ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP)

1. INTRODUÇÃO

O Estudo Técnico Preliminar (ETP) tem como finalidade identificar, analisar e comparar alternativas tecnológicas capazes de atender à demanda registrada no Documento de Formalização da Demanda (DFD). Este documento avalia a viabilidade técnica, operacional e econômica das soluções disponíveis no mercado, oferecendo subsídios para a tomada de decisão quanto à contratação.

A elaboração do ETP atende ao disposto no Decreto nº 10.947/2022 e à Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, que estabelecem diretrizes para o planejamento das contratações de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito da Administração Pública Federal.

2. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação continuada de solução integrada de comunicação baseada em tecnologia de Voz sobre IP — VoIP, compreendendo PABX virtual em nuvem, ativação inicial estimada de 50 (cinquenta) ramais IP, com possibilidade de expansão gradual até o limite máximo de 165 (cento e sessenta e cinco) ramais IP, conforme a necessidade da Contratante. A solução deverá manter capacidade mínima de 50 (cinquenta) canais simultâneos de voz, independentemente da quantidade de ramais IP ativos, e incluir, conforme as condições estabelecidas no Termo de Referência, aparelhos telefônicos IP em regime de comodato, softphones, troncos SIP, numeração, URA, filas, gravação de chamadas, bilhetagem, relatórios, portal de administração, API, chatbot, integração com WhatsApp, suporte técnico, manutenção, treinamento, implantação e apoio à transição contratual.
A medição dos serviços recorrentes será realizada com base nos ramais IP efetivamente ativados, disponibilizados e mantidos em funcionamento em cada período de referência, utilizando-se como unidade de medição o ramal IP ativo/mês.

3. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

O Coren-DF possui contrato vigente para prestação de serviços de telefonia, cuja vigência deverá ser conferida nos autos do processo, inclusive quanto aos termos aditivos, eventuais suspensões e demais alterações contratuais. Conforme os registros contratuais existentes, a vigência está prevista até 29 de dezembro de 2026, devendo essa data ser confirmada pela unidade responsável antes da aprovação deste Estudo Técnico Preliminar.

Assim, a contratação é necessária para:

- A continuidade da solução de comunicação telefônica é necessária para evitar a interrupção do atendimento institucional, da comunicação entre os setores, do contato com profissionais de enfermagem, cidadãos, fornecedores e demais partes relacionadas ao Coren-DF.
- A contratação também busca modernizar a infraestrutura de comunicação, ampliar a mobilidade dos usuários, viabilizar o trabalho remoto, integrar canais de atendimento e assegurar mecanismos de gestão, gravação, bilhetagem, auditoria e acompanhamento dos níveis de serviço.
- A solução pretendida deverá permitir a ativação inicial estimada de 50 (cinquenta) ramais IP, com expansão progressiva até 165 (cento e sessenta e cinco) ramais IP, conforme a demanda efetiva, a disponibilidade orçamentária e a formalização das respectivas Ordens de Serviço.

4. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES DE NEGÓCIO E TECNOLÓGICAS

4.1. REQUISITOS DE NEGÓCIO

São requisitos de negócio para a plataforma de automação de escritórios e ferramentas correlacionadas:

4.2. Contratação de central telefônica PABX virtual, em nuvem, com capacidade para suportar até 165 (cento e sessenta e cinco) ramais IP, sendo estimada a ativação inicial de 50 (cinquenta) ramais IP, com possibilidade de expansão gradual conforme a necessidade da Contratante, observados os quantitativos máximos, as condições contratuais e a disponibilidade orçamentáriia.

4.3. Gerenciamento centralizado da solução, com emissão de relatórios gerenciais, bilhetagem detalhada e controle de chamadas em tempo real;

4.4. Contratação de suporte técnico especializado para manutenção preventiva e corretiva, atualização de configurações e gestão contínua da solução durante toda a vigência contratual;

4.5. Ampliar os canais de colaboração e comunicação interna e externa do Coren-DF, com suporte à mobilidade e ao trabalho remoto;

4.6. Disponibilizar serviços, sistemas e recursos de tecnologia da informação que atendam as demandas da comunidade interna e externa, promovendo o acesso facilitado aos serviços institucionais;

4.7. Integrar a solução de telefonia a outros sistemas de informação do Coren-DF, viabilizando a automação de processos de comunicação multicanal, inclusive por meio de plataformas de mensageria instantânea.

