



## DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA - DOD

Identificação/nome da demanda:	Contratação de software de comunicação externa denominado “API do Whatsapp Business” (SEI nº 5925-8).
--------------------------------	---

IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE DA SOLUÇÃO			
Unidade / Setor / Depto. :	Integrazonas	Data:	10/12/2021
Nome do Projeto :	API do Whatsapp Business.		
Responsável pela Demanda:	Vinícius de Castro Borges	Telefone:	3632 - 7128
E-mail do Responsável :	vinicius.borges@tre-go.jus.br		
Integrantes Demandantes :	AUGUSTO CESAR DE CASTRO OVELAR (CESCO)	Telefone:	
E-mail do Integ. Demandante :	augusto.ovelar@tre-go.jus.br		
Indicação da fonte dos recursos para a contratação:	<p>Para execução dessa ação entendemos, s.m.j, que os recursos financeiros deverão ser provenientes da programação orçamentária de 2022, no valor anual estimado de:</p> <p>Ano eleitoral: R\$ 600.000,00</p> <p>Ano não eleitoral: R\$ 200.000,00</p> <p>Os valores em referência foram extraídos do PAD nº 8212/2020</p>		

Id	OBJETO	Id	MOTIVAÇÃO/ JUSTIFICATIVA
1	API do Whatsapp Business	1	<p>O Projeto surgiu a partir de informação oriunda da Comissão Permanente de Apoio a Estratégia e Integração das Zonas Eleitorais – INTEGRAZONAS, acerca da necessidade da aquisição de aparelhos celulares smartphones, em razão da possibilidade da melhoria na prestação dos serviços ao eleitor por meio da utilização do sistema de mensagens pelo aplicativo Whatsapp Web, cuja ferramenta encontra-se regulamentada por meio da Portaria nº 122/2020-PRES do TRE-GO.</p> <p>Com a PANDEMIA – SARS COVID 19, e a suspensão do atendimento ao público de natureza presencial nas sedes dos Cartórios Eleitorais de Goiás, o atendimento ao público passou a ser realizado via aplicativo “WHATSAPP BUSINESS”. Entretanto, os servidores tiveram que instalar o aplicativo citado, em seus celulares particulares, ou adquirir uma celular específico para tal tarefa, como alguns servidores fizeram, para se desvincular da quantidade de mensagens recebidas em seus celulares particulares, em horários variados. Ademais, não houve nenhum reembolso por parte do TRE/GO, a estes servidores que adquiriram aparelhos (smartphones) para o Cartório Eleitoral, para uso exclusivo da respectiva unidade.</p> <p>Ainda no atendimento da demanda expressada no PAD nº 8212/2020, os servidores da Integrazonas, da Secretaria de Tecnologia da Informação e da Secretaria de Administração e Orçamento, em reunião, concluíram que “... a contratação de uma solução de comunicação externa, que promova um canal de comunicação profissional entre as Zonas Eleitorais e eleitores/jurisdicionados, independente dos smartphones particulares dos servidores, aos moldes da proposta de uma API do WhatsApp Business, seria a melhor opção no momento.”</p>



## DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA - DOD

		Impende ser ressalto, que o TRE/GO já existe uma interessante ferramenta de comunicação externa com os eleitores e demais interessados dos serviços cartorários, denominado "Tre Chatboot". De modo que o que aqui se propõe, é que algo semelhante, seja estendido para as zonas eleitorais goianas. Ou seja um software que independa dos smartphones de servidores.
<b>Id</b>	<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	
<b>1</b>	Esta ação está em consonância com o Planejamento Estratégico da Justiça Eleitoral de Goiás 2016-2021: OE.02 – Primar pela satisfação do usuário de TIC. OE.10 - Garantir a infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e Administrativas.	
	<b>RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS</b>	
<b>1</b>	Montar uma infraestrutura de comunicação interna/externa apropriada nas Zonas Eleitorais e nas Secretarias do TRE-GO.	
<b>2</b>	Oferecer recursos tecnológicos que facilitarão a comunicação dos eleitores com as diversas Zonas Eleitorais e unidades de atendimento do Tribunal.	
<b>3</b>	Permitir que os servidores possam acessar o serviço de mensagens do "Whatsapp" sem a necessidade de aparelhos móveis, acessível por mais de um atendente.	

<b>Id</b>	<b>OBSERVAÇÕES E ANEXOS</b>
<b>1</b>	De maneira subsidiária, caso não seja possível a contratação e disponibilização do software ora pleiteado. Propugnamos, desde já, pela aquisição de aparelhos smartphones com linha em regime de comodato, e encaminhamento dos mesmos à todas as zonas eleitorais do Estado de Goiás.

