DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA – DFD

Memorando nº 14/2026 – DGTI

Gaspar, 26 de junho de 2026

Ao Senhor
Renato Cauduro Wanrowsky
Diretor Geral de Compras e Licitações

1. IDENTIFICAÇÃO DOS REQUISITANTES

Órgãos Requisitantes	Secretaria da Fazenda e Gestão Administrativa Secretaria da Educação Secretaria da Saúde Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAMAE)
Secretários **(Ordenador da Despesa)**	Ana Karina Schramm Matuchaki Cunha Andréia Symone Zimmermann Nagel Arnaldo Gonçalves Munhoz Junior Cícero Giovani Aamaro
Responsáveis pela demanda	Demétrius Domingos Wolff da Silva Marcos Ludwig

2. DA DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Natureza do objeto: ( ) Bem (X) Serviço ( ) Obra ( ) Serviço de Engenharia.

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE SUPORTE TÉCNICO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, COMPREENDENDO OS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE 1º, 2º E 3º NÍVEL – REMOTO E PRESENCIAL

3. DA JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1 A Prefeitura Municipal de Gaspar mantém um ambiente de Tecnologia da Informação composto por estações de trabalho, servidores, equipamentos de rede, sistemas corporativos, banco de dados e infraestrutura de comunicação utilizados diariamente pelas Secretarias, Fundos e Autarquias Municipais para a execução de suas atividades administrativas e finalísticas. Esse ambiente demanda suporte técnico contínuo, especializado e estruturado.

Entretanto, o quadro técnico próprio do Departamento de Tecnologia da Informação não dispõe de profissionais em quantidade suficiente para atender, de forma tempestiva e com a especialização necessária, toda a demanda gerada pelos diversos órgãos da Administração Municipal. Essa limitação compromete a capacidade de resposta aos incidentes, aumenta o tempo de indisponibilidade dos serviços de TI, dificulta a manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura tecnológica e eleva os riscos operacionais relacionados à continuidade dos serviços públicos.

Dessa forma, faz-se necessária a contratação de empresa especializada para prestação continuada de serviços de suporte técnico em Tecnologia da Informação, assegurando atendimento estruturado aos usuários e à infraestrutura tecnológica do Município.

3.2 A contratação tem por objetivo garantir a continuidade, disponibilidade, estabilidade e segurança dos serviços de Tecnologia da Informação utilizados pela Administração Municipal, mediante a prestação de serviços especializados de suporte técnico de 1º, 2º e 3º níveis.

Pretende-se, ainda:

- assegurar atendimento ágil e eficiente aos usuários dos serviços de TI;
- reduzir o tempo de resposta e solução de incidentes;
- manter a infraestrutura tecnológica em funcionamento contínuo;
- aumentar a disponibilidade dos sistemas corporativos e dos serviços digitais ofertados pela Administração;
- apoiar a Diretoria de Tecnologia da Informação na execução das atividades operacionais de suporte e infraestrutura;
- promover a melhoria contínua dos processos de atendimento, utilizando práticas reconhecidas de gestão de serviços de TI, como ITIL e gerenciamento por níveis de serviço (SLA);
- fortalecer a segurança da informação e a disponibilidade dos ativos tecnológicos municipais.

3.3 A contratação proporcionará benefícios diretos para a Administração Pública Municipal, dentre os quais destacam-se:

- maior disponibilidade dos sistemas e serviços de Tecnologia da Informação;
- redução do tempo de atendimento e resolução dos chamados técnicos;
- aumento da produtividade dos servidores municipais em razão da diminuição de indisponibilidades dos recursos tecnológicos;
- melhoria da qualidade dos serviços prestados aos usuários internos;
- fortalecimento da segurança, confiabilidade e estabilidade da infraestrutura tecnológica;
- mitigação de riscos decorrentes de falhas em servidores, redes, banco de dados e demais componentes críticos da infraestrutura;
- melhoria dos indicadores de desempenho da área de Tecnologia da Informação;
- racionalização da utilização dos recursos públicos mediante contratação de equipe especializada, evitando a necessidade de ampliação permanente do quadro de servidores para atender demandas altamente especializadas;
- garantia da continuidade dos serviços públicos dependentes da infraestrutura de TI, contribuindo para maior eficiência administrativa e melhor atendimento ao cidadão.

3.4 A presente contratação atende diretamente ao interesse público, uma vez que a infraestrutura de Tecnologia da Informação sustenta praticamente todos os serviços administrativos e finalísticos executados pelo Município de Gaspar, incluindo atividades das áreas de saúde, educação, administração, fazenda e demais órgãos municipais.
A indisponibilidade ou a deficiência na prestação dos serviços de suporte técnico compromete o funcionamento dos sistemas corporativos, prejudica o atendimento à população, gera riscos à continuidade dos serviços públicos essenciais, impacta a segurança das informações institucionais e reduz a eficiência da Administração Pública.
Nesse contexto, a contratação de empresa especializada para prestação continuada dos serviços de suporte técnico em Tecnologia da Informação constitui medida necessária para garantir a continuidade operacional dos serviços públicos, assegurar maior eficiência administrativa, promover a adequada utilização dos recursos tecnológicos e atender aos princípios da eficiência, continuidade

do serviço público, economicidade e interesse público previstos na Lei nº 14.133/2021.

