



**DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA (DFD) N. 003/2023  
PREGÃO ELETRÔNICO**

INFORMAÇÕES GERAIS	
SETOR REQUISITANTE (SEC./FUNDAÇÃO/SETOR): PROCURADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE BRUSQUE	
ORDENADOR DE DESPESAS (SECRETÁRIO/DIRETOR): DR. RAFAEL NIEBUHR MAIA DE OLIVEIRA- PROCURADOR-GERAL DO MUNICÍPIO	
SERVIDOR RESPONSÁVEL PELA INSTRUÇÃO DO PROCESSO: RODRIGO THOMAZ – AGENTE ADMINISTRATIVO	
SERVIDOR DESIGNADO PARA FISCALIZAÇÃO: DRA. SONIA KNIHS CRESPI – DIRETORA-GERAL	
GESTOR DO CONTRATO: DR. RAFAEL NIEBUHR MAIA DE OLIVEIRA- PROCURADOR-GERAL DO MUNICÍPIO	
E-MAIL (PARA ENCAMINHAMENTO DA ORDEM DE COMPRAS): RODRIGO.THOMAZ@BRUSQUE.SC.GOV.BR	TELEFONE/RAMAL: 1953 CELULAR:
<b>REQUISIÇÃO N° 523/2023</b>	

INFORMAÇÕES DA CONTRATAÇÃO					
<b>OBJETO:</b> (X) SERVIÇOS COMUNS					
<b>FUNDAMENTO LEGAL:</b>  ART. 6º PARA OS FINS DESTA LEI, CONSIDERAM-SE: XLI- PREGÃO: MODALIDADE DE LICITAÇÃO OBRIGATORIA PARA AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS COMUNS, CUJO CRITÉRIO DE JULGAMENTO PODERÁ SER O DE MENOR PREÇO OU O DE MAIOR DESCONTO;  ART. 28. SÃO MODALIDADES DE LICITAÇÃO: I- PREGÃO;  ART. 29. A CONCORRÊNCIA E O PREGÃO SEGUEM O RITO PROCEDIMENTAL COMUM A QUE SE REFERE O ART. 17 DESTA LEI, ADOTANDO-SE O PREGÃO SEMPRE QUE O OBJETO POSSUIR PADRÕES DE DESEMPENHO E QUALIDADE QUE POSSAM SER OBJETIVAMENTE DEFINIDOS PELO EDITAL, POR MEIO DE ESPECIFICAÇÕES USUAIS DE MERCADO.					
<b>DESCRIÇÃO DETALHADA E QUANTITATIVO DO OBJETO:</b> <u>CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE CESSÃO DE DIREITO DE USO DE SISTEMA PARA AUTOMATIZAÇÃO DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP E WEBCHAT, BEM COMO INSTALAÇÃO, IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO E SUPORTE TÉCNICO PARA 10 USUÁRIOS, MEDIANTE USO DA PLATAFORMA DENOMINADA WHATSAPP BUSINESS, DE FORMA TOTALMENTE VIRTUAL, COM INTEGRAÇÃO DE ASSISTENTE VIRTUAL (CHATBOT) PARA TRIAGEM E ENCAMINHAMENTO DE ATENDIMENTOS, MEDIANTE USO DE ÚNICO NÚMERO DE TELEFONE PARA ATENDIMENTOS SIMULTÂNEOS EM COMPUTADORES DISTINTOS. VISANDO ATENDER DEMANDA DA PROCURADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE BRUSQUE, CONFORME DADOS DA TABELA PREENCHIDA ABAIXO.</u>					
ITEM	QTDE	UNDE	DESCRIÇÃO DO OBJETO	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO	VALOR TOTAL
1	1	SERVIÇO	IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO DE CESSÃO DE DIREITO DE USO DE SISTEMA PARA AUTOMATIZAÇÃO DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP E WEBCHAT, BEM COMO INSTALAÇÃO, IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO E SUPORTE TÉCNICO PARA 10 USUÁRIOS	R\$ 1.672,65	R\$ 1.672,65





2	12	MESES	CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE CESSÃO DE DIREITO DE USO DE SISTEMA PARA AUTOMATIZAÇÃO DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP E WEBCHAT, BEM COMO INSTALAÇÃO, IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO E SUPORTE TÉCNICO 10 USUÁRIOS.	R\$ 416,59	R\$ 4.999,08
<b>VALOR TOTAL ESTIMADO</b>				<b>R\$ 6.671,73</b>	

