



Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto

Documento de Formalização de Demanda

1. Identificação do Requisitante

Setor: Setor Administrativo
Nome do Requisitante: Lucas Crotti Zanini
Cargo ou Função: Coordenador do SAMAE

2. Identificação do Problema ou Necessidade

Necessidade de implementar método modernizado de sistema de comunicação telefônica interna e externa no SAMAE de Orleans.

3. Justificativa

Uma central telefônica moderna é fundamental para o funcionamento eficiente de um órgão público. No atendimento ao público, ela garante que cidadãos possam obter informações, resolver demandas e acessar serviços com rapidez e qualidade.

A tecnologia avançada permite filas organizadas, redirecionamento automático de chamadas e até atendimento automatizado para questões simples, reduzindo o tempo de espera.

Já na comunicação interna, uma central moderna melhora a conectividade entre setores, facilitando a troca de informações e a tomada de decisões. Recursos como chamadas em conferência, integração com sistemas digitais e segurança avançada garantem que a comunicação seja eficiente e protegida.

Além disso, um sistema telefônico atualizado demonstra compromisso com a transparência e a acessibilidade, reforçando a confiança da população na instituição. Isso sem falar na economia de custos a longo prazo, já que soluções modernas reduzem problemas técnicos e tornam o atendimento mais ágil.

4. Resultados a serem alcançados

Melhoria de comunicação interna entre os servidores do SAMAE e aumento de qualidade no atendimento telefônico ao público em geral.

5. Fiscalização

Fiscal do Contrato: Lucas Crotti Zanini

Orleans, 03 de maio de 2025.

Lucas Crotti Zanini
Coordenador do SAMAE