4.8. Modernização do sistema de telefonia com correção de problemas operacionais e tecnológicos, eliminação de gargalos de comunicação e adequação às melhores práticas de mercado;

4.9. Ampliar e qualificar os canais de colaboração e comunicação, com suporte a ramais físicos, softphones em desktops, notebooks e dispositivos móveis;

4.10. Disponibilizar serviços e recursos de tecnologia da informação e comunicação que atendam às demandas da comunidade interna e externa do Coren-DF, com facilidade de uso e ampliação do acesso;

4.11. Promover a integração da plataforma de telefonia com outros sistemas corporativos do Coren-DF, viabilizando automação de comunicações e atendimento inteligente ao cidadão e ao profissional de enfermagem.

5. REQUISITOS TECNOLÓGICOS

Os requisitos tecnológicos garantem que a solução seja compatível com o ambiente atual do Coren-DF e atenda às necessidades de segurança e desempenho.

5.1. A solução deverá suportar até 165 (cento e sessenta e cinco) ramais IP, com ativação inicial estimada de 50 (cinquenta) ramais IP e possibilidade de expansão progressiva durante a vigência contratual, mediante Ordem de Serviço ou documento equivalente. A ativação de ramais dentro do quantitativo máximo previsto no edital, no contrato e na respectiva planilha de preços corresponderá à execução conforme demanda, não constituindo, por si só, alteração quantitativa contratual.

5.2. A Contratada deverá disponibilizar suporte técnico especializado durante toda a vigência contratual, por meio de sistema de chamados, portal, e-mail, telefone e canal emergencial para incidentes críticos. O atendimento observará os níveis de severidade, os prazos de resposta, os prazos de restabelecimento, os horários de atendimento e os procedimentos de escalonamento definidos no Termo de Referência e no contrato. Incidentes críticos que comprometam a disponibilidade da solução, dos canais simultâneos, da URA, da gravação ou de parcela relevante dos ramais deverão possuir canal de atendimento compatível com a necessidade de continuidade do serviço, inclusive fora do horário administrativo, quando previsto no respectivo nível de serviço.

5.3. A solução deverá contemplar o fornecimento, em regime de comodato, de aparelhos telefônicos IP correspondentes aos ramais físicos efetivamente solicitados pela Contratante, até o limite máximo previsto na contratação. Os aparelhos deverão ser entregues, configurados, provisionados e mantidos pela Contratada, incluindo fontes, cabos, acessórios e demais componentes necessários ao funcionamento. A Contratada deverá substituir, sem custo adicional, os aparelhos que apresentarem defeito não decorrente de mau uso, observados os prazos definidos nos níveis de serviço.

5.4. Deverá possuir plataforma web de gestão centralizada para controle de configurações, monitoramento em tempo real do uso da plataforma e emissão de relatórios gerenciais e operacionais, com acesso por perfis de usuário diferenciados (administrador e operador);

5.5. A solução deverá disponibilizar capacidade mínima de 50 (cinquenta) canais simultâneos de voz, permitindo a realização e o recebimento concomitante de chamadas, independentemente da quantidade de ramais IP ativados. Os canais simultâneos representam a capacidade de chamadas em andamento e não se confundem com ramais IP, aparelhos telefônicos, números DDR ou troncos SIP.

5.5.1. A solução deverá utilizar troncos SIP ou tecnologia equivalente para conexão com a rede pública de telefonia, observadas as condições técnicas, regulatórias e de numeração aplicáveis.

5.5.2. A quantidade de ramais IP poderá alcançar o limite máximo de 165 (cento e sessenta e cinco), sem que isso implique, automaticamente, a contratação ou disponibilização de 165 (cento e sessenta e cinco) canais simultâneos.

