



ESTADO DE SANTA CATARINA
CIMAM - CONSORCIO INTERMUNICIPAL MULTIFINALITARIO

Jarbas Mendes, 270 - Brasília - São Lourenço do Oeste
 CEP: 89990-000 CNPJ: 46.335.839/0001-81 Telefone: (49) 3344-1991
 E-mail: cimamamnoroste@gmail.com Site:

Solicitação de Compra Nº 26/2024

Solicitante:	Solange do Amaral Muller	Data da Solicitação:	20/06/2024
Organograma:	0100100001 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO CIMAM		
Local de Entrega:	CIMAM - CONSORCIO INTERMUNICIPAL MULTIFINALITARIO		
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.		
Justificativa:	<p>A contratação de uma empresa especializada para prestar serviços de suporte técnico em telecomunicações deve resultar em uma série de melhorias significativas, desde a satisfação do cliente até a eficiência operacional e a segurança dos dados e qualidade.</p> <p>O aumento constante de solicitações e contatos provenientes do público em geral com a equipe técnica, visando esclarecer dúvidas sobre os programas, bem como a comunicação com os demais setores associados ao consórcio.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>A implementação de uma empresa especializada em suporte técnico em telecomunicações é uma estratégia fundamental para suprir a necessidade do consórcio. Com a automação e especialização, espera-se uma significativa melhoria na qualidade do atendimento ao público, otimização dos processos operacionais, redução de custos e obtenção de dados valiosos para a melhoria contínua dos serviços. Essas melhorias contribuirão para uma operação mais eficiente e segura nas atividades prestadas, resultando em maior satisfação do público e consorciados.</p>		
Observações:			
Desdobramento:			
Fundamento Legal:			
Justificativa Valores:			
Prazo Execução:			
Modalidade:			

Itens solicitados:

Item	Código	Qtd.	Unid.	Especificação	Preço Unit. Estimado	Preço Total Estimado
1	127-3	1,00	Mes	Serviço de Implantação, Licenciamento, Configuração e Treinamento da Plataforma	500,0000	500,00
2	135-1	6,00	Mes	Manutenção do Sistema, Hospedagem e Pequenas Alterações	200,0000	1.200,00

**ESTADO DE SANTA CATARINA**
CIMAM - CONSORCIO INTERMUNICIPAL MULTIFINALITARIO

Jarbas Mendes, 270 - Brasília - São Lourenço do Oeste

CNPJ: 46.335.839/0001-81

E-mail: cimamamnoroste@gmail.com Site:

Preço Total: 1.700,00**Dotações Utilizadas:**

Dotação	Descrição	Recurso	Valor Previsto:
2 - 01.001.04.122.0001.2001.3.3.90.00.00	MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO CIMAM	1.880.0000.0000	1.700,00

São Lourenço do Oeste, 20 de Junho de 2024.

Assinatura do Responsável