



# CÂMARA MUNICIPAL DE DIADEMA

Estado de São Paulo

Planilha Prova de Conceito Ouvidoria Publica Web

## ANEXO XI PLANILHA PROVA DE CONCEITO

SISTEMA DE OUVIDORIA PUBLICA WEB			
<b>OBJETIVO:</b> O sistema de Ouvidoria pública deverá oferecer uma solução que permita que os cidadãos ou a própria administração do órgão registre, acompanhe e faça a gestão de suas manifestações, através da internet com no mínimo os recursos abaixo:			
SISTEMA DE OUVIDORIA PUBLICA	Exigência	Atende	Não Atende
1. Possuir tabela de Grupo de assuntos e assuntos para facilitar o agrupamento das manifestações.	Obrigatório		
2. Permitir que seja informado a resposta padrão por assunto para facilitar a elaboração de respostas as manifestações.	Obrigatório		
3. Possuir o cadastro de organização do organograma da entidade na hierarquia de órgão.	Obrigatório		
4. Permitir configurar quais manifestações cada usuário pode visualizar conforme a secretaria em que estiver.	Obrigatório		
5. Possuir o cadastro de endereços para facilitar o registro de manifestações com País, Unidade Federativa, Município, Bairro, tipo de logradouro e logradouro.	Obrigatório		
6. Possuir o cadastro de providencias dos encaminhamentos.	Obrigatório		
7. Possuir o cadastro dos solicitantes.	Obrigatório		
8. Permitir que seja elaborados e respondidos questionários com perguntas e respostas para pesquisas de satisfação sobre o atendimento.	Obrigatório		
9. Permitir realizar o registro de manifestações como: Reclamação, Denuncia, Sugestão, Elogio e Solicitação.	Obrigatório		
10. Permitir informar e alterar a prioridade da manifestação como Baixa, Média e Alta e realizar pesquisas por esse campo.	Obrigatório		
11. Permitir o controle de prazo com parametrização por assunto e sinalizar manifestações no Prazo, a Vencer e Vencidas até sua conclusão.	Obrigatório		
12. Registrar a data e hora, secretaria, setor, grupo de assunto e assunto da manifestação em sua abertura.	Obrigatório		
13. Permitir informar qual o canal de abertura da manifestação entre: On-line, presencial, carta, e-mail ou rede social, e qual o canal escolhido para a resposta entre: On-line, presencial, carta, e-mail ou rede social.	Obrigatório		
14. Possuir campo texto para descrever a solicitação e permitir incluir anexos de qualquer tipo como: PDF, Planilhas, Imagens, etc.	Obrigatório		
15. Permitir informar um endereço para a solicitação que pode ser o mesmo do solicitante se existir.	Obrigatório		
16. Permitir informar o prazo para conclusão e custo se existir, e gerar número de protocolo único para a manifestação para consulta da mesma.	Obrigatório		
17. Possuir o registro de encaminhamentos, realizando a tramitação salvando o setor, providencia, parecer, responsável e data e hora do envio do setor de origem alterando a manifestação como pendente.	Obrigatório		
18. Possuir o registro de recebimento dos encaminhamentos, realizando a confirmação da tramitação salvando o setor, responsável e data e hora do recebimento no setor de destino alterando a manifestação como recebida.	Obrigatório		
19. Permitir visualizar todos os encaminhamentos de cada manifestação.	Obrigatório		
20. Permitir que o próprio cidadão registre suas manifestações no sistema podendo se identificar ou ser anônimo.	Obrigatório		
21. Possuir pesquisa da manifestação apenas pelo número do protocolo da	Obrigatório		



