

**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA**

Avenida Princesa Isabel, 201 - Bairro Centro - CEP 58020-911 - João Pessoa - PB - <http://www.tre-pb.jus.br>

Estudos Técnicos Preliminares (ETP) de TIC nº 2211108 - TRE-PB/PTRE/DG/STIC/COSIS**CONTRATAÇÃO - ESTUDOS PRELIMINARES
Nº 01/2025 - COSIS****1. Necessidade da contratação:**

1.1. Seleção para contratação de empresa especializada em central de atendimento multicanal (omnichannel) na modalidade SAAS (software como serviço) e API do Whatsapp, para uso nos processos de atendimento aos eleitores e demais usuários dos serviços do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba.

2. Equipe de planejamento:

Charles Elias Ferreira de Oliveira - Matrícula 0219 - charles.oliveira@tre-pb.jus.br - (83) 3512-1323 - Integrante Demandante

Francisco José Rodrigues Gomes - Matrícula 0196 - francisco.gomes@tre-pb.jus.br - (83) 3512-1334 - Integrante Demandante

Fabiana Bione Maia De Almeida Ferreira Polari - Matrícula 0330 - fabiane.bione@tre-pb.jus.br - (83) 3512-1391 - Integrante Administrativo

3. Normativos que disciplinam os serviços ou a aquisição a serem contratados, de acordo com a sua natureza:**3.1.** Portaria nº 280/2023 - TRE-PB/PTRE/ASPRE

Dispõe sobre o Termo de Responsabilidade e Confidencialidade das Informações e a Declaração de Ciência.

3.2. Instrução Normativa nº 06/2022 - TRE/PB

Dispõe sobre a configuração segura de Ativos de TIC deste Tribunal.

3.3. Instrução Normativa nº 02/2021 - TRE/PB

Dispõe sobre a gestão de vulnerabilidades em Ativos de Informação.

3.4. Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019

Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e contratação de serviços comuns.

3.5. Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018

Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal.

3.6. Instrução Normativa nº 5/2017 SEGES/MPDG, de 26 de maio de 2017

Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta.

3.7. Decreto nº 8.538, de 6 de outubro de 2015

Regulamenta o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para microempresas, empresas de pequeno porte e cooperativas.

3.8. Instrução Normativa SLTI nº 05, de 27 de junho de 2014

Dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços.

3.9. Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, alterada pela Lei Complementar nº 147, de 7 de agosto de 2014

Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte.

3.10. Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013

Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas por atos contra a administração pública.

3.11. Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023

Regulamenta o Sistema de Registro de Preços para contratação de bens e serviços, previsto nos art. 82 a art. 86 da Lei 14.133/2021.

3.12. Decreto nº 7.746, de 5 de julho de 2012

Estabelece critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações.

3.13. Instrução Normativa nº 02/2010, de 11 de outubro de 2010

Estabelece normas para o funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF.

3.14. Decreto nº 7.203, de 4 de junho de 2010

Dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal.

3.15. IN SEGES/MPDG nº 01/2010, de 19 de janeiro de 2010

Dispõe sobre critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras.

3.16. Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010

Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

3.17. Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009

Institui a Política Nacional sobre Mudança do Clima (PNMC).

3.18. Decreto nº 4.358, de 5 de setembro de 2002

Regulamenta a Lei nº 9.854/1999, que alterou a Lei nº 8.666/1993.

3.19. Decreto nº 4.485, de 25 de novembro de 2002

Dá nova redação ao Decreto nº 3.722/2001 sobre o SICAF.

3.20. Decreto nº 3.722, de 9 de janeiro de 2001

Regulamenta o art. 34 da Lei nº 8.666/1993 e dispõe sobre o SICAF.

3.21. Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000

Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão.

3.22. Lei nº 14.133, de 1 de abril de 2021

Estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

4. Referência a outros instrumentos de planejamento do órgão ou entidade (se houver):

Esta demanda está alinhada aos objetivos 1 e 2 da ENTIC-JUD (Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário):

- 1) Objetivo 1: Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário;
- 2) Objetivo 2: Promover a Transformação Digital

A contratação está prevista no **Item do Plano de Contratações - 2026**

PACONT: Fonte: 3.3.90.40.06.0135 (Subscrição de Solução de comunicação multicanal - subscrição, licenças de uso, horas de serviço e mensagens ativas)

5. Requisitos da contratação:

5.1. Informações Gerais

5.1.1. Desde 2022, O TRE-PB vem mantendo contrato de subscrição de comunicação multicanal - contratos 7/2022 (1215533) e 29/2022 (1311369) - para promover o atendimento via chat por canal único dirigido a seus públicos alvo: cidadãos eleitores, candidatos, partidos, advogados.