5.6. Todos os equipamentos, licenças de software, programas, acessórios e demais componentes necessários ao perfeito funcionamento da comunicação interna dos ramais, bem como a conexão com a Rede de Telefonia Fixa Comutada (RTFC) e suas funcionalidades, deverão estar inclusos na proposta, ainda que não expressamente elencados neste instrumento;

5.7. A Contratada deverá disponibilizar softphone para computadores e dispositivos móveis, compatível com os sistemas operacionais suportados, para utilização pelos ramais IP contratados, independentemente da existência de aparelho telefônico físico, quando tecnicamente aplicável. O softphone deverá permitir, conforme o perfil de acesso, a realização e o recebimento de chamadas, a autenticação individual do usuário, a utilização segura fora da rede institucional e a aplicação das políticas de segurança e controle definidas pela Contratante. A disponibilização, atualização, manutenção e suporte do softphone deverão estar incluídos no preço contratado, salvo previsão expressa em sentido contrário na planilha de preços.

5.8. A solução deverá proteger os dados em trânsito e em repouso mediante mecanismos de segurança compatíveis com o risco e com a natureza dos dados tratados, incluindo, conforme aplicável, TLS, SRTP, criptografia de armazenamento, controle de acesso, autenticação individual e autenticação multifator para contas administrativas. A solução deverá manter registros de acesso, administração, alterações de configuração, chamadas, gravações, exportações e demais eventos relevantes, assegurando trilha de auditoria e restrição de acesso conforme o princípio do menor privilégio. A Contratada deverá manter rotinas de backup, restauração e recuperação de desastre, com definição dos parâmetros de recuperação, incluindo, quando aplicável, objetivos de ponto de recuperação — RPO — e de tempo de recuperação — RTO. Os procedimentos de backup e recuperação deverão ser testados periodicamente, mediante evidências disponibilizadas à Contratante quando solicitadas.

5.9. A solução deverá suportar processo de autenticação de usuário com credenciais individuais, seja no smartphone, softphone ou telefone IP, permitindo rastreabilidade do uso por operador;

5.10. Durante toda a vigência contratual, a Contratada deverá realizar, sem custo adicional, as atualizações corretivas, preventivas, de segurança, compatibilidade e manutenção necessárias ao funcionamento adequado da solução e ao cumprimento dos requisitos contratados. Novas funcionalidades que não estejam incluídas no escopo original dependerão de autorização formal da Contratante, análise de compatibilidade, observância da legislação aplicável e, quando houver custo adicional, prévia formalização. As atualizações deverão ser planejadas, comunicadas previamente quando puderem afetar a disponibilidade dos serviços e executadas com procedimentos de retorno ou contingência.

5.11. A solução deverá possuir mecanismos de segurança compatíveis com a prestação continuada de serviços de voz sobre IP, incluindo, conforme aplicável, SBC, proteção contra fraude telefônica, mecanismos de prevenção e mitigação de ataques de negação de serviço, monitoramento de eventos, gestão de vulnerabilidades e comunicação de incidentes. Os requisitos de disponibilidade, atendimento, restabelecimento e manutenção serão definidos por níveis mínimos de serviço, com critérios objetivos de aferição e consequências proporcionais em caso de descumprimento.

5.12. A solução deverá disponibilizar Unidade de Resposta Audível — URA, com menus e fluxos configuráveis pela Contratante, permitindo, conforme aplicável:

a) identificação do horário de atendimento;

b) encaminhamento para filas, grupos, ramais ou números externos;

c) tratamento de chamadas fora do horário;

d) utilização de mensagens institucionais;

e) integração com gravação, bilhetagem e relatórios;

f) alteração dos fluxos sem dependência de desenvolvimento específico;

g) integração com chatbot, voicebot ou demais canais digitais contratados.

5.13. A solução deverá permitir a gravação das chamadas conforme as regras definidas pela Contratante, inclusive por ramal, fila, grupo ou tipo de chamada, quando tecnicamente disponível. As gravações deverão ser armazenadas de forma segura, com controle de acesso por perfil, registro de consultas e possibilidade de exportação em formato aberto ou amplamente compatível. O período de retenção das gravações será definido no Termo de Referência e no contrato, observadas as necessidades administrativas, probatórias, regulatórias e de proteção de dados do Coren-DF. A Contratada não poderá utilizar gravações, transcrições, históricos, CDRs ou dados de atendimento para treinamento, aperfeiçoamento ou avaliação de modelos de inteligência artificial próprios ou de terceiros, salvo autorização prévia, expressa e específica da Contratante.

