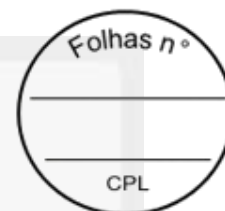




SORRISO
CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

PREFEITURA MUNICIPAL DE SORRISO
SEMAD - SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
Avenida Porto Alegre nº 2525, Centro - Paço Municipal, Cep: 78890-002
Telefone: (66) 3544-4700 | E-mail: semad@sorriso.mt.gov.br - www.sorriso.mt.gov.br



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP N° 82/2025

1 – Descrição da necessidade da contratação

A Prefeitura Municipal de Sorriso enfrenta problemas constantes de perda de sinal de telefonia nos setores municipais, especialmente devido à tecnologia analógica fornecida pela operadora atual. O sinal é convertido de analógico para digital pelo Departamento de TI, utilizando khomps conectados aos modems de telefonia. No entanto, a transição para o uso de sinal de telefonia via internet surge como uma solução mais eficaz, permitindo o gerenciamento interno e a manutenção por meio de sistemas Open Source.

Dada a mudança de tecnologia pela operadora de telefonia, a Prefeitura corre o risco de perder os números de telefone atuais, como já ocorreu com um número tridígito. Diante disso, é essencial que a Prefeitura contrate um número 0800, para garantir um serviço de telefonia funcional e sem interrupções.

Além disso, a Prefeitura precisa de uma solução de atendimento via mensagens, já que o método atual de usar números de telefone fixos com WhatsApp Business apresenta limitações sérias, como a impossibilidade de gerenciar múltiplos atendentes, a falta de histórico de atendimentos e a ausência de relatórios. O uso de um serviço de CRM integrado à API oficial do WhatsApp para comunicação com a população é crucial para melhorar a eficiência do atendimento, gerar históricos completos e possibilitar análises para decisões mais informadas pelo poder executivo. A implementação dessas soluções de telefonia e CRM trará benefícios significativos para a gestão da comunicação com a população.

2 – Área requisitante

Secretaria Municipal de Administração

Bruno Eduardo Pecinelli Delgado

3 – Descrição dos Requisitos da Contratação

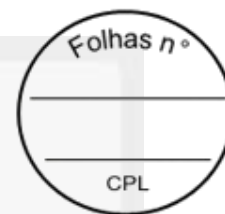
O presente estudo tem como requisitos:

- Qualidade da entrega do serviço a ser adquirido.
- Coerência nos valores ofertados – Apresentar valores competitivos e condizentes com os praticados no mercado.
- Prazos de entrega e disponibilidade - Garantir a entrega pontual dos itens conforme os prazos acordados, bem como a disponibilidade no período e quantidade solicitados.
- Empresas com certificação STFC e SCM licença para trabalhar com telefonia e multimídia liberada pela ANATEL.
- Realizar toda a portabilidade das 350 linhas telefônicas.
- Possuir certificação técnica, emitida por outro órgão Público, cuja declare a experiência no ramo de multimídia e telefonia.
- Todo o suporte de CRM deverá ser de 24/7 (vinte e quatro horas por semana e sete dias durante a semana).
- Disponibilizar a toda a equipe do departamento de TI, treinamento e capacitação sobre as novas ferramentas a serem disponibilizadas.
- O CRM deverá integrar a sistemas de terceiros conforme necessidade da Prefeitura Municipal de Sorriso.
- Não será permitido subcontratação, conforme ANATEL Despacho Decisório nº 262/2024/COGE/SCO.
- Todos os outros requisitos serão descritos no termo de referência.



SORRISO
CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

PREFEITURA MUNICIPAL DE SORRISO
SEMAD - SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
Avenida Porto Alegre nº 2525, Centro - Paço Municipal, Cep: 78890-002
Telefone: (66) 3544-4700 | E-mail: semad@sorriso.mt.gov.br - www.sorriso.mt.gov.br



1. Requisitos Técnicos

• Funcionalidades Essenciais:

- Integração com o WhatsApp Business API para permitir comunicação em larga escala com clientes.
- Capacidade de envio e recebimento de mensagens de texto, imagens, vídeos, arquivos, localização e áudios.
- Suporte a múltiplos usuários simultâneos (multiagente).
- Funcionalidade de automação de mensagens, como bots e respostas rápidas.
- Histórico de mensagens e gestão de conversas (CRM integrado).
- Relatórios e dashboards para monitoramento de desempenho e métricas de atendimento.
- Suporte a mensagens programadas e comunicação em massa (broadcast).
- Garantir compatibilidade com sistemas de integração, como CRMs, ERPs ou outras plataformas de atendimento.