5.1.2. Até a presente data, 242.475 atendimentos foram realizados, sendo 206.890 por autoatendimento (serviços disponibilizados por meio do canal) e 35.585 por atendimento humano (servidor de cartório ou sede do Tribunal). Além dos atendimentos reativos, também houve o uso da ferramenta para envio de mensagens ativas, a exemplo das convocações de mesários e colaboradores de eleição - 34.248 mensagens com confirmação do colaborador/mesário -, campanha destinada ao eleitor PCD - cerca de 9 mil mensagens - e comunicação a eleitores sem coleta de biometria - até o momento cerca de 50 mil mensagens.

5.1.3. Vê-se, por esses números, a grande importância da continuidade do serviço prestado ao cidadão, o que, além de promover a facilidade/comodidade do atendimento remoto, também gera sensível economia, a exemplo dos casos das convocações dos colaboradores das eleições, que substitui a maior parte das despesas com Oficiais de Justiça.

5.1.4. Assim, a contratação visa garantir a continuidade da prestação do já bem sucedido serviço, que é capaz de satisfazer aspectos como:

- a) Atendimento a público amplo - eleitores, partidos políticos, candidatos e advogados;
- b) Atendimento via chat;
- c) Atendimento via WhatsApp por número único de contato;
- d) Para os servidores do TRE, capacidade de receber as solicitações em canal único e gerenciá-las quanto à distribuição, ordem de atendimento, horário de atendimento etc.

5.1.5. O serviço a ser prestado pela CONTRATADA (provimento de solução de comunicação por intermédio de ferramenta multicanal através da Internet), será de natureza continuada, pois se presta a dotar de um canal de comunicação permanente com a sociedade mediante canais de comunicação variados.

5.1.6. A contratação terá periodicidade inicial de 12 (doze) meses, podendo ser renovada pelo prazo máximo previsto em lei.

5.1.7. Código CATMAT/CATSER - Solução Integrada de Comunicação Multicanal (CATSER 26077)

5.2. Disponibilização do Serviço em Nuvem

5.2.1. A SOLUÇÃO será provida por meio de serviço de computação em nuvem (*cloud computing*), com acesso online, fazendo uso de conexões seguras usando protocolo HTTPS, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela PROVEDORA, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet;

5.2.2. A SOLUÇÃO será minimamente composta pelas seguintes ferramentas, aplicações e funcionalidades:

- a) aplicação de comunicação multicanal;

- b) aplicação de chatbot integrada à aplicação de comunicação multicanal;
- c) aplicação de videochamada;
- d) atendimento por chatbot que use linguagem natural, se disponível nativamente
- e) integração da ferramenta multicanal com:
 - Whatsapp;
 - Site institucional da CONTRATANTE;
 - Chatbots com uso de linguagem natural, se não disponível nativamente na solução

5.2.3. Caberá a PROVEDORA, por meio de serviços de computação em nuvem, registrar e armazenar pelo período de um ano todos os acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações;

5.2.5. Em relação à segregação de dados e à separação lógica em ambientes de computação em nuvem, a provedora deve:

- a) garantir que o ambiente contratado seja protegido de usuários externos do serviço em nuvem e de pessoas não autorizadas e implementar controles de segurança da informação de forma a propiciar o isolamento adequado dos recursos utilizados pelos diferentes órgãos ou entidades da administração pública federal e por outros usuários do serviço em nuvem;
- b) garantir que seja aplicada segregação lógica apropriada dos dados das aplicações virtualizadas, dos sistemas operacionais, do armazenamento e da rede a fim de estabelecer a separação de recursos utilizados;

5.2.6. Em relação ao tratamento da informação em ambiente de computação em nuvem no caso de dados pessoais, deverão ser observadas as orientações previstas na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, e demais legislações sobre o assunto.

5.2.7. A CONTRATANTE disponibilizará aos seus usuários os dispositivos de acesso, acompanhados de sistema operacional e navegadores, sistema de diretório local para autenticação e acesso à Internet ;

5.2.8. A SOLUÇÃO deverá proporcionar a disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações da CONTRATANTE por ela gerenciadas e armazenadas;

5.2.9. A SOLUÇÃO será provida no modelo SaaS (*Software as a Service*) em servidores virtuais dedicados exclusivamente para a CONTRATANTE, não sendo aceitos compartilhamentos dos mesmos servidores virtuais.

