



DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA Nº 10/2024

Requisição Nº 1689/2024.

Fundamento legal da contratação/aquisição: Artigo 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021.

A contratação ocorre de acordo com a Lei nº. 14.133, de 1º de abril de 2021 e o Decreto Municipal 9.430/2023, que “regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que dispõe sobre as normas gerais de licitação e contratação, no âmbito do Município de Brusque/SC”.

1. Área requisitantes:

- *Secretaria de Comunicação
- *Secretaria Especial de Transparência e Accountability
- *Secretaria de Obras
- *Secretaria de Fazenda e Gestão Estratégica - Fazenda
- *Procuradoria Geral do Município
- *Secretaria da Fazenda e Gestão Estratégica - Diretoria de RH
- *Procuradoria Geral do Município - PROCON
- *Secretaria de Saúde
- *SAMAE

2. Descrição do objeto e Justificativa da necessidade:

OBJETO: LOCAÇÃO DE UM SISTEMA DE CHATBOT PARA ATENDIMENTO MULTICANAL, COM FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS PARA O GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTOS VIA WHATSAPP, E OUTRAS PLATAFORMAS, DESTINADO A MELHORAR A COMUNICAÇÃO E O ATENDIMENTO AO CIDADÃO POR PARTE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.

LOTE	ITEM	QNTD.	UNDE	OBJETO
1	1	12	MESES	LOCAÇÃO DE UM SISTEMA DE CHATBOT PARA ATENDIMENTO MULTICANAL, COM FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS PARA O GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTOS VIA WHATSAPP, E OUTRAS PLATAFORMAS, DESTINADO A MELHORAR A COMUNICAÇÃO E O ATENDIMENTO AO CIDADÃO POR PARTE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.
	2	1	UN.	IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA

Sabe-se que a busca por um atendimento ágil para a população é algo constante no serviço público. Diversas maneiras de atingir este fim são procuradas pela administração direta e indireta de forma perene e diferentes formas são testadas, mas devido a inclusão digital vivida pela sociedade como um todo e a possibilidade de realizar atendimentos sem que o contribuinte precise sequer sair de sua residência faz com que a solução de mensagens instantâneas (chatbot) seja atrativa para o setor público.

A necessidade de contratação de um sistema de chatbot decorre da crescente demanda por um atendimento mais ágil e eficiente aos cidadãos de Brusque. Atualmente, a administração pública enfrenta desafios significativos em atender de maneira satisfatória todas as solicitações e demandas da população, devido ao volume elevado de consultas e à limitação dos recursos humanos disponíveis.

A adoção de um sistema de chatbot visa automatizar parte desses atendimentos, reduzindo o tempo de resposta e aumentando a satisfação dos cidadãos. Além disso, permitirá um gerenciamento mais eficaz das interações, garantindo a integridade e segurança das informações.

De acordo com a Lei Federal nº 14.133/2021 e o Decreto Municipal de Brusque nº 9.430/2023, a contratação de serviços deve visar não apenas a eficiência e economia, mas também promover o interesse público.



ITEM	UNIDADE MEDIDA	DESCRIÇÃO	SECOM	OBRAS	RH	PROCON	FAZENDA	PGM	SETA	SAÚDE	SAMAE	TOTAL
1	USUÁRIOS	IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE CHATBOT PARA ATENDIMENTO MULTICANAL, COM FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS PARA O GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTOS VIA WHATSAPP, E OUTRAS PLATAFORMAS, DESTINADO A MELHORAR A COMUNICAÇÃO E O ATENDIMENTO AO CIDADÃO POR PARTE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA + IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA	2	3	2	1	30	10	5	47	10	110

3. Justificativa da quantidade:

O objeto se classifica em locação de licença de software, sendo assim, foi realizado um levantamento de quantidade de usuários por cada secretaria requisitante para que fosse possível mensurar um quantitativo rateado da mensalidade do sistema por cada uma, disposta na tabela abaixo:

Cabe ressaltar que a unidade de medida oficial é MESES para o item 1 e UNIDADE para o item 2, sendo que a unidade USUÁRIOS foi utilizada única e exclusivamente para o rateio da despesa pelo fato de que a solução encontrada no mercado é uma locação de software, e não é cobrada por volatilidade de usuários ou mensagens.

4. Justificativa da modalidade:

O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de DISPENSA DE LICITAÇÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento MENOR PREÇO POR LOTE para VALORES INFERIORES A R\$ 59.906,02, conforme art. 75, inciso II da Lei 14.133/2021, visto o valor máximo inicial estar parametrizado em **R\$ 38.564,30**

5. Data em que o objeto/serviço necessita ser adquirido/executado:

Visto que há um serviço que atualmente está em execução no Município, e porém, está em vias de rescisão. Sendo assim, o serviço que é objeto deste documento deve ser executado ao longo dos próximos 120 (cento e vinte) dias.

