

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA – DFD

Órgão: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE CANAÃ DOS CARAJÁS
Setor Requisitante: ENGENHARIA
Responsável pela Demanda: THARLLYSON VINICIOS DOS SANTOS QUITANILHA
E-mail: _____ Telefone: _____

OBJETO:

- () Aquisição de bens / Material de Consumo
 () Aquisição de Bens / Material Permanente – Equipamento
 () Contratação de Serviços não continuados
 (X) Contratação de serviços continuados SEM dedicação exclusiva de mão de obra
 () Contratação de serviços continuados COM dedicação exclusiva de mão de obra

1. Demanda

INFRAESTRUTURA E INSTALAÇÃO					
SERVIÇOS EVENTUAIS		ESTIMATIVA	V. UNIT	VALOR ANUAL	
Serviço de Instalação do Serviço 0800		1			
Servico de Instalacao PABX		1			
Instalação de Feixe E1		1			
Servico de Instalacao Omnichannel		1			
SUB-TOTAL					
SERVIÇOS CONTINUOS		ESTIMATIVA	V. UNIT	VALOR ANUAL	
Assinatura de 0800		12			
Assinatura de Feixe E1		12			
Assinatura PABX		12			
Assinatura Ominchannel		12			
Licenca Ramais		360			
Licença operador omnichannel		360			
Serviço de disparo de mensagens WhatsApp (API Oficial) – Sessões de conversações pelos clientes junto a central de atendimento		100000			
Servico Telefonia Movei Ligacao Ilimitada		480			
SUB-TOTAL					
				TOTAL	
PERFIL DE TRÁFEGO					
Descrição	Tipo de ligação	Unidade	Valor estimado por minuto	Quant. Estimada mensal	Valor mensal estimado
Tráfego de chamadas fixo- fixo	Local	minuto		3.770	
	LDN (R1,R2,R3)	minuto		2.626	
1.Total/fixo					
Tráfego de chamadas móvel- fixo	Local (VC1)	minuto		603	
	VC2	minuto		115	
	VC3	minuto		560	
2.Total/móvel					

Descrição		Unidade	Valor estimado por GB	Quant. Estimada mensal	Valor mensal estimado
3.Dados Moveis		GB		700	
Total tráfego estimado (1+2+3)					
Total anual de contratação					

2. Justificativa da Demanda

O Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Canaã dos Carajás enfrenta desafios significativos relacionados à eficiência e eficácia das suas comunicações internas e externas. A atual infraestrutura de telecomunicações está ultrapassada e não suporta mais as crescentes demandas operacionais. A modernização através de um sistema integrado de telefonia fixa PABX, telefonia móvel, internet móvel e automação de mensagens com chatbot no WhatsApp é essencial para melhorar a qualidade dos serviços prestados à comunidade, aumentar a produtividade interna e garantir respostas rápidas e eficientes às demandas dos usuários.

A implementação de um chatbot no WhatsApp para automação de mensagens possibilitará ao SAAE oferecer um atendimento ao cliente mais rápido e disponível 24 horas por dia, sete dias por semana. Esta ferramenta permitirá responder instantaneamente às consultas comuns, liberando recursos humanos para se concentrarem em questões mais complexas e melhorando a satisfação geral dos usuários com os serviços do SAAE.

A contratação de uma empresa especializada garante que todos os serviços de telecomunicações sejam implementados e mantidos de acordo com as normas regulatórias vigentes e com padrões de segurança elevados. Isso é crucial para proteger a integridade dos dados dos usuários e a continuidade dos serviços críticos de água e esgoto.

Realizar uma licitação para estes serviços permitirá ao SAAE avaliar diversas propostas competitivas, assegurando que os serviços sejam contratados pelo melhor preço, oferecendo a melhor relação custo-benefício. A licitação é uma maneira transparente e justa de utilizar recursos públicos, garantindo que os fundos sejam empregados de maneira eficiente em benefício dos cidadãos de Canaã dos Carajás.

Os serviços a serem contratados devem oferecer não apenas soluções atuais, mas também a capacidade de escalar e adaptar-se às necessidades futuras do SAAE. A licitação permitirá ao SAAE selecionar uma proposta que não só atenda às exigências atuais mas que também possa se adaptar tecnologicamente às mudanças futuras, garantindo assim um investimento duradouro e adaptável.

A realização de uma licitação promove a transparência e a equidade, permitindo que várias empresas qualificadas tenham a oportunidade de competir pelo contrato. Isso é fundamental para evitar favoritismos e para garantir que o processo de seleção seja justo e aberto, refletindo o compromisso do SAAE com a integridade e a responsabilidade no uso dos recursos públicos.

A licitação para contratação de uma empresa especializada em telecomunicações e automação de mensagens é uma medida estratégica essencial para o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Canaã dos Carajás. Este processo não apenas garantirá a obtenção de tecnologia e serviços que atendam às necessidades atuais e futuras do SAAE, mas também reforçará o compromisso da autarquia com a eficiência, a transparência e a satisfação do cliente.

3. Data desejada para a entrega do bem ou serviço

Os serviços deverão ser prestados de acordo com cronograma de execução a ser definido no termo de referência, devendo serem executados de acordo com a emissão da Ordem de Serviços.

4. Indicação do(s) servidor(es) responsáveis pela elaboração do Termo de Referência

Servidor: **THARLLYSON VINICIOS DOS SANTOS QUITANILHA**
Matrícula: 259588

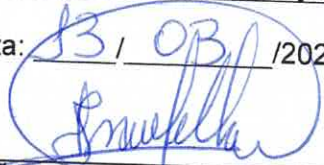
5. Responsável pela Demanda

Canaã dos Carajás, 13 de março de 2024.

Servidor: **THARLLYSON VINICIOS DOS SANTOS QUITANILHA**
GERENTE DA DIVISÃO DE PROJETOS
Matrícula: 259588

6. Aprovação de Direção Geral

Data: 13 / 03 /2024


JOÃO NUNES RODRIGUES FILHO
Diretor Geral do SAAE
Portaria Nº. 265/2021-GAB
Matrícula: 259574