5.3. Disponibilidade

5.3.1. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24X7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados;

5.3.2. Os serviços deverão estar disponíveis em **99,9% do tempo contratado**, de modo que o somatório mensal das indisponibilidades do serviço seja de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) minutos;

5.3.3. Para cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço;

5.3.4. Não serão consideradas interrupções cuja causa seja de responsabilidade da CONTRATANTE;

5.3.5. As interrupções previamente programadas pela PROVEDORA serão consideradas para o cômputo do período de indisponibilidade e deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis;

5.3.6. Para validação e comprovação da disponibilidade da plataforma a mesma poderá ser visualizada através de "painel de controle online" fornecido pela PROVEDORA;

5.3.7. Deverá permitir total administração do ambiente dos usuários e serviços disponibilizados por meio de interface web;

5.3.8. Capacidade de usufruir 100% dos serviços oferecidos por meio de um navegador de internet;

5.3.9. Divulgação pública das ocorrências de interrupção ou indisponibilidade dos serviços disponibilizados;

5.3.9. A PROVEDORA deverá garantir no período do contrato o funcionamento dos serviços executados, salvo em caso de desastres ambientais e vandalismos.

5.4. Desempenho

5.4.1. A SOLUÇÃO deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários e mensagens demandados pela CONTRATANTE, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima de serviços contratados.

5.4.2. Em períodos não críticos (diferentes do período compreendido entre abril e novembro em anos eleitorais), a SOLUÇÃO deverá ser capaz de suportar, **no mínimo, 20% a mais de atendimentos** já realizados na plataforma ora contratada e em uso neste Tribunal (SzChat), considerando o máximo de atendimentos realizados em cada mês, nos últimos três anos, em cada modalidade - autoatendimento e atendimento humano - conforme **Tabela 1** (números em negrito).

5.4.2. Em períodos críticos (abril a novembro de ano eleitoral), a SOLUÇÃO deverá ser capaz de suportar, **no mínimo, 50% a mais de atendimentos** já realizados na plataforma ora contratada e em uso neste Tribunal (SzChat), considerando o máximo de atendimentos realizados em cada mês, nos últimos três anos, em cada modalidade - autoatendimento e atendimento humano - conforme **Tabela 1** (números em negrito).

Tabela 1. Atendimentos mensais realizados pelas unidades do TRE-PB nos sistemas ELO, TítuloNet e SzChat (2023, 2024 e 2025)

Mês	2023				2024				2025			
	Presencial	Título Net	Sz Chat Atendimentos Humanos	Sz Chat Autoatendimento	Presencial	Título Net	Sz Chat Atendimentos Humanos	Sz Chat Autoatendimento	Presencial	Título Net	Sz Chat Atendimentos Humanos	Sz Chat Autoatendimento
jan eiro	6.837	2.347	104	874	26.186	4.201	95	1.139	8.524	1.962	259	2.154
fev ereiro	5.532	1.950	80	501	28.374	4.789	110	1.016	6.263	991	163	1.226
mar ço	8.305	2.280	90	759	33.041	5.750	115	1.123	5.386	880	63	1.057

abril	6.192	1.456	48	430	74.477	10.726	724	4.023	5.512	827	75	1.033
maio	10.025	1.588	118	584	54.708	13.184	1.922	6.078	8.630	1.478	686	2.973
junho	7.484	1.194	68	477	-	-	72	690	7.480	877	363	1.273
julho	12.310	1.809	169	1.027	-	-	3.219	48.565	12.357	1.226	1.112	5.054
agosto	13.148	1.995	92	611	-	-	2.597	18.528	13.365	1.076	1.892	8.724
setembro	13.215	1.609	121	587	-	-	2.255	8.741	12.871	1.405	1.522	5.216
outubro	13.604	1.466	279	648	-	-	3.360	22.386	19.073	1.445	2.741	9.563
novembro	12.663	1.758	85	839	6.375	1.127	241	1.635	3.494	138	2.061	7.236
dezembro	10.392	1.322	31	455	4.256	714	84	955	-	-	-	-
TOTAL GERAL	119.707	20.774	1.285	7.792	227.417	40.491	14.794	114.879	102.955	12.305	10.937	45.509

Fonte: Painel de BI do TRE-PB, Atendimentos ELO - acessado em 07/11/2025

5.5. Atualização da Solução

Disponibilizar e realizar atualizações e correções de todos os componentes da SOLUÇÃO ofertada, durante a vigência do contrato, sem custo adicional.

