

**ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR 2024/000066**

**CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA (PABX VIRTUAL),  
LINK DE INTERNET 100MB, TELEFONIA MÓVEL (VOZ E DADOS) E MENSAGENS  
INSTANTÂNEAS (CHATBOT)**

**Equipe Técnica**

Suellen da Silva Torres

Rhaniellen Oliveira Castro

Tiago Merlo Rubin

## **1. Informações Básicas**

- 1.1. A contratação pretendida tem por objetivo atender as necessidades do Conselho Regional de Educação Física da 22ª Região – CREF 22/ES, de modo a atender suas atribuições finalísticas de fiscalização, orientação e representação institucional;
- 1.2. Este estudo técnico preliminar visa contratação de empresa prestadora de serviço de telefonia fixa através de PABX virtual, link de internet dedicado 100mb, telefonia móvel (voz e dados) e mensagens instantâneas (chatbot), apontando a melhor solução para a administração pública, de modo a permitir a avaliação da viabilidade técnica e econômica da contratação;
- 1.3. Os serviços em tela são considerados comuns porque seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo ato convocatório, por meio de especificações usuais do mercado;
- 1.4. Esse serviço deverá ser prestado de forma continuada uma vez que sua interrupção compromete a prestação de serviço ao profissional de Educação Física, bem como a fiscalização do exercício da profissão;
- 1.5. O estudo também traz algumas considerações sobre as regras, que poderão subsidiar a elaboração do Termo de Referência.

## **2. Descrição da necessidade**

- 2.1. A contratação faz-se necessária para continuidade do serviço essencial de telecomunicação do CREF 22/ES, em razão da constante necessidade de comunicação com os profissionais de educação física, bem como com diversos órgãos e instituições Federais, Estaduais, Municipais, proporcionando aos Membros e Servidores apoio necessário ao desempenho de suas atividades diárias;
- 2.2. Durante as atividades de fiscalização é necessária a disponibilidade de acesso à internet móvel para atualização e consulta de informações contidas em nosso banco de dados, para melhor aproveitamento dos sistemas da SPIDER, permitindo aos fiscais acesso as informações atualizadas;
- 2.3. Durante as atividades de eventos é necessária a disponibilidade de acesso à internet móvel para registro de imagens, execução de stories e lives no instagram, fiscalização, dentre outros;
- 2.4. A internet móvel nos setores internos do CREF 22/ES, permite manter a comunicação através de aplicações diversas como Whatsapp, e-mail e telefonia, mesmo quando a comunicação interna e externa com os profissionais, representantes legais das empresas e fiscais do conselho for interrompida por falha na estrutura local de internet ou telefonia, garantindo a manutenção do atendimento geral em todas as atividades do CREF 22/ES mesmo nestes momentos críticos;
- 2.5. O CREF 22/ES tem como uma de suas funções, orientar os profissionais quanto ao exercício da profissão da Educação Física, utilizando-se de canais de comunicação e atendimento cujo acompanhamento da evolução tecnológica é fundamental para se alcançar, de maneira rápida, simples e eficaz, o público-alvo desta Autarquia;
- 2.6. Diante da relevância do serviço prestado por esta autarquia e, sabendo da importância de um atendimento de qualidade e eficiente aos profissionais e ao público em geral, o sistema de telefonia, internet e mensagens instantâneas são indispensáveis, tendo em vista que tais ferramentas proporcionam eficácia, agilidade e modernização no atendimento;
- 2.7. A implementação do objeto em questão facilitará ainda mais o relacionamento com profissionais, empresas, entidades e instituições de ensino e trará velocidade, economicidade, interatividade e eficiência ao atendimento do CREF 22/ES.

### 3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Gerência Geral	Suellen Torres

### 4. Descrição dos Requisitos da Contratação

- 4.1. O serviço telefônico fixo e móvel na modalidade Local compreende a realização de chamadas locais de telefones fixos e de telefones móveis para telefones fixos e para telefones móveis, bem como a recepção de chamadas diretamente nos ramais (Discagem Direta a Ramal DDR), no caso de telefones fixos. Além disso, serão licitados serviços nas modalidades de Longa Distância Nacional.

### 5. Levantamento de Mercado

- 5.1. O setor administrativo realizou as cotações com empresas especializadas em fornecimento de Telefonia fixa (PABX virtual), Link de internet, Telefonia móvel (voz e dados) e mensagens instantâneas (chatbot), cuja prestação de serviços são compatíveis com as demandas deste Regional.