• Processo de Portabilidade:

- Garantir que a empresa forneça um processo transparente, rápido e eficiente para a portabilidade de números de telefone.
- Suporte a diferentes operadoras de telefonia e garantias de compatibilidade com números fixos e móveis.
- Possibilidade de realizar a portabilidade tanto de linhas individuais quanto de múltiplas linhas (portabilidade em massa).
- Tempo estimado para a conclusão da portabilidade (geralmente de 3 a 5 dias úteis, dependendo da operadora).
- Garantia de continuidade do serviço durante o processo de portabilidade, sem interrupções significativas.

• Proteção de Dados:

- A empresa deve assegurar que a plataforma de WhatsApp esteja em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- Garantir a criptografia de ponta a ponta para a troca de informações sensíveis e confidenciais via WhatsApp.
- Políticas claras de proteção de dados, com protocolos para armazenamento e exclusão de dados após o término da comunicação.

• Compliance e Regulamentações:

- A plataforma deve estar em conformidade com as regulamentações da ANATEL, especialmente no que se refere à portabilidade numérica.
- Garantir que todas as transações, especialmente relacionadas à portabilidade, atendam às exigências legais de cada operadora.

2. Requisitos Operacionais

• Suporte Técnico:

- A empresa contratada deve fornecer suporte técnico 24/7, com canais de comunicação dedicados para resolução de problemas técnicos e dúvidas.
- Garantir um SLA (Acordo de Nível de Serviço) com prazos definidos para resposta e solução de incidentes técnicos.

• Treinamento:

- Oferecer treinamento para a equipe interna, caso necessário, para o uso adequado da plataforma de WhatsApp e para o processo de portabilidade de linhas.

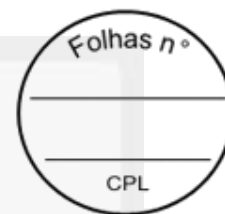
• Integração com Sistemas Existentes:

- A plataforma de WhatsApp precisa ser integrável com outros sistemas que a Prefeitura Municipal já utiliza, como CRM, ERP, entre outros.



SORRISO
CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

PREFEITURA MUNICIPAL DE SORRISO
SEMAD - SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
Avenida Porto Alegre nº 2525, Centro - Paço Municipal, Cep: 78890-002
Telefone: (66) 3544-4700 | E-mail: semad@sorriso.mt.gov.br - www.sorriso.mt.gov.br



- Capacidade de personalização do ambiente da plataforma (ex.: criação de templates de mensagens, fluxos de atendimento automatizados).
- **SLA de Disponibilidade:**
- Definir o nível de disponibilidade da plataforma de WhatsApp (por exemplo, 99,9% de uptime).
- **SLA de Portabilidade:**
- Definir os prazos máximos para a realização da portabilidade das linhas telefônicas.
- **Garantias de Qualidade:**
- Garantir que a qualidade do serviço (tanto a plataforma quanto a portabilidade) seja mantida conforme os padrões acordados.

3. Requisitos de Monitoramento e Avaliação

• Indicadores de Desempenho (KPIs):

- Definir KPIs para monitoramento contínuo da qualidade da plataforma de WhatsApp, como tempo de resposta, taxa de resolução de problemas, nível de satisfação do cliente, etc.

• Avaliação de Resultados:

- Realizar avaliações periódicas para verificar se a empresa está cumprindo os termos acordados, como SLAs e prazos.

4 - Levantamento de mercado

Foram analisadas contratações similares feitas por outros órgãos e entidades, por meio de consultas ao portal Banco de Preços e Radar TCE e pesquisa direta com fornecedores. Ainda com objetivo de identificar a existência de novas metodologias, tecnologias ou inovações que melhor atendessem às necessidades da Administração, foi realizada pesquisa em sites especializados.

Opções:

- (a) Contratação de empresa que realize estes serviços específicos de telefonia e que disponibilize a plataforma de WhatsApp com pagamento mensal.
- (b) Contratação de empresa para administrar a parte de telefonia e WhatsApp do município.
- (c) Programar softwares.

Dentro todos os pontos que podemos explicar, a opção que melhor se enquadra no cenário atual da Prefeitura Municipal de Sorriso é a contratação uma empresa para realizar a portabilidade das linhas telefônicas já existentes e a terceirização dos pagamentos para a ANATEL, junto com a aquisição de uma linha 0800, visto que atualmente o município está sem linha tridígito. Esta contratação facilitará para que as linhas e ramais ativos possam ter WhatsApp integrado, com a plataforma que será contratada.