Goiânia, 10 de dezembro de 2021.

**ÁREA DEMANDANTE DA SOLUÇÃO**

**VINÍCIUS DE CASTRO BORGES**  
*Coordenador da INTEGRAZONAS*

**AUGUSTO CESAR DE CASTRO OVELAR**  
*CESCO/TRE-GO*



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS  
PRAÇA CÍVICA, 300 - Bairro CENTRO - CEP 74003-010 - Goiânia - GO - [www.tre-go.jus.br](http://www.tre-go.jus.br)

## **ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO**

### **1 – NOME DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

Contratação de empresa para o fornecimento de solução de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (chatbot) e por atendente humano que propicia a comunicação dos nossos clientes (eleitores e sociedade em geral) através de interação por ferramentas de comunicação instantânea, redes sociais e interação pelo site institucional do TRE-GO na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento.

### **2 – REQUISITOS DE NEGÓCIO DA ÁREA DEMANDANTE**

#### **2.1 – NECESSIDADES DE NEGÓCIO**

- Necessidade 1: Dotar o TRE-GO de canal centralizado de comunicação.
- Funcionalidade 1: Permitir comunicação online para atendimento ao público externo;
- Necessidade 2: Atender o público externo de forma mais ágil.
- Funcionalidade 2: Permitir via API whatsapp, Telegram e SMS o trato das mensagens do público externo por aplicação semiautomatizada, com fluxo de trabalho otimizado e integrado.
- Necessidade 3: Evitar filas para atendimento via telefone
- Funcionalidade 3: Permitir com o uso dos aplicativos ( API whatsapp, Telegram e SMS) a maior parte dos atendimentos antes de chegar no atendente.
- Necessidade 4: Reduzir a participação dos servidores em atendimentos que podem ser feitos de forma automática.
- Funcionalidade 4: Permitir a menor quantidade de servidores, pois o uso da aplicação semiautomatizada resolveria grande parte do atendimento.
- Necessidade 5: Utilizar o api whatsapp business junto com solução de comunicação multicanal para o serviço de recebimento

- Funcionalidade 5: Permitir integração com o Facebook Messenger, Twitter, SMS, Telegram e o Whatsapp.

## 2.2 –REQUISITOS NÃO-FUNCIONAIS

1. Requisitos de Capacitação: Necessidade de treinamento na solução a ser implantada.
2. Requisitos Legais: Respeitar a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva das categorias, devendo ser observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais designados para a execução dos serviços contratados e a Contratante;
3. Requisitos de Manutenção: A Contratada deverá atender aos chamados de suporte em tempo hábil, conforme o acordo de nível de serviço definido em contrato;
4. Requisito Temporal: A vigência contratual deverá ser de 12 (doze) meses, condicionado a disponibilidade de recursos orçamentários, conforme especificado no item “indicação de fonte de recursos” do Documento de Oficialização da Demanda, com possibilidade de prorrogação segundo a legislação vigente;
5. Requisitos de Segurança da Informação: Os serviços prestados pela contratada deverão atender as Políticas, Normas e Procedimentos de Segurança da Informação, estabelecidas pela Contratante;
6. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais: Não se aplica;
7. Requisitos de Desempenho: O atendimento remoto ou presencial deverá resultar em solução definitiva para o problema relatado em tempo hábil, conforme o acordo de nível de serviço definido em contrato.

## 2.3 – REQUISITOS TECNOLÓGICOS

1. Requisitos da Arquitetura Tecnológica: Armazenamento dos dados em nuvem. Não requer redimensionamento da infraestrutura interna (servidores e repositórios), minimizando impacto de novos custos. Segurança dos dados armazenados, tanto quanto ao acesso, quanto à garantia do armazenamento. Possuir painel de administração completo para gestão da ferramenta;
2. Requisitos do Projeto de Implantação da STIC: Serviço de integração (API) com sistemas externos a ferramenta. Possibilitar integração da solução com outros sistemas e ferramentas já utilizados/adotados, de modo a minimizar a redundância e o retrabalho;
3. Requisitos da Garantia e Manutenção: No caso de erros ou falhas encontradas nos serviços prestados ou software fornecido, a Contratada deverá realizar ação corretiva

sem ônus para a Contratante;