5.6. Especificação Técnica e requisitos mínimos obrigatórios

Ferramenta de comunicação multicanal com integração a WhatsApp e web chat pelo site institucional do CONTRATANTE

5.6.1. É desejável que possua integração com outras ferramentas de comunicação instantânea (Ex.: Twitter, Facebook Messenger, Telegram, Signal entre outras) assim como serviços de e-mail e de envio de SMS;

5.6.2. A solução deve fornecer chatbot baseado em inteligência artificial nativamente ou por meio de APIs, atendendo os seguintes requisitos mínimos:

- a) Suporte a processamento de linguagem natural e uso de aprendizagem de máquina;

- b) Integração com a solução multicanal de modo a interagir com as plataformas suportadas;
- c) Integração com outras soluções corporativas por meio de API REST;
- d) Criação e manutenção de fluxos de atendimento e conversações por meio de interface visual aberta ao uso da CONTRATANTE;
- e) Possibilidade de reutilização de fluxos existentes para criação de novos fluxos de atendimento;
- f) Monitoramento e análise do desempenho do chatbot por meio de interface visual.

5.6.3. Deve possuir a funcionalidade de disparar mensagens para plataforma de aplicativo de chat, e-mails e SMS de acordo com modelos pré-formatados;

5.6.4. A interface da SOLUÇÃO deve ser apresentada no idioma Português do Brasil;

5.6.5. É desejável que a ferramenta disponha recurso para realização de transcrição de áudio STT (*speech to text*) seja nativo ou por API; nesse segundo modo deve compor como parte da SOLUÇÃO;

5.6.6. Permitir criação de menus de atendimentos de pelo menos 5 níveis e no mínimo 10 opções em cada menu;

5.6.7. Permitir navegação no menu através do recurso "Ir Para", deslocando para uma posição específica do fluxo;

5.6.8. Permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes conforme sua natureza;

5.6.9. Permitir capturar dados como nome, número de documento, endereço, etc.;

5.6.10. A SOLUÇÃO deve dispor de ferramenta que possibilite ao agente a geração de um link para realização de videochamada, na modalidade um para um, possibilitando interação por vídeo entre o agente e o usuário externo;

5.6.11. A SOLUÇÃO deve dispor de no mínimo 02 números para canais institucionais do TRE-PB - (01 de produção e 01 de homologação/testes)

5.6.12. Possibilitar o bloqueio de recebimentos de mídias;

5.6.13. Permitir execução de URL, que possibilita comando remoto via GET;

5.6.14. Permitir adicionar tabulações/etiquetas personalizadas, para classificar o atendimento;

5.6.15. Permitir a criação automática de protocolo de atendimento;

5.6.16. Permitir configuração por grupo de agentes conforme os seguintes critérios:

- a) Uso de mensagens pré-definidas por grupo de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos;
- b) Transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento ou personalizar mensagem informando que não agentes disponíveis naquele grupo;
- c) Restringir quais atendimentos "conversas" deverão aparecer como histórico do agente;
- d) Visualizar histórico somente do atendimento atual, dos grupos que o agente está logado ou geral ou todo o histórico;
- e) Configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão e encerramento do atendimento;
- f) Selecionar quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento;
- g) Permitir mensagem personalizada ao finalizar do atendimento;
- h) Permitir personalizar a imagem de fundo da tela de atendimento;

- i) Importar lista de contatos para atendimento exclusivo do grupo;
- j) Permitir a realização de pesquisa de satisfação ao final do atendimento;
- k) As respostas da pesquisa de satisfação ficam disponíveis na plataforma de modo que seja possível emitir relatórios por período para avaliar o nível de satisfação dos atendimentos;

5.6.17. Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal;

5.6.18. Permitir importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente;

5.6.19. Permitir "opt-in/opt-out" onde o cliente habilita ou desabilita o interesse em receber informações da instituição;

5.6.20. A plataforma deve ser em "nuvem" com acesso seguro HTTPS;

5.6.21. O sistema deve permitir a personalização do painel de monitoramento do supervisor (*dashboards*);

5.6.22. Permitir que o supervisor monitore os atendimentos com as seguintes opções:

- a) Agentes e seus respectivos atendimentos;
- b) Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento;
- c) Transferir atendimento;
- d) Finalizar o atendimento;
- e) Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível;
- f) Visualizar duração do atendimento;
- g) Visualizar grupo de atendimento;
- h) Visualizar por qual canal está sendo realizado o atendimento;
- i) Permitir visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento;

5.7. Relatórios

5.7.1. Emitir, no mínimo, relatórios:

- a) Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;
- b) Total global por mensagens e atendimentos;
- c) Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (tma) e tempo médio de espera (tme);
- d) Por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (tma);
- e) Pausas por atendente;
- f) Tabulações (classificação) de finalização de atendimento; Por palavra chave;
- g) Por protocolo;
- h) Por atualizações no sistema;
- i) Por entrada de dados no fluxo de atendimento;
- j) Por conversas entre agentes;
- k) Por nota de atendimento;