### 6. Descrição da solução como um todo

- 6.1. A presente contratação encontra-se abarcada por um único lote contendo 3 lotes de serviços o que compõem seu objeto, dividido em diversos subitens conforme detalhado abaixo.

#### 6.2. LOTE I

##### 6.2.1. ITEM I: TELEFONIA FIXA (PABX VIRTUAL EM NUVEM)

- 6.2.1.1. Ligações locais Ilimitadas;
  - 6.2.1.2. Quantidade de Licença de Ramais IP: 30
  - 6.2.1.3. Ligações nacionais de longa distância Ilimitada;
  - 6.2.1.4. Ligações locais para celular VC1 Ilimitada;
  - 6.2.1.5. Ligações nacionais de longa distância para celular (VC2/VC3) ilimitada.
  - 6.2.1.6. Compatível com qualquer rede de internet, inclusive 4G/5G;
  - 6.2.1.7. Sem necessidade de PABX/SIP físico;
  - 6.2.1.8. Não haverá quaisquer outras cobranças adicionais;
  - 6.2.1.9. Fornecimento de aparelhos IPs;
  - 6.2.1.10. Outros serviços que estejam no Termo de Referência.
- 6.2.2. No prazo de 15 (quinze) dias contados da assinatura do Contrato, a Contratada deverá disponibilizar os acessos necessários à efetiva prestação dos serviços de Telefonia Fixa;
- 6.2.3. A Contratada deve manter o número telefônico atualmente utilizado pelo Contratante, como garantido pelo Regulamento Geral de Portabilidade (Resolução ANATEL nº 460/2007);
- 6.2.4. Os serviços serão executados conforme discriminado abaixo:
- 6.2.5. Para prestação dos serviços de telefonia fixa local, a CONTRATADA deverá fornecer PABX virtual, com 30 canais digitais;
- 6.2.6. Todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões de Entrada e Saída e a alocação das faixas de numeração de ramais serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATANTE. Alertando, no entanto, que a disponibilização da

- infraestrutura interna dos prédios é de responsabilidade da CONTRATANTE e deverá estar pronta e disponíveis para as operadoras;
- 6.2.7. Será providenciado instalação, fornecimento e habilitação, sem custos para a contratante;
  - 6.2.8. A prestação dos serviços contratados deverá ocorrer de forma ininterrupta, 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o período de vigência contratual, salvaguardados os casos de interrupções programadas previstas na regulamentação vigente;
  - 6.2.9. Na hipótese de ocorrência de interrupções no recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em um prazo máximo de 06 (seis) horas;
  - 6.2.10. As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância da CONTRATANTE;
  - 6.2.11. A indisponibilidade será contada a partir da notificação da CONTRATANTE sobre a ocorrência de interrupção até o restabelecimento dos serviços às condições normais de operação;
  - 6.2.12. Não serão consideradas indisponibilidades as interrupções programadas e aquelas de responsabilidade da CONTRATANTE;
  - 6.2.13. Para efeito de descontos, o tempo de indisponibilidade deverá ser considerado entre o início da indisponibilidade e a sua total recuperação;
  - 6.2.14. No caso de indisponibilidade reincidente num período inferior a 8 (oito) horas, contado a partir do restabelecimento do circuito da última indisponibilidade, será considerado como tempo de indisponibilidade do serviço o início da primeira indisponibilidade até o final da última indisponibilidade, quando os circuitos estiverem totalmente operacional;
  - 6.2.15. Deverão ser efetuados testes de verificação de qualidade de transmissão, pela concessionária do serviço, sempre que houver solicitação da CONTRATANTE, sem custos adicionais;
  - 6.2.16. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico em período integral, com atendimento imediato em caso de falha nos entroncamentos, bem como nos demais componentes ou equipamentos de responsabilidade da CONTRATADA;
  - 6.2.17. A Central de Assistência Técnica da concessionária estará à disposição da CONTRATANTE para recebimento de reclamações no período de 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano;
  - 6.2.18. Os serviços de assistência técnica serão realizados em qualquer horário, 7 (sete) dias por semana. Em caso de impedimento ao acesso de técnicos ao local da ocorrência, que seja de responsabilidade da CONTRATANTE, o tempo em que o técnico da concessionária permanecer impedido de realizar a manutenção será subtraído do prazo de reparo;
  - 6.2.19. A CONTRATADA deve seguir todos os indicadores de qualidade do serviço de telefonia fixa (STFC) presentes no Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ STFC) da Anatel Resolução nº 605/2012 ou mais atual.
  - 6.2.20. ITEM II: INTERNET FIXA (LINK DE INTERNET COM CONEXÃO DEDICADA)**
    - 6.2.20.1. Velocidade de 100 Mbps Full ou superior, por meio de Fibra ótica;
    - 6.2.20.2. Disponibilidade média igual ou superior a 99,5%;
    - 6.2.20.3. Inclui Roteador + Gestão + Segurança;
    - 6.2.20.4. Não haverá quaisquer outras cobranças adicionais;
    - 6.2.20.5. Outros serviços e produtos que estejam no Termo de Referência.