4. Requisitos de Capacitação: A Contratada deverá alocar profissionais com certificação comprovada nos produtos e serviços cobertos pelo contrato;
5. Requisitos de Experiência Profissional da Equipe Técnica: A Contratada deverá alocar profissionais com experiência profissional comprovada nos produtos e serviços cobertos pelo contrato;
6. Requisitos de Formação da Equipe Técnica: A Contratada deverá alocar profissionais com formação compatível com os serviços a serem prestados por meio de execução contratual;
7. Requisitos de Metodologia de Trabalho: Conhecimento nas melhores práticas e processos de suporte aos serviços cobertos pelo contrato;
8. Requisitos de Segurança sob o ponto de vista Técnico: Tratar como confidenciais quaisquer informações, a que tenha acesso para execução do objeto, não podendo revelá-las ou facilitar sua disponibilização a terceiros. O seu descumprimento, implicará em sanções administrativas e judiciais contra a Contratada.

### **3 – IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES DISPONÍVEIS**

- Solução 1
- Descrição: Contratação de empresa para o fornecimento de solução de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (chatbot) e por atendente humano.
- Fornecedor(es): OmniCentral
- Valor Estimado: R\$ 600.000,00
- Requisitos:
  1. A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública Federal ?: Sim;
  2. A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro ?: Não;
  3. A Solução é um software livre ou software público ?: Não;
  4. A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões e-PING, e-MAG ?: Não se aplica;
  5. A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil ?: Não se aplica;
  6. A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do – e-ARQ Brasil / Moreq-Jus ?: Não se aplica.

- Solução 2
- Descrição: Contratação do Robô (bots) para gerência das mensagens.
- Fornecedor(es): As empresas consultadas e estudadas não oferecem o serviço para a contratação somente do Robô (bots), pois o serviço fica vinculado a contratação do Chatboot, serviço descrito na solução.
- Requisitos:
  1. A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública Federal ?: Não se aplica;
  2. A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro ?: Não se aplica;
  3. A Solução é um software livre ou software público ?: Não se aplica;
  4. A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões e-PING, e-MAG ?: Não se aplica;
  5. A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil ?: Não se aplica;
  6. A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do - e-ARQ Brasil / Moreq-Jus ?: Não se aplica.

#### **4 – IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES E ALTERNATIVAS DISPONÍVEIS**

- Requisitos:
  1. A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública Federal ?: Sim;
  2. A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro ?: Não;
  3. A Solução é um software livre ou software público ?: Não;
  4. A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões e-PING, e-MAG ?: Não se aplica;
  5. A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil ?: Não se aplica;
  6. A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do - e-ARQ Brasil / Moreq-Jus ?: Não se aplica.

## 5 – ANÁLISE E COMPARAÇÃO DOS CUSTOS TOTAIS DA DEMANDA

Existem muitas empresas no mercado ofertando o serviço de envio e recebimento de mensagens via chatboot ( robôs algoritmos que são usados em chats para imitar uma conversa humana) onde a tarifação de tais produtos está vinculada ao quantitativo de mensagens, sendo assim ao analisarmos em época de eleições onde o fluxo de mensagens seria muito elevado o custo do serviço também seria muito alto o que inviabilizaria tal contratação. Analisamos a contratação do serviço apenas do robô e utilizando um chat criado pela área de programação do TRE-GO, porém o custo do trabalho hora/ homem de programação elevaria mais o custo total da contratação e as empresas do mercado vinculam o serviço (chat + robô) pela lucratividade.

Citamos aqui que estudo realizado pelo TRE-PB, o qual realizou uma análise da ferramenta ofertada pela Rocket Chat, pois já utilizam uma versão gratuita internamente e que para o atendimento ao cliente externo somente com a versão paga e sem um robô e seria necessário investimento de ampliação da capacidade de infraestrutura tornando-se um investimento muito alto.

Citamos ainda que, nas pesquisas realizadas pelo TRE-PB foram localizadas soluções de fornecedores diversos que permitem a implantação da solução hospedada na nuvem, utilizando provedores desse tipo de serviço e on premise, ou seja, na infraestrutura própria do TRE. Raciocínio semelhante pode ser empregado para o TRE-GO onde as infraestruturas são parecidas. Todavia, este modelo último de contratação apresenta vários riscos:

- Trata-se de um novo serviço o qual não temos como mensurar adequadamente o impacto na nossa infraestrutura de comunicação de dados, ao ponto se ser necessário ampliar os custos com a disponibilidade de links de Internet mais robusto;
- Não temos ideia precisa do volume de dados que será necessário armazenar em nosso datacenter que atualmente já se encontra saturado;
- A sazonalidade presente na nossa realidade, onde há um aumento de procura pelo atendimento eleitoral nos anos que ocorrem eleições, em especial nos pleitos municipais;
- Não se justifica investir na ampliação da nossa capacidade de infraestrutura para receber um novo serviço que apresenta níveis elevados de variação;
- A oferta de fornecedores que entregam a solução no modelo on premise (empresa tem a responsabilidade de processar suas aplicações de hardware e software) é infinitamente inferior às que entregam a solução na nuvem.

