

	DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
	CNPJ 22.604.896/0001-50
	- AUTARQUIA DE UTILIDADE PÚBLICA -
	Fone PABX (34) 3842-2595
Av. Olegário Maciel, 480 - CEP 38.500.000 – Monte Carmelo - Minas Gerais	

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA - DFD

Monte Carmelo, 02 de janeiro 2024.

Órgão: DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE MONTE CARMELO.			
Setor Requisitante (Unidade/Setor/Departamento): SETOR COMERCIAL.			
Responsável pela demanda: JUNIOR CESAR BORGES MARTINS			
E-mail: junior@dmae.montecarmelo.mg.gov.br			Telefone: (34) 3842-2595
Objeto: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM LOCAÇÃO DE SOFTWARE PARA GESTÃO DE APLICATIVOS DE MENSAGEM.			
Justifica da necessidade da contratação: JUSTICA-SE O PRESENTE PEDIDO, LEVANDO EM CONSIDERAÇÃO A ATUAL SITUAÇÃO EM QUE VIVEMOS, ONDE O ATENDIMENTO DIGITAL SE FAZ CADA VEZ MAIS PRESENTE E NECESSÁRIO. ANALISANDO ESSE CENÁRIO, A FERRAMENTA MAIS AMPLAMENTE DIFUNDIDA NA POPULAÇÃO É O WHATSAPP, SEM A NECESSIDADE DE CONVENCIMENTO DE DOWNLOAD DE NOVO APLICATIVO, POSTO QUE HABITUALMENTE JÁ UTILIZADO PELO USUÁRIO COMUM. DESSE MODO, CONSIDERANDO A NECESSIDADE DE APERFEIÇOAR O ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR, A AUTARQUIA DISPONIBILIZOU UM NÚMERO DE CELULAR, ORA INTEGRADO AO WHATSAPP, A FIM DE PROMOVER O ATENDIMENTO. SENDO ASSIM, PARA MELHORAR E AGILIZAR O ATENDIMENTO AO CIDADÃO, A SOLUÇÃO MAIS AMPLAMENTE DIFUNDIDA É O USO DO SOFTWARE, UMA FERRAMENTA QUE AGILIZARÁ O ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR, DANDO-LHE A OPÇÃO DE AUTOATENDIMENTO, PARA A MAIORIA DAS QUESTÕES, ATÉ QUE SUA DEMANDA CHEGUE AO DESTINO, CASO NÃO SOLUCIONADO PELO AUTOSSERVIÇO. POR FIM, ALÉM DO ACIMA EXPOSTO, TEM POR OBJETO UMA MELHOR ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO, A FIM DE ALCANÇAR MAIOR CONTROLE DA COMUNICAÇÃO POR MEIO DE TROCA DE MENSAGENS, ATENDIMENTO AUTOMATIZADO E HUMANO, CRIAÇÃO DE PROTOCOLO, PRESERVAÇÃO DO HISTÓRICO DA CONVERSA, AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO.			
Descrição e quantidades:			
Item	Descrição	Und	Quantidade
01	LOCAÇÃO DE SOFTWARE PARA GESTÃO DE APLICATIVOS DE MENSAGEM	SE	1
Prazo de Entrega/Execução: Imediato.			
Local de Entrega/Execução: Escritório Central.			



DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ 22.604.896/0001-50

- AUTARQUIA DE UTILIDADE PÚBLICA -

Fone PABX (34) 3842-2595

Av. Olegário Maciel, 480 - CEP 38.500.000 – Monte Carmelo - Minas Gerais

Prazo para pagamento: Mensal.

RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO DFD
CHEFE DE SETOR