- l) Relatório de envio em lote - para a fatura de mensagens por período
- m) Relatório envio de mensagens Template HSM por período
- n) Relatório indicador de atendimento por período - Atendimentos humanos e autoatendimentos com sucesso e atendimentos perdidos
- o) Relatórios de logins únicos por período - para a fatura mensal

5.8. Integração

- 5.8.1. Permitir integração com WhatsApp Business API;
- 5.8.2. Permitir integrações com outros sistemas por meio de web services;
- 5.8.3. Permitir criação de lista de palavras para não inicialização do fluxo de atendimento;
- 5.8.4. Proibir o envio pelo agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada;
- 5.8.5. Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente;
- 5.8.6. Permitir criação de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa;

5.9. Recursos da Plataforma para os agentes

5.9.1. Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:

- a) Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;
- b) Atendimento de todos os canais em única tela;
- c) Visualizar informações do contato que está em atendimento;
- d) Visualizar mensagens pré-definidas;
- e) Permitir o agente usar recurso de codinome para acesso direto em sua fila de espera e não necessite passar por menu para ser atendido;
- f) Convidar outro agente para participar do atendimento;
- g) Transferir atendimento para outro agente;
- h) Anexar mídia (arquivo, imagens, documentos e áudios);
- i) Chat interno (comunicação entre agentes, supervisores e administradores);
- j) Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;
- k) Visualizar histórico de conversas anteriores;
 - l) Permitir pausar o atendimento não interrompendo os em curso;
- m) Permitir editar nome do contato em atendimento;
- n) Permitir encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido;
- o) Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento;
- p) Utilizar autenticação de múltiplo fator, na autenticação do agente no ambiente da ferramenta, implementando pelo menos uma do tipo OTP, gerada mediante ao uso de aplicativo autenticador;
- q) Na interface de administração de agentes deverá ser possível ativar ou desativar o recurso de autenticação de duplo fator, acessível apenas pelos usuários administradores da ferramenta.

5.10. Mensagens

5.10.1. 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.

5.10.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes tipos de mensagens para todos os canais de atendimento:

5.10.2.1 Mensagens de Sessão

- a) As mensagens de sessão, ou "Session Messages" deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo Whatsapp;
- b) As mensagens deverão ser do tipo texto livre;
- c) Todas as mensagens recebidas do contato externo serão consideradas mensagens de sessão;
- d) Sempre que um contato enviar uma mensagem para a CONTRATANTE haverá a abertura ou prolongamento da sessão;
- e) A duração de uma sessão deve ser de 24 horas contadas a partir da última mensagem recebida do contato externo;
- f) As mensagens enviadas pela CONTRATANTE serão consideradas como Mensagem de Sessão somente quando enviadas para responder a um contato dentro da sessão, ou seja, em até 24 horas da última mensagem do contato;
- g) Não haverá limites para o número de "Session Messages" enviadas em resposta ao clientes externos bem como não serão cobradas tarifas ou taxas referente a esse tipo de mensagem.

5.10.2.2 Mensagens de Modelo

- a) As mensagens ativas baseadas em modelo, ou "Template Messages" deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo Whatsapp;
- b) Serão consideradas mensagens ativas baseadas em modelo, ou simplesmente, mensagens de modelo, todas as mensagens ativas enviadas pela CONTRATANTE fora de uma Sessão aberta pelo contato externo;
- c) As mensagens de modelo deverão obedecer ao padrão HSM (*High Structured Messages*);
- d) As mensagens de modelo ativas deverão ser enviadas apenas aos contatos que realizarem a pré-aprovação para recebimento de mensagens ativas (OPT-IN);
- e) As mensagens poderão ser constituídas de texto, emoji, formatação específica do Whatsapp (negrito, itálico, etc) e com campos variáveis os quais serão substituídos automaticamente no ato do envio da mensagem;
- f) As mensagens de modelo deverão ser pré-aprovadas pelo Whatsapp;
- g) O fornecedor deverá assessorar este Órgão nas aprovações junto ao Whatsapp;
- h) O fornecedor deverá disponibilizar acesso a um canal de comunicação para submeter seus modelos (templates) à autorização do Whatsapp;
- i) Os modelos (templates) que forem aprovados deverão ficar disponíveis para comunicação ativa da CONTRATANTE com seus contatos externos;
- j) O fornecedor deverá entregar um relatório mensal com as seguintes informações para comprovação da utilização por demanda:
 - Relatório com o total de mensagens consumidas e tarifadas no período;
 - Total diário de envio de mensagens ativas (template HSM);
 - Total mensal de mensagens (template HSM) tarifadas;
 - Deverá apresentar o custo unitário por mensagem ativas (template HSM) composto por 4 casas após a vírgula;

5.10.3. Ficará a cargo da CONTRATANTE:

- a) Assegurar o status de empresa verificada junto a Meta (empresa de tecnologia dona do Whatsapp);
- b) Informar o número de telefone (fixo, móvel ou 0800) a ser utilizado na API Oficial do Whatsapp;
- c) Informar o nome de exibição que será utilizado.