As soluções entregues em nuvem se mostram mais adequadas num cenário de variação de capacidade e apresentam por natureza a capacidade de elasticidade tão necessários neste cenário. Diante do cenário apresentado, fica evidenciado que a opção on premise se mostra inviável, sendo a escolha natural dispor da solução numa estrutura de nuvem que pela própria natureza adequa-se ao conceito de elasticidade e sazonalidade que necessitamos.

Tal cenário também alinha-se às iniciativas do CNJ em fomentar a adoção cada vez maior dos serviços providos pelo Poder Judiciário em nuvem.

Outros produtos do mercado poderiam vir a ser analisados, porém demandariam estudos mais elaborados, reuniões com fornecedor por videoconferências e horas de análises do produto ofertado, pois para atestar com confiança que o produto atende as necessidades do TRE-GO seria necessário um esforço considerável: montagem de um ambiente, instalação de versão de teste e análise de todas as funcionalidades. Há que ser envolvida a equipe técnica da STI e de outras secretarias do TRE-GO nos testes.

Diante disto, a escolha pela modalidade de prestação do serviço em nuvem se mostra o mais adequado.

## 6 – JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

### 6.1 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

Nome: Contratação de empresa para o fornecimento de solução de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (chatbot) e por atendente humano.

### 6.2 – ALINHAMENTO COM AS NECESSIDADES DE NEGÓCIO E BENEFÍCIOS ESPERADOS

#### a) Alinhamento em relação às necessidades de negócio e requisitos tecnológicos:

Os requisitos tecnológicos para acesso e funcionamento são totalmente compatíveis com o parque de TI do TRE-GO

#### b) Identificação dos benefícios a serem alcançados com a solução escolhida em termos de eficácia, eficiência, economicidade e padronização:

Melhorar o atendimento direto ao cliente interno e externo.

Direcionar o atendimento de forma rápida;

Evitar filas para atendimento via telefone;

Otimizar a força de trabalho da justiça eleitoral por meio da distribuição dos atendimentos;

Reducir a participação dos servidores em atendimentos que podem ser feitos de forma automática.

#### c) Relação entre a demanda prevista e a quantidade dos bens e/ou serviços a serem contratados:

A solução escolhida contempla os requisitos solicitados pelo demandante.

## 7 – AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL

a) infraestrutura tecnológica:

A solução de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (chatbot) será implantado e ativado em conjunto com a área técnica da STI do TRE-GO e a área técnica da contratada.

b) infraestrutura elétrica:

Não há necessidade de adequação.

c) logística de implantação:

Não há necessidade de adequação.

d) espaço físico:

Não há necessidade de adequação.

e) mobiliário:

Não há necessidade de adequação.

f) impacto ambiental:

Sem impacto ambiental.

Vinícius de Castro Borges  
Integrante Demandante

Augusto Cesar de Castro Ovelar  
Integrante Demandante

Brayton Marques Santana  
Integrante Técnico

Leonardo Eustáquio de Oliveira Coelho  
Integrante Administrativo



Documento assinado eletronicamente por **AUGUSTO CÉSAR DE CASTRO OVELAR, COORDENADOR(A)**, em 12/04/2022, às 13:28, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **BRAYTON MARQUES SANTANA, CHEFE DE SEÇÃO**, em 12/04/2022, às 18:49, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **VINÍCIUS DE CASTRO BORGES, TÉCNICO JUDICIÁRIO**, em 18/04/2022, às 10:06, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO EUSTÁQUIO DE OLIVEIRA COELHO, ASSESSOR(A)**, em 18/04/2022, às 18:46, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tre-go.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tre-go.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0252752** e o código CRC **6F4DB58E**.

