com outros órgãos do município.

Esses são alguns dos requisitos essenciais que devem ser considerados na contratação do serviço de gerenciamento de manifestações de ouvidoria. Dependendo das necessidades específicas do município, outros requisitos podem ser adicionados ou ajustados.

## LEVANTAMENTO DE MERCADO

1. Para atender às necessidades públicas, foi realizado um levantamento de mercado para a contratação do serviço, conforme estabelecido no art. 23 da Lei 14.133/2021. Nesse levantamento, foram tomados como referência contratações de semelhantes pela própria administração pública.

MUNICÍPIO DE CAUCAIA

CREDOR: RPB SERVIÇOS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO CPF/CNPJ: 26.749.575/0001-03

VALOR CONTRATADO: 15.912,78

SECRETARIA: CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

<https://www.caucaia.ce.gov.br/contratos.php?id=4627>

MUNICÍPIO DO CRATO

CREDOR: S&S INFORMATICA -ASS. E CONSULT. MUNICIPAL LTDA ME CPF/CNPJ: 35.055.771/0001-60

VALOR: 7.920,00

SECRETARIA: FUNDO MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE CRATO

[https://www.crato.ce.gov.br/contratos/600/2017.12.06.1\\_2017\\_0000001.PDF](https://www.crato.ce.gov.br/contratos/600/2017.12.06.1_2017_0000001.PDF)

2. Com base nas informações levantadas, a administração pública poderá realizar a licitação de forma adequada, selecionando a alternativa mais vantajosa para atender às necessidades da Secretaria, de acordo com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

#### ESTIMATIVA DOS ITENS A SEREM CONTRATADOS

Descrição	Unid. Medida	Quant
SERVIÇO QUE PERMITA O GERENCIAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	MÊS	12
SERVIÇO QUE PERMITA O GERENCIAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA, GARANTINDO A PROTEÇÃO DE DADOS, SIGILO DO MANIFESTANTE, QUALIDADE, CUMPRIMENTO DE PRAZOS, RELATÓRIOS E INTEGRALIZAÇÃO COM AS OUVIDORIAS SETORIAIS DO MUNICÍPIO DE ITAITINGA\ CE		

#### ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Descrição	Unid.	Quant	Valor Unit. R\$	Valor total R\$
SERVIÇO QUE PERMITA O GERENCIAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	MÊS	12	1.172,98	14.075,76

O setor de compras competente após realização de pesquisas de preços com fornecedores por meio eletrônico (E-mail, Banco de preço públicos praticados, sites e links da internet) constatou que o preço médio estimado global para esta contratação é de R\$ 14.075,76 (quatorze mil setenta e cinco reais e setenta e seis centavos).

#### DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução proposta para a contratação pública consiste em um sistema de gestão de manifestações de ouvidoria, que garanta a proteção de dados e sigilo do manifestante, além de assegurar a qualidade no atendimento, cumprimento de prazos, geração de relatórios e integração com as ouvidorias setoriais do município. O sistema será desenvolvido de acordo com a Lei 14.133/2021 de licitações públicas do Brasil, garantindo transparência, eficiência e segurança no gerenciamento das manifestações.

#### JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

De acordo com a Lei 14.133/2021, o parcelamento do objeto licitado deve ser realizado sempre que isso se mostrar tecnicamente e economicamente viável, no entanto, a lei não estabelece uma obrigatoriedade de parcelamento, deixando a critério da Administração Pública a decisão de parcelar ou não a solução, mas tendo que ser devidamente justificada conforme art. 18, § 1º, inciso VIII, da Lei 14.133/2021.

Em conformidade com o art. 40, § 3º da Lei 14.133/2021, o item a ser contratado não se faz necessário o parcelamento, tendo em vista que o objeto a ser contratado configurar sistema único e integrado.

#### ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

1. Pregão Eletrônico:

1.1 Vantagens:

**Agilidade e Desburocratização:** Ideal para contratações urgentes ou com prazos apertados, devido à sua rapidez e simplicidade.

**Ampla Participação e Competitividade:** Permite a participação de um grande número de licitantes, promovendo a concorrência e a obtenção de melhores preços.

**Transparência e Segurança Jurídica:** Processo totalmente eletrônico e auditável, garantindo maior transparência.

**Adequação à Gestão de Frota:** O Pregão Eletrônico permite a inclusão de cláusulas específicas para a utilização de cartões magnéticos, como a definição de limites de transação e a obrigatoriedade de integração com o sistema da Administração Pública.

## 2. Dispensa de Licitação:

### 2.1 Vantagens:

**Rapidez Extrema:** Ideal para situações emergenciais ou quando a licitação não for vantajosa, possibilitando a contratação imediata do sistema.

**Redução de Formalidades:** Dispensa a necessidade de realização de um processo licitatório formal, simplificando o procedimento.