5.11. Serviços de Implantação

5.11.1. A implantação do sistema deve contemplar os seguintes pontos: Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;

5.11.2. Configuração dos canais de atendimento (*Whatsapp* e integração via site do CONTRATANTE) conforme informações disponibilizadas pela CONTRATANTE;

5.11.3. Criação das contas de administradores e supervisores;

5.11.4. Criação dos grupos de atendimento;

5.11.5. Criação dos agentes;

5.11.6. Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados;

5.11.7. Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos;

5.11.8. Criação da funcionalidade de pesquisa de satisfação que deverá ser integrada a SOLUÇÃO;

5.11.9. Durante a fase de implantação poderão ser utilizadas as plataformas de videoconferência para reuniões entre os membros da CONTRATADA e CONTRATANTE e se necessários utilização de ferramentas de atendimento remoto, de acordo com as regras de segurança do CONTRATANTE.

5.12. Treinamentos

5.12.1. Os treinamentos deverão ser do tipo teórico-prático sendo apresentados materiais (apostilas, vídeos, animações, capturas de tela) de treinamento atualizados e que reflita, de forma atualizada, a SOLUÇÃO fornecida;

5.12.2. Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pela CONTRATADA;

5.12.3. Os treinamentos serão ministrados de forma remota, utilizando plataforma de videoconferência, por conta da CONTRATADA (Zoom Conference, Google Meet, Microsoft Teams ou similar que dispense a instalação de clientes na estação do agente);

5.12.4. Devem ser realizados para a equipe técnica e para os usuários da CONTRATANTE, em todos os itens necessários à utilização adequada da SOLUÇÃO, bem como na operação e administração da SOLUÇÃO fornecida, incluindo todos os softwares e equipamentos que compõem a SOLUÇÃO;

5.12.5. Devem ser fornecidas gravações dos treinamentos ministrados, em formato digital (.mp4, .mkv, .avi etc.), de modo a ser possível a CONTRATANTE capacitar outros servidores em momentos posteriores a fase oficial de treinamentos;

5.12.6. Ao término de cada turma, exceto para usuário final, deverão ser entregues certificado de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, assunto, entidade promotora, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático.

5.12.7. Treinamento de administradores

- a) Objetiva a transmissão dos conhecimentos necessários para que a equipe técnica da CONTRATANTE suporte o funcionamento da SOLUÇÃO;
- b) Deverão ser entregues arquivos, apresentações ou material audiovisual para o treinamento dos usuários;
- c) O treinamento para administrador terá a carga horária de no mínimo 4 (quatro) horas, podendo ser dividido em 2 (dois) módulos se necessário, para uma turma de até 20 (vinte) pessoas a critério da CONTRATANTE.

5.12.8. Treinamento para a equipe de Supervisor (Chefe de Cartório) - O treinamento deverá habilitar no mínimo **60 (sessenta) técnicos** para pleno atendimento dos produtos, com carga horária de no mínimo de 2 (duas) horas, em duas turmas (manhã e tarde), abordando os seguintes temas:

- a) Fundamentos da SOLUÇÃO;
- b) Apresentação dos conceitos e definições do projeto;
- c) Motivações para a mudança, Arquitetura, Níveis de Serviço, etc.;
- d) Treinamento sobre as funcionalidades de monitoramento em tempo real e relatórios do sistema; Capacitar à equipe com relação aos produtos disponibilizados;
- e) Identificar funcionalidades dos produtos, procedimentos de administração básica, principais problemas e soluções e verificar se os scripts estão coerentes;

5.12.9. Treinamento de Agentes de Atendimento - O treinamento para os agentes deverá habilitar no mínimo **150 (cento e cinquenta) servidores** para plena utilização dos produtos e terá a carga horária de no mínimo 2 (duas) horas para cada turma, podendo ser dividido em módulos, se necessário, para uma turma de até 30 (trinta) pessoas, abordando os seguintes temas:

- a) Fundamentos da SOLUÇÃO;
- b) Treinamento sobre as funcionalidades: login (com multifator ativo), logoff, fila de atendimento, anexar documentos, histórico de atendimentos, respostas frequentes, encerramento de atendimento, ferramenta de videochamada e pesquisa de satisfação.

