



## MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

### TERMO DE REFERÊNCIA – PROPREVINE Nº 22

#### 1. OBJETO

Contratação de consultoria para a elaboração de nova identidade visual do Sistema Eletrônico e-Ouv, principal canal de interface socioestatal no âmbito do Portal do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal ([www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br)), gerenciado pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle (CGU).

#### 2. ESCOPO DOS SERVIÇOS

O produto final deverá abranger a entrega de quatro subprodutos (objetos):

- a) especificações técnicas da identidade visual;
- b) manual de uso da identidade visual;
- c) desenvolvimento de novos layout e aprimoramento dos já existentes nos módulos do Sistema e-Ouv;
- d) desenvolvimento de “templates” dos quatro módulos do Sistema e-Ouv.

#### 3. JUSTIFICATIVA

O Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv) é uma das principais ferramentas de gestão utilizada na implantação do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias, instituído pela Portaria nº 50.253/2015 da Controladoria-Geral da União.

O Programa de Fortalecimento das Ouvidorias tem por objetivo criar a Rede de Ouvidorias com a finalidade de integrar as informações relacionadas às ações de ouvidoria, bem assim, apoiar órgãos e entidades dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, além de instituições de outros Poderes, na execução das atividades de ouvidoria. Por meio desse programa busca-se o aperfeiçoamento da gestão de processos e atuação integrada das ouvidorias, com o intercâmbio de informações, e incentivo ao uso de tecnologia e às ações de capacitação.

Nessa seara, com vistas a promover o uso de novas tecnologias e soluções inovadoras para aperfeiçoar o tratamento das manifestações dos cidadãos e, ainda, promover o intercâmbio de informações e de experiências entre as Ouvidorias, está prevista, no Programa, a cessão gratuita do código-fonte do Sistema Eletrônico de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv). Na atualidade o e-Ouv é utilizado por 93 ouvidorias, sendo o principal canal de interface socioestatal no âmbito do Portal do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal ([www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br)).

O Sistema foi desenvolvido em 2014 e necessita ser ampliado e revisado, em especial quanto ao aspecto de sua usabilidade. Tal ampliação e revisão tem como fundamento a ampla aderência das unidades de ouvidorias ao referido Sistema Eletrônico, bem assim, o amadurecimento das Ouvidorias no desempenho das respectivas atividades de ouvidoria associadas à utilização de ferramenta eletrônica como canal de interface socioestatal.

O e-Ouv se constituiu em ferramenta web, que pode ser acessado por meio do seguinte link: “<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacaoBs.aspx>”

A revisão e ampliação do Sistema prevê que este deverá ser composto por quatro módulos: Responde; Tratamento; Conexões e Gestão.

O módulo *Responde* centralizará o registro de todas as manifestações com entrada e saída de informações; constituindo-se na interface de comunicação com o cidadão. Ele corresponde a uma evolução do atual formulário e-Ouv.

O módulo *Tratamento*, em desenvolvimento, será destinado à análise da manifestação pelos gestores e servidores das ouvidorias.

O módulo *Conexões* será uma plataforma para execução de conectores com redes sociais e outros sistemas.

Por fim, o módulo *Gestão* se destinará ao monitoramento tático e gerencial, da atuação da ouvidoria bem como da situação das políticas públicas em que atua, incluindo a evolução da Sala de Ouvidorias, painel *online* de visualização de dados.

É de se ressaltar que o uso do Sistema e-Ouv por diversos órgãos e entidades federais facilita o acesso do cidadão ao Estado. Nesse sentido, a criação de uma identidade visual e apresentação em *layout* de fácil navegação reforçam o reconhecimento do canal pelos usuários, e contribuem para a consolidação do serviço de ouvidoria.