- 6.2.21. Os serviços serão executados conforme discriminado abaixo:
- 6.2.22. Todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões de Entrada e Saída e a alocação das faixas de numeração de ramais serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATANTE. Alertando, no entanto, que a disponibilização da infraestrutura interna dos prédios é de responsabilidade da CONTRATANTE e deverá estar pronta e disponíveis para as operadoras;
- 6.2.23. Será providenciado instalação, fornecimento e habilitação, sem custos para a contratante;
- 6.2.24. A prestação dos serviços contratados deverá ocorrer de forma ininterrupta, 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o período de vigência contratual, salvaguardados os casos de interrupções programadas previstas na regulamentação vigente;
- 6.2.25. Na hipótese de ocorrência de interrupções no recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em um prazo máximo de 02 (duas) horas;
- 6.2.26. As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância da CONTRATANTE;
- 6.2.27. A indisponibilidade será contada a partir da notificação da CONTRATANTE sobre a ocorrência de interrupção até o restabelecimento dos serviços às condições normais de operação;
- 6.2.28. Não serão consideradas indisponibilidades as interrupções programadas e aquelas de responsabilidade da CONTRATANTE;
- 6.2.29. Para efeito de descontos, o tempo de indisponibilidade deverá ser considerado entre o início da indisponibilidade e a sua total recuperação;
- 6.2.30. No caso de indisponibilidade reincidente num período inferior a 8 (oito) horas, contado a partir do restabelecimento do circuito da última indisponibilidade, será considerado como tempo de indisponibilidade do serviço o início da primeira indisponibilidade até o final da última indisponibilidade, quando os circuitos estiverem totalmente operacional;
- 6.2.31. Deverão ser efetuados testes de verificação de qualidade de transmissão, pela concessionária do serviço, sempre que houver solicitação da CONTRATANTE, sem custos adicionais;
- 6.2.32. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico em período integral, com atendimento imediato em caso de falha nos entroncamentos, bem como nos demais componentes ou equipamentos de responsabilidade da CONTRATADA;
- 6.2.33. A Central de Assistência Técnica da concessionária estará à disposição da CONTRATANTE para recebimento de reclamações no período de 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano;
- 6.2.34. Os serviços de assistência técnica serão realizados em qualquer horário, 7 (sete) dias por semana. Em caso de impedimento ao acesso de técnicos ao local da ocorrência, que seja de responsabilidade da CONTRATANTE, o tempo em que o técnico da concessionária permanecer impedido de realizar a manutenção será subtraído do prazo de reparo;
- 6.2.35. Serão contratadas de início 16 ramais com fornecimento do aparelho telefônico IP, as demais contratações serão por demanda;**

## 6.3. LOTE II

### 6.3.1. ITEM I: TELEFONIA E DADOS MÓVEIS

- 6.3.1.1. **Fornecimento de SIMCARDS 4G/5G 40GB (OU SUPERIOR) VOZ E DADOS, com as seguintes**

