FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA

1. SECRETARIA REQUERENTE DO OBJETO

Secretaria de Administração.

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

O presente documento tem por objetivo avaliar a solução mais adequada para a insuficiência de pessoal na execução das atividades de recepção, decorrente da demanda contínua de atendimento no Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Palhoça.

3. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A necessidade da contratação decorre, principalmente, do elevado fluxo diário de pessoas no Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Palhoça, o que exige estrutura adequada de recepção para garantir atendimento organizado, ágil e eficiente à população.

O serviço de recepção desempenha papel estratégico no primeiro contato com o cidadão, sendo fundamental para orientação, triagem e encaminhamento das demandas, contribuindo diretamente para a eficiência dos serviços públicos e para a melhoria da experiência do usuário.

Atualmente, verifica-se insuficiência de pessoal para o desempenho dessas atividades, agravada por afastamentos de servidores e pela crescente demanda de atendimentos, o que tem ocasionado sobrecarga dos profissionais em atividade, riscos de falhas no atendimento, aumento do tempo de espera e possíveis prejuízos à organização interna dos serviços.

A ausência de quantitativo adequado de recepcionistas impacta diretamente o funcionamento das unidades administrativas, podendo comprometer a qualidade do atendimento ao público, a segurança no controle de acesso e a fluidez das rotinas institucionais.

Adicionalmente, a ampliação do quadro próprio de servidores para atendimento dessa demanda implicaria aumento de despesas permanentes com pessoal, o que pode comprometer o equilíbrio fiscal e reduzir a capacidade de investimento do Município em áreas finalísticas.

Outro aspecto relevante diz respeito à necessidade de continuidade dos serviços de recepção, que possuem caráter essencial ao funcionamento do Centro Administrativo e ao atendimento direto ao público. Nos casos de afastamento de servidores efetivos, por motivos legais como férias, licenças ou outras ocorrências, a reposição imediata desses profissionais nem sempre é viável, em razão das limitações administrativas e legais inerentes à gestão de pessoal no âmbito da Administração Pública, o que pode comprometer a regularidade do serviço.

Por outro lado, a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra permite maior flexibilidade operacional, uma vez que a contratada é responsável pela gestão de seus empregados, inclusive quanto à substituição imediata em casos de ausência, afastamentos ou desligamentos, garantindo a continuidade da prestação dos serviços sem interrupções.

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 28/04/2026 09:49 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE: https://c.ipm.com.br/pc9068fc90caaf

Diante do exposto, evidencia-se a necessidade de realização de estudo para identificar a alternativa mais eficiente e vantajosa para a Administração no atendimento da presente demanda.

4. ESTIMATIVA DA CONTRATAÇÃO

Item	Qtd	Unid	Descrição
01	6	Posto	Serviços de recepção e atendimento, 6 (seis) horas por dia, 5 (cinco) dias por semana, por 12 meses.

5. ANÁLISE DE LICITAÇÃO VIGENTE

(X) SIM ( ) NÃO
Processo Licitatório 76/2021

6. PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO

Estima-se que a contratação ocorrerá em MAIO/2026.

Palhoça, 13 de abril de 2026.

ANDRÉ JOSÉ SILVEIRA
Secretário Municipal de Administração

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 28/04/2026 09:49 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE: https://c.ipm.com.br/pc9068fc90caaf

Assinado digitalmente por:
ANDRE JOSE SILVEIRA
CPF: 016.117.739-54
Em: 28/04/2026 09:48:59