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.

3. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE

O Município de São Lourenço do Oeste utiliza, como meio primário de comunicação de voz, solução de telefonia baseada em software instalada em infraestrutura computacional própria, à qual se encontram vinculados 236 (duzentos e trinta e seis) ramais distribuídos entre a sede administrativa e as unidades descentralizadas, e serviço telefônico de acesso à rede pública composto por entroncamento digital e 209 (duzentos e nove) números de Discagem Direta a Ramal.

A estrutura atende à totalidade das Secretarias e Departamentos municipais e aos equipamentos públicos descentralizados, entre os quais a Policlínica, a Unidade de Pronto Atendimento, as Estratégias de Saúde da Família, a Sala de Vacina, a Farmácia Central, o Centro de Referência de Assistência Social, o Centro de Referência Especializado de Assistência Social, o Centro de Atenção Psicossocial, as unidades da rede municipal de ensino e o Serviço Nacional de Emprego.

Os serviços decorrem dos Contratos nº 058/2022 e nº 081/2022, firmados com a empresa SATI Telecom Ltda., originários do Processo Licitatório nº 151/2021 — Pregão Presencial nº 098/2021, cuja vigência se encerra em **31 de dezembro de 2026**, esgotado o limite legal de prorrogação.

A presente demanda decorre, portanto, de **imposição legal**, e não de conveniência administrativa: não subsistindo possibilidade jurídica de nova prorrogação, a ausência de contratação vigente a partir de 1º de janeiro de 2027 acarretará a interrupção do tráfego telefônico do Município, com paralisação simultânea da comunicação de todas as unidades administrativas e de atendimento ao público.

Registre-se que a solução opera em regime de subscrição, de modo que a expiração do licenciamento degrada de imediato a capacidade operacional do sistema, independentemente da integridade da infraestrutura municipal. A descontinuidade, nessa hipótese, não é gradual nem contornável por medidas internas.

Além da continuidade do serviço, a demanda destina-se a corrigir duas situações identificadas pelo Departamento de Tecnologia e Gestão da Informação.

A primeira é a **defasagem entre o quantitativo contratado e o efetivamente utilizado**: os instrumentos vigentes contemplam 100 (cem) números de Discagem Direta a Ramal, ao passo que o Município utiliza 205 (duzentos e cinco), circunstância que compromete a exatidão da medição, da fiscalização e do controle da despesa, e que a nova contratação deve regularizar.

A segunda é a **perda de chamadas dirigidas ao atendimento ao cidadão**. Levantamento realizado a partir dos registros do sistema de telefonia, referente a período de 30 (trinta) dias, apurou que das 3.727 (três mil, setecentas e vinte e sete) chamadas entrantes recebidas, 1.453 (mil, quatrocentas e cinquenta e três) não foram atendidas — correspondentes a 39,0% (trinta e nove por cento) do total, ou aproximadamente 66 (sessenta e seis) chamadas por dia útil. A concentração verifica-se nas unidades de atendimento direto ao público, respondendo as áreas de saúde e de assistência social por cerca de 65% (sessenta e cinco por cento) das chamadas perdidas.

Cada chamada não atendida corresponde a um cidadão que buscou o serviço público e não obteve resposta. Nas unidades de assistência social e de saúde, em que a demanda frequentemente

envolve situação de vulnerabilidade, a ausência de atendimento telefônico pode significar a perda do próprio acesso ao serviço, uma vez que o contato telefônico constitui, para parcela relevante da população, a via de acesso de menor custo e maior alcance.

A comunicação telefônica constitui infraestrutura de suporte a praticamente todas as atividades finalísticas e administrativas do Município, e não serviço acessório. Dela dependem o atendimento direto ao cidadão, o agendamento e a confirmação de consultas, exames e procedimentos, a articulação entre os equipamentos das redes de saúde e de assistência social, a comunicação com órgãos estaduais e federais e a resposta a situações que demandem coordenação imediata entre setores.

A contratação atende, assim, aos princípios da continuidade do serviço público, da eficiência e do planejamento, previstos no art. 5º da Lei nº 14.133/2021, sendo indispensável à manutenção do funcionamento regular da Administração Municipal e à preservação do acesso da população aos serviços públicos.