**características e funcionalidades:**

- 6.3.1.1.1. Efetuar e receber Ligações Ilimitadas de Voz Móvel-Móvel e Móvel-Fixo (VC1, VC2 e VC3) para quaisquer operadoras do Brasil;
  - 6.3.1.1.2. Pacote Ilimitado de Internet de 40 GB ou superior, no mínimo, com redução da velocidade, caso atingida a franquia;
  - 6.3.1.1.3. Assinatura e Sistema de Gestão Web gratuitos;
  - 6.3.1.1.4. Roaming nacional ilimitado;
  - 6.3.1.1.5. Uso ilimitado do aplicativo Whatsapp;
  - 6.3.1.1.6. Tarifa Zero SMS para quaisquer operadoras no Brasil;
  - 6.3.1.1.7. Fornecimento de SIM CARD de triplo corte e serviço de gerenciamento de dispositivos móveis (MDM);
  - 6.3.1.1.8. Não haverá quaisquer outras cobranças adicionais;
  - 6.3.1.1.9. Outros serviços que estejam no Termo de Referência.
- 6.3.1.2. Fornecimento de SIMCARDS 4G/5G 100GB (OU SUPERIOR) DADOS, com as seguintes características e funcionalidades:**
- 6.3.1.2.1. Pacote Ilimitado de Internet de 100 GB ou superior, no mínimo, com redução da velocidade, caso atingida a franquia;
  - 6.3.1.2.2. Assinatura e Sistema de Gestão Web gratuitos;
  - 6.3.1.2.3. Roaming nacional ilimitado;
  - 6.3.1.2.4. Uso ilimitado do aplicativo Whatsapp;
  - 6.3.1.2.5. Tarifa Zero SMS para quaisquer operadoras no Brasil;
  - 6.3.1.2.6. Fornecimento de SIM CARD de triplo corte e serviço de gerenciamento de dispositivos móveis (MDM);
  - 6.3.1.2.7. Não haverá quaisquer outras cobranças adicionais;
  - 6.3.1.2.8. Outros serviços que estejam no Termo de Referência.
- 6.3.1.3. Os serviços de telefonia móvel pessoal (voz) deverão apresentar cobertura e garantir roaming ilimitado em todo território nacional;
  - 6.3.1.4. Os serviços de telefonia móvel pessoal (voz) deverão apresentar cobertura e garantir roaming ilimitado em todo território nacional.
  - 6.3.1.5. Os serviços de dados deverão apresentar cobertura com a tecnologia 4G ou 5G (LTE Advanced ou LTE Advanced Pro) nas cidades com população acima de 30 mil habitantes, conforme resolução da ANATEL.
  - 6.3.1.6. Nos municípios onde não houver cobertura 4G/5G, deverá ser oferecida a cobertura mínima de tecnologia 3G ou 2G.
  - 6.3.1.7. Os serviços de dados deverão ser fornecidos com SIM CARD de triplo corte;
  - 6.3.1.8. O serviço de Gerenciamento de dados móveis (MDM) deverá atender plenamente as funcionalidades contidas nas especificações técnicas presentes no Termo de Referência.
  - 6.3.1.9. A CONTRATADA deve seguir todos os indicadores de qualidade do serviço de telefonia móvel (SMP) presentes no Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ-SMP) da Anatel - Resolução nº 717/2019 ou mais atual.
  - 6.3.1.10. Os chips (SIM Cards) deverão ser habilitados com serviços de dados com franquias mínimas de estabelecidos nas especificações do serviço, incluindo a assinatura de provedor de

acesso à Internet, com garantia de Taxa de Transmissão Instantânea nominal mínima de 40% (quarenta por cento) da velocidade de 1 Mbps para 3G, 4 Mbps para 4G/5G e a velocidade disponível na área local nos casos de 2G, sempre obedecendo as normativas da ANATEL.

6.3.2. O gerenciamento dos dispositivos se dará através das linhas (CHIPS) a serem fornecidas pela CONTRATADA ou previamente existentes no ambiente do CONTRATANTE;

