



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAFELÂNDIA

Município de Cafelândia - CNPJ 46.186.375/0001-99

Avenida Jacob Zucchi, 200, bairro Pena. Cep. 16.503-000. Cafelândia - SP

3  
4

## DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA – DFD

**Órgão/Entidade:** Prefeitura Municipal de Cafelândia.

**Unidade requisitante:** Chefia de Gabinete.

**Data da formalização:** 14 de maio de 2026.

### 1. Objeto

1.1. Contratação de serviço técnico e especializado para **avaliação contínua com sistema digital que possibilita ao munícipe avaliar o nível de satisfação em relação ao serviço público utilizado.**

1.2. O trabalho deve compreender **a realização de pesquisas de opinião pública**, com a coleta de informações nas unidades e diretorias em que os serviços são prestados, conforme previsão legal (artigo 23 de lei 13.460/2017).

### 2. Descrição da necessidade

2.1. A Administração Municipal identifica a necessidade de aprimorar a qualidade do atendimento à população com agilidade na identificação de demandas e serem resolvidas, buscando sempre a melhor prestação de serviços públicos indispensáveis em nosso município.

2.2. A contratação pretende assegurar a aplicação de **Lei Federal de nº 13.460/17** que dispõe sobre normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos:

**“Art. 23.** Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAFELÂNDIA

Município de Cafelândia - CNPJ 46.186.375/0001-99

Avenida Jacob Zucchi, 200, bairro Pena. Cep. 16.503-000. Cafelândia - SP

4  
P

o **ranking** das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.”

2.3. Portanto, através de dados obtidos por pesquisa de satisfação junto aos usuários do sistema público, visa melhorar serviços prestados, sanar ineficácias e ampliar a rede de atendimento municipal.

### **3. Interesse público envolvido**

3.1. A contratação atende ao interesse público na medida em que permitirá a administração compreender melhor os anseios da população Cafelandense, bem como, atenderá disposições legais vigentes previstas na Lei 13.460/17.

3.2. Adicionalmente, a execução da presente demanda possibilita ao ente público agir com eficácia e agilidade na solução de problemas possivelmente encontrados, respeitados os princípios da impessoalidade, da motivação e da economicidade.

### **4. Caracterização da solução pretendida**

4.1. A solução pretendida consiste na contratação de serviço para:

- a) coleta de informações contínuas em locais/setores de prestação de serviço público;
- b) elaboração de questões sobre setores como: Educação, Saúde, Assistência Social, Meio Ambiente, Trânsito, Segurança, entre outros;
- c) utilização de sistema que permita ao gestor acompanhar em tempo real todas as respostas;
- d) sistema de geolocalização, permitindo o entendimento da avaliação de cada setor;
- e) disponibilização de sistema de “QR-Code” nas unidades públicas, facilitando o acesso ao sistema;

4.2. A pesquisa deverá ser produzida por sistema técnico eletrônico, observadas as diretrizes administrativas e legais aplicáveis.

### **5. Resultados esperados**

5.1. Com a contratação, espera-se:

- a) melhorias na prestação de serviços públicos;
- b) celeridade na correção de falhas possivelmente apontadas;
- c) ampliação da rede de atendimento municipal;

### **6. Observações complementares**

6.1. A execução da contratação deverá observar a delimitação objetiva do objeto, a conformidade do conteúdo com a finalidade pública e a adequação do preço ao valor praticado no mercado.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAFELÂNDIA

Município de Cafelândia - CNPJ 46.186.375/0001-99

Avenida Jacob Zucchi, 200, bairro Pena. Cep. 16.503-000. Cafelândia - SP

5

6.2. Deverão ser observadas, ainda, as exigências de formalização administrativa cabíveis, inclusive quanto à autorização da autoridade competente, à habilitação do contratado e à publicidade dos atos, quando aplicável.

## 7. Encaminhamento

7.1. Após a formalização do presente DFD, recomenda-se a instrução do processo com:

- a) pesquisa de preços;
- b) justificativa de preço;
- c) razão da escolha do contratado;
- d) documentação de habilitação;
- e) autorização da autoridade competente;
- f) publicação do ato, quando cabível;
- g) eventual instrumento contratual ou nota de empenho, conforme a modelagem administrativa definida.

## 8. Assinaturas

Cafelândia/SP, 14 de maio de 2026.

  
Marcos Felipe de Oliveira.

Chefe de Gabinete.

Prefeitura Municipal de Cafelândia.