5.13. Serviço de integração e desenvolvimento

5.13.1. O fornecedor deverá considerar um valor de Homem/Hora de serviços profissionais para desenvolvimento de integrações com os sistemas da CONTRATANTE;

5.13.2. As horas serão utilizadas conforme a demanda e poderão não serem utilizadas em sua totalidade;

5.13.3. Por integração entende-se a disponibilização de dados oriundos de sistemas internos da CONTRATANTE para realização dos atendimentos de forma automatizada;

5.13.4. As integrações deverão ser realizadas via API (*Application Programming Interface*) REST;

5.13.5. Todas as informações sobre link de acesso, método de autenticação, token de segurança etc. serão disponibilizadas pela CONTRATANTE.

5.14. Estratégia de continuidade do serviço e independência

5.14.1. Aos 90 (noventa) dias antes da data do efetivo término do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer ao CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção, degradação ou efeito adverso para que haja uma transferência ordenada dos serviços para o CONTRATANTE ou ao delegado por este.

5.14.2. A falta de transferência de conhecimento caracterizará infração contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente;

5.14.3. A CONTRATADA deverá participar de todas as reuniões marcadas pelo CONTRATANTE relacionadas à transição contratual, assim como deverá atender a todas as solicitações do CONTRATANTE, referentes à execução contratual, à documentação e demais informações relevantes;

5.14.4. A CONTRATADA compromete-se a fornecer ao CONTRATANTE toda a documentação e base de dados relativa à prestação dos serviços que esteja em sua posse;

5.14.5. A CONTRATADA deverá participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da elaboração do Plano de Transferência do Conhecimento.

5.14.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar manual de integração, contendo detalhamento da forma de uso das APIs de comunicação;

6. Estimativa das quantidades

6.1. A solução será composta dos seguintes itens:

Os itens abaixo fazem parte da SOLUÇÃO e devem ser cotados pela concorrente para fins de definição do valor global da solução:

Item	Descrição	CA TSE R	Unidade de Medida	Quantidade
1	Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal	260 77	assinatura mensal	24
2	Solução de atendimento humano com mensagens ilimitadas	260 77	ativações de atendentes por mês	90
3	Serviço de atendimento por chatbot com interações ilimitadas	260 77	assinatura mensal	2
4	Mensagem passiva de atendimento via Whatsapp	260 77	conversa de 24h (anual)	160.000
5	Mensagem ativa de notificação via Whatsapp (template HSM)	260 77	mensagens (anual)	120.000
6	Serviço de integração e desenvolvimento	270 81	hora técnica	40
7	Serviço de Implantação e configuração	270 81	unidade	1
8	Serviço de treinamento	211 72	turma	1

6.2. Do item **Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal**

Esse item diz respeito ao uso canal de atendimento no mês (subscrição mensal), que é associado ao número de telefone institucional para o qual o cidadão deverá dirimir suas dúvidas ou obter serviços do TRE-PB. Nesta contratação, pretende-se contratar dois canais, um de produção, oficialmente divulgado para os cidadãos, e outro para testes de novos fluxos, novos serviços, utilização de IA, etc.. Como a subscrição é mensal, anualmente teríamos **24 cobranças**.

6.2. Do item **Solução de atendimento humano com mensagens ilimitadas**

Esse item diz respeito ao atendimento por agente humano, quando o autoatendimento não é suficiente ao cidadão. É contabilizado pela quantidade de agentes (usuários do TRE) diferentes que atendem na plataforma em um determinado mês, independente da quantidade de atendimentos efetuados por um agente específico, ou seja, se um determinado agente atende 4 ou 100 cidadãos em um determinado mês, será considerado apenas 1 para esse item para efeitos de cobrança. Como nosso atendimento é descentralizado, todas as zonas mantém ao menos 1 agente disponível todo dia. Abaixo segue a quantidade de ativações de atendentes (logins únicos) por mês nos anos de 2023, 2024 e 2025.

LOGINS ÚNICOS POR PERÍODO

Mês	2023	2024	2025
JAN	30	30	80
FEV	35	37	80
MAR	37	33	80
ABR	79	71	80
MAI	83	118	118
JUN	48	89	89
JUL	151	104	104
AGO	114	102	102
SET	102	95	95
OUT	128	88	88
NOV	38	89	89

Mês	2023	2024	2025
V			
DEZ	30	0	80
TO			
TA	875	856	1085
L			
M			
ED	73	71	90
IA			

Fonte: Sistema OmniCentral - Relatórios - Premium Relatório de envio em lote - pesquisa realizada em 10/12/2025

Para este item consideramos utilizar a média praticada nos últimos 3 anos, ou seja, **90 ativações mensais**.