**JUSTIFICATIVA PARA NÃO ELABORAÇÃO DE EPT:**

ART. 93 DO DECRETO MUNICIPAL Nº 9.430/2023: A ELABORAÇÃO DO ETP DEVERÁ CONSIDERAR A COMPLEXIDADE DO PROBLEMA PÚBLICO ANALISADO E DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO, DEVENDO-SE EVITAR O APORTE DE CONTEÚDOS COM A FINALIDADE ÚNICA DE SIMPLES CUMPRIMENTO DE EXIGÊNCIAS PROCEDIMENTAIS.

§ 1º A ELABORAÇÃO DO ETP SERÁ OBRIGATORIA EM TODAS AS CONTRATAÇÕES, DISPENSADAS NAS SEGUINTE HIPÓTESES:

(...)

V- PELA SIMPLICIDADE DO OBJETO OU QUANDO O MODO DE SEU FORNECIMENTO PUDER AFASTAR A SUA NECESSIDADE E DA ANÁLISE DE RISCO, O QUE DEVERÁ SER DEVIDAMENTE JUSTIFICADO NO DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA;

EM SE TRATANDO DE OBJETO JÁ CONTRATADO ANTERIORMENTE E SATISFATORIAMENTE UTILIZADO PELA PROCURADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE BRUSQUE NOS ATENDIMENTOS AO CIDADÃO NO EXECUTIVO FISCAL, JÁ SE SABE QUAL A SOLUÇÃO A SER CONTRATADA E SUA DIMENSÃO PARA PLENO ATENDIMENTO DA DEMANDA DO SETOR. AINDA, CONSIDERANDO A NATUREZA COMUM E NÃO COMPLEXA DO OBJETO, HAVENDO UTILIZAÇÃO PRÉVIA, DISPENSA-SE A ELABORAÇÃO DE ETP NA PRESENTE CONTRATAÇÃO.

**JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO:**

JUSTIFICA-SE NECESSÁRIA A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AUTOMATIZADO DE CHATBOT POR CANAL WHATSAPP, POIS ESSA MODERNIZAÇÃO VEM SE MOSTRANDO EFICIENTE E FACILITADORA, POSSIBILITANDO UM MELHOR E MAIS ÁGIL ATENDIMENTO DO CIDADÃO. O CHATBOT INTERAGE COM O CIDADÃO E É CAPAZ DE RESOLVER DESDE DEMANDAS SIMPLES ATÉ QUESTÕES MAIS COMPLEXAS, POSSIBILITANDO AUTOMATIZAÇÃO DE TAREFAS REPETITIVAS QUE CUSTAM MUITO PARA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E COMPROMETEM A PRODUTIVIDADE DOS SERVIDORES. ESSA PLATAFORMA CONTRIBUIRÁ PARA OTIMIZAR OPERAÇÕES E PROCESSOS INTERNOS DE ROTINA QUE MUITAS DAS VEZES DEMANDA TEMPO DO SERVIDOR, TRAZ MELHORIA NA RELAÇÃO E ATENDIMENTO PERSONALIZADO COM O USUÁRIO E COMO RESULTADO ELEVA O NÍVEL DE QUALIDADE DO VÍNCULO DA CONTRATANTE COM O CIDADÃO, TRARÁ MAIS FACILIDADE, AGILIDADE E CONSEQUENTEMENTE AUMENTO NA PRODUTIVIDADE.

**JUSTIFICATIVA DA QUANTIDADE:**

A QUANTIDADE A SER ADQUIRIDA {10 USUÁRIOS} FOI BASEADA NO QUANTITATIVO DE FUNCIONÁRIOS QUE ESTÃO TRABALHANDO NO SETOR DA PROCURADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE BRUSQUE NO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES E QUE UTILIZA O REFERIDO SERVIÇO ATÉ ENTÃO.

