Proposta Comercial

IT6 - Inteligência e Tecnologia S/S LTDA ME
Nome fantasia: Gov18
CNPJ 10.602.990/0001-91
(18) 98804-4825

Central de Atendimento ao Cidadão – Facilita GCR

24 de abril de 2026
Validade da proposta: 90 dias

À Prefeitura de Governador Celso Ramos - Secretaria da Receita

1. OBJETO

Contratação de solução em modelo SaaS (Software as a Service) para gestão, monitoramento e melhoria contínua da Central de Atendimento ao Cidadão – Facilita GCR, incluindo:

* Gestão da Carta de Serviços;
* Monitoramento de atendimentos e indicadores;
* Otimização de processos administrativos;
* Capacitação e acompanhamento contínuo da equipe.

2. SOLUÇÃO

A proposta integra tecnologia e metodologia de gestão, contemplando:

* Plataforma web com dashboards e controle operacional;
* Estruturação e atualização da Carta de Serviços;
* Padronização e melhoria dos fluxos de atendimento;
* Treinamento e suporte contínuo à equipe.

Alinhada à Lei nº 14.129/2021 e à Lei nº 13.460/2017.

3. INVESTIMENTO

R$ 29.800,00 mensais

Inclui plataforma, implantação, capacitação, suporte e acompanhamento contínuo.

4. VIGÊNCIA

12 meses, com possibilidade de prorrogação.

IT6 INTELIGENCIA E TECNOLOGIA S S LTDA:10602990000191

Assinado de forma digital por IT6 INTELIGENCIA E TECNOLOGIA S S LTDA:10602990000191
Dados: 2026.04.24 14:57:13 -03'00'

Modernizando CIDADES

PROPOSTA COMERCIAL

Modernização e Melhoria Contínua da Central de Atendimento ao Cidadão – Facilita GCR

1. APRESENTAÇÃO

A **Modernizando Cidades** é uma empresa especializada em transformação digital na administração pública, com atuação voltada à melhoria do atendimento ao cidadão, otimização de processos administrativos e implementação de soluções tecnológicas integradas.

Desde 2017, atuamos diretamente com municípios em todo o Brasil, apoiando gestores públicos na modernização da gestão, com foco em eficiência, transparência e qualidade na prestação dos serviços públicos.

Nosso propósito é claro:
modernizar a administração pública é melhorar a vida das pessoas.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO

A implantação da Central de Atendimento ao Cidadão – Facilita GCR representa um avanço significativo na organização dos serviços públicos e na relação entre o cidadão e a administração municipal.

No entanto, para garantir resultados efetivos e sustentáveis, é fundamental estruturar um modelo contínuo de:

- gestão da Carta de Serviços
- acompanhamento da operação
- melhoria dos processos
- capacitação permanente da equipe

Além disso, a utilização de tecnologia adequada é essencial para consolidar um modelo de atendimento moderno, eficiente e orientado a dados.

3. OBJETO

Contratação de solução integrada composta por:

- **Serviços especializados de consultoria técnica**
- **Cessão de uso de plataforma tecnológica (SaaS)**

Com foco no:

- acompanhamento, monitoramento e melhoria contínua da Central de Atendimento Facilita GCR
- gestão e evolução da Carta de Serviços
- otimização dos processos administrativos
- capacitação contínua da equipe de atendimento

Em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e a Lei nº 14.129/2021.

4. ESCOPO DOS SERVIÇOS

4.1 Gestão da Carta de Serviços

- Revisão e atualização contínua dos serviços
- Padronização das informações entre secretarias
- Estruturação de requisitos, prazos e fluxos
- Identificação de oportunidades de digitalização
- Apoio na publicação e transparência dos serviços

4.2 Acompanhamento e Melhoria de Processos

- Monitoramento contínuo da Central de Atendimento
- Análise de fluxos e tramitações
- Identificação de gargalos e retrabalhos
- Redesenho e simplificação de processos
- Implantação de melhorias operacionais
- Definição e acompanhamento de indicadores

4.3 Capacitação da Equipe

- Treinamentos periódicos
- Implantação do modelo de atendimento multitarefa
- Padronização de rotinas de atendimento
- Apoio operacional contínuo
- Desenvolvimento de manuais e materiais de apoio

5. SOLUÇÃO TECNOLÓGICA (SaaS)

Disponibilização de plataforma web completa para:

- Gestão de atendimento ao cidadão
- Protocolos e processos administrativos digitais
- Comunicação interna e externa
- Assinatura eletrônica (conforme Lei nº 14.063/2020)
- Carta de Serviços digital
- Ouvidoria e e-SIC
- Aplicativo móvel para o cidadão
- Gestão de indicadores e relatórios

Principais características:

- 100% em nuvem (sem necessidade de infraestrutura)
- Acesso web e mobile
- Segurança e conformidade com LGPD
- Disponibilidade mínima de 99%
- Notificações automáticas e rastreabilidade

6. METODOLOGIA DE EXECUÇÃO

A execução será realizada de forma contínua, com atuação integrada junto às equipes do município:

- Reuniões periódicas de acompanhamento
- Análise contínua dos serviços
- Atuação direta junto às secretarias
- Treinamentos e capacitações
- Relatórios gerenciais e recomendações

Com foco em **transferência de conhecimento e autonomia da gestão municipal**.

