DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA
PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS DE COLOMBO
DFD Nº 002/2026

IDENTIFICAÇÃO DO SOLICITANTE
SETOR SOLICITANTE: Assistência Social
RESPONSÁVEL PELA DEMANDA: Priscilla Binder
E-mail: social@colomboprevidencia.com.br
IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO A SER CONTRATADO
OBJETO: **( ) Material de Consumo** **( ) Material permanente/equipamento** **(X) Serviço continuado SEM dedicação exclusiva de mão de obra** **( ) Serviço continuado COM dedicação exclusiva de mão de obra** **( ) Serviço não continuado** **( ) Outro**
Descrição do objeto/Problema a ser resolvido
- Descrição do objeto: Sistema de Atendimento Digital Multicanal que permita a implementação de atendimento humano e automatizado com inteligência artificial, na modalidade SAAS. **- Problema a ser resolvido com a contratação:** A contratação visa modernizar e otimizar o nosso principal canal de contacto com nossos atuais e futuros segurados, garantindo um atendimento mais ágil, seguro e com maior capacidade de resposta. Considerando o crescimento das demandas digitais e a necessidade de modernização dos processos internos, a implementação dessa ferramenta é fundamental para garantir melhor comunicação com os segurados e maior eficiência operacional, não sendo apenas uma questão de eficiência operacional, mas uma estratégia de inclusão digital e de excelência em nossos serviços. A medida fundamenta-se na necessidade de atendimento eficiente, seguro e compatível com as demandas crescentes do setor, em conformidade com as diretrizes de modernização e proteção de dados pessoais previstas na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
Justificativa da necessidade da contratação
Considerando o crescimento das demandas digitais e a necessidade de modernização dos processos internos, a implementação dessa ferramenta é fundamental para garantir melhor comunicação com os segurados e maior eficiência operacional, não sendo apenas uma questão de eficiência operacional, mas uma estratégia de inclusão digital e de excelência em nossos serviços. A medida fundamenta-se na necessidade de atendimento eficiente, seguro e compatível com as demandas crescentes do setor, em conformidade com as diretrizes de modernização e proteção de dados pessoais previstas na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Além de que o sistema “chatbot” permitirá: ● Automatização dos envios e respostas; ● Maior agilidade no atendimento e redução do tempo de espera; ● Organização das conversas por tipo de demanda; ● Registro estruturado das interações para controle e auditoria; ● Melhoria significativa na eficiência e qualidade do atendimento; ● Restrição de volume e bloqueios;

• A Finitude da Comunicação Restrita e Manual: Para garantir a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a privacidade dos contatos; • Comunicação individual, garantindo a não exposição de dados e contatos, e reforçando nosso compromisso com a segurança de dados; • Garantia e Recebimentos das mensagens por todos os destinatários; • Garantia de um canal escalável e com automação de envio, permitindo o envio massivo e seguro de avisos importantes, sem risco de bloqueio; • Geração de dados e registros precisos, sendo registrada cada interação, permitindo a coleta de dados em tempo real, oferecendo insights valiosos para a melhoria contínua dos nossos serviços.
Quantidade de serviço a ser contratado
01 Licença de wattsapp API Oficial (BSP); 01 Licença de atendimento humano ilimitados; 30.000 mensagens de atendimento receptivo (serviços); 3.000 mensagens de notificação ativa categoria marketing; 01 Serviço de implantação, configuração e treinamento; 10 Horas de Serviços de integração e desenvolvimento.
Data prevista para início da prestação dos serviços
A data prevista para início da prestação dos serviços será a partir do mês de fevereiro de 2026.
Valores estimados com o custo da contratação
O valor estimado é de R$ 42.000,00 (quarenta e dois mil reais) anual.
Histórico da contratação anterior
Não existem históricos anteriores, por ser a primeira contratação para este tipo de serviços.
Indicação do Gestor e Fiscal do Contrato
Gestor do Contrato: Giovani Corletto Fiscal do Contrato: Aleksandra do Carmo Ullmann
Indicação do(s) servidor(es) que compõem a equipe de contratação
Luiz Vanderley Dallasuanna Setor de Compras e Contratos

Declaramos, para os devidos fins, ter conhecimento referente a:

- Lei nº 14.133/2021, especialmente o Art. 5º que obriga a licitação a garantir a observância dos princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da eficiência, do interesse público, da probidade administrativa, da igualdade, do planejamento, da transparência, da eficácia, da segregação de funções, da motivação, da vinculação ao edital, do julgamento objetivo, da segurança jurídica, da razoabilidade, da competitividade, da proporcionalidade, da celeridade, da economicidade e do desenvolvimento nacional sustentável, assim como as disposições do Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942 (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro).

SUBMETO O DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA PARA AVALIAÇÃO DA AUTORIDADE SUPERIOR:

gov.br Documento assinado digitalmente
PRISCILLA BINDER
Data: 04/02/2026 08:44:28-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Responsável pela Demanda
Priscilla Binder

Colombo Previdência
PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS DE COLOMBO

PREENCHIMENTO PELA AUTORIDADE COMPETENTE

(X) APROVADO - Aprovo o prosseguimento das atividades voltadas à contratação pretendida, considerando sua relevância.

( ) Siga para a elaboração do Estudo Técnico Preliminar - ETP, se for o caso, conforme Decreto Municipal nº 47/2024.

( ) NEGADO. Justificativa:

Colombo, 03 de fevereiro de 2026.

gov.br
Documento assinado digitalmente
WILTON LUIZ CARRAO
Data: 04/02/2026 08:09:13-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Wilton Luiz Carrão
Diretor Superintendente