5.14. Identificação de chamadas (bina), com apresentação do número de origem e nome do originador quando disponível;

5.15. Roteamento de chamadas baseado em regras configuráveis, incluindo horário de funcionamento, filas de espera e redirecionamento automático;

5.16. A Contratada deverá realizar treinamento e capacitação, em português, para no mínimo 8 (oito) administradores indicados pela Contratante, com carga horária mínima de 8 (oito) horas. A capacitação deverá abranger, no mínimo, a administração de usuários e ramais, filas, URA, gravação, portal, relatórios, bilhetagem, abertura de chamados, API, chatbot, WhatsApp e demais módulos contratados. A Contratada deverá fornecer material de apoio em formato eletrônico e registrar a data, a carga horária, o conteúdo ministrado e os participantes.

5.17. **A solução deverá disponibilizar API documentada, segura e compatível com padrões de integração amplamente utilizados, preferencialmente REST/JSON, permitindo, conforme os módulos contratados:**

a) consulta e recebimento de eventos da plataforma;

b) realização ou solicitação de chamadas;

c) consulta de ramais, usuários, filas e status;

d) acesso a registros de chamadas e relatórios;

e) integração com sistemas corporativos;

f) acionamento de notificações ou fluxos automatizados.

5.18. A utilização de WhatsApp, mensageria, voicebot, ASR ou TTS deverá observar os requisitos técnicos, comerciais, de segurança e de proteção de dados definidos no Termo de Referência, não sendo presumida a gratuidade de serviços cobrados por provedores externos.

5.19. Serviço de atendimento automatizado, URA, chatbot e voicebot - A solução deverá permitir a configuração de atendimento automatizado por meio de Unidade de Resposta Audível — URA — e, quando contratados, chatbot ou voicebot integrados aos canais de voz e mensageria. O serviço poderá utilizar reconhecimento de dígitos — DTMF — e, quando previsto na solução ofertada, reconhecimento automático de fala — ASR — e síntese de voz — TTS.Os fluxos, mensagens, menus, regras de encaminhamento e conteúdos institucionais deverão ser configuráveis ou ajustáveis pela Contratante, observados os limites da plataforma contratada.

6. **PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E PRIVACIDADE**

6.1. A solução poderá tratar dados pessoais relacionados a usuários, servidores, colaboradores, cidadãos, profissionais de enfermagem, números telefônicos, ramais, registros de chamadas, gravações, mensagens, dados de atendimento, endereços IP, credenciais e informações de configuração. O Coren-DF atuará, em regra, como controlador dos dados tratados para suas finalidades institucionais, e a Contratada atuará como operadora, tratando os dados exclusivamente conforme as instruções documentadas da Contratante e as finalidades previstas no contrato.

a) tratar os dados somente para execução do objeto;

b) adotar medidas técnicas e administrativas de segurança;

c) restringir o acesso aos dados ao pessoal autorizado;

d) manter registros e trilhas de auditoria;

e) informar os suboperadores envolvidos no tratamento;

f) assegurar que provedores de nuvem, armazenamento, mensageria, ASR, TTS, chatbot, voicebot e inteligência artificial cumpram as obrigações aplicáveis;

g) comunicar incidentes de segurança à Contratante em até 24 horas da ciência, fornecendo as informações disponíveis;

h) preservar evidências e cooperar na investigação e mitigação dos incidentes;

i) não utilizar dados, gravações, mensagens, CDRs ou históricos para treinamento de modelos de inteligência artificial sem autorização expressa da Contratante;

j) disponibilizar os dados para exportação em formato estruturado e utilizável;

k) informar eventual transferência internacional de dados e as salvaguardas aplicáveis.

7. **DEMAIS REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES**

7.1. A solução deverá disponibilizar, conforme o perfil de usuário e os módulos contratados, funcionalidades de desvio, conferência, registro e exportação de chamadas, captura de chamadas, bloqueio e desbloqueio, rediscagem, identificação de chamadas, restrição de identificação, chamada em espera, transferência assistida e às cegas, retorno de chamada, filas, grupos, monitoramento, gravação, relatórios, integração com diretórios corporativos e demais recursos previstos no Termo de Referência.