6.3.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar um Portal Web, de acesso via Internet e Aplicativo Mobile para os usuários das linhas que permitirá à CONTRATANTE efetuar a gestão e controle de todas as suas linhas contratadas. Este portal deverá ter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- 6.3.3.1. Monitorar consumo de dados móveis de usuários e consumo de SMS;
- 6.3.3.2. Monitorar o consumo de dados móveis por aplicativo de cada usuário de dispositivo.
- 6.3.3.3. Mostrar o ranking dos aplicativos mais utilizados.
- 6.3.3.4. Mostrar o ranking de Usuários de dispositivos que consomem mais dados.
- 6.3.3.5. Mostrar o ranking dos sites com mais visitas.
- 6.3.3.6. Mostrar detalhes dos sites mais acessados por usuário (dia, hora e website).
- 6.3.3.7. Mostrar o uso da bateria por dia (gráfico) para cada dispositivo.
- 6.3.3.8. Mostrar a capacidade de memória disponível.
- 6.3.3.9. Associar um funcionário em um grupo.
- 6.3.3.10. Definir políticas de uso por parte da Empresa, Grupo ou Usuário.
- 6.3.3.11. Estabelecer bloqueio de dados por horário de trabalho.
- 6.3.3.12. Definir quais aplicativos devem ser bloqueados/liberados para a Empresa, Grupo ou Usuário.
- 6.3.3.13. Definir as URL que serão bloqueadas/liberadas.
- 6.3.3.14. Estabelecer limites de consumo de dados e SMS.
- 6.3.3.15. Enviar mensagens para a instituição, Grupo ou usuário através de PUSH (sem cobrança adicional).
- 6.3.3.16. Enviar documentos para a instituição, Grupo ou Usuário através de PUSH.
- 6.3.3.17. Implementações rápidas, ágeis e processo seguro e simplificado de ativação de dispositivos.
- 6.3.3.18. A CONTRATADA deverá ofertar, sem custo adicional, um tutorial de treinamento com manual de administração da solução de gerenciamento dos dispositivos móveis para que a CONTRATANTE possa buscar e operar informações sobre a instalação, configuração e operação das funcionalidades da ferramenta, a fim de que a CONTRATANTE esteja apta a instalar, configurar e operar as funcionalidades da ferramenta, bem como a CONTRATADA deverá disponibilizar um canal para que as CONTRATANTES esclareçam suas dúvidas sobre a temática e seus procedimentos;

#### 6.3.4. SERVIÇO DE GERENCIAMENTO GERAL

- 6.3.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar um Portal Web ou aplicativo de acesso via Internet que permitirá à CONTRATANTE efetuar a gestão e controle de todas as suas linhas contratadas. Este portal ou aplicativo deverá ter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:
- a) definir o perfil de utilização de cada linha; agrupar as linhas em centros de custos;
  - b) o acesso ao portal deverá ser realizado mediante login com uso de senha pessoal para garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso às facilidades da ferramenta;
  - c) disponibilizar no mínimo um perfil de acesso para o gestor do contrato;



- d) permitir que a CONTRATANTE realize consultas de acompanhamento do uso diário de voz: por tipo de destino: local, interurbano, fixo e etc.;
  - e) número chamado (lista negra / lista branca);
  - f) limite de minutos por linha ou centro de custo;
  - g) cadastramento de no mínimo dois gestores para acesso ao sistema.
- 6.3.4.2. Será de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção, a recuperação e a segurança dos dados do serviço de gerenciamento online;
- 6.3.4.3. As informações do serviço de gerenciamento poderão ter uma defasagem máxima de 48 horas após a ocorrência do evento;
- 6.3.4.4. **Serão contratadas de início 12 linhas de voz e dados e 03 linhas de dados, as demais contratações serão por demanda.**
- 6.3.4.5. SMARTPHONE
- 6.3.4.5.1. Sistema operacional ANDROID OU IOS
  - 6.3.4.5.2. Os aparelhos deverão ser fornecidos na modalidade em comodato, com troca dos aparelhos de 02 em 02 anos;
  - 6.3.4.5.3. Os aparelhos deverão possuir proteção de roubo, furto e dano físico.

