

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA

Órgão: CREF11/MS	
Sector Requisitante (Unidade/Setor/Depo): Diretoria Executiva	
Responsável pela Demanda: Vivian Rodrigues de Pinho Bedoglin	Função: Diretora Executiva
E-mail: direx@cref11.org.br	Telefone:
Projeto:	Contratação de solução integrada de telefonia fixa e comunicação interna (PABX) para o CREF11/MS
1. Justificativa da necessidade da aquisição e/ou contratação de serviço terceirizado, considerando o Planejamento Estratégico, se for o caso.	
A contratação de uma nova solução de telefonia fixa com ramais internos para o CREF11/MS fundamenta-se nos seguintes pilares:	
<ul style="list-style-type: none">• Eficiência no Atendimento ao Profissional: O Conselho lida diariamente com uma alta demanda de profissionais de Educação Física e empresas. A ausência de um sistema de ramais eficiente causa gargalos, quedas de ligação e dificuldade no redirecionamento de dúvidas específicas para os setores de Registro, Financeiro ou Fiscalização.• Integração Setorial: Atualmente, a comunicação entre os 14 pontos estratégicos listados ocorre de forma desordenada. A implantação de ramais internos permite a comunicação a custo zero entre setores, agilizando processos internos e tomadas de decisão.• Modernização Institucional: A infraestrutura atual necessita de atualização para tecnologias que permitam maior controle de custos, relatórios de chamadas e, preferencialmente, a utilização de tecnologia IP, que reduz a dependência de cabeamentos analógicos complexos e caros.• Imagem Institucional: O uso de uma URA (Unidade de Resposta Audível) profissional transmite credibilidade ao público externo, organizando o fluxo de entrada de chamadas desde o primeiro contato.	
2. Quantidade de serviço a ser contratada ou Quantidade do produto a ser adquirido com descrição do objeto.	

OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO

1. Objetivo Geral

Implantar uma infraestrutura de comunicação vocal estável, moderna e integrada, que suporte todas as operações administrativas e de atendimento do CREF11/MS.

1.1. Objetivos Específicos

- **Redução de Custos:** Centralizar todas as linhas em um único tronco, reduzindo o pagamento de múltiplas assinaturas básicas de telefonia.
- **Otimização de Fluxo:** Implementar o direcionamento automático de chamadas (URA), reduzindo o tempo de espera do profissional.
- **Capilaridade Interna:** Garantir que áreas de apoio, como a Copa (Térreo e Funcionários) e a Sala Plenária, estejam conectadas à rede de comunicação para situações de emergência ou logística interna.
- **Gestão e Controle:** Permitir a extração de relatórios para monitorar o desempenho do atendimento ao público e identificar horários de pico.

ESPECIFICAÇÕES DA SOLUÇÃO (QUADRO DE RAMAIS)

A solução deverá contemplar a instalação e configuração de 14 ramais, conforme a estrutura organizacional abaixo:

Código	Unidade/Setor	Finalidade Técnica do Ramal
R-01	Atendimento	Principal ponto de entrada; alta densidade de chamadas externas.
R-02	Registro	Atendimento técnico sobre cédulas e registros profissionais.
R-03	Administrativo	Gestão de rotinas internas e suporte operacional.

R-04	Financeiro	Negociações de débitos, anuidades e taxas.
R-05	Cartório	Comunicação restrita sobre processos administrativos e éticos.
R-06	Jurídico	Consultoria interna e suporte legal direto.
R-07	Fiscalização	Coordenação de agentes de campo e denúncias.
R-08	Aquisições/Contratos	Contato com fornecedores e gestão de licitações.
R-09	Sala Diretores	Apoio aos Diretores.
R-10	Diretoria Executiva	Comunicação estratégica e despachos imediatos.
R-11	Presidência	Ramal de alta prioridade e sigilo.
R-12	Sala Plenária	Suporte durante sessões de julgamento e reuniões de conselho.
R-13	Copa Térreo	Logística interna e avisos operacionais.
R-14	Copa Funcionários	Logística interna e avisos operacionais.

PLANO DE RAMAIS E CONFIGURAÇÃO POR DEPARTAMENTO

A Contratada deverá configurar a solução obedecendo estritamente à seguinte estrutura organizacional:

Código	Departamento	Configuração de Fluxo
R-01	Atendimento	Fila de espera dedicada (alto fluxo); transbordo para Registro. Prioridade de atendimento, função "Não Perturbe" e gravação de chamadas. Gravação de chamadas (Cloud Storage por 12 meses). Função de sigilo e histórico de chamadas perdidas. Gestor de fila; acesso a relatórios de bilhetagem. Gravação obrigatória e bloqueio de chamadas a cobrar.
R-02	Registro	Fila de espera dedicada (alto fluxo); transbordo para Financeiro. Prioridade de atendimento, função "Não Perturbe" e gravação de chamadas. Gravação de chamadas (Cloud Storage por 12 meses). Acesso a conferência e monitoramento de chamadas. Função de sigilo e histórico de chamadas perdidas. Gestor de fila; acesso a relatórios de bilhetagem. Gravação obrigatória e bloqueio de chamadas a cobrar.
R-03	Administrativo	Prioridade de atendimento, função "Não Perturbe" e gravação de chamadas.
R-04	Financeiro	Prioridade de atendimento, função "Não Perturbe" e gravação de chamadas.
R-05	Cartório	Prioridade de atendimento, função "Não Perturbe" e gravação de chamadas
R-06	Jurídico	Prioridade de atendimento, função "Não Perturbe" e gravação de chamadas
R-07	Fiscalização	Configuração de Softphone (app no celular) para agentes de campo.