6. Grau de prioridade da contratação, se [baixa], [média] ou [alta]:

A prioridade desta contratação é considerada **"MÉDIA"**, visto que o serviço atualmente já encontra-se em execução e com previsão de continuidade nos próximos 120 (cento e vinte) dias.

A solução que está operando na atualidade está presente na Diretoria de Fazenda e Procuradoria, e como existe a necessidade de disponibilizar o serviço para outros setores e dada a necessidade de evolução tecnológica e mudança de escopo da solução, foi redigido o presente processo.

7. Indicação dos servidores responsáveis pelo planejamento, fiscalização e gestão do contrato:

Servidores responsáveis pela elaboração do TR: *Edson Moser*

Servidores responsáveis pela elaboração do ETP: *Edson Moser/Matheus de Oliveira*

Servidor responsável pela elaboração do Memorial Descritivo (Anexo do Termo de Referência): *Matheus de Oliveira.*



Servidores responsáveis pela fiscalização técnica do contrato: Titular- Edson Moser/ Substituto - Cassiano Limas

Servidor responsável pela gestão contratual: Allan dos Santos Costa

Servidores responsáveis pela fiscalização administrativa:

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL: Titular- Rafael Leal dos Santos/ Substituto- Christian Montibeller.

SECRETARIA DE FAZENDA E GESTÃO ESTRATÉGICA: Titular- Felipe Paloschi Schmitz / Substituto- Divian dos Santos Lessa.

SECRETARIA DE OBRAS: Titular- Thomas Jeferson Haag/ Substituto- Vinicius Mateus Andrade.

PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO: Titular- Rodrigo Thomaz/ Substituto- Ana Rosa Lebeck.

SECRETARIA ESPECIAL DE TRANSPARÊNCIA E ACCOUNTABILITY: Titular- Gilberto Raul Scherer/ Substituto- Gian Luca Zancanaro.

PROCON: Titular- Sabrina Pruner Crespi/ Substituto- Maikon Baltazar da Costa.

DIRETORIA DE RH: Titular- Suzana Marcia Machado Mafra/ Substituto- Danielle Ramos.

SECRETARIA DE SAÚDE: Titular- Victor Marcelino de Almeida Sardo/ Substituto- Felipe Naoto Tottori.

SAMAE: Titular- Jorge Roberto Cantão Miranda/ Substituto- Larissa Beatriz Stedile Bononomi.

8. Estimativa preliminar do valor da contratação:

LOTE ÚNICO					
ITEM	UNDE MEDIDA	QTDE	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO	VALOR TOTAL
1	MESES	12	LOCAÇÃO DE UM SISTEMA DE CHATBOT PARA ATENDIMENTO MULTICANAL, COM FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS PARA O GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTOS VIA WHATSAPP, E OUTRAS PLATAFORMAS, DESTINADO A MELHORAR A COMUNICAÇÃO E O ATENDIMENTO AO CIDADÃO POR PARTE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.	R\$ 2.853,90	R\$ 34.246,80
2	UN	1	IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA	R\$ 4.317,50	R\$ 4.317,50
VALOR TOTAL GERAL				R\$ 38.564,30	

9. Indicação de vinculação ou dependência do objeto com contratações correlatas:

Não há previsão de contratações correlatas e/ou interdependentes com o processo em questão.

10. Previsão no Plano de Contratação Anual [PCA]:

O Plano de Contratações Anual, documento que consolida as demandas que a Administração Municipal pretende contratar no exercício subsequente ao de sua elaboração, será desenvolvido a partir de 2024 para execução em 2025, conforme disposto no Art. 43 do Decreto Municipal nº 9.430/2023.

DECLARAÇÃO:

*"Assumo que os colaboradores designados como membros da equipe de planejamento e o responsável pela formalização dessa demanda, ficarão 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 as disponíveis, estando em pleno acordo com todos os requisitos legais. **Afirmo que o preço estabelecido é compatível com valores praticados no mercado.** Conforme o art. 73. da Lei Federal nº 14.133/2021, estou ciente que, na hipótese de contratação direta indevida ocorrida com dolo, fraude ou erro grosseiro, o contratado e o agente público responsável*



responderão solidariamente pelo dano causado ao erário, sem prejuízo de outras sanções legais cabíveis, tais como a previsão do crime de contratação direta ilegal no artigo 337-E do Código Penal”.

Autorizo, por fim, a contratação por meio de dispensa eletrônica de licitação, com adoção do critério de julgamento pela CONTRATAÇÃO QUE ENVOLVA VALORES INFERIORES A R\$ 59.906,02 (CINQUENTA MIL, NOVECENTOS E SEIS REAIS E DOIS CENTAVOS) conforme art 75 inciso II da Lei 14.133/2021.

Datado e assinado digitalmente.

Brusque/SC, SETEMBRO de 2024.

Allan dos Santos Costa
Ordenador de despesa designado