#### **6.3.5. DAS CONFIGURAÇÕES MÍNIMAS DOS APARELHOS CELULARES**

- a) Aparelho Smartphone novo com sistema operacional Android 13 ou IOS 14 ou superior;
- b) Rede GSM QuadriBand (850/900/1800/1900 MHz) ou superior;
- c) Suporte a rede de dados 3G, 4G e 5G nos padrões autorizados pela ANATEL;
- d) Processador de no mínimo 8 núcleos (Octacore);
- e) Memória de armazenamento mínima de 128 GB;
- f) Memória RAM mínima de 8 GB;
- g) Tamanho de tela mínima de 6,1;
- h) Bateria com tecnologia LiPo ou Lítio com capacidade mínima de 5.000 mAh;
- i) Câmera traseira com no mínimo 50Mp + 12Mp + 5Mp de resolução e F 1.8 + F 2.2 + F 2.4 de abertura;
- j) Câmera frontal com no mínimo 32.0 Megapixels de resolução e F2.2 de abertura;
- k) Conectividade: 5G, LTE 4G, 3G, Wifi (802.11 a/b/g/n/ac/6), roteador wifi, Bluetooth 5, usb tipo C 2.0, conexão com pc via USB;
- l) Sensor de GPS (GPS/GLONASS/BeiDou/Galileo/QZSS) e de autorrotação de tela;
- m) Acessórios: carregador bivolt, cabo USB-C, extrator de chip (quando aplicável), manual de instruções de uso do aparelho em português;
- n) Funcionalidades: Vibração, Viva voz, Conferência, Registro de chamadas discadas/recebidas/não atendidas, bloqueio do uso de dados, modo avião, Chamada em Espera, Browser com suporte a html/HTML5, Envio de SMS, Predição de texto, calculadora, agenda de compromissos, calendário, alarme/despertador, Proteção de Tela e Acesso ao celular por senha, Suporte a conta de email, permitir a visualização de documentos (tipo doc, xls, pdf), Permitir a localização do celular para o caso de perda ou roubo, quando disponível pelo sistema operacional; o) Cores predominantes dos aparelhos: preto, prata, cinza e azul.

#### **6.4. LOTE III**

##### **6.4.1. ITEM I – MENSAGENS INSTANTÂNEAS (WHATSAPP CHATBOT) META**



- 6.4.1.1. Trata-se de um software de inteligência artificial desenvolvido para executar uma série de tarefas automatizadas e programadas;
- 6.4.1.2. De forma simples, podemos dizer que um chatbot faz por meio da internet algo semelhante ao que a URA faz por meio da telefonia SIP, ou seja, o cliente pode escolher opções de atendimento digitando um número ou uma palavra, visando sempre um atendimento rápido e objetivo;
- 6.4.1.3. O fornecedor do Sistema de Atendimento Digital Multicanal deverá utilizar, para troca de mensagens de Whatsapp, a API Oficial do Whatsapp através de um BSP “Business Solution Provider” parceiro oficial do Whatsapp;
- 6.4.1.4. Gestão de atendimento simultâneo via WhatsApp para, no mínimo, 10 posições de atendimento misto, e havendo necessidade de ampliação de posições de atendimento a empresa deverá providenciar todas as configurações e ajustes necessários para o recebimento e envio de mensagens nas seguintes especificações:
  - 6.4.1.4.1. Permitir criação de texto para respostas automáticas, podendo ser personalizado horário e informações do usuário Ex: “Seja bem-vindo ao WhatsApp do CREF 22/ES”;
  - 6.4.1.4.2. Permitir criação de menus de atendimentos para quantos níveis e opções de menu forem necessários;
  - 6.4.1.4.3. Permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o profissional/cliente o nome do operador que iniciou o seu atendimento;
  - 6.4.1.4.4. Permitir capturar dado como número de telefone, horário de atendimento, histórico de atendimentos pela ferramenta;
  - 6.4.1.4.5. Permitir o envio de links de arquivos, imagens e vídeos de forma automática, caso o canal de atendimento permita este tipo de facilidade;
  - 6.4.1.4.6. Permitir gerenciamento de tagueamento dos atendimentos (identificação, cadastro e rastreamento);
  - 6.4.1.4.7. Permitir uso de emojis;
  - 6.4.1.4.8. A ferramenta deve possibilitar a configuração de níveis de usuários;
  - 6.4.1.4.9. A ferramenta deve ter a possibilidade do recebimento de áudio e imagens;
  - 6.4.1.4.10. A ferramenta deve possibilitar a configuração de habilita ou desabilita notificações de novas mensagens diretamente no navegador;
  - 6.4.1.4.11. Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal;
  - 6.4.1.4.12. Permitir "opt-in/opt-out" onde o profissional/cliente possa habilitar ou desabilitar o interesse em receber informações da instituição;
  - 6.4.1.4.13. Permitir integração com sistemas internos para migração de bases de dados, através de API's ou webservices;
  - 6.4.1.4.14. A plataforma deverá ser em “nuvem” com acesso seguro HTTPS, servidores escalonáveis, serviço com uptime de 99%, servidores alocados em território nacional, tráfego de banda ilimitado;
  - 6.4.1.4.15. Não possuir limitação de quantidade de mensagens enviadas ou recebidas;
  - 6.4.1.4.16. Permitir o envio de mensagens em massa para lista de contatos, com no mínimo a cada 2 segundos;
  - 6.4.1.4.17. Permitir a integração com sistema de terceiros para automação de processos;

- 6.4.1.4.18. Permitir o envio e recebimento de documento ou arquivos;  
6.4.1.4.19. Permitir o registro automático em sistema de chamadas do Conselho, enviando uma resposta contendo o número do chamado aberto.

