



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANANINDEUA
SECRETARIA MUNICIPAL DE CIDADANIA, ASSISTÊNCIA SOCIAL E TRABALHO

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

SECRETARIA MUNICIPAL DE CIDADANIA, ASSISTÊNCIA SOCIAL E TRABALHO

Chefia imediata: Francilda Pereira da Silva

2. DESCRIÇÃO SUCINTA DO OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AUTOMAÇÃO DE MENSAGENS E CHATBOT VIA WHATSAPP, PARA ATENDER AS DEMANDAS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE CIDADANIA, ASSISTÊNCIA SOCIAL E TRABALHO.

3. DATA PREVISTA PARA CONCLUSÃO DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO
Dezembro 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 Cidadania, Assistência Social e Trabalho, garantindo o pleno funcionamento dos serviços prestados à população e o suporte necessário às demandas internas pelo CADUNICO, que atende centenas de usuários por semana, bem como todas as unidades pertencentes à esta Secretaria.

6. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO

Justifica-se necessária a contratação de empresa especializada em serviços de atendimento automatizado de chatbot por canal whatsapp, objetivando a modernização que se mostra eficiente e facilitadora, possibilitando um melhor e mais ágil atendimento ao cidadão. O chatbot interage com o cidadão/usuário e é capaz de fazer agendamentos e 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 dos serviços ofertados por esta Secretaria Municipal de Cidadania, Assistência Social e Trabalho, em especial o CADUNICO e do serviço ofertado por este para a maior eficiência do funcionamento desta Secretaria, sua contratação deve ser tratada como prioritária, assegurando a continuidade dos serviços, a eficiência administrativa, bem como qualidade do atendimento prestado à população.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANANINDEUA
SECRETARIA MUNICIPAL DE CIDADANIA, ASSISTÊNCIA SOCIAL E TRABALHO



7. DATA PREVISTA DA DEMANDA

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



8. ALINHAMENTO COM O PLANO DE CONTRATAÇÃO ANUAL

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



9. INDICAÇÃO DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO / RESPONSÁVEIS PELA CONTRATAÇÃO

Kateanne Pamplona –Setor de Compras
Matrícula: 37202

Carine Rodrigues dos Santos– Diretoria Administrativa
Matrícula: 667994

10. MATERIAIS / SERVIÇOS



ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QTD
1	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AUTOMAÇÃO DE MENSAGENS E CHATBOT VIA WHATSAPP	SERVIÇO	1
2	LOCAÇÃO 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.

CARINE RODRIGUES
DOS
SANTOS:01964004225

Assinado de forma
digital por CARINE
RODRIGUES DOS
SANTOS:01964004225

Responsável pela Formalização da Demanda
Carine Rodrigues dos Santos
Diretoria Administrativa

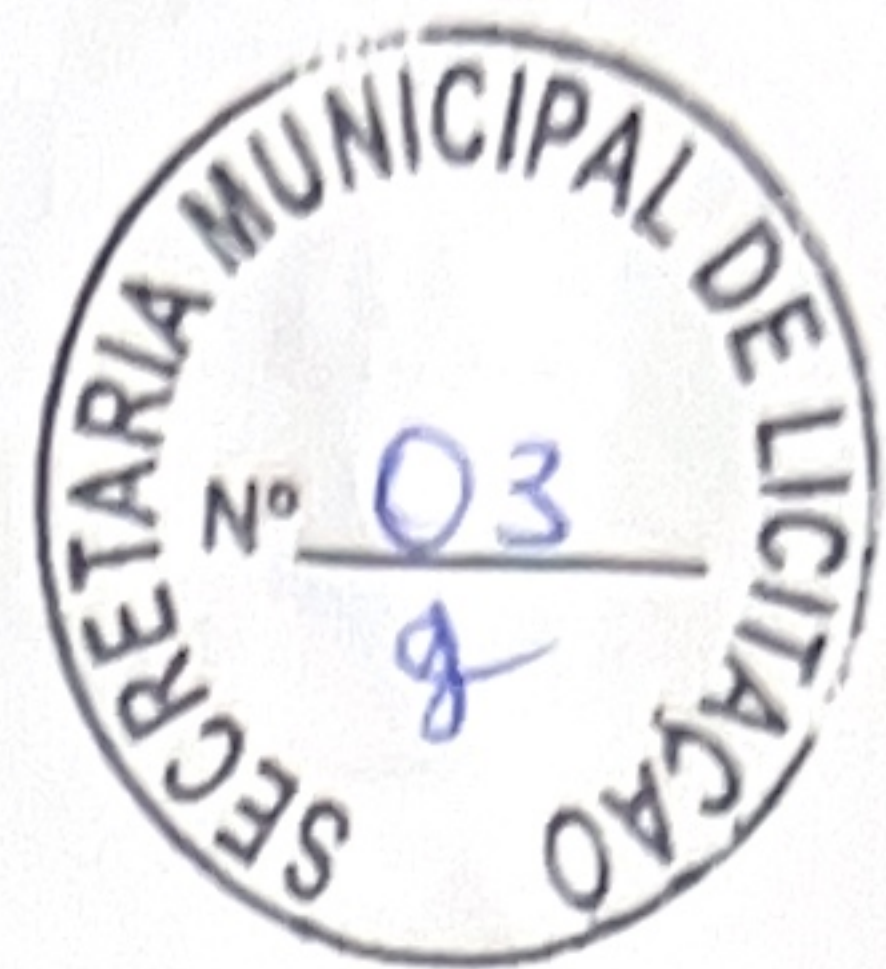
FRANCILDA PEREIRA
DA
SILVA:22415882291

Assinado de forma digital
por FRANCILDA PEREIRA
DA SILVA:22415882291

Francilda Pereira da Silva
Secretária Municipal de Cidadania, Assistência Social e Trabalho



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANANINDEUA
SECRETARIA MUNICIPAL DE CIDADANIA, ASSISTÊNCIA SOCIAL E TRABALHO



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

Autoridade Competente

FRANCILDA
PEREIRA DA
SILVA:2241588229
1

Assinado de forma
digital por FRANCILDA
PEREIRA DA
SILVA:22415882291

Francilda Pereira da Silva
Secretária Municipal de Cidadania, Assistência Social e Trabalho

Ananindeua, 29 de outubro de 2025