---

21.0.000005925-8

0252752v1



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS  
PRAÇA CÍVICA, 300 - Bairro CENTRO - CEP 74003-010 - Goiânia - GO - www.tre-go.jus.br

## ESTRATÉGIA DE CONTRATAÇÃO

### 1 - SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (Res. CNJ 182/2013, art. 16)

#### 1.1 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

Id		Bens Que Compõem a Solução																													
1	Contratação de empresa para o fornecimento de solução de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (chatbot) e por atendente humano que propicia a comunicação dos nossos clientes (eleitores e sociedade em geral) através de interação por ferramentas de comunicação instantânea, redes sociais e interação pelo site institucional do TRE-GO na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento.																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Produto</th><th>Unidade</th><th>Quantidade Estimada</th><th>Justificativa</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Licença de whatsapp API Oficial (BSP)</td><td>un</td><td>2</td><td>Quantidade necessária para fazer interação com WhatsApp</td></tr> <tr> <td>Licença de atendimento humano (Agentes ilimitado)</td><td>un</td><td>2</td><td>Quantidade necessária para fazer interação</td></tr> <tr> <td>Mensagem de notificação ativa (template HSM), conforme demanda</td><td></td><td></td><td>Quantidade necessária para fazer o serviço, conforme demanda e estudos</td></tr> <tr> <td>Mensagem de atendimento ativa/receptiva (session messages), conforme demanda.</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Serviço de Implantação, configuração e treinamento</td><td>un</td><td>1</td><td>Quantidade necessária para fazer o serviço de implantação, configuração e treinamento</td></tr> <tr> <td>Serviço de integração e desenvolvimento</td><td>hora</td><td>10</td><td>Quantidade necessária para fazer o serviço de integração e desenvolvimento</td></tr> </tbody> </table>				Produto	Unidade	Quantidade Estimada	Justificativa	Licença de whatsapp API Oficial (BSP)	un	2	Quantidade necessária para fazer interação com WhatsApp	Licença de atendimento humano (Agentes ilimitado)	un	2	Quantidade necessária para fazer interação	Mensagem de notificação ativa (template HSM), conforme demanda			Quantidade necessária para fazer o serviço, conforme demanda e estudos	Mensagem de atendimento ativa/receptiva (session messages), conforme demanda.				Serviço de Implantação, configuração e treinamento	un	1	Quantidade necessária para fazer o serviço de implantação, configuração e treinamento	Serviço de integração e desenvolvimento	hora	10
Produto	Unidade	Quantidade Estimada	Justificativa																												
Licença de whatsapp API Oficial (BSP)	un	2	Quantidade necessária para fazer interação com WhatsApp																												
Licença de atendimento humano (Agentes ilimitado)	un	2	Quantidade necessária para fazer interação																												
Mensagem de notificação ativa (template HSM), conforme demanda			Quantidade necessária para fazer o serviço, conforme demanda e estudos																												
Mensagem de atendimento ativa/receptiva (session messages), conforme demanda.																															
Serviço de Implantação, configuração e treinamento	un	1	Quantidade necessária para fazer o serviço de implantação, configuração e treinamento																												
Serviço de integração e desenvolvimento	hora	10	Quantidade necessária para fazer o serviço de integração e desenvolvimento																												
Id		Serviços Que Compõem a Solução																													
1	Supporte técnico e fornecido pela Contratada.																														
2	Treinamento a ser fornecido pela Contratada.																														

#### 1.2 - DEFINIÇÃO (NATUREZA DO OBJETO) DA SOLUÇÃO - Res. CNJ 182/2013, art. 16, IV)

Critério	Atendimento da Solução
É possível especificar o serviço usando parâmetros usuais de mercado?	Sim
É possível medir o desempenho da qualidade usando parâmetros usuais de mercado?	Sim
O objeto da contratação se estende necessariamente por mais de um ano?	Não
O objeto da contratação é essencial para o negócio?	Sim

#### 1.3 - PARCELAMENTO E ADJUDICAÇÃO DA CONTRATAÇÃO - (Res. CNJ 182/2013, art. 16, II e III)

Não há parcelamento do objeto da solução escolhida ou adjudicação da contratação.

## 2 – RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

### 2.1 – DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

Id	Dever / Responsabilidade
1	Efetuar o pagamento a contratada, de acordo com as condições, de preço e prazo estabelecidos.
2	Efetuar o recebimento dos produtos em até 5 (cinco) dias úteis, exceto se houver atraso motivado pela contratada.
3	Exercer a fiscalização dos serviços prestados e do produto entregue.
4	Comunicar oficialmente a contratada acerca de quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.

### 2.2 – DEVERES E RESPONSABILIDADES DA(S) CONTRATADA(S)

Id	Dever / Responsabilidade
1	Fornecer os produtos e serviços no prazo e demais condições estipuladas em contrato.
2	Se constatada qualquer irregularidade nos produtos e serviços prestados, a empresa deverá substituí-los e ou refazê-los, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis.
3	Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto contratado, sem prévia anuênciia do TRE-GO.
4	Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na habilitação.
5	Manter o sigilo das informações, que porventura, possa vir a ter acesso em decorrência do fornecimento de suporte técnico previsto em contrato.

