

Ofício 027/2024

Presidente Prudente, 09 de fevereiro de 2024

REF.: DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA (DFD) 2024

Objeto: Empresa especializada na gestão dos dados de demandas existentes em sistema de registro de incidentes, com fornecimento de mão de obra, suporte e capacitação de usuários internos (aprox. 100), com acompanhamento do fluxo dos incidentes (aprox. 100 por dia), prazos e metas, emissão de relatórios de acompanhamento do desempenho de cada secretaria e tipo de serviço; gestão de incidentes com atraso superior aos parâmetros.

Número da sequência no PCA, conforme anexo: **31.**

Vinculação ou dependência com outro DFD (informar sequência no PCA): **Não há.**

Unidade requisitante: **Secretaria de Tecnologia da Informação**

Responsável pela demanda: **Helton Molina Sapia**

Justificativa:

- **Controle e gestão de usuários internos e externos, suas permissões, configurações, atribuições e vínculos**
- **controle e gestão do catálogo de serviços, suas especificações, vínculos, prazos, de todas as secretarias,**
- **Controle e gestão dos incidentes registrados pelo sistema através do canal telefônico 156 recebido pela municipalidade, monitoramento do status em aberto, finalizados, por tipo, por prazos, por secretaria, etc**
- **Suporte aos usuários internos, reencaminhamento de demandas, análise de produção por secretaria, por tipo de demanda, por equipe, prazos, etc**
- **Gestão dos incidentes encaminhados a empresas ou prestadores de serviços terceirizados**
- **Adequação de processos de serviços (etapas e responsáveis) quando necessário para otimização ou melhorias, rotas e prazos; acompanhamento dos incidentes**

O gestor deverá desenvolver suas atividades de forma remota e presencial quando solicitado, conforme pré-agendado com contratante; participar de reuniões e rodadas de capacitação;

Emitir relatórios gerenciais de produção e de desempenho por secretaria quando solicitado, realizar capacitação de usuários internos, suporte com atendimento presencial e virtual quando requisitado

Total de usuários: aproximadamente 150 internos; total de chamados: aproximadamente 100 incidentes diários

Estimativa preliminar do valor da contratação: **R\$ 20.333,33**

Declaração da origem de recurso: **Recurso próprio, Fonte 01.110.0000, Ficha 1135.**

Página 1 de 2

Av. Coronel José Soares Marcondes, 1200 - Centro - CEP: 19010-081

setec@presidenteprudente.sp.gov.br

www.presidenteprudente.sp.gov.br

Data pretendida para a conclusão da contratação: **20/03/2024**
Previsão de prazo de execução, após celebração do contrato: **12 meses.**
Prazo para pagamento: **Até 30 dias após realização do serviço solicitado.**
Opção legal: **Sugere-se Dispensa de Licitação por baixo valor**
Grau de prioridade da contratação: **Alta**

Gestor do Contrato: Helton Molina Sapia – CPF:269.917.528-35
Fiscal do Contrato: Jacqueline Gomes T. Mendonça – CPF:138.233.838-41

Helton Molina Sapia
Secretário de Tecnologia da Informação