



**DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA  
CIMAM nº26/2024**

**1. REQUISITANTE**

Atividades administrativa do CIMAM

**2. RESPONSÁVEL PELO ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA PARA FORMALIZAÇÃO**

Secretária Executiva - Solange do Amaral Muller.

**3. OBJETO**

Contratação de uma empresa especializada para prestação de serviços de suporte técnico especializado em telecomunicações. Criação de uma central de atendimento que faça o acolhimento inicial ao usuário e direcione o usuário para as Filas e/ou Atendentes de cada setor definido pelo CIMAM. Limite de 3 canais de entrada (celulares e/ou telefone fixo com WhatsApp) e de 10 usuários. A plataforma hospedada e acessada via web, contém métricas de atendimento, transferência entre as Filas/Usuários, criação de web conferência, mensagens rápidas, etiquetas, envio de arquivos, permite ligação telefônica.

**4. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE**

Justifica-se a necessidade a contratação de uma empresa especializada para prestar serviços de suporte técnico em telecomunicações é crucial para garantir a eficiência, segurança e qualidade.

A crescente demanda de solicitações e contato oriundos do público em geral, técnicos e empresários afins de sanar duvidas referentes ao programa, bem como a comunicação com os demais setores associados ao consorcio.

**5. PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL**

Não tem como demonstrar previsão de contratação, diante do fato de que o CIMAM não possui Plano de Contratações Anual publicado.

**6. EXPECTATIVA DE RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS**

- Aprimoramento da Experiência do Cliente: O sistema automatizado de atendimento pode responder às dúvidas comuns dos clientes de forma rápida e precisa, o que aumenta a satisfação do cliente e reduz o tempo de espera.
- Incremento da Eficiência Operacional: Ao delegar consultas simples e repetidas ao sistema



de atendimento, a equipe humana pode concentrar seus esforços em questões mais complexas e estratégicas, o que resulta em um atendimento ao cliente mais eficiente.

- **Economia de Custos:** A automatização das tarefas de atendimento ao cliente pode reduzir os custos operacionais a longo prazo, tendo em vista que os recursos humanos não precisam ser necessários para lidar com questões básicas.
- **Coleta de Dados e Insights:** O sistema automatizado de atendimento pode coletar dados sobre as interações com os clientes, como perguntas frequentes, problemas mais comuns e preferências, bem como dados internos de eficiência do colaborador. Isso fornece insights úteis para melhorar as estratégias de produtos, serviços e atendimento ao cliente.

## **7. VALOR ESTIMADO**

Tendo como base a pesquisa de preços realizada com empresas comercializam os seguintes itens citados acima, estima-se o valor de R\$ 1.504,66 (mil reais e quinhentos e quatro reais e sessenta e seis centavos).

## **8. PREVISÃO DA DATA DE DISPONIBILIDADE**

A entrega será realizada e disponibilizada no prazo estimado de até 15 dias.

## **9. RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DOS DOCUMENTOS**

Termo de Referência e Pesquisa de Preços:

Carolina Mazzuco Borges, matrícula 07

Solange do Amaral Muller

e-mail [compras@cimam.sc.gov.br](mailto:compras@cimam.sc.gov.br)

São Lourenço do Oeste, 19 de junho de 2024

**Solange do Amaral Muller**

Secretária Executiva