## 3 – INDICAÇÃO DOS TERMOS CONTRATUAIS

### 3.1 – PROCEDIMENTOS E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

Id	Etapa / Fase / Item	Indicador	Valor Mínimo Aceitável
1	Entrega	A entrega do serviço se dará mediante cronograma de implantação estabelecido junto a área técnica e fiscal técnico do contrato.	Conforme termo de referência

### 3.2 – ESTIMATIVA DE VOLUME DE SERVIÇOS OU BENS

Informado no item Descrição da Solução Escolhida.

### 3.3 – METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E DA ADEQUAÇÃO

Id	Etapa / Fase / Item	Método de Avaliação
1	Atendimento remoto (web ou telefone) para chamados de suporte técnico.	Os chamados deverão ser abertos 24 horas por dia, sete dias por semana (24x7), com opção de língua portuguesa.
2	Acesso ao portal de suporte da fabricante	Confirmação do acesso ao portal de suporte da fabricante e a base de conhecimento.

### 3.4 – INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS

Id	Tipo	Forma de Exercício
1	Não se aplica.	

### 3.5 – FORMA DE PAGAMENTO

A Contratada deverá apresentar, no ato da entrega dos produtos e serviços, nota Fiscal/fatura para liquidação e pagamento da despesa pelo TRE-GO, após realizado o aceite pelo fiscal do contrato.

### 3.6 - CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO FÍSICO FINANCEIRA

Id	Entrega	Data de Entrega	Percentual a ser Pago
1	Confirmação de acesso ao portal de serviço do contratado.	Em até cinco dias úteis após assinatura do contrato ou emissão de nota de empenho.	100%
Total:		-	100,00%

### 3.7- MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

Abertura e acompanhamento de chamado para suporte técnico.				
Função de Com. 1	Documento	Emissor	Destinatário	Meio
Ordem de serviço/chamado	Contratante	Contratada	Telefone, e-mail ou sítio na internet.	De acordo com a necessidade/demandas.

### 3.8 - REGRAS PARA APLICAÇÃO DE MULTAS E SANÇÕES

Id	Ocorrência	Sanção / Multa
1	Atraso injustificado de até 5 (cinco) dias úteis na disponibilização de acesso ao portal de suporte técnico da fabricante.	Multa diária de 0,4% sobre o valor da Nota de empenho.
2	Atraso injustificado superior a 5 (cinco) dias úteis na entrega das licenças ou dos serviços.	Multa diária de 0,7% sobre o valor do contrato, limitado a 10%.

## 5 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

### 5.1 - FONTE DE RECURSOS (Res. CNJ 182/2013, art. 16, V)

Id	Valor	Fonte (Programa / Ação)
1	R\$ 600.000,00	

### 5.2 - ESTIMATIVA DE IMPACTO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Id	Valor	Exercício Financeiro	Percentual do Orçamento	Análise e Conclusão
1	R\$ 600.000,00	2022		

### 5.3 - VIGÊNCIA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Id	Bens / Serviço	Prazo
1	Contratação de empresa para o fornecimento de solução de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (chatbot) e por atendente humano que propicia a comunicação dos nossos clientes (eleitores e sociedade em geral) através de interação por ferramentas de comunicação instantânea, redes sociais e interação pelo site institucional do TRE-GO na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento.	Vigência de 12 meses.

## 6 – CRITÉRIOS TÉCNICOS DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

### 6.1 - PROPOSTA TÉCNICA

#### 6.1.1 - Organização da Proposta

As propostas devem conter os itens que tratam da descrição dos módulos da solução integrada, a quantidade estimada de cada um, o preço unitário ou serviço e valor total.

#### 6.1.2 - Critérios Técnicos Pontuáveis (apenas para melhor técnica ou técnica e preço)

Id	Critério	Pontuação	%	Justificativa
1	Não se aplica.			

### 6.2 - CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

Modalidade:	Lição	Registro de Preço	Dispensa de licitação	Inexigibilidade de licitação
Lição:	Tipo:			Pregão eletrônico

Justificativa:	Mais de uma empresa comercializa o software objeto da contratação pretendida.
----------------	---

### 6.3 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

#### 6.3.1 - Requisitos de Capacitação e Experiência

Id	Requisito
1	A empresa a ser contratada deve ser reconhecida como parceira da fabricante, autorizada a negociar e contratar com órgãos do serviço público federal.