7.2. Desvio incondicional de chamadas;

7.3. Conferências com pelo menos três ramais simultâneos;

7.4. Log de chamadas com exportação de dados em formato aberto;

7.5. Possibilidade de captura de chamadas de outro ramal;

7.6. Bloqueio e desbloqueio de chamadas realizadas;

7.7. Discagem do último número;

7.8. Bloqueio e desbloqueio de chamadas recebidas;

7.9. Apresentação do número de origem (identificador de chamadas — bina);

7.10. Apresentação do nome do originador;

7.11. Restrição do número de origem (sigilo do número do ramal chamador);

7.12. Aviso de chamada em espera (call waiting);

7.13. ransferência de chamada assistida e às cegas;

7.14. Retorno de chamada (callback);

7.15. Desvio de chamadas nas condições de: ramal indisponível, ocupado e não atendido;

7.16. Suporte a fila de espera (ACD — Automatic Call Distribution) com música de espera configurável;

7.17. Monitoramento de ramais em tempo real por meio de painel de supervisão (wallboard);

7.18. Possibilidade de integração com diretório LDAP/Active Directory para autenticação de usuários e importação de dados de identificação de ramais.

8. **ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES**

8.1. A contratação será realizada em regime de demanda, com ativação inicial estimada de 50 (cinquenta) ramais IP e possibilidade de expansão gradual até o limite máximo de 165 (cento e sessenta e cinco) ramais IP. A quantidade efetivamente faturada em cada período corresponderá aos ramais IP que estiverem ativados, disponibilizados e mantidos em funcionamento, não havendo cobrança por ramais não solicitados ou não disponibilizados.

8.2. O regime de contratação por demanda implica que o faturamento se dará com base no quantitativo de ramais efetivamente ativos em cada período de referência, sem cobrança por ramais não utilizados, garantindo ao Coren-DF eficiência na gestão dos recursos públicos.

9. ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

Do ponto de vista técnico e comercial, a equipe de planejamento avaliou três modalidades distintas de solução, conforme detalhado a seguir:

	Identificação da Solução	Prós
1	Aquisição e instalação de telefonia IP própria (on-premises)	custo total de aquisição potencialmente menor no curto prazo; segurança de disponibilidade pela posse físicos; solução amplamente difundida no mercado privado.
2	Contratação de serviço de telefonia em nuvem (modelo SaaS/UCaaS)	-aderência à recomendação da IN SGD/ME nº 1/2019, que determina a migração para soluções de compu nuvem; alinhamento com a política global de TIC do Coren-DF; -maior flexibilidade para ampliação de ramais e funcionalidades; -independência dos riscos associados à infraestrutura física local; -dispensa de equipe interna para administração direta do serviço, cabendo ao Coren-DF apenas o controle dos -maior capacidade de evolução tecnológica contínua; modelo de custo previsível por ramal ativo; -viabilidade de integração com plataformas de atendimento multicanal e mensageria instantânea; suporte para servidores em regime de teletrabalho.
3	quisição e instalação de telefonia analógica convencional (PABX tradicional/TDM)	-custo de aquisição relativamente menor; -segurança de disponibilidade pela posse dos ativos; -tecnologia amplamente conhecida no mercado.

9.1. A equipe de planejamento avaliou alternativas de solução on-premises, telefonia em nuvem e telefonia analógica ou tradicional, considerando requisitos técnicos, operacionais, econômicos, de segurança, disponibilidade, mobilidade, escalabilidade, integração, continuidade e proteção de dados. A solução em nuvem mostrou-se mais aderente ao cenário do Coren-DF porque:

a) permite ativação progressiva de ramais conforme a demanda;

b) reduz a necessidade de aquisição e manutenção de infraestrutura própria;

c) favorece o atendimento remoto e a mobilidade dos usuários;

d) permite integração com URA, gravação, relatórios, API e canais digitais;

e) transfere à contratada a responsabilidade pela operação especializada da plataforma;

f) possibilita medição por ramal IP ativo/mês;

g) permite a manutenção de capacidade mínima de 50 canais simultâneos;

h) possibilita mecanismos contratuais de continuidade, exportação de dados e transição.

10. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

Do ponto de vista técnico e comercial, a equipe de planejamento avaliou três modalidades distintas de solução, conforme detalhado a seguir:

10.1. A alternativa de aquisição e instalação de solução própria, hospedada nas dependências do Coren-DF, foi considerada menos vantajosa para o cenário atual, pois exigiria investimento inicial em servidores, licenças, segurança, disponibilidade, armazenamento, backup, manutenção, atualização e equipe técnica especializada. Também haveria maior responsabilidade direta da Contratante pela continuidade, segurança, recuperação de desastre, substituição de componentes e evolução tecnológica da plataforma. A alternativa não foi selecionada porque, no estudo realizado, apresentou menor aderência aos requisitos de mobilidade, expansão gradual, operação especializada, integração multicanal e redução da infraestrutura local.