**VALOR ESTIMADO E JUSTIFICATIVA DO PREÇO:**

VALOR TOTAL ESTIMADO PARA 12 (DOZE) MESES: **R\$ 6.671,73** (SEIS MIL E SEISCENTOS E SETENTA E UM REAIS E SETENTA E TRÊS CENTAVOS)

JUSTIFICA-SE O PREÇO COM BASE EM PESQUISA REALIZADA EM SITES OFICIAIS E CONTRATAÇÕES PÚBLICAS REALIZADAS POR OUTROS ENTES PÚBLICOS, RESULTANDO NO MAPA DE PREÇO EM ANEXO COM OS VALORES UNITÁRIOS E TOTAIS ESTIMADOS, PARA A PRESENTE CONTRATAÇÃO.

APÓS AMPLA PESQUISA DE MERCADO VIA INTERNET, LOCALIZOU-SE CONTRATAÇÕES PÚBLICAS SIMILARES, QUE FORAM UTILIZADAS COMO PARÂMETRO DE PREÇOS.

**LOCAL E PRAZO DE ENTREGA/PRESTAÇÃO/EXECUÇÃO:**

LOCAL: PROCURADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE BRUSQUE, A CESSÃO SERÁ DISPONIBILIZADA VIA INTERNET, ATRAVÉS DA CONCESSÃO DE USUÁRIO E SENHA DE ACESSO.

PRAZO: EM ATÉ 48 HORAS APÓS A ASSINATURA DO TERMO DE CONTRATO/RECEBIMENTO DO INSTRUMENTO EQUIVALENTE E A RESPECTIVA EMISSÃO DA ORDEM DE COMPRA/SERVIÇO.

SERVIDOR RESPONSÁVEL PELO RECEBIMENTO: DRA. SONIA KNIHS CRESPI – DIRETORA-GERAL

**PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA:**





O SETOR DEMANDANTE DECLARA HAVER PREVISIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA PARA ATENDIMENTO DA PRESENTE DEMANDA, CONFORME INDICAÇÃO DE FONTE DE RECURSOS ANEXADA.

**FORMA E PRAZO DE PAGAMENTO:**

O PAGAMENTO SERÁ REALIZADO EM ATÉ 30 (TRINTA) DIAS APÓS EMISSÃO DA NOTA FISCAL, REVESTIDA DO ACEITE PELAS AUTORIDADES COMPETENTES.

**FISCAL DO CONTRATO/TÉCNICO/ADMINISTRATIVO: DRA. SONIA KNIHS CRESPI – DIRETORA-GERAL DA PROCURADORIA-GERAL**

**GESTOR DE CONTRATO: DR. RAFAEL NIEBUHR MAIA DE OLIVEIRA- PROCURADOR-GERAL DO MUNICÍPIO**

**RESPONSABILIDADE PELA FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA E CONTEÚDO DO DOCUMENTO**

DECLARO QUE O COLABORADOR DESIGNADO COMO MEMBRO DA EQUIPE PELA FORMALIZAÇÃO DESSA DEMANDA, FICARÁ À DISPOSIÇÃO PARA DIRIMIR EVENTUAIS DÚVIDAS SOBRE ESTA SOLICITAÇÃO, BEM COMO PARA ACOMPANHAR TODO O PROCESSO DE CONTRATAÇÃO, FORNECENDO TODAS AS INFORMAÇÕES TÉCNICAS NECESSÁRIAS À DIRETORIA-GERAL DE LICITAÇÕES E COMPRAS.

CERTIFICO QUE A FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA ACIMA IDENTIFICADA SE FAZ NECESSÁRIA PELOS MOTIVOS EXPOSTOS NA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO ELABORADA, GARANTINDO QUE É A FORMA MAIS VANTAJOSA DE CONTRATAÇÃO DE TODAS ÀS DISPONÍVEIS, ESTANDO EM PLENO ACORDO COM TODOS OS REQUISITOS LEGAIS.

BRUSQUE, 16 DE NOVEMBRO DE 2023.

SERVIDOR RESPONSÁVEL PELA INSTRUÇÃO PROCESSUAL

RODRIGO THOMAZ- AGENTE ADMINISTRATIVO  
MATRÍCULA N° 4129164-01

DECLARO QUE O PROCEDIMENTO ESTÁ INSTRUÍDO COM  
TODOS OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS À CONTRATAÇÃO

PROCURADOR-GERAL DO MUNICÍPIO  
DR. RAFAEL NIEBUHR MAIA DE OLIVEIRA  
OAB/SC N. 25.993

