

Belo Horizonte, 10 de abril de 2025.

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA (DFD)

1. INTRODUÇÃO:

Atualmente, a Ouvidoria da Arsae-MG conta com atendimentos iniciais humanizados via telefone e atendimentos iniciais automatizados, tanto eletrônicos quanto telefônicos. Esses últimos realizam a triagem das manifestações, separando as mais simples e que ainda não percorreram os trâmites corretos daquelas mais complexas, que já passaram pelos atendimentos da Prestadora e da Ouvidoria da Prestadora de Serviços.

Nas manifestações ainda não analisadas pela prestadora, cabe à Ouvidoria da Arsae-MG prestar informações completas sobre os procedimentos a serem seguidos e os canais corretos para isso. Já nas manifestações que apresentam protocolos completos de atendimento, a Ouvidoria da Agência tem o papel de acolher, analisar e tratar da melhor maneira possível.

Para garantir um atendimento automatizado eficiente, a Arsae-MG faz uso do Chatbot via WhatsApp e da Mensageria Ativa via WhatsApp. Atualmente, a empresa responsável por esses serviços é a SpeedMais, contratada por meio da Ata de Registro de Preços da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais (SEPLAG). Como a SEPLAG coordena as políticas públicas do governo estadual, a Ata de Registro de Preços por ela viabilizada permite a contratação do serviço pelo melhor valor por acionamento, já que a SpeedMais acaba atendendo a um volume significativamente maior de demandas do que atenderia se prestasse serviço exclusivamente à Agência.

Os atendimentos via WhatsApp realizados pela Ouvidoria da Arsae-MG têm se mostrado essenciais para orientar com precisão os usuários que ainda não buscaram os canais corretos, permitindo que a equipe da ouvidoria se dedique a avaliações mais profundas e complexas das manifestações acolhidas, garantindo um atendimento mais ágil e eficaz.

Quando a Arsae-MG contratou os serviços da SpeedMais em 25/05/2023, o cálculo inicial dos acionamentos necessários foi baseado no total de manifestações registradas pela ouvidoria em 2021. No entanto, após a implementação da ferramenta, os acionamentos ultrapassaram todas as previsões, tornando necessário um termo aditivo que aumentou em 25% a quantidade contratada. Ainda assim, esse novo quantitativo está sendo rapidamente consumido e se esgotará ao final do contrato em 25/05/2025.

Embora haja a possibilidade de prorrogação do contrato vigente por até 60 meses, a Diretoria de Canais Digitais da SEPLAG esclareceu que não há possibilidade de solicitar um novo aumento na quantidade de acionamentos do contrato vigente. Além disso, ainda não há previsão para nova realização de Ata referente aos serviços de Chatbot e Mensageria Ativa via WhatsApp.

Diante do exposto, torna-se necessária a contratação direta desse serviço pela Arsae-MG, assegurando maior capacidade de processamento das demandas da ouvidoria e evitando a interrupção do atendimento aos usuários. Essa contratação segue as diretrizes de modernização da administração pública e garante que a Ouvidoria da Arsae-MG cumpra seu dever legal de atendimento ao usuário.

2. OBJETO:

A contratação que se pretende realizar é voltada para o atendimento de necessidades públicas permanentes, cujo objeto (atendimento ao usuário) não se exaure com uma única prestação dos serviços, já que eles são cotidianamente requisitados para o andamento normal das atividades do órgão/entidade.

A Ouvidoria da Arsae-MG pretende contratar serviços de solução de assistente virtual inteligente, Chatbot via WhatsApp, e Mensageria Ativa via WhatsApp, para que os usuários dos nossos serviços possam ter acesso às informações necessárias à resolução de seus problemas de forma automática e eficiente.

3. SERVIÇO OU MATERIAL (verificar o manual CATMAS)

[Catálogo de Materiais \(CATMAS\)](#)

CÓDIGO E DESCRIÇÃO – SIAD

111686 - Atendimento Via Chatbot e Mensagem Ativa (notificações) Via WhatsApp.

34401 - Horas de Desenvolvimento

() Serviço não continuado

(x) Serviço continuado

() Material de Consumo

() Material permanente ou Equipamento

4. PREVISÃO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO

() Pregão Eletrônico

() Dispensa

() Inexigibilidade

() Ata de Registro de Preço

5. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO (Bens ou Serviços):

Diante da necessidade de garantir a continuidade do atendimento ao usuário via WhatsApp e da ausência de previsão para uma nova contratação por parte da Diretoria de Canais Digitais da SEPLAG, gestora do contrato vigente, torna-se essencial que a Arsae-MG realize a contratação direta desse serviço.