#### 6.3.2 - Requisitos de Qualificação das Equipes Técnicas

Id	Qualificação
1	A empresa deverá contar com profissionais certificados pela fabricante.

### 7 - INDICAÇÃO DA EQUIPE DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO (ou comissão de recebimento de bens) (Res. CNJ 182/2013, art. 16, VIII)

<b>Gestor do Contrato:</b>	Vinícius de Castro Borges	Telefone:	
E-mail do Gestor do Contrato:	@tre-go.jus.br	Setor:	Integrazonas
<b>Fiscal Demandante/Técnico:</b>	Brayton Marques Santana	Telefone:	
E-mail do Fiscal Demandante:		Setor:	
<b>Fiscal Administrativo:</b>	Leonardo Eustáquio de Oliveira Coelho	Telefone:	4120
E-mail do Fiscal Administrativo:	leonardo.coelho@tre-go.jus.br	Setor:	AGSAO

Vinícius de Castro Borges  
Integrante Demandante

Augusto Cesar de Castro Ovelar  
Integrante Demandante

Brayton Marques Santana  
Integrante Técnico

Leonardo Eustáquio de Oliveira Coelho  
Integrante Administrativo



Documento assinado eletronicamente por **AUGUSTO CÉSAR DE CASTRO OVELAR, COORDENADOR(A)**, em 12/04/2022, às 13:28, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **BRAYTON MARQUES SANTANA, CHEFE DE SEÇÃO**, em 12/04/2022, às 18:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **VINÍCIUS DE CASTRO BORGES, TÉCNICO JUDICIÁRIO**, em 18/04/2022, às 10:06, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO EUSTÁQUIO DE OLIVEIRA COELHO, ASSESSOR(A)**, em 18/04/2022, às 18:46, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tre-go.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tre-go.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0252753** e o código CRC **5D52FB95**.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS  
PRAÇA CÍVICA, 300 - Bairro CENTRO - CEP 74003-010 - Goiânia - GO - [www.tre-go.jus.br](http://www.tre-go.jus.br)

## ANÁLISE DE RISCOS

### 1 – RISCOS DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

- **Risco 1**

- **Descrição:** A aquisição pleiteada não se concretizar.
- **Grau:**
  - Impacto: Muito Alto
  - Probabilidade: Média
  - Risco: Alto
- **Danos:**
  - Impossibilidade de prestar serviço de chat semi automatizado ao cliente externo.
- **Ação Preventiva:**
  - Empenho para realização da contratação, pela equipe de planejamento. Responsável: equipe de planejamento da contratação.
- **Ação de Contingência:**
  - Realização de nova licitação.

- **Risco 2**

- **Descrição:** Não prestação da garantia conforme previsto
- **Grau:**
  - Impacto: Média
  - Probabilidade: Baixa
  - Risco: Médio
- **Danos:**

- Indisponibilidade da solução.
- **Ação Preventiva:**
  - Realização do atendimento ao eleitor na forma atual: via telefone e ou presencial, quando possível.
- **Ação de Contingência:**
  - Multar a empresa e exigir o atendimento, conforme contrato.

- **Risco 3**

- **Descrição:** Ferramenta contratada não possuir o desempenho desejado
- **Grau:**
  - Impacto: Média
  - Probabilidade: Baixa
  - Risco: Médio
- **Danos:**
  - Prejuízos para atendimento ao cliente externo.
- **Ação Preventiva:**
  - Garantir que todos os requisitos solicitados sejam verificados no momento da contratação, pela equipe de apoio ao pregão.
- **Ação de Contingência:**
  - Não prorrogar o contrato e realizar nova contratação.

Vinícius de Castro Borges  
Integrante Demandante

Augusto Cesar de Castro Ovelar  
Integrante Demandante

Brayton Marques Santana  
Integrante Técnico

Leonardo Eustáquio de Oliveira Coelho  
Integrante Administrativo



Documento assinado eletronicamente por **AUGUSTO CÉSAR DE CASTRO OVELAR, COORDENADOR(A)**, em 12/04/2022, às 13:28, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **BRAYTON MARQUES SANTANA, CHEFE DE SEÇÃO**, em 12/04/2022, às 18:51, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **VINÍCIUS DE CASTRO BORGES, TÉCNICO JUDICIÁRIO**, em 18/04/2022, às 10:06, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO EUSTÁQUIO DE OLIVEIRA COELHO, ASSESSOR(A)**, em 18/04/2022, às 18:46, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tre-go.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tre-go.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0252754** e o código CRC **88053205**.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS  
PRAÇA CÍVICA, 300 - Bairro CENTRO - CEP 74003-010 - Goiânia - GO - [www.tre-go.jus.br](http://www.tre-go.jus.br)

## PLANO DE SUSTENTAÇÃO

### 1 – INTRODUÇÃO

Contratação de empresa para o fornecimento de solução de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (chatbot) e por atendente humano que propicia a comunicação dos nossos clientes (eleitores e sociedade em geral) através de interação por ferramentas de comunicação instantânea, redes sociais e interação pelo site institucional do TRE-GO na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento.