A solução de mercado será por meio de cotações de preços com potenciais fornecedores que atendem aos requisitos da contratação no território brasileiro, tendo em vista a necessidade do objeto que disponibilize os produtos mencionados acima. Segundo Art. 23, §1º, II, III e V da Lei 14.133/2021, realizou-se o levantamento de mercado.

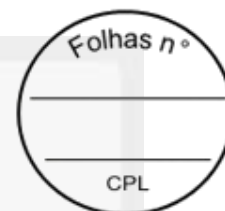
A pesquisa de preços foi realizada com utilização do Radar TCE (<https://radardeprecos.tce.mt.gov.br>) e Banco de Preços (<https://www.bancodeprecos.com.br>), foi realizada a pesquisa em municípios com contratos similares e realizado o orçamento com fornecedores atuantes no ramo da contratação. Como metodologia para obtenção do preço de referência para a contratação, foi obtida a média dos valores obtidos na pesquisa de preços, com o cálculo incidindo sobre um conjunto de no mínimo três preços, desconsiderados os valores inexequíveis e os excessivamente elevados.

Os valores levantados permitem inferir que os custos para a contratação dos serviços se encontram compatíveis com aqueles levantados na pesquisa de preços realizada nos sistemas oficiais preconizados na legislação pertinente.



SORRISO
CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

PREFEITURA MUNICIPAL DE SORRISO
SEMAD - SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
Avenida Porto Alegre nº 2525, Centro - Paço Municipal, Cep: 78890-002
Telefone: (66) 3544-4700 | E-mail: semad@sorriso.mt.gov.br - www.sorriso.mt.gov.br



Com base nesses orçamentos adquiridos, foi realizada a média de preços para o fornecimento do item em questão.

Para a contratação de empresa especializada no fornecimento de linha de telefonia fixa ilimitada e setup de comunicação via WhatsApp, foi realizado um levantamento preliminar de mercado visando identificar fornecedores qualificados e avaliar a viabilidade técnica e econômica da contratação. Fornecedores Identificados:

Diversas empresas atuam no segmento de telecomunicações e comunicação digital, oferecendo serviços integrados que atendem às demandas de administração pública. Entre elas, destacam-se:

- Operadoras de Telecomunicações: Empresas tradicionais que oferecem linhas telefônicas fixas com planos ilimitados, além de suporte técnico abrangente.
- Fornecedores de Soluções Digitais: Empresas especializadas na configuração e gestão de plataformas de WhatsApp, incluindo automação de atendimento e integrações avançadas.

Contudo, o mercado de telefonia e comunicação conte com um grande número de empresas, observa-se que cada uma tende a se especializar em segmentos específicos, como telefonia móvel, banda larga, infraestrutura de rede ou serviços corporativos. Essa diversidade de especializações permite que as empresas atendam a diferentes demandas dos consumidores e se posicionem de forma estratégica no setor.

5 - Descrição da solução como um todo

A solução proposta contempla a modernização da infraestrutura de comunicação da Prefeitura Municipal de Sorriso por meio da contratação de dois serviços integrados e complementares:

Telefonia VoIP (Voz sobre IP):

A substituição do sistema analógico atual por uma solução de telefonia digital (VoIP), utilizando tecnologia baseada em protocolos de internet, permitirá maior estabilidade, flexibilidade e controle sobre os canais de voz utilizados pelos setores da Prefeitura. A nova estrutura viabiliza o gerenciamento interno, reduz custos operacionais e elimina a dependência da infraestrutura física da operadora, ao mesmo tempo em que possibilita a portabilidade dos números existentes e a contratação de um número 0800, essencial para o atendimento público.

Plataforma de Atendimento via WhatsApp com CRM Integrado:

A segunda parte da solução envolve a adoção de uma plataforma profissional de atendimento por WhatsApp, integrada à API oficial da Meta, permitindo o gerenciamento simultâneo por múltiplos atendentes, criação de filas de atendimento, histórico de interações com os cidadãos e a geração de relatórios gerenciais. Essa integração com um sistema de CRM (Customer Relationship Management) é fundamental para qualificar o atendimento, oferecer respostas mais ágeis e fundamentar decisões administrativas baseadas em dados reais de interação com a população.