A presente demanda está prevista no Programa de Fortalecimento da Prevenção e Combate à corrupção na Gestão Pública Brasileira (PROPREVINE) – Contrato de Empréstimo nº 2919/OC (BR-L1223), especificamente no componente C2. P02 (OGU) – Sistema integrado OGU – demais ouvidorias, constante do Plano de Aquisições BID 2016.

#### 4. **ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO A SER EXECUTADO**

##### 4.1. **Escopo das funcionalidades do sistema**

São apresentadas, a seguir, as funcionalidades e características básicas que devem ser consideradas durante todo o desenvolvimento do trabalho por parte do contratado.

Módulos do e-Ouv.

a. e-Ouv Responde – o usuário será o cidadão:

- Registro de manifestações: cadastro de sugestões, solicitações, elogios, denúncias e reclamações por cidadãos;
- Autocadastro: criação de perfil pelo próprio cidadão;
- Pesquisa de satisfação com os serviços prestados;
- Consulta às manifestações: acompanhamento do andamento da manifestação;
- Ícone de ajuda: textos de auxílio ao cidadão durante as etapas do registro da manifestação;
- Resposta às manifestações: visualização da resposta intermediária ou conclusiva, assim como de prorrogação de prazo, encaminhamento para outra ouvidoria, e arquivamento, contemplando históricos e anexos;
- Links: material de apoio, perguntas frequentes e acesso ao Portal Ouvidorias.gov.

b. e-Ouv Tratamento – os usuários serão o gestor e os servidores das ouvidorias:

- Elaboração e publicação de respostas e argumentos padronizados;
- Pesquisa textual e análise de semelhança;
- Sugestão de respostas com base em características das manifestações (mineração);
- Exportação para o SEI! sob demanda;
- Fluxo de trabalho customizado por ouvidoria.

c. e-Ouv Gestão – os usuários serão os cidadãos e os gestores das ouvidorias:

- Resultados da pesquisa de satisfação;
- Painéis de análises de dados e indicadores para gestão de programas, políticas e serviços públicos prestados no âmbito dos órgãos ou entidades;
- Painéis de registro de informações decorrentes do controle de prazo e demais dados de gestão das ouvidorias;

d. e-Ouv Conexões:

- Conexão com outras ferramentas ou sistemas eletrônicos utilizados no âmbito do Ministério, tais como: e-SIC; CGU-PAD; SEI; banco de denúncias; redes sociais.

## 4.2. Subprodutos

Elaboração dos produtos abaixo listados, de acordo com requisitos de acessibilidade, usabilidade e responsividade mensurados de acordo com os critérios pactuados na reunião de abertura do projeto.

### 4.2.1. Especificações técnicas da Identidade Visual do e-Ouv

Conjunto de elementos formais (marca, padrões cromático e tipográfico) que representam visualmente o Sistema e-Ouv e cada um de seus módulos.

Entrega de arquivos em formato “.png”, e de memorial descritivo da conceituação da marca.

### 4.2.2. Manual de uso da identidade visual

Documento que estabelece as diretrizes de aplicação dos elementos formais que representam a identidade visual do e-Ouv (a marca) em peças gráficas, fundos e meio digital.

Deverá conter, no mínimo, *grid* de construção, tipografia, especificação das cores, versões monocromáticas, redução mínima e orientações sobre uso indevido.

### 4.2.3. Desenvolvimento de novos layout e aprimoramento dos já existentes nos módulos do Sistema e-Ouv

Desenho de todas as telas do programa e seus módulos, considerando a versão responsiva, os *wireframes* definidos pelo CONTRATANTE, e, ainda, em consonância com as regras da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República.

Inclui forma e estilo visual (*layout*) de apresentação das páginas, e:

### 4.2.4. Desenvolvimento de templates dos quatro módulos do Sistema e-Ouv

- a) Criação de 1 (um) *template* para cada tipo de página que comporá os módulos do Sistema;
- b) Criação de *templates* para visualização dos conteúdos em navegadores para plataformas móveis;
- c) Telas (aplicação de *template*).