10.2. A alternativa de telefonia analógica ou PABX tradicional foi considerada menos aderente aos requisitos atuais do Coren-DF por apresentar limitações para mobilidade, trabalho remoto, integração com sistemas corporativos, gravação, relatórios, atendimento multicanal, API e automação de atendimento. A alternativa também dificultaria a expansão gradual dos ramais e a administração centralizada da solução.

11. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS

11.1. A análise econômica considerará os custos de implantação, configuração, aparelhos em comodato, softphones, PABX virtual, canais simultâneos, suporte, manutenção, treinamento, gravação, integrações, canais digitais, transição e demais componentes previstos no objeto. A contratação será estruturada de modo que os pagamentos recorrentes ocorram conforme os serviços efetivamente ativados, disponibilizados e aceitos, utilizando-se como unidade principal de medição o ramal IP ativo/mês.

11.2. A vigência contratual será definida no edital e no contrato, observadas as disposições aplicáveis aos serviços continuados, a existência de previsão orçamentária, a demonstração da vantajosidade, a manutenção das condições de execução e os demais requisitos legais. Eventuais prorrogações não serão automáticas e dependerão de manifestação formal da Administração, demonstração da vantajosidade e atendimento das condições legais e contratuais.

11.3. Os custos de implantação, instalação, configuração, portabilidade, treinamento ou demais serviços não recorrentes somente serão pagos uma única vez quando houver previsão expressa na planilha de preços, no contrato e na respectiva Ordem de Serviço.

11.4. A adoção de vigência inicial de até 60 (sessenta) meses deverá ser justificada pela natureza continuada do serviço, pelos custos de implantação e transição, pela necessidade de continuidade e pela demonstração de vantajosidade, não implicando obrigação de execução integral dos quantitativos máximos estimados.

11.5. Proposta de serviço de fornecimento de PABX em nuvem da Brasília Telefonia:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VL UNITÁRIO	VL MENSAL	VL ANUAL
1	Contratação de empresa especializada para prestação continuada de solução integrada de comunicação baseada em tecnologia de Voz sobre IP — VoIP, compreendendo PABX virtual em nuvem, ativação inicial estimada de 50 (cinquenta) ramais IP, com possibilidade de expansão gradual até o limite máximo de 165 (cento e sessenta e cinco) ramais IP, conforme a necessidade da Contratante. A solução deverá manter capacidade mínima de 50 (cinquenta) canais simultâneos de voz, independentemente da quantidade de ramais IP ativos, e incluir, conforme as condições estabelecidas no Termo de Referência, aparelhos telefônicos IP em regime de comodato, softphones, troncos SIP, numeração, URA, filas, gravação de chamadas, bilhetagem, relatórios, portal de administração, API, chatbot, integração com WhatsApp, suporte técnico, manutenção, treinamento, implantação e apoio à transição contratual. A medição dos serviços recorrentes será realizada com base nos ramais IP efetivamente ativados, disponibilizados e mantidos em funcionamento em cada período de referência, utilizando-se como unidade de medição o ramal IP ativo/mês.	UNIDADE	165	R$ 53,90	R$ 8.893,50	R$ 106.722,00

11.6. Proposta de serviço de fornecimento de PABX em nuvem da NET2PHONE:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VL UNITÁRIO	VL MENSAL	VL ANUAL
1	Contratação de empresa especializada para prestação continuada de solução integrada de comunicação baseada em tecnologia de Voz sobre IP — VoIP, compreendendo PABX virtual em nuvem, ativação inicial estimada de 50 (cinquenta) ramais IP, com possibilidade de expansão gradual até o limite máximo de 165 (cento e sessenta e cinco) ramais IP, conforme a necessidade da Contratante. A solução deverá manter capacidade mínima de 50 (cinquenta) canais simultâneos de voz, independentemente da quantidade de ramais IP ativos, e incluir, conforme as condições estabelecidas no Termo de Referência, aparelhos telefônicos IP em regime de comodato, softphones, troncos SIP, numeração, URA, filas, gravação de chamadas, bilhetagem, relatórios, portal de administração, API, chatbot, integração com WhatsApp, suporte técnico, manutenção, treinamento, implantação e apoio à transição contratual. A medição dos serviços recorrentes será realizada com base nos ramais IP efetivamente ativados, disponibilizados e mantidos em funcionamento em cada período de referência, utilizando-se como unidade de medição o ramal IP ativo/mês.	UNIDADE	165	R$ 48,00	R$ 7.920,00	R$ 95.000,40