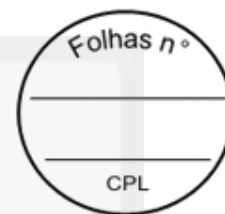
A contratação dos serviços será realizada por meio de pregão eletrônico no Sistema de Registro de Preços (SRP), por item/lote, modalidade que garante maior competitividade entre fornecedores, transparência no processo licitatório e economicidade ao erário público. A medida está alinhada aos princípios da eficiência, economicidade e melhoria contínua dos serviços prestados pela Administração Pública, conforme dispõe a Lei nº 14.133/2021.

6 – Estimativa das quantidades a serem contratadas – (Obrigatório)



SORRISO
CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

PREFEITURA MUNICIPAL DE SORRISO
SEMAD - SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
Avenida Porto Alegre nº 2525, Centro - Paço Municipal, Cep: 78890-002
Telefone: (66) 3545-4700 | E-mail: semad@sorriso.mt.gov.br - www.sorriso.mt.gov.br



A quantidade dos serviços dispostos a seguir, foi estimada conforme realidade atual da Prefeitura Municipal de Sorriso e estudo realizado pelo Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

Lote 1

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QUANT.
1	Aquisição de Linha 0800	Unidade	1
2	Mensalidade de Linha 0800, com minutos ilimitados	Mensal	12
3	Fornecimento de Telefonia fixa ilimitado fixo/móvel nacional com capacidade de 40 ligações simultâneas e para 350 linhas/ramais telefônicas	Mensal	12
4	Configuração da telefonia em sistema interno da Prefeitura Municipal de Sorriso	Unidade	1

Lote 2

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QUANT.
1	CRM de comunicação de mensagens via API WhatsApp com usuário/mensagens com envio e recebimento ilimitado e suporte técnico	Mensal	12
2	Implantação do CRM com capacitação e habilitação da API oficial do WhatsApp.	Unidade	1
3	Integração com sistemas de terceiros	horas	300

7 - Estimativa do valor da contratação

Estimativa do valor da contratação, é de um total de R\$ 999.851,77 (Novecentos e noventa e nove mil e oitocentos e cinquenta e um mil e setenta e sete centavos).

Para a realização da estimativa de valores, inicialmente buscou-se consultar bases públicas como o sistema Radar do TCE-MT e o Banco de Preços. No entanto, devido à especificidade do objeto e à diversidade nas formas de contratação adotadas em processos com finalidades distintas, não foi possível localizar cotações compatíveis até o momento.

Diante dessa limitação, optou-se por utilizar orçamentos fornecidos por empresas especializadas, que atuam em âmbito nacional e possuem expertise no fornecimento dos itens demandados. Essa abordagem permitiu uma estimativa mais precisa e aderente à realidade de mercado. Todos os orçamentos obtidos estão devidamente anexados, acompanhados de uma planilha detalhada com a composição dos valores.

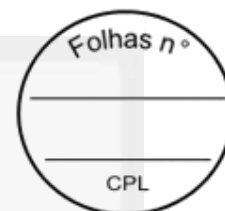
Segue abaixo o detalhamento dos orçamentos e valores:

		UND	ONLLINE TELECOMUNICAÇÕ ES LTDA - CNPJ: 12.446.363/0001-34	SIM INTERNET PROVEDORES DE INTERNET EIRELLI - CNPJ: 10.956.157/0001-49	BRASILNETS SOLUÇÕES EM INTERNET E TELEFONIA - CNPJ: 10.517.947/0001-28	MÉDIA	QUANT.	TOTAL
LOTE 1	AQUISIÇÃO DE LINHA 0800	UNIDAD E	R\$ 153,00	R\$ 150,00	R\$ 148,50	R\$ 212,88	1	R\$ 212,88



SORRISO
CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

PREFEITURA MUNICIPAL DE SORRISO
SEMAD - SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
Avenida Porto Alegre nº 2525, Centro - Fone Municipal, Cep: 78890-002
Telefone: (66) 3544-4700 | E-mail: semad@sorriso.mt.gov.br - www.sorriso.mt.gov.br