## 7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

- 7.1. Os quantitativos estimados totais foram estabelecidos com base no quantitativo individual encaminhados por cada uma das unidades do Instituto;  
7.2. O detalhamento das quantidades por unidade participante encontram-se dispostas no Termo de Referência.

Nº	FUNCIONÁRIO	VOZ/DADOS MÓVEIS				VALORES			
			FUNÇÃO	CAPACIDADE	TIPO	PAINEL DE PRÇO	VIVO	PAINEL DE PREÇO	MÉDIA
<b>VOZ E DADOS 40GB</b>									
1	SUELLEN - GERÊNCIA EXECUTIVA	(27) 97400-8260	VOZ/DADOS	40GB OU SUPERIOR	LINHA EXISTENTE	158,62	130,00	115,92	134,85
2	RODRIGO - FISCAL	(27) 99590-6757	VOZ/DADOS	40GB OU SUPERIOR	LINHA EXISTENTE	158,62	130,00	115,92	134,85
3	WAGNER - FISCAL	(27) 99590-7871	VOZ/DADOS	40GB OU SUPERIOR	LINHA EXISTENTE	158,62	130,00	115,92	134,85
4	BRUNA - ORIENTAÇÃO	(27) 99987-0011	VOZ/DADOS	40GB OU SUPERIOR	LINHA EXISTENTE	158,62	130,00	115,92	134,85
5	PABLO - ORIENTAÇÃO	(27) 99590-4584	VOZ/DADOS	40GB OU SUPERIOR	LINHA EXISTENTE	158,62	130,00	115,92	134,85
6	ELISA - ORIENTAÇÃO	(27) 99590-9556	VOZ/DADOS	40GB OU SUPERIOR	LINHA EXISTENTE	158,62	130,00	115,92	134,85
7	DÉBORA - COMUNICAÇÃO	(27) 99581-6635	VOZ/DADOS	40GB OU SUPERIOR	LINHA EXISTENTE	158,62	130,00	115,92	134,85
8	MATTOS - COMUNICAÇÃO	(27) 99590-8097	VOZ/DADOS	40GB OU SUPERIOR	LINHA EXISTENTE	158,62	130,00	115,92	134,85
9	ADM/FINANC/COMPRAS	(27) 99590-9638	VOZ/DADOS	40GB OU SUPERIOR	LINHA EXISTENTE	158,62	130,00	115,92	134,85
10	ATENDIMENTO	(27) 99811-4107	VOZ/DADOS	40GB OU SUPERIOR	LINHA EXISTENTE	158,62	130,00	115,92	134,85
11	COMPRAS	-	VOZ/DADOS	40GB OU SUPERIOR	LINHA NOVA	158,62	130,00	115,92	134,85
12	REGISTRO	-	VOZ/DADOS	40GB OU SUPERIOR	LINHA NOVA	158,62	130,00	115,92	134,85
13	FISCAL (A CONTRATAR)	-	VOZ/DADOS	40GB OU SUPERIOR	LINHA NOVA	158,62	130,00	115,92	134,85
14	FISCAL (A CONTRATAR)	-	VOZ/DADOS	40GB OU SUPERIOR	LINHA NOVA	158,62	130,00	115,92	134,85
15	ESTIM. DE NOVA CONTRATAÇÃO	-	VOZ/DADOS	40GB OU SUPERIOR	LINHA NOVA	158,62	130,00	115,92	134,85
16	ESTIM. DE NOVA CONTRATAÇÃO	-	VOZ/DADOS	40GB OU SUPERIOR	LINHA NOVA	158,62	130,00	115,92	134,85
17	ESTIM. DE NOVA CONTRATAÇÃO	-	VOZ/DADOS	40GB OU SUPERIOR	LINHA NOVA	158,62	130,00	115,92	134,85
18	ESTIM. DE NOVA CONTRATAÇÃO	-	VOZ/DADOS	40GB OU SUPERIOR	LINHA NOVA	158,62	130,00	115,92	134,85
19	ESTIM. DE NOVA CONTRATAÇÃO	-	VOZ/DADOS	40GB OU SUPERIOR	LINHA NOVA	158,62	130,00	115,92	134,85
20	ESTIM. DE NOVA CONTRATAÇÃO	-	VOZ/DADOS	40GB OU SUPERIOR	LINHA NOVA	158,62	130,00	115,92	134,85
<b>TOTAL VOZ/DADOS</b>									<b>2697,00</b>
<b>DADOS 100GB</b>									
1	MODEN MÓVEL	-	DADOS	100GB OU SUPERIOR	LINHA EXISTENTE	159,90	160,00	169,99	163,30
2	MODEN MÓVEL	-	DADOS	100GB OU SUPERIOR	LINHA EXISTENTE	159,90	160,00	169,99	163,30
3	MODEN MÓVEL	-	DADOS	100GB OU SUPERIOR	LINHA EXISTENTE	159,90	160,00	169,99	163,30
4	MODEN MÓVEL	-	DADOS	100GB OU SUPERIOR	LINHA NOVA	159,90	160,00	169,99	163,30
5	MODEN MÓVEL	-	DADOS	100GB OU SUPERIOR	LINHA NOVA	159,90	160,00	169,99	163,30
<b>TOTAL DADOS</b>									<b>816,50</b>
<b>TOTAL ESTIMADO MÓVEL/DADOS MENSAL</b>									<b>3.513,50</b>
<b>TOTAL ESTIMADO MÓVEL/DADOS ANUAL</b>									<b>42.162,00</b>
<b>TOTAL ESTIMADO MÓVEL/DADOS GLOBAL</b>									<b>84.324,00</b>