### 2.2 Desvantagens:

**Casos Restritos:** A Dispensa de Licitação só é permitida em casos específicos previstos na lei, como em situações de calamidade pública ou quando a licitação for inviável.

**Justificativa Detalhada:** A Administração Pública deve apresentar uma justificativa detalhada e fundamentada para a Dispensa de Licitação, demonstrando a necessidade e a vantajosidade da contratação direta.

**Limite de Valor:** A Dispensa de Licitação possui um limite de valor para contratações, que pode ser um impeditivo para sistemas mais complexos ou com custos mais elevados.

## 3. Concorrência Pública:

### 3.1 Vantagens:

**Maior Rigor e Formalidade:** Adequada para contratações de grande porte ou que envolvam riscos significativos, devido ao seu caráter solene e procedimental.

**Segurança Jurídica Robusta:** Oferece maior segurança jurídica para a Administração Pública, pois segue um rit procedimental rígido e detalhado, com prazos e recursos específicos.

### 3.2 Desvantagens:

**Processo Extremamente Moroso:** A Concorrência Pública é o processo licitatório mais moroso e complexo, exigindo a publicação de edital, a abertura de registro dos licitantes, a fase de lances, a análise das propostas, a fase de habilitação e a assinatura do contrato.

**Custo Elevado:** Envolve custos administrativos mais elevados do que as outra

Por fim, a contratação do sistema não so deve visar apenas as melhores condições de preço, mas também a qualidade, a eficiência e a rapidez no tramite, e tendo em vista a urgente necessidade da secretaria para a referida contratação, a dispensa se torna mais viavel podendo garantir a seleção mais vantajosa para a administração, promovendo a eficiência na gestão dos recursos públicos. Mas é importante ressaltar que a escolha deve ser feita de acordo com as necessidades da administração pública e fica a critério do ordenador de despesa do órgão.

## RESULTADOS PRETENDIDOS

A contratação do serviço de gerenciamento das manifestações de ouvidoria visa garantir a proteção dos dados dos manifestantes, assegurando o sigilo das informações fornecidas. Além disso, busca-se garantir a qualidade no atendimento das manifestações, cumprindo os prazos estabelecidos e fornecendo relatórios detalhados sobre as demandas recebidas e as respostas dadas.

A integração com as ouvidorias setoriais do município é um dos principais objetivos da contratação, permitindo uma comunicação eficiente entre os diferentes setores e garantindo uma resposta mais ágil e eficaz às manifestações dos cidadãos. Com isso, espera-se uma melhoria na gestão das demandas recebidas, possibilitando um acompanhamento mais eficiente do andamento dos processos e uma maior transparência no atendimento das solicitações.

Por fim, a contratação desse serviço também visa atender às exigências da nova Lei de Licitações, que estabelece critérios mais rígidos para a contratação de serviços públicos. Dessa forma, a escolha de um fornecedor que atenda aos requisitos de segurança, qualidade e transparência é fundamental para garantir a eficiência e legalidade do processo de contratação pública.

## POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E TRATAMENTOS

### 1. Possíveis Impactos Negativos

#### 1.1 Descarte Incorreto de Equipamentos Eletrônicos:

Componentes eletrônicos do sistema informatizado ao final da vida útil.

Poluição do solo e dos recursos hídricos se descartados incorretamente.

Geração de resíduos eletrônicos que exigem tratamento e destinação adequados.

Consumo de recursos naturais e geração de emissões de gases poluentes.

Impactos ambientais associados à cadeia produtiva da indústria eletrônica.

### 2. Mitigação dos Impactos Negativos:

### 2.1 Utilização de Energia Renovável:

Buscar fontes de energia renovável para alimentar o sistema informatizado e os cartões magnéticos.  
Reduzir o impacto ambiental do consumo de energia elétrica.  
Contribuir para a transição para uma matriz energética mais sustentável.

### 2.2 Descarte Responsável de Equipamentos Eletrônicos:

Implementar programas de coleta e reciclagem de cartões magnéticos e componentes eletrônicos.  
Destinar os resíduos eletrônicos a empresas especializadas e licenciadas.  
Evitar o descarte inadequado em aterros sanitários ou lixões.  
Minimizar a poluição ambiental e promover a reutilização de materiais.

### 2.3 Aquisição de Equipamentos Sustentáveis:

Buscar fornecedores que ofereçam equipamentos com certificações ambientais.  
Priorizar produtos fabricados com materiais reciclados ou de origem sustentável.  
Reduzir os impactos ambientais da produção e do transporte dos equipamentos.

## CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

O objeto em questão não é correlato e nem interdependente. A compreensão da relação entre objetos é fundamental para análise de sistemas.

## PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

### 1. Análise Situacional Profunda:

#### Diagnóstico detalhado da Ouvidoria atual:

Avaliar os pontos fortes e fracos da Ouvidoria atual, identificando falhas, gargalos e oportunidades de melhoria.  
Mapear os processos e fluxos de trabalho relacionados à Ouvidoria, incluindo canais de atendimento, triagem de manifestações, respostas e acompanhamento.  
Coletar feedback de usuários e servidores sobre a Ouvidoria atual para identificar áreas de insatisfação e necessidades de aprimoramento.

#### Levantamento abrangente de necessidades e expectativas:

Definir os objetivos da nova Ouvidoria, considerando as necessidades da população, da administração pública municipal e as melhores práticas de gestão.  
Estabelecer os requisitos funcionais e não funcionais do novo sistema de Ouvidoria, incluindo canais de atendimento, funcionalidades de registro e triagem de manifestações, mecanismos de resposta e acompanhamento, geração de relatórios e integração com outros sistemas.  
Considerar as normas e exigências da Lei de Acesso à Informação (LAI) e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) para garantir a proteção de dados, o sigilo do manifestante e a qualidade das respostas.

#### Análise de riscos aprofundada:

Identificar e avaliar os riscos potenciais da contratação, como atrasos, sobrecustos, falhas na implementação, problemas de segurança da informação, descumprimento de prazos e não atendimento às expectativas dos usuários.  
Definir medidas de mitigação para cada risco identificado, garantindo a viabilidade e o sucesso da contratação.  
Considerar os riscos de obsolescência tecnológica e a necessidade de atualizações futuras do sistema de Ouvidoria.

### 2. Elaboração Detalhada do Estudo Técnico Preliminar (ETP):

#### Especificações técnicas detalhadas do sistema de Ouvidoria:

Definir a arquitetura do sistema, incluindo servidores, hardware, software, bancos de dados e redes.  
Descrever as funcionalidades do sistema, incluindo canais de atendimento (web, telefone, presencial), módulos de registro e triagem de manifestações, mecanismos de resposta e acompanhamento, geração de relatórios e interfaces com outros sistemas da administração pública municipal.  
Especificar os requisitos de capacidade de processamento, armazenamento, segurança e confiabilidade do sistema de Ouvidoria.  
Definir os padrões de codificação e documentação a serem utilizados no desenvolvimento do sistema.

#### Análise de mercado abrangente:

Pesquisar soluções disponíveis no mercado que atendam aos requisitos da administração pública municipal e às melhores práticas de gestão de Ouvidoria.  
Identificar empresas qualificadas com experiência em soluções similares para o setor público.  
Comparar preços, funcionalidades, tecnologias utilizadas, experiência das empresas e capacidade de atendimento às necessidades da administração pública municipal.  
Analisar estudos de caso e referências de outros municípios que já implementaram soluções de Ouvidoria similares.

#### Estimativa detalhada de custos:

Considerar os custos com aquisição de software, hardware, serviços de implantação, treinamento, manutenção e suporte técnico.

Incluir os custos com licenças de software, hospedagem em nuvem (se for o caso) e atualizações futuras do sistema de Ouvidoria.

Prever custos com mão de obra interna para acompanhamento da implementação e suporte ao sistema.

Considerar custos indiretos, como despesas com viagens, materiais de escritório e treinamento de servidores.

#### 3. Análise de Mercado e Viabilidade Aprofundada:

##### Consulta a empresas qualificadas:

Solicitar propostas e orçamentos detalhados, incluindo preços, prazos, planos de trabalho e propostas técnicas.

Realizar visitas técnicas às empresas para conhecer suas instalações, equipe e metodologia de trabalho.

Buscar referências de outros clientes das empresas para avaliar sua qualidade de serviço, confiabilidade e expertise em gestão de Ouvidoria.

##### Análise comparativa das soluções:

Comparar preços, funcionalidades, tecnologias utilizadas, experiência das empresas, prazos de entrega e planos de suporte técnico.

Avaliar a capacidade das empresas em atender às necessidades específicas da administração pública municipal e às melhores práticas de gestão de Ouvidoria.

Considerar a viabilidade técnica e econômica de cada solução, levando em conta os custos, prazos e benefícios esperados.

### DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

Como objetivo de demonstrar a viabilidade técnica, jurídica e econômica da contratação de serviço que permita o gerenciamento das manifestações de ouvidoria, garantindo a proteção de dados, o sigilo do manifestante, a qualidade no atendimento, o cumprimento de prazos, a geração de relatórios e a integração com as ouvidorias setoriais do município.

#### 1. Contexto e Necessidade

**Aumento das Manifestações:** O município tem observado um aumento significativo no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria, o que sobrecarrega os servidores e impacta a qualidade do atendimento.