7. RESULTADOS ESPERADOS

- Melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão
- Padronização e atualização contínua da Carta de Serviços
- Redução de retrabalho e aumento da eficiência
- Fortalecimento da Central de Atendimento
- Maior integração entre secretarias
- Aumento da transparência e controle da gestão

Modernizando CIDADES

8. INVESTIMENTO

💰 Valor mensal:

R$25.250,00 (Vinte e cinco mil, duzentos e cinquenta reais).

Incluso:

- Licenciamento da plataforma (SaaS)
- Implantação e parametrização
- Consultoria técnica contínua
- Capacitação da equipe
- Suporte técnico

10. CONDIÇÕES COMERCIAIS

- Início imediato após assinatura do contrato
- Pagamento mensal
- Atualizações da plataforma inclusa
- Suporte técnico durante toda a vigência

11. DIFERENCIAIS

- Especialização exclusiva em gestão pública
- Metodologia própria de modernização administrativa
- Integração entre tecnologia + consultoria
- Foco em resultado prático (não só diagnóstico)
- Experiência comprovada em Centrais de Atendimento

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente proposta visa consolidar o Facilita GCR como um modelo de referência em atendimento ao cidadão, promovendo eficiência, transparência e melhoria contínua dos serviços públicos.

13. CONTATO

Léo Corrêa
Diretor de Operações – Modernizando Cidades
(18) 98114-5739
leo@modernizandocidades.com.br

gov.br
Documento assinado digitalmente
LEO FERREIRA CORREA
Data: 27/04/2026 14:21:08-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

M CONSULTORIA E SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA E PROCESSOS LTDA

CNPJ: 11.549.236/0001-06

Araçatuba, 27 de abril de 2026.

A
Prefeitura de Governador Celso Ramos
Secretaria da Receita

A/C: Mayara

Assunto: Orçamento para fornecimento do Software no modelo SaaS

Data de envio: 27/04/2026

Prezados (as),

Conforme vossa solicitação, o presente documento constitui o orçamento para Contratação de Software (Software as a Service - SAS) para acompanhamento, monitoramento e melhoria contínua da Central de Atendimento ao Cidadão – Facilita GCR, contemplando a gestão, análise e otimização da carta de serviços e processos administrativos, bem como a capacitação e acompanhamento permanente da equipe de atendimento, com cessão de uso e implementação.

Sobre nós

A **Inovaçãogov** é uma GovTech que tem como missão a implantação de projetos de modernização administrativa da gestão pública através da transformação digital por meio sistemas informatizados alinhados com as necessidades dos nossos clientes.

Atenciosamente,

Roberto Viana
InovaçãoGov Planejamento e Gestão Empresarial LTDA
CNPJ 33.211.785/0001-09

1. OBJETO

Contratação de solução tecnológica em modelo SaaS (Software as a Service), incluindo concessão de uso, implantação, capacitação e acompanhamento contínuo, destinada ao acompanhamento, monitoramento e melhoria contínua da Central de Atendimento ao Cidadão – Facilita GCR, contemplando:

*** Gestão da Carta de Serviços;**

*** Monitoramento e otimização dos processos administrativos;**

*** Gestão dos atendimentos presenciais e digitais;**

*** Geração de indicadores e dashboards gerenciais;**

*** Capacitação e acompanhamento contínuo da equipe de atendimento.**

2. OBJETIVO

Garantir a padronização, eficiência e evolução contínua dos atendimentos, promovendo melhoria na experiência do cidadão e suporte à tomada de decisão da gestão municipal, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e a Lei nº 14.129/2021.

3. ESCOPO DA SOLUÇÃO

A solução contempla:

*** Plataforma SaaS com módulos de gestão da Central;**

*** Estruturação e manutenção da Carta de Serviços;**

*** Monitoramento de indicadores e desempenho;**

*** Apoio na padronização e melhoria de processos;**

*** Treinamento e capacitação da equipe;**

*** Acompanhamento contínuo com foco em melhoria dos serviços.**

4. METODOLOGIA

Execução estruturada em:

*** Implantação da solução;**

*** Capacitação da equipe;**

*** Operação assistida;**

*** Monitoramento e melhoria contínua.**

5. INVESTIMENTO

O valor para execução dos serviços descritos será de:

Valor mensal é de R$ 27.690,00 (vinte e sete mil, seiscentos e noventa reais)

Valor global é de R$ 332.280,00 (trezentos e trinta e dois mil, duzentos e oitenta reais.

Inclui:

*** Licenciamento da plataforma (SaaS);**

*** Implantação e parametrização;**

*** Capacitação da equipe;**

*** Suporte técnico;**

*** Acompanhamento contínuo e evolução da Central.**

6. VIGÊNCIA

Vigência inicial de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogada conforme legislação vigente.

7. RESULTADOS ESPERADOS

*** Melhoria na qualidade do atendimento ao cidadão;**

*** Redução de tempo e retrabalho;**

*** Padronização dos serviços;**

*** Gestão baseada em dados e indicadores;**

*** Fortalecimento da Central como porta de entrada do município.**

Proposta válida por 90 dias

Desde já agradecemos a oportunidade e renovamos nossos protestos de alta estima e consideração.

Atenciosamente,

gov.br
Documento assinado digitalmente
ROBERTO MACENA VIANA
Data: 27/04/2026 16:10:45-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Roberto Viana
Representante Legal