TELEFONIA FIXA E INTERNET				
TIPO	PAINEL DE PREÇOS	PAINEL DE PREÇOS	PAINEL DE PREÇOS	MÉDIA
TELEFONIA PABX EM NUVEM	1.045,37	2.283,87	3.622,55	2.317,26
LINK DEDICADO INTERNET	197,16	667,57	125,89	330,21
<b>TOTAL ESTIMADO TELEFONIA E INTERNET MENSAL</b>				<b>2.647,47</b>
<b>TOTAL ESTIMADO TELEFONIA E INTERNET ANUAL</b>				<b>31.769,64</b>
<b>TOTAL ESTIMADO TELEFONIA E INTERNET GLOBAL</b>				<b>63.539,28</b>

MENSAGENS INSTANTÂNEAS - CHATBOT				
TIPO	PAINEL DE PREÇOS	PAINEL DE PREÇOS	PAINEL DE PREÇOS	MÉDIA
MENSAGENS CHATBOT	750,00	699,90	648,00	699,30
<b>TOTAL ESTIMADO MENSAGENS INSTANTÂNEAS - CHATBOT - MENSAL</b>				<b>699,30</b>
<b>TOTAL ESTIMADO MENSAGENS INSTANTÂNEAS - CHATBOT - ANUAL</b>				<b>8.391,60</b>
<b>TOTAL ESTIMADO MENSAGENS INSTANTÂNEAS - CHATBOT - GLOBAL</b>				<b>16.783,20</b>

## 8. Estimativa do Valor da Contratação

- 8.1. O valor estimado da contratação pelo período de 24 meses é de **R\$ 164.644,80 (cento e sessenta e quatro mil, seiscentos e quarenta e quatro reais e oitenta centavos);**

8.2. Os preços unitários estimados foram obtidos através da média dos valores obtidos com base em contratações similares realizadas pela Administração Pública.

## **9. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes**

9.1. Não se aplica.

## **10. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento**

10.1. A presente contratação encontra-se prevista na proposta orçamentária anual do Conselho de Regional de Educação Física 22ª Região Espírito Santo.

## **11. Possíveis Impactos Ambientais**

11.1. Não se aplica.

## **12. Declaração de Viabilidade**

12.1. Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

## **13. Justificativa da Viabilidade**

13.1. Considerando a essencialidade do serviço objeto do presente ETP, esta equipe de planejamento entende ser viável e necessária a contratação pretendida.

## **14. Responsáveis**

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](#).

Vitória (ES), 23 de julho de 2024.

**Suellen da Silva Torres**  
Gerente Geral

**Rhaniellen Oliveira Castro**  
Administradora

**Tiago Merlo Rubin**  
Assistente Administrativo IV