



ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA
Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA

1. SECRETARIA(S) REQUERENTE(S)

- 1.1.** Secretaria Municipal da Fazenda
- 1.2.** Demais Secretarias, Fundações e Autarquias

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 2.1.** O presente documento tem por finalidade formalizar a necessidade de disponibilização de solução que possibilite a modernização e ampliação dos canais de atendimento ao cidadão, proporcionando atendimento remoto, automatizado e integrado aos sistemas municipais, de forma a ampliar o acesso às informações e serviços públicos, reduzir a necessidade de atendimento presencial e promover maior eficiência na comunicação entre a Administração Pública Municipal e a população.

3. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 3.1.** Considerando a crescente demanda por canais digitais de atendimento, torna-se necessária a disponibilização de ferramenta que possibilite maior acessibilidade aos serviços públicos municipais.
- 3.2.** Considerando que grande parte dos atendimentos realizados pelos órgãos municipais consiste na prestação de informações e orientações de baixa complexidade, atualmente executadas por atendimento presencial, telefônico ou por mensagens respondidas manualmente.
- 3.3.** Considerando a necessidade de ampliar a disponibilidade do atendimento ao cidadão, permitindo o acesso às informações e serviços públicos de forma contínua, independentemente do horário de funcionamento das repartições públicas.
- 3.4.** Considerando que a utilização de ferramentas digitais contribui para a modernização da Administração Pública, promovendo maior eficiência operacional, redução do tempo de resposta aos cidadãos e melhor aproveitamento dos recursos humanos disponíveis.
- 3.5.** Considerando que a adoção de mecanismos de atendimento automatizado possibilita a padronização das informações prestadas, melhora a experiência do usuário e reduz a sobrecarga dos setores responsáveis pelo atendimento ao público.
- 3.6.** Considerando a necessidade de integração entre os canais digitais de atendimento e os sistemas utilizados pelo Município, permitindo consultas automatizadas e maior agilidade na disponibilização de informações ao cidadão.





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

- 3.7.** Considerando que a ausência de solução adequada poderá manter elevados os índices de atendimento presencial e manual, ocasionando maior tempo de espera, aumento da demanda sobre os servidores públicos e limitação na capacidade de atendimento da Administração Municipal.
- 3.8.** Diante do exposto, evidencia-se a necessidade de realização de estudo técnico para identificar a alternativa mais eficiente e vantajosa para atender à presente demanda, observando os princípios da eficiência, economicidade, inovação e melhoria contínua da prestação dos serviços públicos.

4. ESTIMATIVA DE QUANTIDADE

Item	Qtde.	Unid. medida	Especificação
1.	01	Solução	Solução destinada à modernização e operacionalização do atendimento digital ao cidadão, conforme requisitos a serem definidos no Estudo Técnico Preliminar.

5. ANÁLISE DE LICITAÇÃO

5.1. (X) SIM ou () NÃO

Processo Licitatório nº 106/2022, com vigência até 18/07/2026, cujo prazo encontra-se próximo do término, não sendo possível sua prorrogação.

6. PREVISÃO

6.1. Estima-se que o processo ocorra em julho/2026.

Palhoça/SC, 13 de julho de 2026.

PEDRO PAULO DOS PASSOS FREITAS
Secretaria Municipal da Fazenda

