



**DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA (DOD) - Nº 010-2021**

<b>ÓRGÃO:</b>	<b>PREFEITURA MUNICIPAL DE SORRISO - MT</b>
<b>SETOR REQUISITANTE</b>	<b>SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA DEMANDA:</b>	<b><u>SERGIO KOCOVÁ SILVA</u></b>
<b>E-MAIL: planejamento.semfaz@sorriso.mt.gov.br</b>	<b>TELEFONE: 66.35458390</b>

**1. Objeto da Licitação:**

**DISPENSA DE LICITAÇÃO PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AUTOMATIZADO DE CHATBOT POR CANAL WHATSAPP CENTRALIZADO, INTEGRADOS COM ATENDIMENTO DE PESSOA FÍSICA EM AMBIENTE WEB, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DA ADMINISTRAÇÃO**

**2. Justificativa da necessidade da contratação/ aquisição do serviço ou produto:**

**2.1. Da motivação:**

Justifica-se necessária a presente para contratação de empresa especializada em serviços de atendimento automatizado de chatbot por canal WhatsApp, pois essa modernização vem se mostrando eficiente e facilitadora, possibilitando um melhor atendimento. O chatbot interage com o cidadão e é capaz de resolver desde demandas simples até questões mais complexas, possibilitando automatização de tarefas repetitivas que custam muito para a empresa e comprometem a produtividade dos funcionários, essa plataforma contribuirá para otimizar operações e processos internos de rotina que muitas das vezes demanda tempo do colaborador, traz melhoria na relação e atendimento personalizado com o usuário e como resultado eleva o nível de qualidade do vínculo da contratante com o cidadão, trará mais facilidade, agilidade e conseqüentemente aumento na produtividade. Facilidade de acesso ao canal de atendimento e assim, evitando filas e aglomeração de pessoas no estabelecimento. Ressaltamos que a presente contratação está devidamente ampara na Lei Orçamentaria Anual do Município de Sorriso – MT, através de rubrica estabelecida conforme Parecer Contábil nº 466/2021.

**2.2. Dos objetivos a serem alcançados:**

- I. Otimização no tempo de atendimento;
- II. Melhoria na relação com o cidadão;
- III. Facilidade de acesso ao canal de atendimento;
- IV. Mais rapidez e agilidade na resolução de demandas desde as mais simples até as mais complexas.

**3. Previsão de data em que deve ser iniciada a prestação do serviço ou aquisição dos produtos:**

**SETEMBRO/2021**

**4. Check List Final de Formalização do Processo**

- (X) Parecer Contábil
- (X) Cotações (Orçamentos/ Atas)
- (X) Termo de Referência (02 Vias Assinadas e vistadas);
- (X) Balizamento e quantitativos (Planilha);
- (X) Documentação do Fornecedor para o CRC (Quando for Dispensa ou Inexigibilidade); Adesão

**5. Indicação do membro da equipe de planejamento e o responsável pela fiscalização:**

Titular: MARCOS AURELIO SANTOS SILVA  
Substituto: VANICE ANTONIA FRONZA

SORRISO – MT, 01 DE OUTUBRO DE 2021.

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA  
**SECRETÁRIO(A): SÉRGIO KOCOVÁ SILVA**