

## **DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA**

### **1. SECRETARIA REQUISITANTE**

Secretaria de Administração e Fazenda.

### **2. RESPONSÁVEL PELA FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA**

ANTONIO CANTELMO NETO, Secretário de Administração e Fazenda, 3407/02, [e-mail: aneto@saolourenco.sc.gov.br](mailto:aneto@saolourenco.sc.gov.br).

### **3. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE**

A presente demanda fundamenta-se na necessidade de modernização e ampliação dos canais de atendimento ao cidadão, em consonância com os princípios da eficiência, publicidade e transparência que regem a Administração Pública, conforme disposto no art. 37 da Constituição Federal, bem como em alinhamento às diretrizes de governo digital estabelecidas pela Lei nº 14.129/2021 (Lei do Governo Digital).

Observa-se que a Administração Pública Municipal deve continuamente buscar mecanismos que facilitem o acesso da população aos serviços públicos, promovendo a desburocratização, a celeridade no atendimento e a melhoria da experiência do usuário. Nesse contexto, torna-se imprescindível a adoção de soluções tecnológicas que permitam a interação direta, simplificada e eficiente entre o cidadão e o Poder Público.

Destaca-se que, atualmente, mais de 90% da população utiliza aplicações de comunicação digital instantânea em seu cotidiano, consolidando tais ferramentas como canais amplamente difundidos, acessíveis e de fácil utilização, independentemente do nível de instrução ou familiaridade com sistemas mais complexos.

A adoção de uma solução tecnológica integrada a esses canais possibilitará a oferta de atendimento automatizado e/ou assistido, com capacidade de fornecer informações, esclarecer dúvidas, orientar o cidadão quanto aos serviços públicos disponíveis, bem como direcionar demandas de forma mais eficiente aos setores competentes. Além disso, contribui significativamente para a inclusão digital, ao reduzir barreiras de acesso e promover a equidade no atendimento, especialmente para cidadãos com menor familiaridade com portais institucionais ou aplicativos próprios.

Adicionalmente, a implementação de tal solução está alinhada ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) do Município, especialmente no que se refere aos eixos estratégicos de transformação digital, ampliação dos canais de atendimento ao cidadão, melhoria da governança de TI e promoção da inovação no setor público. A iniciativa também converge com as ações voltadas à digitalização de serviços, integração de sistemas e aumento da eficiência operacional da Administração Pública.

Ressalta-se, ainda, a necessidade de que a solução a ser contratada contemple funcionalidades robustas de gestão das interações e conversas realizadas com os cidadãos, permitindo o registro, armazenamento, rastreabilidade, auditoria e recuperação das informações, de modo a garantir a integridade, confiabilidade e disponibilidade dos dados.

Tal requisito é essencial para assegurar a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, especialmente no que tange ao tratamento adequado de dados pessoais, à proteção da privacidade dos cidadãos e à adoção de medidas de segurança da informação. Da mesma forma, a solução deverá observar as disposições da Lei de Acesso à Informação, garantindo a transparência dos atos administrativos e a possibilidade de

atendimento a solicitações de acesso à informação, quando aplicável.

Ademais, a ferramenta deverá possibilitar mecanismos de controle de acesso, definição de perfis de usuários, trilhas de auditoria (logs), histórico completo das interações e recursos de exportação de dados, de forma a atender exigências de órgãos de controle, tais como Tribunais de Contas, bem como assegurar a adequada gestão documental e a governança das informações.

A solução também deverá estar em conformidade com boas práticas e normativas de segurança da informação, garantindo a proteção contra acessos não autorizados, vazamentos de dados e demais riscos cibernéticos, além de possibilitar a integração com outros sistemas institucionais, quando necessário.

Diante do exposto, justifica-se a necessidade de instauração de processo licitatório para a contratação de solução tecnológica que viabilize a disponibilização de canal de atendimento digital moderno, acessível, eficiente e seguro, alinhado ao PDTI, em conformidade com as legislações vigentes e com foco na melhoria da prestação dos serviços públicos, na promoção da inclusão digital e no fortalecimento da governança da informação no âmbito da Administração Pública Municipal.

