

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA - DFD

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA - DFD

Pelo presente instrumento, em atendimento à Lei 14.133/2021, encaminhe-se à consideração da Autoridade Competente da Câmara Municipal de Balsas, Documento de Formalização da Demanda – DFD.

DADOS DA UNIDADE SOLICITANTE

NOME	Câmara Municipal de Balsas
-------------	----------------------------

IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

OBJETO	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de implementação, suporte e manutenção de serviços de tecnologia da informação e comunicação na Câmara Municipal de Balsas, incluindo infraestrutura, segurança da informação, suporte técnico e demais soluções necessárias para a execução eficiente dos serviços
DATA PREVISTA	A execução do objeto da presente Demanda deverá ser iniciada para mês de março de 2025, com vigência de 12 (doze) meses.

JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE

A Câmara Municipal de Balsas enfrenta desafios significativos relacionados à gestão e manutenção de sistemas informáticos e equipamentos essenciais para a sua operação. Esta situação compromete a eficiência na prestação dos serviços públicos, resultando em atrasos e falhas que impactam diretamente a qualidade do atendimento aos cidadãos.

A necessidade identificada diz respeito à falta de um suporte técnico adequado e à obsolescência de equipamentos, o que limita a capacidade de resposta da Câmara às demandas administrativas. Essa carência gera insatisfação nos usuários dos serviços que esperam agilidade e qualidade nas informações disponibilizadas ao público

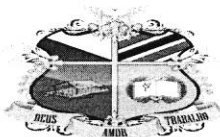
Sob a perspectiva do interesse público, é fundamental que as soluções propostas para solucionar essa problemática sejam efetivas e sustentáveis, assegurando a continuidade dos serviços legislativos e administrativos. O atendimento a essa necessidade não apenas melhora a gestão interna da Câmara, mas também contribui para uma maior transparência e eficácia na comunicação entre a instituição e a sociedade.

É, portanto, imperativo que a Câmara Municipal de Balsas atenda a esta demanda, priorizando a modernização e a capacitação dos sistemas operacionais e equipamentos, pois isso se traduz em uma administração pública mais eficiente e capaz de atender com dignidade as expectativas da população local.

ALINHAMENTO COM O PLANEJAMENTO DA ORGANIZAÇÃO

A presente aquisição está prevista no Plano de Contratações Anual referente ao exercício de 2025

Item	Descrição	Quantidade	Unidade
1	<p>Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de implementação, suporte e manutenção de serviços de tecnologia da informação e comunicação na Câmara Municipal de Balsas:</p> <p>DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:</p> <p>1.1 Infraestrutura de Redes</p> <ul style="list-style-type: none"> Avaliação, modernização e manutenção da rede local (LAN) e de longa distância (WAN) da Câmara Municipal de Balsas; Configuração de equipamentos de rede (switches, roteadores, access points, firewalls) para garantir segurança e disponibilidade; Monitoramento contínuo do tráfego de rede para identificação e correção de eventuais problemas. <p>1.2 Serviços em Nuvem</p> <ul style="list-style-type: none"> Criação e gerenciamento de servidores virtuais (VPS) Windows e Linux e armazenamento em nuvem; Hospedagem de sistemas internos, páginas de internet e demais aplicações necessárias ao funcionamento da Câmara Municipal; Suporte a licenciamento e configuração de servidores de acordo com as necessidades específicas de cada setor e gabinete; Monitoramento, backup e recuperação de dados, assegurando a continuidade do serviço e a integridade das informações. Implantação de servidor de arquivos e sincronização em nuvem. <p>1.3 Telefonia VoIP e Ramais Digitais</p> <ul style="list-style-type: none"> Fornecimento de solução de telefonia VoIP, contemplando ramais digitais para cada gabinete; Configuração de PABX virtual ou equipamento de PABX IP, que permita gerenciar e monitorar chamadas; Disponibilização de uma linha telefônica digital unificada para atendimento ao cidadão, integrando com os demais canais de comunicação (chatbot, redes sociais etc.); Possibilidade de gravação de chamadas e emissão de relatórios para fins de auditoria e controle de qualidade no atendimento. <p>1.4 Serviço de Chatbot Omnichannel</p>	12	Meses



CÂMARA MUNICIPAL DE
BALSAS
HARMONIA E TRABALHO

- Implementação de chatbot em um número único de contato, permitindo o atendimento via WhatsApp, Instagram Site, Telegram, webchat ou outros canais, de forma integrada (omnichannel);
- Configuração de departamento individual de cada gabinete, possibilitando atender demandas específicas dos cidadãos e registrar chamados para posterior acompanhamento;
- Disponibilização de relatórios de atendimento, estatísticas, integração com sistemas internos e recursos de auditoria para garantir transparência e melhoria contínua.

1.5 Segurança da Informação e Auditoria

- Mecanismos de proteção e rastreabilidade de dados, incluindo antivírus corporativo, firewall e controle de acesso;
- Registro e monitoramento de logs de acesso a sistemas e chamadas, garantindo conformidade com boas práticas de segurança;
- Ferramentas e procedimentos que permitam auditorias periódicas do uso da infraestrutura de TI.

1.6 Fornecimento de Equipamentos e Licenças de Software (Comodato)

- Fornecimento, instalação e configuração de equipamentos (firewall, access points, servidores, ramais, bases VoIP etc.) em regime de comodato;
- Licenças de uso de software necessárias para o pleno funcionamento dos serviços, com vigência mínima de 1 (um) ano ou conforme estabelecido em contrato;
- Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e softwares fornecidos, garantindo operação contínua sem custos adicionais para a Contratante;
- Substituição de equipamentos e atualização de licenças, quando necessário, de forma rápida e eficiente.

1.7 Suporte Técnico e Consultoria

- Atendimento especializado para resolver problemas técnicos, dúvidas de usuários e atualização de sistemas;
- Treinamento e capacitação das equipes administrativas e gabinetes quanto ao uso das novas ferramentas;
- Consultoria contínua para aprimoramento da infraestrutura de TI, seguindo a evolução tecnológica e demandas institucionais.

1.8 O tempo de suporte e plantão será de segunda a sexta-feira no regime 24/5. Havendo necessidade nos finais de

<p>semana e feriados, a equipe poderá ser acionada com programação prévia.</p> <p>Adicionais.</p> <p>1.9 Profissional na Área de TI- Tecnologia de Informação, com devidas comprovações.</p>		
--	--	--

Solicito autorização processual, para a devida Instrução da fase preparatória do certame a ser desenvolvida pela equipe de Planejamento da Câmara Municipal de Balsas. Após, se dê prosseguimento ao feito.

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

Balsas - MA, 13 de janeiro de 2025



Francisco de Franco Moura de Sá
Coordenador da Equipe de Planejamento