



**SORRISO**  
CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

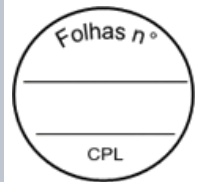
**PREFEITURA MUNICIPAL DE SORRISO**

ESTADO DE MATO GROSSO

Av. Porto Alegre, 2525 - Centro Norte, Sorriso - MT, 78.890-900

Telefone: (66) 3545-4700 E-mail: prefeito@sorriso.mt.gov.br - www.sorriso.mt.gov.br

CNPJ: 03.239.076/0001-62



**DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA (DFD) 73/2025**

ÓRGÃO:	PREFEITURA MUNICIPAL DE SORRISO - MT		
SETOR REQUISITANTE	SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO		
RESPONSÁVEL PELA DEMANDA:	BRUNO EDUARDO PECINELLI DELGADO		
E-MAIL: ti@sorriso.mt.gov.br	TELEFONE: 066 3545-4700		

**1. Objeto da Licitação:**

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO DE TELEFONIA FIXA VOIP ILIMITADO, PORTABILIDADE DE LINHAS TELEFÔNICAS E NÚMERO 0800. SISTEMA DE TROCA DE MENSAGEM ILIMITADO E AUTOMATIZADO COM INTEGRAÇÃO VIA API OFICIAL WHATSAPP COM IMPLANTAÇÃO, CAPACITAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E INTEGRAÇÕES, CONTEMPLANDO LICENÇAS, ATUALIZAÇÕES E CUSTOMIZAÇÃO DE RELATÓRIOS.**

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

A Prefeitura Municipal de Sorriso enfrenta instabilidade constante nos sinais de telefonia utilizados por todos os setores. O principal motivo é a tecnologia analógica fornecida pela operadora atual, que exige conversão para sinal digital por meio de *khomps* conectadas aos modems — processo que gera vulnerabilidades e falhas frequentes.

Identificou-se como alternativa eficaz a migração para um sistema de telefonia totalmente baseado em internet (VoIP). Através dessa solução, a Prefeitura Municipal de Sorriso manterá o Controle interno, fazendo o gerenciamento via estrutura própria, utilizando sistema *Open Source* mantido pelo Departamento de TI, bem como manter a sustentabilidade técnica que é a adequação às tendências de mercado, já que as operadoras estão descontinuando a tecnologia analógica.

Com a recente interrupção de sinal de um número tridígito utilizado pela prefeitura deixou de funcionar, sem restabelecimento pela operadora, exige uma urgência na implementação. Esse cenário evidencia a necessidade imediata de adquirir um número 0800 para garantir atendimento gratuito e ininterrupto à população, que também irá substituir os tridígitos atuais, que serão obsoletos com a mudança tecnológica das operadoras.

A comunicação digital é outro fator que deve ser aprimorado na Prefeitura Municipal de Sorriso, pois atualmente, os setores utilizam números de telefone fixo para criar contas no WhatsApp Business de forma improvisada, o que resulta em bloqueio de números pela plataforma e também a falta de gestão, pois apenas quatro computadores podem acessar simultaneamente o mesmo número, sem histórico de atendimentos ou relatórios.

Para suprir esse problema deve ser contratado uma Solução Integrada, que é recomendado a contratação de empresa especializada em fornecimento de Serviço de CRM com API Oficial do WhatsApp para centralizar e registrar todos os atendimentos por mensagem, permitindo manter o histórico de conversas e assuntos tratados, a geração de relatórios por secretaria/departamento, e tomada de decisões baseada em dados.

Com tudo a modernização dos sistemas de telefonia e comunicação digital é essencial para garantir estabilidade operacional, bem como oferecer acessibilidade à população (via 0800 e canais digitais) e com isso otimizar a gestão pública através de dados centralizados e analíticos.

A implementação dessas medidas resolverá problemas imediatos e trará benefícios de longo prazo para a administração municipal e os cidadãos.

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



**SORRISO**

CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

**PREFEITURA MUNICIPAL DE SORRISO**

ESTADO DE MATO GROSSO

Av. Porto Alegre, 2525 - Centro Norte, Sorriso - MT, 78.890-900

Telefone: (66) 3545-4700 E-mail: prefeito@sorriso.mt.gov.br - www.sorriso.mt.gov.br

CNPJ: 03.239.076/0001-62



**MAIO/2025.**

**4. Indicação dos membros da equipe de planejamento e o responsável pela fiscalização:**

**Fiscalização de contrato:**

Fiscal titular: Marciel de Sousa Viana.

Fiscal substituto: Luciano Luiz Otowicz.

**Equipe de Planejamento:**

João Pedro Montes Soares Portilho – Matrícula 15481.

Sarah Francieli Roldo – Matrícula 15470.

Klaiton de Araujo Monteiro – Matrícula 4203.

**Sorriso-MT, 28 DE MARÇO DE 2025**

---

**Responsável pela Formalização da Demanda**  
**Secretaria Municipal de Administração**  
**BRUNO EDUARDO PECINELLI DELGADO**