	MENSALIDADE DE LINHA 0800, COM MINUTOS ILIMITADOS	MENSAL	R\$ 153,00	R\$ 150,00	R\$ 148,50	R\$ 1.112,88	12	R\$ 13.354,50
	FORNECIMENTO DE TELEFONIA FIXA ILIMITADO FIXO/MÓVEL NACIONAL COM CAPACIDADE DE 40 LIGAÇÕES SIMULTÂNEAS E PARA 350 LINHAS/RAMAIS TELEFÔNICAS	MENSAL	R\$ 23.934,30	R\$ 23.465,00	R\$ 23.230,35	R\$ 27.019,91	12	R\$ 324.238,95
	CONFIGURAÇÃO DA TELEFONIA EM SISTEMA INTERNO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SORRISO	UNIDADE	R\$ 3.060,00	R\$ 3.000,00	R\$ 2.970,00	R\$ 10.590,75	1	R\$ 10.590,75
LOTE 2	CRM DE COMUNICAÇÃO DE MENSAGENS VIA API WHATSAPP COM USUÁRIO/MENSAGENS COM ENVIO E RECEBIMENTO ILIMITADO E SUPORTE TÉCNICO	MENSAL	R\$ 51.000,00	R\$ 50.000,00	R\$ 49.500,00	R\$ 50.166,67	12	R\$ 602.000,00
	IMPLANTAÇÃO DO CRM COM CAPACITAÇÃO E HABILITAÇÃO DA API OFICIAL DO WHATSAPP.	UNIDADE	R\$ 20.400,00	R\$ 20.000,00	R\$ 19.800,00	R\$ 20.066,67	1	R\$ 20.066,67
	INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS DE TERCEIROS	HORAS	R\$ 306,00	R\$ 300,00	R\$ 297,00	R\$ 301,00	300	R\$ 90.300,00

8 - Justificativas para o parcelamento ou não da solução

A contratação não será parcelada, uma vez que o processo ocorrerá por meio de lotes únicos. Tal decisão justifica-se pela interdependência entre os itens que compõem o objeto contratado, os quais precisam funcionar de forma integrada para garantir a plena execução e o correto funcionamento dos serviços.

9 - Contratações correlatas e/ou interdependentes

Não se faz necessária a realização de contratações correlatas e/ou interdependentes para a viabilidade e contratação desta demanda.

10 - Demonstrativo da Previsão da Contratação no Plano de Contratações Anual – PCA

A demanda do lote 1, referente a telefonia e portabilidade, não está contemplada no Plano de Contratações Anual do Município de Sorriso-MT – PCA 2025.

A demanda do lote 2, WhatsApp está presente no PCA, linha número 86.

11 - Resultados pretendidos

- Estabilizar o sinal de telefonia.
- Manter a comunicação da Prefeitura Municipal de Sorriso ao público em geral por meio de ligações e mensagens.
- Catalogar demandas atendidas via CRM para tomadas de decisões.
- Manter um histórico dos atendimentos realizados.
- Utilizar um 0800 para a população realizar ligações gratuitas quando procurarem serviços como: Ouvidoria, Procon, Defesa Civil e Segurança Pública.

12 - Providências a serem adotadas

Não se verifica a necessidade de providências específicas a serem adotadas pela administração previamente a celebração do contrato, nem quanto a capacitação dos servidores ou adequação do espaço.

13 - Possíveis Impactos Ambientais

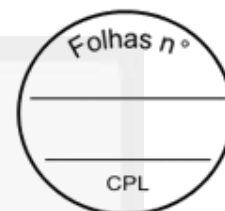
Como os serviços são totalmente digitais, o impacto ambiental não se aplica.

14 - Posicionamento conclusivo sobre a viabilidade e razoabilidade da contratação



SORRISO
CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

PREFEITURA MUNICIPAL DE SORRISO
SEMAD - SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
Avenida Porto Alegre nº 2525, Centro - Paço Municipal, Cep: 78890-002
Telefone: (66) 3544-4700 | E-mail: semad@sorriso.mt.gov.br - www.sorriso.mt.gov.br



Em relação a viabilidade da contratação, constata-se vantajosa. A relação custo-benefício da contratação é considerada favorável. Os requisitos relevantes para aquisição foram adequadamente levantados e analisados, inclusive o tempo esperado para que a solução esteja disponível para o órgão. Considerando os pontos listados acima, esta equipe de planejamento declara viável a aquisição dos itens através de pregão eletrônico por valor global.

DECLARO que:

(X) **É VIÁVEL a presente contratação.**

() **NÃO É VIÁVEL a presente contratação.**

Sorriso - MT, 14 de abril de 2025.

(assinatura eletrônica)
Klaiton de Araújo Monteiro
Matrícula Nº. 4203
Departamento de TI

(assinatura eletrônica)
João Pedro M. S. Portilho
Matrícula nº15481
Setor De Planejamento e
Aquisições

(assinatura eletrônica)
Sarah Francieli Roldo
Matrícula Nº. 15470
Setor de Planejamento e
Aquisições

Aprovado em __/__/__.

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
Secretário: Bruno Eduardo Pecinelli Delgado