R-08	Aquisição e Contratos	Prioridade de atendimento, função "Não Perturbe" e gravação de chamadas.
R-09	Sala Diretores	Prioridade de atendimento, função "Não Perturbe" e gravação de chamadas.
R-10	Diretoria Executiva	Terminal com viva-voz de alta sensibilidade para reuniões. Acesso a conferência e monitoramento de chamadas. Função de sigilo e histórico de chamadas perdidas. Gestor de fila; acesso a relatórios de bilhetagem.
R-11	Presidência	Terminal com viva-voz de alta sensibilidade para reuniões. Acesso a conferência e monitoramento de chamadas. Função de sigilo e histórico de chamadas perdidas, acesso a relatórios de bilhetagem.
R-12	Sala Plenária	Ramal básico com permissão apenas para ligações internas. Terminal com viva-voz de alta sensibilidade para reuniões.
R-13	Copa térreo	Ramal básico com permissão apenas para ligações internas.
R-14	Copa Funcionários	Ramal básico com permissão apenas para ligações internas.

REQUISITOS MÍNIMOS DA CONTRATADA

- 1. Tecnologia:** A solução deve ser preferencialmente PABX em Nuvem (Cloud) ou IP, dispensando a necessidade de grandes centrais físicas que exigem manutenção constante.
- 2. Portabilidade:** Manutenção do número institucional já existente do CREF11/MS.
- 3. Recursos Inclusos:** Chamadas ilimitadas para fixo e móvel nacional (conforme plano a ser licitado), transferência interna, espera personalizada com música ou avisos institucionais e identificador de chamadas.

- 4. Configurações necessárias:** Fila de espera dedicada (alto fluxo); Prioridade de atendimento, função "Não Perturbe"; gravação de chamadas (Cloud Storage por 12 meses); acesso a conferência e monitoramento de chamadas; função de sigilo e histórico de chamadas perdidas; gestor de fila; acesso a relatórios de bilhetagem; e bloqueio de chamadas a cobrar.

RESULTADOS ESPERADOS

Espera-se que, após a implantação, o CREF11/MS obtenha uma melhora na comunicação com os encaminhamentos telefônicos e uma centralização total das comunicações, permitindo que a Presidência e a Diretoria Executiva tenham canais de comunicação diretos e eficientes com todos os departamentos de apoio.

TREINAMENTO

A contratada deverá realizar um treinamento básico de operação com os funcionários do CREF11/MS em até 02 (dois) dias úteis após a conclusão da instalação.

REQUISITOS TÉCNICOS ADICIONAIS

- **Disponibilidade (SLA):** O serviço deve apresentar disponibilidade mínima de 99%, com suporte técnico em caso de interrupção total não superior a 4 horas.
- **Relatórios:** O sistema deve fornecer relatórios mensais de chamadas por ramal para controle administrativo.

Previsão de data em que deve ser iniciada a prestação dos serviços ou data para entrega dos produtos.

PRAZO DE INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Para garantir que a transição não prejudique as atividades do Conselho, estabelecem-se os seguintes **prazos improrrogáveis**:

Instalação e Configuração - A empresa vencedora deverá iniciar a instalação física e lógica do sistema em até 03 (três) dias úteis após a emissão da Nota de Empenho ou assinatura do Contrato.

Início Efetivo da Operação (Go-Live)- O sistema de telefonia e todos os 14 ramais internos deverão estar plenamente operacionais no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis após a

assinatura do instrumento contratual. Este prazo inclui:

- Ativação das linhas e portabilidade (se houver);
- Configuração da URA e saudação institucional;
- Testes de estabilidade de sinal e áudio;
- Entrega dos aparelhos (se inclusos no modelo de contratação).

4. Indicação do membro da equipe de planejamento e se necessário o responsável pela fiscalização.

Eduardo Ruiz Sulzer
Diretor de Aquisições e Contratos

Rodrigo Sá
Gestor de Contratos

Campo Grande, 30 de dezembro de 2025

Documento assinado digitalmente
gov.br VIVIAN RODRIGUES DE PINHO BEDOGLIN
Data: 30/12/2025 10:28:07-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Vivian Rodrigues de Pinho Bedoglin
Diretora Executiva