



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

Ananindeua, 04 de dezembro de 2025

JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A Secretaria Municipal de Cidadania, Assistência Social e Trabalho – SEMCAT, com base no art. 75, inciso II, da Lei nº. 14.133/2021 apresenta a seguinte justificativa de DISPENSA DE LICITAÇÃO para contratação de empresa para **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**, em razão dos motivos de fato e de direito a seguir expostos:

A prestação de serviços de automação de mensagens e chatbot no whatsapp irá proporcionar maior agilidade nos atendimentos, questões mais básicas terão atendimento rápido, permitindo que os atendimentos com maior complexidade seja destinada aos colaboradores desta secretaria, reduzindo, desta forma, o volume de demandas a serem tratadas pelos colaboradores 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. Agilizar o atendimento – Chatbots irá automatizar processos repetitivos, como respostas a dúvidas frequentes, podem estar disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana e podem agilizar o contato com o cliente. Reduzir custos – O Chatbot irá reduzir custos em operações logísticas e irá também diminuir a carga de trabalho dos funcionários. Agilização do atendimento – Atender clientes 24 horas por dia, sete dias por semana, responder rapidamente a todas as perguntas que recebem e proporcionar um atendimento mais ágil e eficiente. Personalização – Criar um robô personalizado, de acordo com o perfil da empresa, manter o contexto e gerenciar o diálogo e dar alternativas diversas como resposta com base na conversa.

Considerando todos os aspectos, há a necessidade da contratação descrita, sendo a contratação do serviço essencial e indispensável, estando dessa forma, justificada o interesse público.

Diante do exposto, a dispensa de licitação em razão de pequeno valor, nos termos do art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021 e do Decreto Municipal nº 1.816/2024, visa agilizar processos de contratação para serviços de menor monta, simplificando procedimentos administrativos e possibilitando uma resposta mais ágil às demandas públicas. Esse dispositivo legal reconhece que a realização de certos serviços, especialmente os de baixo custo, não justifica a instauração de um processo licitatório completo, possibilitando uma gestão mais eficiente dos recursos públicos e uma resposta mais rápida às necessidades da administração pública.

FRANCILDA

PEREIRA DA

SILVA:2241588229

1

Assinado de forma
digital por FRANCILDA
PEREIRA DA
SILVA:22415882291

FRANCILDA PEREIRA DA SILVA
SECRETÁRIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL