DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA / DFD

Órgão ou departamento Requisitante: Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe - Agrese
Responsáveis pela Demanda: Juliana de Melo Fontes Costa/ Ingrid Ferreira
Matrícula: E-mails: juliana.costa@agrese.se.gov.br/ ingrid.ferreira@agrese.se.gov.br
Telefone: 3217/2708/2713

1. Contexto da demanda e justificativa da necessidade da contratação pública (art. 22, I "a" e "c", do Decreto Estadual nº 342/2023)

1.1 Situação atual

Assessoria de Comunicação (Ascom)

A Assessoria de Comunicação desta Agência Reguladora desempenha um papel essencial na divulgação institucional, garantindo que todas as atividades e decisões regulatórias sejam comunicadas ao público e stakeholders com clareza e profissionalismo. Para manter o padrão estabelecido pela Secretaria Especial de Comunicação Social do Governo de Sergipe, a Ascom realiza a cobertura de eventos, produz conteúdos audiovisuais e registra atividades institucionais.

Atualmente, a equipe enfrenta dificuldades devido à ausência de equipamentos modernos que garantam a qualidade necessária para fotos e vídeos institucionais. A falta de recursos adequados compromete a eficiência da comunicação e a padronização visual das divulgações.

Ouvidoria

Este documento foi assinado via DocFlow por Ingrid Ferreira Seemann, JULIANA DE MELO FONTES COSTA e Julio Cesar Moreira Melo

Documento assinado utilizando login/senha do sistema (DOCFLOW) Verificação em: http://edocsergipe.se.gov.br/consultacodigo. Utilize o código: ZLGS-SKHK-501Z-XDQ1

A Ouvidoria Setorial é o canal direto entre os cidadãos e a Agência Reguladora, permitindo que a população registre reclamações, denúncias, sugestões, elogios e críticas sobre serviços regulados. O serviço é essencial para garantir a transparência e a participação popular na gestão dos setores regulados, como gás canalizado, saneamento e energia elétrica.

No entanto, a Ouvidoria enfrenta dificuldades no atendimento ágil das demandas devido à falta de um aparelho telefônico adequado para o recebimento de mensagens e interação eficiente com os cidadãos. Essa limitação impacta a capacidade e celeridade de resposta, com o público.

1.2 Motivação/Justificativa da Demanda

Assessoria de Comunicação (Ascom)

Para garantir a qualidade da produção de conteúdos institucionais, é necessária a aquisição dos seguintes equipamentos:

- Equipamento de captura imagens e vídeos com alta resulução: Permite capturar imagens e vídeos com alta resolução, essenciais para a documentação e divulgação dos eventos e atividades da Agência Reguladora.

- Equipamentos de iluminação: Indispensáveis para assegurar a qualidade visual de vídeos e fotografias, independentemente das condições do ambiente.

- Aparelho de capitação de áudio: Essenciais para garantir a clareza e qualidade do áudio, especialmente em eventos externos e entrevistas, onde há múltiplas fontes de ruído.

- Aparelho telefônico: Fundamental para a captura de imagens e vídeos em alta qualidade, além de ser uma ferramenta ágil para edição de conteúdos e produção textual.

A modernização desses equipamentos possibilitará a produção de conteúdos alinhados ao padrão da Secretaria Especial de Comunicação Social do Governo de Sergipe, aumentando o alcance e a eficácia da comunicação institucional.

Este documento foi assinado via DocFlow por Ingrid Ferreira Seemann, JULIANA DE MELO FONTES COSTA e Julio Cesar Moreira Melo

Documento assinado utilizando login/senha do sistema (DOCFLOW) Verificação em: http://edocsergipe.se.gov.br/consultacodigo. Utilize o código: ZLGS-SKHK-501Z-XDQ1

Ouvidoria

Para aprimorar o atendimento ao público e agilizar a comunicação, é necessária a aquisição de:

- Aparelho telefônico: Essencial para garantir um canal direto e eficiente com os cidadãos, permitindo a troca de mensagens, o acompanhamento de demandas e a interação ágil com os usuários dos serviços regulados.

Com esse recurso, a Ouvidoria poderá fortalecer a relação entre a Agência Reguladora e a população, ampliando a participação cidadã e contribuindo para a formulação de políticas públicas mais alinhadas às necessidades dos usuários.

Conclusão

A aquisição dos equipamentos mencionados é fundamental para a modernização da Assessoria de Comunicação e da Ouvidoria, garantindo que ambas as áreas desempenhem suas funções com eficiência e profissionalismo. Esses investimentos permitirão que a Agência Reguladora mantenha um padrão de excelência na comunicação institucional e no atendimento ao cidadão, fortalecendo sua atuação e transparência.

1.3 Demanda de caráter temporário ou contínuo?

Em face da natureza dos serviços prestados por esta Agência Reguladora, a demanda em tela tem caráter temporário, conforme a justificativa acima indica.

1.4 Resultados pretendidos

Pretende-se manter padrão de trabalho realizado pela Secretaria Especial de Comunicação Social do Governo de Sergipe, com transparência das ações realizadas pela Agrese com a cobertura das atividades realizada por esta Agência Reguladora.

É através da Ouvidoria da Agrese que os consumidores têm a oportunidade de manifestar de forma democrática suas opiniões sobre a qualidade dos serviços prestados pelas diversas concessionárias, permissionárias e distribuidoras de serviços públicos do Estado de Sergipe.

Este documento foi assinado via DocFlow por Ingrid Ferreira Seemann, JULIANA DE MELO FONTES COSTA e Julio Cesar Moreira Melo

Documento assinado utilizando login/senha do sistema (DOCFLOW) Verificação em: http://edocsergipe.se.gov.br/consultacodigo. Utilize o código: ZLGS-SKHK-501Z-XDQ1

2. Indicação e justificativa do quantitativo estimado da demanda (art. 22, I, "b" do Decreto Estadual nº 342/2023)

A necessidade desta Agência Reguladora está estimada em aproximadamente um total de 5 (cinco) equipamentos eletrônicos.

3. Previsão de data em que a demanda deve ser resolvida (art. 22, I, "d" do Decreto Estadual nº 342/2023)

Tendo em vista a necessidade para dar continuidade ao serviço realizado pela Assessoria de Comunicação e Ouvidoria, a demanda em tela é imediata.

4. Indicação dos membros da equipe de planejamento e do responsável pela fiscalização do contrato (art. 23 do Decreto Estadual nº 342/2023)

A equipe de planejamento será responsável por toda a etapa de planejamento, o que inclui a confecção dos seguintes artefatos: DFD, ETP, Mapa de Riscos e Termo de Referência. O futuro responsável pela fiscalização poderá ser, também, integrante da equipe de planejamento, o que não desrespeita o princípio da segregação de funções.

Roberta Antunes Santos

Júlio César Moreira Melo – fiscal de contrato

Aderaldo Barroso da Silva

Maria da Conceição Albuquerque

Este documento foi assinado via DocFlow por Ingrid Ferreira Seemann, JULIANA DE MELO FONTES COSTA e Julio Cesar Moreira Melo

Documento assinado utilizando login/senha do sistema (DOCFLOW) Verificação em: http://edocsergipe.se.gov.br/consultacodigo. Utilize o código: ZLGS-SKHK-501Z-XDQ1

ASSINADO ELETRONICAMENTE
Verificar autenticidade conforme mensagem apresentada no rodapé do documento

Ingrid Ferreira Seemann
Assessor(a) de Comunicação

ASSINADO ELETRONICAMENTE
Verificar autenticidade conforme mensagem apresentada no rodapé do documento

Julio Cesar Moreira Melo
Consultor Técnico Administrativo

ASSINADO ELETRONICAMENTE
Verificar autenticidade conforme mensagem apresentada no rodapé do documento

JULIANA DE MELO FONTES COSTA
Ouvidor(a)

Este documento foi assinado via DocFlow por Ingrid Ferreira Seemann, JULIANA DE MELO FONTES COSTA e Julio Cesar Moreira Melo

Documento assinado utilizando login/senha do sistema (DOCFLOW) Verificação em: http://edocsergipe.se.gov.br/consultacodigo. Utilize o código: ZLGS-SKHK-501Z-XDQ1

Protocolo de Assinatura(s)

O documento acima foi proposto para assinatura digital. Para verificar as assinaturas acesse o endereço http://edocsergipe.se.gov.br/consultacodigo e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código de verificação: ZLGS-SKHK-501Z-XDQ1

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 29/09/2026 é(são) :

Legenda: Aprovada Indeterminada Pendente

- Ingrid Ferreira Seemann ***67537*** ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO - AGRESE Agência Reguladora de Serviços Públicos de Sergipe 22/01/2025 12:17:14 (Docflow)
- JULIANA DE MELO FONTES COSTA ***11092*** OUVIDORIA - AGRESE Agência Reguladora de Serviços Públicos de Sergipe 22/01/2025 13:05:16 (Docflow)
- Julio Cesar Moreira Melo ***64660*** DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA - AGRESE Agência Reguladora de Serviços Públicos de Sergipe 24/01/2025 08:47:53 (Docflow)