



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA DE AQUISIÇÃO/ CONTRATAÇÃO

DFD N. 001/2024-DAR

1. DADOS DA ÁREA REQUISITANTE

Setor Demandante: Departamento de Atendimento e Registro

Nome de Contato: Eliene Batista Gonçalves da Silva

Telefone e e-mail do contato: (67) 3368-1000 ramal 1011 | eliene.silva@creams.org.br

2. DEFINIÇÃO DA DEMANDA

Descrição: Contratação de solução de atendimento online (Chat + Inbox ou similares), por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business, com configuração de atendimento inicial e encaminhamento de chamados de forma automatizada (ChatBot)

Quantidade: 12 operadores, prestação de serviço mensal, pelo período de 12 (doze) meses.

3. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA AQUISIÇÃO/ CONTRATAÇÃO

Continuidade de um canal de atendimento on line, criação, instalação, manutenção e atualização de plataforma ou software de atendimento ChatBot para garantir um canal de atendimento automatizado e de comunicação eficiente aos profissionais e às empresas, registrados no sistema, bem como, a todos que dependem ou necessitam dos serviços prestados pelo Conselho.

Considerando que o uso de canal de atendimento automatizado, já é rotina para grande parte daqueles que utilizam os serviços deste Crea-MS, porque oferece resposta a curto prazo, acesso 24 (vinte e quatro) horas a manuais e alguns serviços online, evitando prejuízos de tempo;

Considerando, também, que parte do atendimento é robotizado, fato que facilita o acesso aos serviços online, auxilia na redução da demanda de atendimentos presenciais e telefônicos, bem como reduz gastos financeiros com a disponibilização de pessoal para realização manual desses serviços;

Nesse cenário, é importante destacar a contratação de empresa especializada se faz necessária para continuidade e pleno funcionamento de um canal de atendimento online



(chatbot), recurso fundamental para garantir uma comunicação eficaz, possibilitando um diálogo de forma síncrona por meio de mensagens de texto, permitindo sanar às dúvidas dos usuários num curto tempo de resposta, acesso 24 (vinte e quatro) horas por dia, descartando muitas vezes os atendimentos presenciais e telefônicos, resultando em maior celeridade, melhoria da qualidade de informação e aumento da confiabilidade, sem prejuízos ao andamento dos serviços finalísticos do Conselho.

4. LOCAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO OU DE ENTREGA DO BEM

Será uma plataforma ou software para funcionamento de um canal de atendimento **online** - (chatbot) no site e Portal de Serviços do Crea-MS.

5. PREVISÃO DE DATA em que deve ser iniciada a prestação do serviço OU BEM ENTREGUE

30/04/2024.

6. AÇÃO DO PLANO DE AÇÃO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO DO PDI com o qual a contratação está alinhada:

PROGRAMA FINALIDADE | Subprograma: Registro | Dimensão estratégica: Assegurar a Eficiência nos Processos Internos

7. INDICAÇÃO DOS EMPREGADOS DA ÁREA REQUISITANTE PARA A EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Eliane Pereira de Souza

8. CIÊNCIA E DE ACORDO

Eliene Batista Gonçalves da Silva, Gerente do Departamento de Atendimento e Registro, nomeada por meio da PORTARIA N. 042/2016.

Eliene Batista Gonçalves da Silva
Gerente do Departamento de Atendimento e Registro





Documento assinado eletronicamente por **Eliene Batista Gonçalves da Si, Gerente**, em **18/03/2024**, às **16:19**, conforme horário oficial de Campo Grande, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [DECRETO Nº 8.539, DE 8 DE OUTUBRO DE 2015](#)