4. DAS QUANTIDADES E ESTIMATIVAS DE VALOR DA CONTRATAÇÃO

Quantitativo Estimado							
Item	Unidade de Medida / Descritivo do Item	FAZENDA	SAMAE	SAÚDE	ED. FUNDAMENTAL	ED. INFANTIL	Quantidade Total
01	**PORCENTAGEM RATEIO PARA 12 MESES- Prestação de serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação, compreendendo os serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível – remoto e presencial, para suprir as necessidades do Município de Gaspar, voltados para o aumento de disponibilidade e da maturidade nos seus ambientes tecnológicos, de acordo com as condições constantes do Termo de Referência e seus respectivos Anexos, contemplando: Central de Serviços Técnicos - atendimentos de 1º nível; Serviço de Suporte Técnico a Usuários – atendimentos de 2º nível; Serviço de Implementação e Suporte Técnico a Infraestrutura – atendimentos de 3º nível.**	30%	10%	10%	25%	25%	100%

Critério Utilizado	O quantitativo da presente contratação foi definido considerando a necessidade de disponibilização contínua dos serviços especializados de suporte técnico em Tecnologia da Informação durante o período de 12 (doze) meses, contemplando atendimento remoto e presencial de 1º, 2º e 3º níveis. O objeto desta contratação consiste na prestação continuada de serviços técnicos especializados, cuja demanda possui caráter permanente e está diretamente relacionada à manutenção da disponibilidade da infraestrutura tecnológica municipal. O dimensionamento da solução foi realizado considerando: • a abrangência do parque tecnológico da Prefeitura de Gaspar, distribuído entre Secretarias, Fundos e Autarquia; • o volume permanente de usuários atendidos; • a necessidade de suporte especializado para estações de trabalho, servidores, equipamentos de rede, banco de dados, sistemas corporativos e datacenter; • a necessidade de atendimento em regime remoto e presencial, inclusive

	para situações críticas; • a necessidade de disponibilidade contínua dos serviços durante toda a vigência contratual. O rateio entre os órgãos participantes foi estabelecido considerando a participação estimada de cada órgão na utilização dos serviços durante a execução contratual, observando o porte da estrutura administrativa, o quantitativo de usuários e equipamentos suportados, bem como o histórico de utilização dos serviços de Tecnologia da Informação.
Valor Estimado	R$ 625.916,28

5. ADEQUAÇÃO AO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

O objeto deste Documento de Formalização da Demanda está previsto no planejamento de compras desta Secretaria requisitante.

6. DOS ENCAMINHAMENTOS

6.1 Aprovada a presente demanda, efetuou-se a abertura de Processo via GRP, sendo elaborado o Estudo Técnico Preliminar – ETP e o Termo de Referência -TR, finda a fase de planejamento desta contratação com a elaboração dos documentos supracitados, encaminhou-se o **processo ao Departamento de Compras e Licitações.**

Atenciosamente,

gov.br Documento assinado digitalmente
MARCOS LUDWIG
Data: 31/07/2026 08:27:00-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Marcos Ludwig
Servidor Responsável pelo DFD
Coordenador de TI – Matrícula 9605

gov.br Documento assinado digitalmente
DEMETRIUS DOMINGOS WOLFF DA SILVA
Data: 31/07/2026 08:47:04-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

DEMÉTRIUS DOMINGOS WOLFF DA SILVA
DIRETOR GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ASSINATURA(S) DA(S) AUTORIDADE(S) COMPETENTE(S)

Documento assinado digitalmente por ANA KARINA SCHRAMM MATUCHAKI
Data: 31/07/2026 9:43:01

ANA KARINA SCHRAMM MATUCHAKI CUNHA
Secretária Municipal da Fazenda e Gestão Administrativa

Documento assinado digitalmente por ANDREIA SYMONE ZIMMERMANN NAGEL
Data: 31/07/2026 13:42:39

ANDRÉIA SYMONE ZIMMERMANN NAGEL
Secretária Municipal de Educação

Documento assinado digitalmente por ARNALDO GONCALVES MUNHOZ JUNIOR
Data: 03/08/2026 13:48:05

ARNALDO GONÇALVES MUNHOZ JUNIOR
Secretário Municipal de Saúde

Documento assinado digitalmente por CICERO GIOVANE AMARO
Data: 03/08/2026 15:58:06

CÍCERO GIOVANE AMARO
Diretor-Presidente do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto - SAMAE