**Ineficiência do Sistema Atual:** O sistema atual de Ouvidoria apresenta falhas, como instabilidades, falta de integração com outros sistemas e dificuldade na geração de relatórios, comprometendo a eficiência da gestão das manifestações.

**Necessidade de Modernização:** A modernização da Ouvidoria é fundamental para atender às demandas da população, aprimorar a qualidade dos serviços públicos e garantir a efetividade da participação social.

#### 2. Viabilidade Técnica

**Mercado Existente:** Existem diversas empresas qualificadas no mercado que oferecem soluções de gerenciamento de Ouvidoria, com funcionalidades avançadas e integração com outros sistemas.

**Tecnologia Adequada:** As tecnologias disponíveis permitem a implementação de um sistema robusto, seguro e confiável, atendendo às necessidades da Ouvidoria Municipal e às exigências da Lei de Acesso à Informação (LAI) e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

**Experiência Comprovada:** Diversas empresas já implementaram soluções similares em outros municípios, demonstrando a viabilidade técnica da solução.

#### 3. Viabilidade Jurídica

**Amparo Legal:** A Lei de Licitações e Contratos Administrativos (Lei nº 8.666/1993) permite a contratação de serviços de gerenciamento de Ouvidoria.

**Normas da LGPD e LAI:** A contratação deve estar em consonância com as normas da LGPD e da LAI, garantindo a proteção de dados, o sigilo do manifestante e a transparência na gestão das manifestações.

**Precedentes Jurisprudenciais:** Diversos precedentes jurisprudenciais comprovam a viabilidade jurídica da contratação de serviços de gerenciamento de Ouvidoria para o município.

#### 4. Viabilidade Econômica

**Benefícios Econômicos:** A contratação de um sistema de Ouvidoria eficiente gerará economia de custos com mão de obra, horas extras, aquisição de softwares e manutenção de infraestrutura.

**Melhoria da Qualidade do Atendimento:** O sistema otimizará o processo de registro, triagem e resposta às manifestações, reduzindo erros e retrabalho, diminuindo custos com multas e processos judiciais.

**Aumento da Transparência:** O sistema proporcionará maior transparência e confiabilidade na gestão das manifestações, contribuindo para a boa imagem da administração pública municipal.

A contratação de serviço que permita o gerenciamento das manifestações de ouvidoria, garantindo a proteção de dados, o sigilo do manifestante, a qualidade no atendimento, o cumprimento de prazos, a geração de relatórios e a integração com as ouvidorias setoriais do município é viável técnica, jurídica e economicamente. A implementação do sistema trará benefícios significativos para o município, otimizando a gestão da Ouvidoria, aprimorando a qualidade do atendimento à população e aumentando a transparência na administração pública.

A presente Declaração de Viabilidade atesta a necessidade, a viabilidade e a importância da contratação de serviço de gerenciamento de Ouvidoria para o município. A implementação do sistema contribuirá para a modernização da gestão pública, a otimização dos recursos e a efetividade da participação social.

### **POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

Após análise detalhada do objeto de contratação pública para o gerenciamento das manifestações de ouvidoria, é possível concluir que o serviço proposto atende de forma adequada às necessidades estabelecidas. A garantia da proteção de dados e sigilo do manifestante é essencial para a confiança e credibilidade do sistema de ouvidoria, e a integração com as ouvidorias setoriais do município demonstra a preocupação com a eficiência e eficácia na gestão das manifestações. Além disso, a qualidade, cumprimento de prazos e a geração de relatórios são aspectos fundamentais para o monitoramento e avaliação do serviço prestado.

A contratação do serviço de gerenciamento das manifestações de ouvidoria também se mostra adequada para o atendimento da necessidade a que se destina, uma vez que a centralização e organização das manifestações contribuem para a agilidade no tratamento dos casos, possibilitando uma resposta mais rápida e eficiente aos cidadãos. A transparência e a prestação de contas são elementos-chave para a gestão pública, e a integração com as ouvidorias setoriais do município fortalece a comunicação e a troca de informações entre os diferentes órgãos, favorecendo a resolução dos problemas de forma mais eficaz.

Diante disso, é possível afirmar que a contratação do serviço de gerenciamento das manifestações de ouvidoria atende de forma satisfatória às necessidades estabelecidas, garantindo a proteção de dados, sigilo do manifestante, qualidade, cumprimento de prazos, relatórios e integração com as ouvidorias setoriais do município. A implementação desse serviço certamente contribuirá para o aprimoramento da gestão pública e para o fortalecimento da participação cidadã no controle social.

*Itaitinga-CE, 9 de Maio de 2024.*



**Stefany Amorim Monteiro**  
Responsável



**Maria Eduarda Martins Assunção**  
Responsável

**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAITINGA**  
<https://transparencia.acontratacao.com.br/pmitaitinga/etp>  
CHAVE: 81e5f81db77c596492e6f1a5a792ed53

