CIASC
CENTRO DE INFORMÁTICA
E AUTOMAÇÃO DO ESTADO DE SANTA CATARINA S.A.

ANEXO I
DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA

1. Objeto/ Descrição da solução

Contratação de uma plataforma de CRM (Customer Relationship Management) para o CIASC, visando a otimização e centralização das interações e gerenciamento de dados de clientes. A plataforma deve atender aos requisitos operacionais e funcionais da área, conforme verificado na análise de requisitos.

2. Quantidades estimadas

Descrição	Unidade de medida	Quantidade
Licenças de Usuário para Plataforma CRM	Unidade	30

3. Justificativa da necessidade da aquisição

a) **Motivo/finalidade/necessidade da aquisição**: A necessidade de aquisição de plataforma de CRM decorre da demanda crescente por uma plataforma integrada para o gerenciamento de relacionamento com clientes, visando atender com maior eficiência às solicitações e otimizar a comunicação com os clientes.

b) **Critério de definição quantitativos**: A quantidade foi definida com base no número de usuários que precisarão acessar a plataforma para atividades de atendimento e gerenciamento de dados de clientes.

c) **Beneficiários diretos**: As áreas de atendimento e comercial do CIASC serão as beneficiárias diretas, além de parceiros e órgãos públicos atendidos pela instituição, que terão processos de comunicação e gestão de atendimento mais ágeis e integrados.

d) **Resultados pretendidos**: Pretende-se centralizar as informações de clientes, melhorar a qualidade do atendimento, aumentar a capacidade de resposta e otimizar a gestão de interações, possibilitando o acompanhamento e a análise de métricas de relacionamento.

3.1. Impactos da não aquisição

A não contratação de um sistema de CRM terá impactos significativos nos processos comerciais da GECOM, especialmente diante da redução substancial do número de gestores de relacionamento. Com a perda desses profissionais, será crucial centralizar as informações dos clientes em uma única plataforma, de modo a evitar a perda de dados valiosos que são fundamentais para o andamento das atividades comerciais.

Sem o CRM, o histórico de interações com os clientes ficará disperso e fragmentado, o que dificulta a continuidade e a consistência no atendimento. Além disso, com a nova estrutura organizacional da GECOM, não haverá mais um único gestor dedicado a cada cliente. Em vez disso, o atendimento será realizado por qualquer colaborador disponível. Isso torna ainda mais urgente a centralização das informações, pois, sem um sistema adequado, as interações poderão ser desorganizadas e descoordenadas, gerando um atendimento ineficiente e prejudicando a experiência do cliente.

A ferramenta de CRM também é essencial para retirar a dependência de canais não estruturados, como e-mails e celulares pessoais dos gestores, garantindo que todas as informações sejam armazenadas e acessadas de forma segura e centralizada. Sem essa ferramenta, a equipe de relacionamento não terá as condições adequadas para trabalhar de forma eficiente, o que comprometerá a qualidade do atendimento e a continuidade dos processos comerciais.

Portanto, a não implementação de um sistema de CRM inviabiliza a possibilidade de trabalhar de maneira mais eficiente e organizada, o que pode impactar diretamente os resultados da empresa e a satisfação dos nossos clientes.

4. Previsão de data em que devem ser adquiridos os materiais e/ou serviços

A contratação da plataforma CRM deverá ocorrer da maneira mais rápida possível, observados os prazos necessários no processo licitatório, com a intenção de iniciar o uso efetivo no primeiro semestre de 2025, garantindo o suporte necessário para as operações do ano.

5. O objeto a ser adquirido está previsto no Plano Anual de Compras?

(x) Sim, não é possível informar o número dos itens porque o plano não está consolidado
( ) Não , Justificativa:

6. Informações adicionais

A aquisição será realizada integralmente, sem fracionamento, considerando a necessidade de uma implementação centralizada para atender aos requisitos de operação e integração de todas as áreas envolvidas no atendimento e relacionamento com clientes.

7. Anexos

Lista de Requisitos - CRM

Responsável pela Formalização da Demanda
Nome: Rosália Maria Cassol
Função: Gerente Comercial

Aprovação pela Gerência/Assessoria:
Nome: Tiago Fagonde Moraes
Função: Vice-Presidente de Mercado

Documento assinado digitalmente
gov.br
DIOGO WESSLING QUINTINO
Data: 14/08/2026 19:04:04-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br