11.7. Pesquisa de preços (Banco de Preços), em substituição à proposta comercial da Orbitel:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VL UNITÁRIO	VL MENSAL	VL ANUAL
1	Contratação de empresa especializada para prestação continuada de solução integrada de comunicação baseada em tecnologia de Voz sobre IP — VoIP, compreendendo PABX virtual em nuvem, ativação inicial estimada de 50 (cinquenta) ramais IP, com possibilidade de expansão gradual até o limite máximo de 165 (cento e sessenta e cinco) ramais IP, conforme a necessidade da Contratante. A solução deverá manter capacidade mínima de 50 (cinquenta) canais simultâneos de voz, independentemente da quantidade de ramais IP ativos, e incluir, conforme as condições estabelecidas no Termo de Referência, aparelhos telefônicos IP em regime de comodato, softphones, troncos SIP, numeração, URA, filas, gravação de chamadas, bilhetagem, relatórios, portal de administração, API, chatbot, integração com WhatsApp, suporte técnico, manutenção, treinamento, implantação e apoio à transição contratual. A medição dos serviços recorrentes será realizada com base nos ramais IP efetivamente ativados, disponibilizados e mantidos em funcionamento em cada período de referência, utilizando-se como unidade de medição o ramal IP ativo/mês.	UNIDADE	165	R$ 45,00	R$ 7.425,00	R$ 89.100,00

12. **ESTIMATIVA DO CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO**

Os custos da presente contratação abrangem a subscrição da licença, suporte técnico e atualização, pelo prazo de 60 (sessenta) meses.

O valor estimado adotado nesta tabela corresponde ao menor dos preços obtidos na pesquisa de preços realizada no Banco de Preços em 08/10/2026, em conformidade com o art. 3º, inciso V, da IN SEGES/ME nº 65/2021, conforme a pesquisa registrada no item 11.7.

Item	Descrição do serviço			Qtde Anual	Valor unitário	Valor Mensal	Valor Anual (1ºano)	Valor 60 meses
		UNIDADE DE MEDIDA	QTD	Qtde Anual	Valor unitário	Valor Mensal	Valor Anual (1ºano)	Valor 60 meses
1	Contratação de empresa especializada para prestação continuada de solução integrada de comunicação baseada em tecnologia de Voz sobre IP — VoIP, compreendendo PABX virtual em nuvem, ativação inicial estimada de 50 (cinquenta) ramais IP, com possibilidade de expansão gradual até o limite máximo de 165 (cento e sessenta e cinco) ramais IP, conforme a necessidade da Contratante. A solução deverá manter capacidade mínima de 50 (cinquenta) canais simultâneos de voz, independentemente da quantidade de ramais IP ativos, e incluir, conforme as condições estabelecidas no Termo de Referência, aparelhos telefônicos IP em regime de comodato, softphones, troncos SIP, numeração, URA, filas, gravação de chamadas, bilhetagem, relatórios, portal de administração, API, chatbot, integração com WhatsApp, suporte técnico, manutenção, treinamento, implantação e apoio à transição contratual. A medição dos serviços recorrentes será realizada com base nos ramais IP efetivamente ativados, disponibilizados e mantidos em funcionamento em cada período de referência, utilizando-se como unidade de medição o ramal IP ativo/mês.	Mensal	165	165	R$ 45,00	R$ 7.425,00	R$ 89.100,00	R$ 445.500,00
	VALOR TOTAL ESTIMADO PARA 5 ANOS				**R$ 445.5000,00**			

13. **DEMONSTRATIVOS DOS RESULTADOS PRETENDIDOS**

Espera-se, com esta contratação, a continuidade dos benefícios já alcançados nesta área por esta instituição e ainda mais:

1. Resultados internos:

a) Incrementos crescentes na qualidade dos trabalhos desenvolvidos, de maneira geral;

b) Melhoria contínua na produtividade da equipe de servidores e demais colaboradores;

c) Aumento de eficiência no meio de comunicação entre os setores;

d) Evitar falha na comunicação;

e) Ampliação da capacidade operacional da equipe do Coren-DF, de modo a suprir, ainda que parcialmente, eventuais restrições no quantitativo de pessoal.

