

Número do Documento de Formalização da Demanda: 30/2023

## 1. Informações Básicas

Área requisitante	Data da conclusão da contratação	UASG	Editado por
Área de Tecnologia da Informação - Gestão	02/10/2023 00:00	154215	ERICK FRANCK NOGUEIRA DA PAIXAO

### Descrição sucinta do objeto

A SOLUÇÃO será minimamente composta pelas seguintes ferramentas, aplicações e funcionalidades: aplicação de comunicação multicanal; aplicação de chatbot integrada à aplicação de comunicação multicanal

### Justificativa da prioridade

Trata-se de solicitação advinda da PROPLAN, conforme Documento de Oficialização de Demanda - Dod (ordem nº 03) onde informou a necessita-se de aquisição de uma solução de comunicação abrangente, capaz de satisfazer aspectos como: Atendimento amplo ao público; • Atendimento via chat; • Atendimento via WhatsApp por número único de contato; • Permitir aos servidores da UNIFAP, capacidade de receber as solicitações em canal único e gerenciá-las quanto à distribuição, ordem de atendimento, horário de atendimento etc.

## 2. Justificativa de necessidade

Trata-se de solicitação advinda da PROPLAN, conforme Documento de Oficialização de Demanda - Dod (ordem nº 03) onde informou a necessita-se de aquisição de uma solução de comunicação abrangente, capaz de satisfazer aspectos como

Atendimento amplo ao público;

- Atendimento via chat;
- Atendimento via WhatsApp por número único de contato;
- Permitir aos servidores da UNIFAP, capacidade de receber as solicitações em canal único e gerenciá-las quanto à distribuição, ordem de atendimento, horário de atendimento etc.

## 3. Materiais/Serviços

### 3.1 Materiais

Nenhum material incluído.

### 3.2 Serviços

Nº do item	Grupo	Descrição	Qtd	Val. unit. (R\$)	Val. total (R\$)
1	SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	12,00	4.420,825	53.049,90

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**ERICK FRANCK NOGUEIRA DA PAIXAO**

Membro da comissão de contratação

## WANESSA MOREIRA DE FREITAS

Membro da comissão de contratação

## SAMARA SILVA LIMA

Membro da comissão de contratação

### 5. Acompanhamento

Id Acompanhamento	Responsável	Data
1 Há necessidade de contratar o serviço de comunicação, em razão que muitos servidores aderiram ao regime de teletrabalho. Além do mais será possível oferecer um melhor serviço de qualidade a comunidade em geral.	ERICK FRANCK NOGUEIRA DA PAIXAO	29/08 /2023 17:15

### 6. Relacionamentos

Nenhum relacionamento encontrado.