Essa medida está alinhada às diretrizes de modernização da administração pública e visa garantir que a Ouvidoria da Arsae-MG cumpra seu dever legal de atendimento ao usuário. Conforme a Lei Federal nº 13.460/2017, a Agência deve oferecer atendimento gratuito por diversos canais, incluindo telefone, e-mail e meios digitais como o WhatsApp, assegurando o direito dos usuários ao acesso à informação e à apresentação de manifestações sem custos.

6. QUANTITATIVO E RESPECTIVA JUSTIFICAÇÃO:

O serviço de atendimento via WhatsApp da Arsae-MG foi implementado em outubro de 2023. Nesses 18 meses foi possível realizar uma avaliação mais precisa da demanda. Em 2024, a média mensal de atendimentos foi de 472. Já em 2025, apenas no primeiro trimestre, essa média mais que dobrou, alcançando 1.099 acionamentos por mês.

Considerando que a divulgação da Agência tem sido realizada de forma mais expressiva, entende-se que a tendência de crescimento dos acionamentos continuará se intensificando. Diante desse cenário, estima-se que a contratação deva contemplar um volume médio de 1.500 acionamentos mensais, totalizando aproximadamente 18.000 atendimentos anuais.

7. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (Bens ou serviços):

Com base nos orçamentos obtidos, o custo unitário por acionamento do Chatbot via WhatsApp varia conforme o fornecedor e a modalidade contratual. Foram considerados três propostas de duas empresas: SpeedMais, tanto via Ata de Registro de Preços da SEPLAG quanto por contrato direto, e TreeTools por contrato direto.

Pela Ata de Registro de Preços da SEPLAG com a SpeedMais (contrato vigente), o valor unitário é de R\$ 0,50. Em um contrato direto com a mesma empresa, o custo sobe para R\$ 0,55. Já a TreeTools apresenta um valor mais elevado, de R\$ 1,20 por acionamento, resultando em uma média de R\$ 0,75 por atendimento.

Com base na projeção do item 6, a estimativa de custo total anual, incluindo Chatbot via WhatsApp, Mensageria Ativa via WhatsApp e horas de desenvolvimento, varia entre R\$ 12.839,80 (SpeedMais via Ata de Registro de Preços da SEPLAG) e R\$ 36.800,00 (TreeTools). A média anual estimada para a contratação dos serviços é de R\$ 23.646,60 e a contratação é realizada com a proposta mais vantajosa à época da escolha.

8. PREVISÃO DE DATA PARA INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS/ENTREGA DOS BENS:

O contrato atual se encerrará em 25/05/2025, portanto, o início da prestação dos serviços do novo contrato deve estar ativo a partir de 26/05/2025.

9. INDICAÇÃO DA CORRELAÇÃO ENTRE O BEM/SERVIÇO E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO e/ou PLANO ANUAL DE COMPRAS DA ARSAE-MG, SE FOR O CASO:

Atualmente há alinhamento da necessidade e o serviço consta na planilha OBZ 2025 (documento do SEI número 87556361, processo 2440.01.0000611/2024-22), a qual contém o planejamento orçamentário da Arsae-MG. A previsão anual é de R\$ R\$25.020,00 (vinte e cinco mil e vinte reais) referentes à 10.000 Atendimentos de Chatbot via WhatsApp e Mensagem Ativa via WhatsApp e R\$4.400,00 (quatro mil e quatrocentos reais) para serviços de horas de desenvolvimento constantes.

A previsão é que a execução dos serviços se dê de forma continuada, podendo assim, ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração pública, limitada a sessenta meses, de acordo com a dotação prevista na planilha OBZ 2025.

A Despesa será suportada pela seguinte dotação orçamentária:

2441.17.125.010.4433.0001.339039.60.0.59.11

10. PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA:

11. ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR OU DISPENSA DE ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO DE PLANEJAMENTO:

(x) SIM
() NÃO

Belo Horizonte, 10 de abril de 2025.

Responsável pelas informações: Evandro Antônio Brazil Filho / Masp.: 1.241.511-3 e Diana Manrique Canuto / Masp.: 1.371.718-6

Autorização da autoridade competente: Stefani Ferreira de Matos / Masp.: 752.666-8



Documento assinado eletronicamente por **Stefani Ferreira de Matos, Chefe de Gabinete**, em 10/04/2025, às 15:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Evandro Antonio Brazil Filho, Ouvidor(a)**, em 14/04/2025, às 09:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Diana Manrique Canuto, Servidor(a) Público(a)**, em 25/04/2025, às 14:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **111397768** e o código CRC **E24A19EE**.

Referência: Processo nº 2440.01.0001462/2025-31

SEI nº 111397768