



ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA DE JACOBINA
CNPJ 14. 197.586/0001-30 - Rua Senador Pedro Lago, 40, Centro, Jacobina- Bahia
Telefone: (74) 3621-2590

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA

Jacobina/BA, 15 de julho de 2025.

SETOR REQUISITANTE: SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS

RESPONSÁVEL PELA DEMANDA: ANTONIO NICOLAU MOURA CUNHA

OBJETO: Serviço de Automação de Mensagens e Chatbot no WhatsApp, permitindo a gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores, além do recebimento de mensagens da Administração Pública Municipal, por meio de plataforma virtual e sessões de atendimento no município de Jacobina-BA.

- Serviço não continuado;
- Serviço continuado SEM dedicação exclusiva de mão de obra;
- Serviço continuado COM dedicação exclusiva de mão de obra;
- Material de consumo;
- Material permanente / equipamento

Forma de Contratação Sugerida:	
<input type="checkbox"/> Pregão Eletrônico	Para a hipótese de pregão, assinalar: sistema de registro de preços/ata de registro de preços: <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
<input type="checkbox"/> Pregão Presencial	
<input type="checkbox"/> Concorrência	<input checked="" type="checkbox"/> Dispensa de licitação
<input type="checkbox"/> Inexigibilidade	<input type="checkbox"/> Adesão à ata de registro de preços de outro(s) Órgão(s)

1. IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA:

Contratação de serviço de cessão de direito de uso de sistema para automatização de atendimento via whatsapp e webchat, bem como instalação, implantação, treinamento e suporte técnico para os usuários, mediante uso da plataforma denominada whatsapp business, de forma totalmente virtual, com integração de assistente virtual (chatbot) para triagem e encaminhamento de atendimentos, mediante uso de único número de telefone para atendimentos simultâneos em computadores distintos. visando atender demanda da Prefeitura Municipal de Jacobina.

2. ALINHAMENTO COM O PLANEJAMENTO E COM A ESTRATÉGIA DO ÓRGÃO

A necessidade atual está devidamente contemplada nas leis orçamentárias do Município de Jacobina, o que demonstra a importância de uma gestão financeira e planejamento sólido, por parte da administração municipal.

3. MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA



ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA DE JACOBINA
CNPJ 14. 197.586/0001-30 - Rua Senador Pedro Lago, 40, Centro, Jacobina- Bahia
Telefone: (74) 3621-2590

Justifica-se necessária a contratação de empresa especializada em serviços de atendimento automatizado de chatbot por canal whatsapp, pois essa modernização vem se mostrando eficiente e facilitadora, possibilitando um melhor e mais ágil atendimento do cidadão. o chatbot interage com o cidadão e é capaz de resolver desde demandas simples até questões mais complexas, possibilitando automatização de tarefas repetitivas que custam muito para a administração pública e comprometem a produtividade dos servidores. essa plataforma contribuirá para otimizar operações e processos internos de rotina que muitas das vezes demanda tempo do servidor, traz melhoria na relação e atendimento personalizado com o usuário e como resultado eleva o nível de qualidade do vínculo da contratante com o cidadão, trará mais facilidade, agilidade e conseqüentemente aumento na produtividade

4. INDICAÇÃO DO MEMBRO RESPONSÁVEL DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO:

RESPONSÁVEL PELO TERMO DE REFERÊNCIA

NOME: ANTONIO NICOLAU MOURA CUNHA
CARGO: SECRETÁRIA MUNICIPAL DE FINANÇAS

5. QUANTIDADE DE MATERIAL/SERVIÇO DA SOLUÇÃO A SER CONTRATADA:

DESCRIÇÕES E QUANTIDADES				
DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÕES	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	PREÇO ESTIMADO PARA UNIDADE	PREÇO ESTIMADO TOTAL
<i>Serviço de locação mensal Robô de alto atendimento Tributário via Whatsapp com integração ao sistema tributário (ADM TRIBUTOS)</i>	SERVIÇO	12		



ESTADO DA BAHIA
PREFEITURA DE JACOBINA
CNPJ 14. 197.586/0001-30 - Rua Senador Pedro Lago, 40, Centro, Jacobina- Bahia
Telefone: (74) 3621-2590

<i>Serviço de implantação parametrização do aplicativo</i>	SERVIÇO	01		
				VALOR TOTAL

6. PRAZO DE EXECUÇÃO:

O prazo para execução dos Serviços a ser realizado pela Contratada constará formalmente no instrumento contratual, acordado previamente entre as partes, de modo que tal execução tenha início imediato após expedição da ordem de serviço.

7. DATA PRETENDIDA PARA CONTRATAÇÃO:

A presente contratação deverá ser realizada de forma imediata, levando em consideração a demanda do Município no que diz respeito à especificidade do serviço e a relevância do mesmo para o sucesso das atividades a serem desenvolvidas .

8. GRAU DE PRIORIDADE DA CONTRATAÇÃO:

ALTA () MÉDIA () BAIXA

Desta forma, solicitamos a elaboração do termo de referência e pesquisa de mercado, visando à análise e à tomada de decisão em relação à futura contratação.

Atenciosamente,

Antonio Nicolau Moura Cunha
Secretário de Finança