#### **4. PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL**

O município não possui Plano de Contratações Anual para 2026.

#### **5. CATÁLOGO ELETRÔNICO DE PADRONIZAÇÃO DE COMPRAS**

O Município não possui catálogo eletrônico de padronização de compras publicado.

#### **6. PREVISÃO DE SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇO (SRP)**

Não.

#### **7. EXPECTATIVA DE RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS**

A contratação da solução tecnológica de atendimento digital ao cidadão tem como finalidade alcançar resultados concretos e mensuráveis, alinhados às diretrizes de transformação digital da Administração Pública e aos objetivos estratégicos estabelecidos no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) do Município.

Espera-se, com a implementação da solução, a ampliação significativa dos canais de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, proporcionando um meio de atendimento mais acessível, ágil e intuitivo, baseado em plataformas amplamente utilizadas pela população. Tal medida deverá resultar no aumento do alcance dos serviços públicos, promovendo maior inclusão digital e facilitando o acesso da população às informações e serviços disponibilizados pelo Município.

No âmbito operacional, projeta-se a redução da demanda por atendimentos presenciais e telefônicos, com a consequente otimização do uso dos recursos humanos, permitindo que os servidores possam se concentrar em atividades de maior complexidade e valor agregado. Espera-se, ainda, a diminuição do tempo médio de resposta ao cidadão, com padronização das informações prestadas e melhoria na qualidade do atendimento.

A solução deverá proporcionar maior eficiência na gestão das demandas dos cidadãos, por meio do registro estruturado das interações, possibilitando o acompanhamento em tempo real, a rastreabilidade dos atendimentos e a geração de indicadores gerenciais. Esses dados permitirão à Administração Pública identificar padrões de demanda, antecipar necessidades da população e subsidiar a tomada de decisões estratégicas, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

No que se refere à governança e conformidade, espera-se que a ferramenta assegure o adequado tratamento das informações, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e com a Lei de Acesso à Informação, garantindo a segurança, integridade e disponibilidade dos dados, bem como a transparência dos atos administrativos. A disponibilização de trilhas de auditoria e histórico das interações deverá fortalecer os mecanismos de controle interno e externo, atendendo às exigências dos órgãos fiscalizadores.

Adicionalmente, espera-se a integração da solução com os sistemas institucionais já existentes, promovendo maior interoperabilidade entre as bases de dados e evitando retrabalho, redundância de informações e inconsistências cadastrais. Tal integração contribuirá diretamente para a consolidação de um ecossistema digital mais eficiente e coeso no âmbito municipal.

Por fim, almeja-se que a adoção da solução fortaleça a imagem institucional da Administração Pública como inovadora, transparente e orientada ao cidadão, elevando o nível de satisfação da população quanto aos serviços prestados e consolidando uma cultura de transformação digital e melhoria contínua no setor público.

#### **8. VALOR ESTIMADO**

Para fins de abertura do processo licitatório de dispensa de licitação estima-se que o valor da eventual contratação seja próximo de **R\$ 59.248,13** (Cinquenta e nove mil, duzentos e quarenta e oito reais e treze centavos).

#### **9. PREVISÃO DA DATA DE DISPONIBILIDADE**

A previsão de conclusão do procedimento e disponibilização do contrato deverá ser 01/06/2026.

#### **10. RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DOS DOCUMENTOS**

Orçamentos e DFD: Yan Carlos Pieta, Matrícula: 5540/1, e-mail: [ypieta@saolourenco.sc.gov.br](mailto:ypieta@saolourenco.sc.gov.br).

**Município de São Lourenço do Oeste, 25 de Março de 2026.**

**Equipe de planejamento da contratação:**

---

Antonio Cantelmo Neto  
Secretário Municipal de Administração e Fazenda  
Matrícula: 3407/02

---

Yan Carlos Pieta  
Diretor do Departamento de Tecnologia e Gestão da Informação  
Matrícula: 3243/01