## 5. ENTREGA

Os deverá ser entregue à Ouvidoria-Geral da União, a qual compete acompanhar, conferir e avaliar a execução do objeto, com apoio da Assessoria de Comunicação, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou problemas observados;

Após a entrega de cada produto, o CONTRATANTE terá o prazo de até 10 (dez) dias corridos para verificar a conformidade com os critérios estabelecidos neste termo.

Os prazos para a entrega de cada objeto deverá respeitar o disposto no item 8 do presente Termo de Referência.

## 6. REVISÃO

A fase de revisão terá duração de 90 dias, a contar da aprovação do produto descrito na linha 6 do quadro constante do item 8 do presente Termo de Referência, relativo ao Cronograma de Eventos e Pagamentos.

Esta fase de trabalho visa à adaptação do desenvolvimento tecnológico às demandas finais do projeto.

## 7. ACEITE

A aprovação de cada entrega será formalizada por meio de Termo de Aceite.

Findo o prazo mencionado no item 5, o CONTRATANTE pronunciar-se-á definitivamente acerca do aceite ou não dos produtos, lavrando o respectivo Termo de Aceite Definitivo.

A data do Aceite Definitivo será, para todos os fins, considerada como a data da entrega definitiva dos objetos deste Termo de Referência, e conclusão das obrigações do CONTRATADO.

## 8. PAGAMENTO

O pagamento dependerá do Aceite pelo CONTRATANTE, realizado após verificação da adequação dos produtos entregues às especificações exigidas, e de acordo com as parcelas previstas no item 9.

## 9. DO CRONOGRAMA DE EVENTOS E PAGAMENTOS

<b>Descrição do evento</b>	<b>Prazo máximo após assinatura do contrato</b>	<b>Valor a ser pago do total do contrato</b>
1. Entrega da identidade visual	30 dias	20%

2. Aprovação da identidade visual	Evento 1 + 10 dias	
3. Entrega do <i>layout</i> do sistema	Evento 2 + 30 dias	20%
4. Aprovação do <i>layout</i> do sistema	Evento 3 + 10 dias	
5. Entrega do manual de uso da identidade e da estratégia de comunicação	Evento 4 + 30 dias	30%
6. Aprovação do manual de uso da identidade e da estratégia de comunicação	Evento 5 + 10 dias	
7. Solicitação de revisão de produto	Evento 6 + 90 dias	30%
8. Entrega do produto revisado	Evento 7 + 30 dias	
9. Aprovação do produto revisado	Evento 8 + 10 dias	
10. Análise final e aceite	data da aprovação do último produto revisado	

10. **REQUISITOS**

10.1. **Requisitos a serem avaliados**

O profissional a ser contratado deverá apresentar Plano de trabalho para desenvolvimento dos produtos, e poderá pontuar, em sua avaliação e seleção, nos seguintes critérios:

- a) Consultorias anteriores realizadas em comunicação digital, webdesign ou desenvolvimento de software;
- b) Exercício de atividade profissional de nível superior junto à Administração Pública ou à iniciativa privada, em cargos/empregos na área de comunicação digital, webdesign e desenvolvimento de software;

c) Pós-graduação em área correlata ao objeto contratado;

10.2. **Requisitos desejáveis**

- a) Conhecimento acerca de mecanismos de participação social em meio digital;
- b) Conhecimento das regras de comunicação digital e acessibilidade da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República.

10.3. **Comissão de Avaliação e Julgamento para seleção de consultor**

A avaliação das propostas será feita por Comissão a ser formada por 1 (um) servidor da Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias (CGOuv), 1 (um) servidor da Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão (CGCid), 1 (um) servidor da Coordenação-Geral de Recursos de Acesso à Informação, 1 (um) servidor do Gabinete da Ouvidoria-Geral da União, e será presidida pelo Ouvidor-Adjunto do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle, que deterá o voto de qualidade.

10.4. **Avaliação das propostas técnicas**

A Comissão de Avaliação e Julgamento para a Seleção de Consultor analisará as ofertas e os documentos encaminhados pelos candidatos para fins de classificação das propostas, levando em conta os critérios estabelecidos no item 10.1 e entrevista, que pontuarão nos seguintes termos:

Critério	Pontuação	Pontuação Máxima
Plano de trabalho	<p>O Plano de Trabalho deverá apresentar, no mínimo, descrição do objeto, objetivo geral e específico, cronograma de realização dos produtos com metas quinzenais mensuráveis, metodologia ou metodologias a serem adotadas para a realização de cada produto e descrição dos resultados esperados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Até 2,50 – OBJETO: adequação do objeto do plano de trabalho aos produtos contratados;</li> <li>• Até 2,50 – CRONOGRAMA: adequação de metas e cronograma de atividades aos prazos de entregas;</li> <li>• Até 2,50 – METODOLOGIA: adequação da metodologia proposta à realização dos produtos contratados;</li> <li>• Até 2,50 – RESULTADOS: adequação dos resultados propostos aos produtos da contratação.</li> </ul>	10,00

Quantidade de Consultorias realizadas em comunicação digital, webdesign ou desenvolvimento de software (excludentes).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1,00 por atestado de execução de consultoria</li> </ul>	7,00
Exercício de atividade profissional de nível superior junto à Administração Pública ou à iniciativa privada, em cargos/empregos na área de comunicação digital, webdesign e desenvolvimento de software.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1,00 por ano de prestação de serviço para a administração pública;</li> </ul>	5,00
Pós-graduação em área correlata ao objeto contratado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3,00 para título de doutor;</li> <li>• 2,00 para cada título de mestre;</li> <li>• 1,00 para cada título de especialista</li> </ul>	3,00*

\* a titulação será computada cumulativamente, até a pontuação máxima.

Os critérios definidos no item 10.2 somente poderão ser utilizados para fins de desempate.

## 11. RESPONSABILIDADES

### 11.1. Responsabilidades do CONTRATANTE:

O CONTRATANTE é responsável pela fiscalização e gestão da aquisição, pelo atesto dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos produtos entregues;

O CONTRATANTE é responsável por efetuar o pagamento nas condições estabelecidas neste Termo e nos documentos que o integram.

### 11.2. Responsabilidades da CONTRATADA:

Entregar os materiais e documentações tempestivamente, dentro dos prazos acordados, atendendo aos requisitos de qualidade exigidos.

Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo CONTRATANTE, atendendo prontamente a quaisquer solicitações.

Assumir todos os encargos de demanda trabalhista, cível ou penal, relacionados ao fornecimento dos produtos, originariamente ou vinculada por prevenção, contexto ou contingência.

Reparar, corrigir, remover, refazer ou substituir, às suas expensas, imediatamente, as partes do objeto da contratação em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções quando da execução dos serviços.

Manter o sigilo sobre todas as informações constantes em bancos de dados sob a guarda do

CONTRATANTE a que tiver acesso para o desempenho da atividade e entrega dos produtos contratados.

## 12. DISPOSIÇÕES FINAIS

Todas as despesas e demais encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das entregas dos produtos já deverão estar incluídos no preço total.

O CONTRATANTE não aceitará, sob pretexto algum, a transferência de responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros.



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS GERHARDT LINDENMAYER, Chefe de Gabinete**, em 04/08/2016, às 17:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Portaria 1.664, de 29 de junho de 2015, da Controladoria-Geral da União.



Documento assinado eletronicamente por **GILBERTO WALLER JUNIOR, Ouvidor-Geral da União**, em 04/08/2016, às 18:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Portaria 1.664, de 29 de junho de 2015, da Controladoria-Geral da União.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cgu.gov.br>

[/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador 0126264 e o código CRC 299C22C8