### 2 – RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DE NEGÓCIO DURANTE E APÓS A CONTRATAÇÃO (Res. CNJ 182/2013, art. 15, I)

#### 2.1 – RECURSOS MATERIAIS

Recurso 1:	Não se aplica, uma vez que o TRE/GO dispõe do quantitativo suficiente dos recursos materiais necessários.	Quantidade estimada.	Não se aplica.	Disponibilidade:	Não se aplica.
------------	---	----------------------	----------------	------------------	----------------

#### 2.2 – RECURSOS HUMANOS - Res. CNJ 182/2013, art. 15, I)

Id	Função	Formação	Atribuições		Carga Horária semanal necessária
			1	2	
1	Fiscal Técnico	Superior	1	Fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos e funcionais da solução.	2,0 horas
2	Fiscal administrativo	Superior	2	Fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais.	2,0 horas
3	Demandante do serviço	Superior	3	Responsável pela abertura e encerramento das Ordens e Solicitações de Serviços.	1 hora

### 3 – TRANSIÇÃO CONTRATUAL (Res. CNJ 182/2013, art. 15, III)

#### 3.1 – AVALIAÇÃO DE CONTINUIDADE CONTRATUAL

Id	Ação	Responsável	Data Início	Data Fim
1	As equipes da STI e do IntegraZonas realizarão o acompanhamento da prestação dos serviços contratados.	STI e do IntegraZonas	Início do contrato	Final do contrato

### 3.2 – AÇÕES PARA ENCERRAMENTO CONTRATUAL

Id	Ação	Responsável	Data Início	Data Fim
1	Com antecedência de 6 meses ao final do contrato, o gestor do contrato deverá analisar a possibilidade e o interesse da administração na prorrogação do contrato ou na eventual condução de uma nova contratação	Gestor do contrato	6 meses antes do final do contrato	Final do contrato

### 4 – ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL (Res. CNJ 182/2013, art. 15, II)

Evento 1:	Em caso de interrupção contratual, descreva como serão afetados os serviços prestados pelo Tribunal:  No caso de eventual interrupção, não haverá serviço de recebimento e envio de mensagens para atendimento aos clientes externo, voltando aos atendimentos via telefone e ou presencial.	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Monitoramento da utilização da solução	STI e IntegraZonas	
	Id	Ação de Preparação	Responsável	
	1	Em caso de problemas, notificar a contratada	STI e IntegraZonas	
	Id	Ação de Contingência	Responsável	
	1	Novos estudos para uma nova contratação	STI e IntegraZonas	

### 5 – ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA (Res. CNJ 182/2013, art. 15, IV)

#### 5.1 – TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

Id	Item	Forma de Transferência do Conhecimento
1	A transferência de conhecimento se dará através de treinamentos, acompanhamento dos serviços de instalação, configuração e capacitação.	Treinamento e Acompanhamento

#### 5.2 – DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

Id	Cláusulas segundo a Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998.
1	Pertencerão exclusivamente ao Tribunal os direitos relativos aos produtos desenvolvidos e elaborados para a prestação do objeto, sendo vedada sua reprodução, transmissão e/ou divulgação sem o seu respectivo consentimento.

Vinícius de Castro Borges  
Integrante Demandante

Augusto Cesar de Castro Ovelar  
Integrante Demandante

Brayton Marques Santana  
Integrante Técnico

Leonardo Eustáquio de Oliveira Coelho  
Integrante Administrativo



Documento assinado eletronicamente por **AUGUSTO CÉSAR DE CASTRO OVELAR, COORDENADOR(A)**, em 12/04/2022, às 13:28, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **BRAYTON MARQUES SANTANA, CHEFE DE SEÇÃO**, em 12/04/2022, às 18:52, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **VINÍCIUS DE CASTRO BORGES, TÉCNICO JUDICIÁRIO**, em 18/04/2022, às 10:06, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO EUSTÁQUIO DE OLIVEIRA COELHO, ASSESSOR(A)**, em 18/04/2022, às 18:46, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tre-go.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tre-go.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0252755** e o código CRC **7BD0D4F2**.