



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
Centro TCE-TO - CEP 77000-000 - Palmas - TO - www.tceto.tc.br

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA (DFD)

Unidade Demandante	Assistência de Ouvidoria - ASOUV		
Responsável pela Demanda	Marcus Vinicius Schmitz	Matricula	

1. Objeto

- ☐ Serviço não continuado
☒ Serviço continuado SEM dedicação exclusiva de mão de obra
☐ Serviço continuado COM dedicação exclusiva de mão de obra
☐ Material de consumo
☐ Material permanente / equipamento
☐ Outro:

1.1 Descrições e quantidades de material/serviço da solução a ser contratada

Item	Descrição/especificação	Marca (se aplicável)	Unidade de Medida	Quantidade
1	Contratação da licença de uso do Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias		UND	1

1.2 Informações complementares, se for o caso

A solução deverá contemplar funcionalidades de registro, acompanhamento e gerenciamento de manifestações, pedidos de acesso à informação, emissão de relatórios gerenciais, controle de prazos, tramitação interna, envio de notificações, painéis de acompanhamento, gestão de usuários e perfis de acesso, além de suporte técnico, atualização tecnológica, preservação do histórico de dados e adequação à legislação vigente.

2. Justificativa da necessidade da contratação

A presente contratação justifica-se pela necessidade de manutenção e continuidade dos serviços tecnológicos utilizados pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Tocantins, unidade responsável pelo recebimento, tratamento, análise, acompanhamento e resposta às manifestações encaminhadas pelos cidadãos, jurisdicionados e demais usuários dos serviços públicos.

A utilização de solução informatizada especializada é indispensável para garantir a adequada gestão das manifestações, pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações, assegurando controle, rastreabilidade, transparência, segurança das informações e atendimento eficiente às demandas recebidas.

A contratação também visa assegurar conformidade com a legislação vigente, especialmente com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), bem como com as diretrizes estabelecidas pela Resolução Conjunta ATRICON/CCOR nº 02/2014 e critérios de avaliação do Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas – MMD-TC, relacionados à transparência, controle social, participação cidadã e eficiência da gestão pública.

Ressalta-se que a Ouvidoria desta Corte de Contas já utiliza a solução atualmente contratada desde o exercício de 2015, estando os fluxos operacionais, históricos de manifestações, procedimentos internos e rotinas administrativas estruturados e integrados à plataforma em uso.

Considerando o encerramento da vigência contratual previsto para o final de junho de 2026, faz-se necessária a adoção de providências administrativas para garantir a continuidade da prestação dos serviços, evitando riscos de interrupção das atividades da Ouvidoria, indisponibilidade do atendimento ao cidadão, perda de histórico processual e impactos operacionais às atividades institucionais desempenhadas pela unidade.

Dessa forma, a contratação de solução informatizada para gestão de Ouvidoria, contemplando funcionalidades compatíveis com as necessidades institucionais e aderentes à legislação vigente, mostra-se necessária e essencial para assegurar a continuidade, modernização e eficiência dos serviços prestados pelo Tribunal de Contas do Estado do Tocantins.

A presente demanda encontra-se alinhada ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC do TCE-TO, especialmente ao objetivo estratégico relacionado ao provimento de soluções tecnológicas voltadas à modernização, melhoria da gestão institucional e ampliação da transformação digital dos serviços prestados pela Corte de Contas.

3. Plano de Contratação Anual

A demanda consta no PCA ?

(x) Sim () Não

Na hipótese negativa, justifique:

4. Expectativa de resultados a serem alcançados

Com a presente contratação, espera-se garantir a continuidade, modernização e aprimoramento dos serviços prestados pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Tocantins, por meio da disponibilização de solução informatizada atualizada, segura, estável e aderente à legislação vigente.

A solução deverá proporcionar maior eficiência operacional na gestão das manifestações recebidas, assegurando melhor controle dos atendimentos, rastreabilidade das demandas, acompanhamento dos fluxos internos, padronização dos procedimentos e melhoria na qualidade das informações gerenciais produzidas.

Espera-se, ainda, assegurar a preservação e continuidade do histórico de dados já existentes, mediante migração e manutenção das bases de dados atualmente utilizadas, evitando perda de informações institucionais e garantindo integridade, disponibilidade e confiabilidade dos registros mantidos pela Ouvidoria.

A contratação também visa fortalecer os mecanismos de transparência, controle social e comunicação entre o Tribunal de Contas e a sociedade, mantendo canal permanente de interação com cidadãos, entidades e movimentos sociais, em conformidade com os princípios da administração pública e da participação cidadã.

Além disso, a solução deverá proporcionar maior desempenho, disponibilidade e segurança das informações, permitindo coleta, tratamento, processamento e consolidação de dados de forma mais eficiente, possibilitando a geração de relatórios gerenciais, indicadores e informações estratégicas que auxiliem a tomada de decisão e ampliem a transparência institucional perante a sociedade.

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.

Responsável pela Unidade Demandante	Marcus Vinicius Schmitz	Matrícula
--	-------------------------	------------------



Documento assinado eletronicamente por **MARCUS VINICIUS SCHMITZ, ASSESSOR ESPECIAL DE GABINETE DA OUVIDORIA**, em 03/06/2026, às 11:03, conforme art. 4º da Resolução Administrativa TCE/TO nº 001, de 15 de outubro de 2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tceto.tc.br/sei/processos/verifica.php> informando o código verificador **0999130** e o código CRC **6AD6AC1B**.