# CÂMARA MUNICIPAL DE DIADEMA

Estado de São Paulo

## Planilha Prova de Conceito Ouvidoria Publica Web

manifestação, quando o solicitante optar por ser anônimo.			
22. Permitir indicar que uma manifestação é sigilosa, sendo assim apenas usuários habilitados podem visualizar o solicitante.	Obrigatório		
23. Permitir que o próprio cidadão registre suas manifestações no sistema através da internet ou aplicativo para as plataformas Android e IOS, publicados em loja on-line oficial da plataforma.	Desejável		
24. Permitir que o cidadão realize seu cadastro utilizando seu endereço de e-mail para registrar ou consultar o andamento de todas as suas manifestações.	Obrigatório		
25. Possuir opção de recuperação de senha e que o cidadão possa alterar seus dados pessoais.	Obrigatório		
26. Permitir que o cidadão visualize somente suas manifestações e manter o sigilo das suas informações pessoais.	Obrigatório		
27. Realizar o disparo automático da resposta no e-mail do solicitante ao concluir uma manifestação.	Obrigatório		
28. Realizar o disparo automático de e-mail para o responsável do setor onde a manifestação for aberta.	Obrigatório		
29. Realizar o disparo automático de e-mail para o responsável do setor no momento em que alguma manifestação assumir o estágio a vencer.	Obrigatório		
30. Realizar o disparo automático de e-mail para o responsável do setor no momento em que alguma manifestação assumir o estágio vencida.	Obrigatório		
31. Emitir comprovante de abertura de manifestação.	Obrigatório		
32. Permitir salvar automaticamente a localização no mapa a partir do endereço informado na manifestação.	Obrigatório		
33. Emitir relatório anual de gestão com informações sobre quantidade de manifestações, motivos e respostas, em cumprimento do artigo 14 inciso II da lei N° 13.460, de 26 de junho de 2017.	Obrigatório		
34. Emitir relatório de estatísticas dos resultados das pesquisas de satisfação para publicação anual, em cumprimento do artigo 23 da lei N° 13.460, de 26 de junho de 2017.	Obrigatório		
35. O sistema deverá ser desenvolvido em todos os seus módulos com interface totalmente WEB e acessível através dos principais navegadores do mercado.	Obrigatório		
36. As interfaces deverão ser web responsiva, se ajustando a tamanhos de telas distintas como celulares, tablets e monitores, sem prejudicar a visibilidade, navegação e funcionalidades do sistema.	Obrigatório		
37. Permitir parametrizar para o login, as seguintes informações: Tempo para expiração da sessão (em minutos). Tempo para bloqueio do usuário (em dias) e número de tentativas incorretas de login para bloqueio.	Desejável		
38. Para garantir a segurança das senhas de acesso ao sistema, permitir parametrizar as seguintes informações: Tempo para expiração da senha (em dias), tamanho mínimo da senha, forçar senhas com números, símbolos e letras, podendo diferenciar maiúsculas e minúsculas.	Obrigatório		
39. Para cada tela de consulta, possuir recurso para exportação de dados em arquivos no formato.xls.	Desejável		
40. Permitir que o próprio usuário personalize a visualização das grades de consulta, adicionando ou removendo campos (colunas) pré-definidas. Essa personalização deve ser salva automaticamente pelo sistema para cada usuário.	Obrigatório		
41. Nas telas que possuírem dados apresentados em grades de informações, possuir a opção de ordenação e filtro por qualquer uma das colunas apresentadas. Permitir também que o usuário possa informar a	Obrigatório		



# CÂMARA MUNICIPAL DE DIADEMA

Estado de São Paulo

## Planilha Prova de Conceito Ouvidoria Publica Web

quantidade de registros exibidos por página, sendo um intervalo de no mínimo 10 e no máximo 100 registros por página.			
42. Permitir em todas as telas de cadastros e movimentações, consultas por filtros estáticos ou condições dinâmicas com possibilidade de critérios múltiplos.	Obrigatório		
43. Permitir que os filtros realizados e ordenações sejam gravados por usuário, possibilitando a reutilização futura.	Obrigatório		
44. Prover o controle efetivo do uso do sistema, oferecendo total segurança contra a violação dos dados ou acessos indevidos às informações, através do uso de senhas por nível de acesso, considerando o papel ao qual ele pertença. As parametrizações de acesso, devem permitir configurar os papéis informando as permissões de Inclusão, Alteração, Consulta e Exclusão, permitindo inclusive o bloqueio a abas.	Obrigatório		
45. Possuir pesquisa de menu e relatórios, permitindo a busca por qualquer parte do texto.	Obrigatório		
46. Possuir menu de favoritos, permitindo que cada usuário personalize os seus principais menus e relatórios utilizados.	Obrigatório		
47. Registrar log de utilização nas seguintes situações e características: Inclusões, atualizações e exclusões, realizadas na aplicação e também realizadas diretamente na base de dados. Armazenar para cada registro de log no mínimo: descrição da tabela, informação anterior, nova informação, data e hora, usuário, chave do registro e IP. Registrar log de acesso das telas e relatórios com no mínimo as seguintes informações: usuário, data e hora de login, última atividade e se o usuário realizou logoff. Registrar log de todos os e-mails enviados com no mínimo as seguintes informações: Data e hora, remetente, assunto e situação.	Obrigatório		

### RESUMO GERAL AVALIAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO

EXIGÊNCIAS		AVALIAÇÃO		
SUBQUESITOS		ATENDEU	NÃO ATENDEU	Resultado
OBRIGATÓRIO	44			
DESEJÁVEL	03			
TOTAL	47			

Diadema, \_\_\_\_/\_\_\_\_\_/2022.

Comissão Técnica/Apoio

Nome: \_\_\_\_\_ Assinatura \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_ Assinatura \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_ Assinatura \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_ Assinatura \_\_\_\_\_