

Memorando 289/2024

De: Gabriel C. - OUV

Para: DG - Diretoria Geral - A/C Lucimara G.

Data: 07/08/2024 às 08:21:54

Setores envolvidos:

DG, OUV

Sistema de Ouvidoria

Prezada Presidente da ARES-PCJ,

Uma das atividades da Ouvidoria da ARES-PCJ é realizar a mediação de reclamações dos usuários insatisfeitos de 77 cidades associadas, gerenciando interações com vários prestadores de serviços. Para isto um sistema de gestão de ouvidoria é essencial para administrar eficientemente as demandas recebidas. Nos últimos cinco anos, temos utilizado um software que nos proporcionou uma boa experiência na informatização dessas demandas.

Com o encerramento iminente, em 8 de agosto de 2024, do Contrato nº 20/2019 com a OMS Soluções para Integridade Corporativa LTDA., que fornecia a licença de uso do software em nuvem, iniciamos o processo de contratação nº 23/2024 em julho de 2024 para a aquisição de nova licença de software de ouvidoria. Publicamos o Aviso de Contratação Direta em 25 de julho de 2024, recebendo cinco propostas até 1 de agosto de 2024.

Durante esse período, recebemos uma indicação do Coordenador de Fiscalização da ARES-PCJ, João Matheus Boll Gallas, de que o sistema da empresa 1Doc Tecnologia LTDA., já utilizado pela Agência Reguladora PCJ sob o Contrato nº 24/2023 para tramitação de documentos entre a ARES-PCJ e os municípios, possui um módulo que poderia atender às nossas necessidades.

Após realizar testes de uso, concluímos que o Sistema 1Doc atende plenamente às demandas desta Ouvidoria. Em virtude da economicidade e da conveniência de usar uma ferramenta já existente, solicito que o processo de contratação não seja homologado e que seja cancelado.

Atenciosamente,

—

Gabriel Barros Carqueijo



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 6BAB-DC49-4664-F1BF

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ GABRIEL BARROS CARQUEIJO (CPF 143.XXX.XXX-63) em 07/08/2024 08:58:49 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://stip-arespcj.1doc.com.br/verificacao/6BAB-DC49-4664-F1BF>