



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANANINDEUA
SECRETARIA MUNICIPAL DE LICITAÇÃO
PROCESSO ADMINISTRATIVO SEGEF/PMA Nº



DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA – DFD

Pelo presente instrumento, em atendimento à Lei 14.133/2021, encaminhe-se para as considerações da Autoridade Competente, o Documento de Formalização da Demanda – DFD para análise e adoção das providências necessárias (autorização) à abertura do processo de contratação.



1. UNIDADE REQUISITANTE

COORDENADORIA ADMINISTRATIVA E PATRIMONIAL

Chefia imediata: Carolina Guapindaia Jorge

2. DESCRIÇÃO SUCINTA DO OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de AUTOMAÇÃO DE MENSAGENS E CHATBOT NO WHATSAPP, pelo período de doze (12) meses.

3. DATA PREVISTA PARA CONCLUSÃO DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

Julho de 2025



4. PRIORIDADE

Alta

5. JUSTIFICATIVA DE PRIORIDADE

A contratação dos serviços é essencial para a manutenção das atividades administrativas da Secretaria Municipal de Gestão Fazendária, garantindo o pleno funcionamento dos serviços prestados à população e o suporte necessário às demandas internas.

6. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DE 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.

Diante da importância desse serviço para a maior eficiência do funcionamento desta Secretaria, sua contratação deve ser tratada como prioritária, assegurando a continuidade dos serviços, a eficiência administrativa e a qualidade do atendimento prestado à população.



7. DATA PREVISTA DA DEMANDA

O fornecimento do objeto da presente demanda deverá ser iniciado na data prevista de julho de 2025.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANANINDEUA
SECRETARIA MUNICIPAL DE LICITAÇÃO
PROCESSO ADMINISTRATIVO SEGEF/PMA Nº



8. ALINHAMENTO COM O PLANO DE CONTRATAÇÃO ANUAL

O objeto do presente estudo possui previsão no plano de contratações anual - 2025 da Prefeitura Municipal de Ananindeua.

9. INDICAÇÃO DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO / RESPONSÁVEIS PELA CONTRATAÇÃO



Carolina Guapindaia Jorge
Matrícula: 1408523

Ellen Cristina da Rocha Lima
Matrícula: 46106-7/2

10. MATERIAIS / SERVIÇOS



ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QTD
1	IMPLANTAÇÃO DO SOFTWARE DE AUTOATENDIMENTO, COMPREENDENDO: INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, TREINAMENTO E LICENCIAMENTO.	SERVIÇO	1
2	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AUTOMAÇÃO DE MENSAGENS E CHATBOT NO WHATSAPP.	MÊS	12

Declaro que a formalização da demanda acima identificada se faz necessária pelos motivos expostos na justificativa da necessidade do presente documento.

Ananindeua, 11 de junho de 2025

Responsável pela Formalização da Demanda
Ellen Cristina da Rocha Lima

Em conformidade com a legislação que rege o tema, encaminhe-se à autoridade competente para análise de conveniência e oportunidade para a contratação e demais providências cabíveis.

Autoridade Competente

Thiago Freitas Matos
Secretário Municipal De Gestão Fazendária