DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA – DFD - RETIFICADO

1- IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA REQUISITANTE E RESPONSÁVEIS

Área Requisitante (Secretaria/Setor): RECEITA

Responsável(eis) pela demanda:

Nome: ADRIANO AÉLZIO SAGAS

Cargo/Função: SECRETÁRIO DA RECEITA

2- INFORMAÇÕES GERAIS

2.1- Data prevista para conclusão do processo

- SETEMBRO de 2026

2.2- Descrição sucinta do objeto: Contratação de software *(Software as a service - SAS)* para acompanhamento, monitoramento e melhoria contínua da Central de Atendimento ao Cidadão – Facilita GCR, contemplando a gestão, análise e otimização da carta de serviços e processos administrativos, bem como a capacitação e acompanhamento permanente da equipe de atendimento, com cessão de uso e implementação.

2.3- Grau de prioridade da compra ou da contratação: Alta

JUSTIFICATIVA: O alto grau de prioridade se dá devido à necessidade da Secretaria

3- JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa especializada para disponibilização de solução tecnológica no modelo Software as a Service (SaaS), destinada ao acompanhamento, monitoramento e melhoria contínua da Central de Atendimento ao Cidadão – Facilita GCR, contemplando a cessão de uso, implantação, parametrização, suporte técnico, capacitação e acompanhamento permanente dos usuários.

A solução deverá possibilitar a gestão integrada dos serviços públicos municipais, abrangendo a organização, atualização e aprimoramento da Carta de Serviços ao Usuário, o gerenciamento de atendimentos presenciais e digitais, o controle e acompanhamento de protocolos e processos administrativos, a tramitação de demandas internas e externas, a gestão de fluxos de trabalho, a geração de indicadores gerenciais, relatórios e painéis de acompanhamento, bem como mecanismos voltados à padronização e otimização dos procedimentos administrativos.

A contratação justifica-se pela necessidade de modernizar e aprimorar o modelo de atendimento ao cidadão no âmbito da Prefeitura Municipal de Governador Celso Ramos, promovendo maior eficiência operacional, transparência, integração entre secretarias, padronização dos serviços prestados e melhoria da experiência do usuário. A adoção da plataforma permitirá o acompanhamento sistemático das demandas, a identificação de oportunidades de melhoria nos processos administrativos, a ampliação da capacidade de gestão e a transformação digital dos serviços públicos municipais, assegurando maior agilidade, controle e qualidade no atendimento à população.

ADRIANO AELZIO SAGAS:05512029983

Assinado de forma digital por ADRIANO AELZIO SAGAS:05512029983 Dados: 2026.09.04 15:34:34 -03'00'

O uso de um sistema informatizado de gestão de documentos permitirá:

- A redução do uso de papel e dos custos relacionados à impressão, arquivamento físico e transporte de documentos;
- A segurança e rastreabilidade das informações, assegurando autenticidade, integridade e validade jurídica dos documentos por meio de certificação eletrônica;
- A celeridade nos trâmites administrativos, facilitando a tramitação eletrônica de processos e a comunicação interna e externa;
- O controle e acompanhamento em tempo real das demandas, despachos e pareceres, favorecendo a tomada de decisão e o cumprimento de prazos;
- A transparência administrativa, em consonância com os princípios da publicidade e da eficiência previstos no art. 37 da Constituição Federal e nas normas da Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos).

Dessa forma, a presente licitação visa atender às demandas da Prefeitura Municipal de Governador Celso Ramos, proporcionando melhorias significativas na gestão pública, alinhadas às diretrizes de governo digital e à modernização da administração municipal, com foco na eficiência, transparência e qualidade do serviço público prestado à população.

4- MATERIAIS/SERVIÇOS

Item	CATSER	Descrição	Unide	Qtde.	Valor Unitário	Valor Total
1	27502	**Disponibilização de sistema informatizado integrado e oficial de comunicação interna, externa, gestão documental e central de atendimento com aplicativo móvel e assinatura digital, com demais módulos apresentados no termo de referência - Solução especializada na modernização do sistema de controle de demandas das secretarias, SENDO INCLUSO: aplicativo customizável a população, implantação, suporte, e treinamento, parametrização, recurso 100% web e com armazenamento em nuvem.**	Mês	12	R$27.580,00	R$330.960,00
TOTAL ESTIMADO: R$330.960,00						

5- ASSINATURA DO(S) RESPONSÁVEL(IS)

ASS

ADRIANO AELZIO SAGAS:05512029983

Assinado de forma digital por ADRIANO AELZIO SAGAS:05512029983
Dados: 2026.09.04 15:34:17 -03'00'

NOME: ADRIANO AÉLZIO SAGAS
CARGO: SECRETÁRIO DA RECEITA