2. Resultados externos:

f) Melhoria da imagem do Órgão perante a comunidade, cidadãos e instituições com os quais o Coren-DF interage;

g) Agilidade na troca de informações com o cidadão e com as instituições auditadas;

h) Resposta rápida em processos administrativos com interação externa que dependem da participação do Coren-DF.

14. **FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

A fiscalização do contrato será realizada por fiscal efetivo ou fiscal substituto designado pela Administração, dentre os empregados do Conselho Federal de Enfermagem.

Não há a necessidade de capacitação específica para os funcionários que irão atuar como fiscais do contrato.

15. **DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE OU NÃO DA CONTRATAÇÃO**

Com base nos elementos anteriores do presente documento de Estudos Preliminares realizado por esta Equipe de Planejamento, **DECLARAMOS** que:

(**X**) **É VIÁVEL** a contratação proposta pela unidade requisitante.

( ) **NÃO É VIÁVEL** a contratação proposta pela unidade requisitante.

• *A* Equipe de Planejamento identificada abaixo chegou à conclusão acima em razão do(s) seguinte(s) motivo(s):

Porque a prestação do servço já existe, estamos apenas realizando uma nova contratação para substituição do contrato anterior.

16. **DO ACESSO ÀS INFORMAÇÕES CONTIDAS NOS PRESENTES ESTUDOS PRELIMINARES**

Nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, esta Equipe de Planejamento entende que:

(**X**) As informações contidas nos presentes Estudos Preliminares **DEVERÃO ESTAR DISPONÍVEIS** para qualquer interessado, pois não se caracterizam como sigilosas.

( ) As informações contidas nos presentes Estudos Preliminares **ASSUMEM CARÁTER SIGILOSO**, nos termos do Art. 23 da Lei nº 12.527/2011, e, portanto, deverão ter acesso restrito.

17. **RESPONSABILIDADE DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO PELA ELABORAÇÃO E CONTEÚDO DO DOCUMENTO**

Certificamos que somos responsáveis pela elaboração do presente documento que materializa os Estudos Preliminares da presente contratação e que o mesmo traz os conteúdos previstos na Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017, conforme diretrizes estabelecidas no Anexo III da referida IN.

CARLOS AUGUSTO CHAVES MATSUMOTO - Mat. 213
Integrante Requisitante

CARLOS AUGUSTO MARTINS SOUZA - Mat. 211
Integrante Técnico

SÉRGIO RODRIGUES LIMA - Mat. 094
Integrante Administrativo

18. **AUTORIDADE COMPETENTE PARA APROVAÇÃO DO TR/PB**

A autoridade competente para aprovar o Termo de Referência/Projeto Básico é responsável por aferir a conformidade dos Estudos Preliminares, de acordo com o exigido na IN 05/17 e publicações/alterações posteriores e considerando as necessidades técnicas, operacionais e estratégicas do órgão. Além de analisar acerca do atendimento adequado às demandas de negócio formuladas, à adequação dos benefícios pretendidos, à administração dos riscos e à previsão de custos compatíveis e que caracterizam a economicidade da contratação.

CARLOS AUGUSTO CHAVES MATSUMOTO - Mat. 213
AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC

Documento assinado eletronicamente por **CARLOS AUGUSTO MARTINS SOUZA - Matr. 0000021-1**, **Assessor(a) de Áreas Tecnológicas**, em 08/10/2026, às 15:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Documento assinado eletronicamente por **CARLOS AUGUSTO CHAVES MATSUMOTO - Matr. 0000021-3**, **Gerente de Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 08/10/2026, às 15:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Documento assinado eletronicamente por **SÉRGIO RODRIGUES LIMA - Matr. 0000009-4**, **Coordenador(a) de Informática**, em 08/10/2026, às 16:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cofen.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2281479** e o código CRC **C82067E4**.