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 pretendida destina-se a produzir os seguintes resultados:

Continuidade do serviço telefônico municipal. Manutenção ininterrupta da comunicação de voz entre a sede administrativa e as unidades descentralizadas, e destas com o cidadão, sem solução de continuidade em relação aos contratos vigentes, evitando-se a paralisação do atendimento a partir de 1º de janeiro de 2027.

Preservação integral da numeração pública. Manutenção dos 209 (duzentos e nove) números de Discagem Direta a Ramal atualmente utilizados, evitando-se a perda do contato telefônico divulgado à população, constante de materiais informativos, cadastros de órgãos estaduais e federais, sistemas de referência da rede de saúde e documentos oficiais.

Correspondência entre o objeto contratado e o serviço efetivamente utilizado. Regularização do quantitativo de números de Discagem Direta a Ramal, hoje defasado em 105 (cento e cinco) unidades em relação ao instrumento vigente, restabelecendo-se a exatidão da medição, da fiscalização e do controle da despesa.

Redução da perda de chamadas dirigidas ao cidadão. Diminuição mensurável do índice de 39,0% (trinta e nove por cento) de chamadas entrantes não atendidas, apurado em período de 30 (trinta) dias, mediante adoção de mecanismo de triagem e encaminhamento automatizado das chamadas, com

efeito especialmente esperado nas unidades de saúde e de assistência social, que concentram cerca de 65% (sessenta e cinco por cento) das perdas.

Melhor aproveitamento do tempo dos servidores lotados no atendimento ao público. Redução das interrupções decorrentes do atendimento telefônico em unidades de atendimento presencial, mediante encaminhamento ao servidor apenas das chamadas que exijam intervenção humana.

Aproveitamento da capacidade tecnológica já custeada pela Administração. Ativação efetiva de recursos compreendidos no licenciamento atualmente mantido pelo Município e até o momento não utilizados, convertendo em resultado operacional capacidade pela qual a Administração já despende recursos.

Previsibilidade orçamentária. Adoção de remuneração mensal em valor fixo, sem cobrança variável em função do volume de tráfego, permitindo programação exata da despesa ao longo da vigência contratual.

Aproveitamento da infraestrutura existente. Manutenção do parque tecnológico instalado — servidor, plataforma de virtualização, segmentação de rede e estações de trabalho —, sem necessidade de substituição de equipamentos, de reconfiguração das estações ou de retreinamento dos usuários.

Obtenção de preço mediante disputa. Recomposição do valor contratado ao patamar de mercado vigente, considerando que os instrumentos atuais mantêm valores inalterados desde 2022, com preservação da competitividade por meio da estruturação do objeto em lotes distintos.

Vinculação do pagamento ao desempenho. Estabelecimento de níveis de serviço mensuráveis, com mecanismo objetivo de redução do valor devido em caso de descumprimento dos prazos de atendimento, assegurando correspondência entre o valor pago e o serviço efetivamente prestado.

Preservação da autonomia da Administração. Manutenção da titularidade da licença em nome do Município e estabelecimento de obrigações de entrega de dados e configurações ao término do contrato, de modo a reduzir a dependência em relação ao fornecedor e o custo de eventual substituição em contratações futuras.

8. VALOR ESTIMADO

Para fins de abertura do processo licitatório na modalidade de Pregão Eletrônico, estima-se que o valor da eventual contratação seja próximo de **R$ 76.800,00 (Setenta e seis mil e oitocentos reais).**

9. PREVISÃO DA DATA DE DISPONIBILIDADE

A previsão de conclusão do procedimento e disponibilização do contrato deverá ser 01/01/2027.

10. RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DOS DOCUMENTOS

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

Documento assinado digitalmente
gov.br
ANTONIO CANTELMO NETO
Data: 08/10/2026 09:22:36-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

_____

Antonio Cantelmo Neto
Secretário de Administração e Fazenda

Documento assinado digitalmente
gov.br
YAN CARLOS PIETA
Data: 07/10/2026 13:59:43-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

_____

Yan Carlos Pieta
Diretor de Tecnologia e Gestão da Informação

São Lourenço do Oeste, 20 de Setembro de 2026.