6.3. Do item **Serviço de atendimento por chatbot com interações ilimitadas**

Esse item diz respeito ao autoatendimento em que a plataforma oferece um fluxo de atendimento por meio de menus navegáveis que endereçam o cidadão a serviços digitais ou respostas a dúvidas frequentes ou encaminham para agentes humanos; alternativamente ou em conjunto, o atendimento pode ser feito por um robô que utiliza recursos de inteligência artificial, que atende o cidadão por meio de linguagem natural, podendo oferecer os mesmos recursos e serviços digitais, além do encaminhamento para atendimento humano. Pretende-se nessa contratação, oferecer essas **duas modalidades de chatbot**, por fluxo e por IA (modelo LLM).

6.4. Do item **Mensagem passiva de atendimento via Whatsapp**

Na contratação vigente não há limite para o número de atendimentos realizados nem de mensagens trocadas em qualquer uma das plataformas (Whatsapp, integração via site do CONTRATANTE, etc.), desde que iniciado pelo usuário externo (MENSAGENS RECEPTIVAS). Todavia, com o maior uso destas plataformas, as empresas que oferecem o serviço vem cobrando por este item. Abaixo seguem os números de mensagens passivas recebidas durante a contratação vigente nos anos 2024 e 2025.

TOTAL DE MENSAGENS PASSIVAS (RECEPTIVAS)

Ano	Total de mensagens passivas (receptivas)
2024	129.673
2025	56.446
TOTAL	186.119

MED IA	93.059
-----------	--------

Fonte: Sistema OmniCentral - Relatórios - Premium Relatório de envio em lote - pesquisa realizada em 07/11/2025.

Como há pretensão de promover ainda mais o uso do canal, acredita-se ser razoável considerar um aumento de 60% de mensagens receptivas, o que nos leva a um número arredondado de **160.000 mensagens passivas anuais**.

6.5. Do item **Mensagem ativa de notificação via Whatsapp (template HSM)**

Para estimativa da quantidade para este item, foi utilizada o total de mensagens ativas enviadas nos anos de 2024 (eleitoral) e 2025 (não eleitoral), tabela abaixo.

TOTAL DE MENSAGENS ATIVAS (NOTIFICAÇÕES)

Ano	Total de mensagens ativas
2024	62.460
2025	122.929
TOTAL	185.389
MEDIA	92.694,5

Fonte: Sistema OmniCentral - Relatórios - Premium Relatório de envio em lote - pesquisa realizada em 10/12/2025 + Estatísticas do sistema MEZAP.

Prevendo um aumento desse expediente para promover campanhas aos cidadãos eleitores e expandir também para outros clientes da Justiça Eleitoral - advogados, partidos e candidatos, convencionou-se um aumento de 30%, arredondando para **120.000 mensagens ativas anuais**.

6.6. Do item **Serviço de integração e desenvolvimento**

Para este item, dada a experiência com a contratação vigente, consideramos manter o número de **40 horas** para utilização em um ano.

6.7. Do item **Serviço de Implantação e configuração**

Este item é realizado apenas uma vez no início da contratação. Assim, a quantidade deve ser **1 (uma)**.

6.8. Do item **Serviço de treinamento**

Este item é realizado apenas uma vez no início da contratação. Assim, a quantidade deve ser **1 (uma)**.

7. Soluções Disponíveis no Mercado

7.1. O objeto da demanda apresenta em si a descrição da solução. Não obstante, torna-se necessário o estudo de alternativas de solução, o que é apresentado abaixo.

7.2. Alternativa 1: Solução de comunicação multicanal através da Internet, implantada e fornecida em nuvem.

7.2.1. Nesta alternativa, a infraestrutura necessária para suportar a solução contratada, seja qual for o volume da demanda de uso, é de responsabilidade da CONTRATADA, sendo obrigação sua oferecer ao Tribunal participante, o serviço com os níveis de disponibilidade e capacidade contratados. Esta alternativa possui, como grandes vantagens:

- a) As soluções entregues em nuvem se mostram mais adequadas num cenário de variação de capacidade e apresentam por natureza a capacidade de elasticidade tão necessária neste cenário.
- b) Opta-se pela transferência dos riscos tecnológicos – ligados à segurança da informação, conformidade legal, etc. – envolvidos no desenvolvimento e operação da ferramenta para o terceiro contratado, onerando a contratação, mas trazendo maior garantia de segurança e disponibilidade.
- c) Ao contratar uma empresa especializada no serviço, garante-se maior compatibilidade e conformidade da ferramenta com as boas práticas e os padrões de indústria deste tipo de solução.
- d) Como desvantagem desta alternativa tem-se a vinculação do Tribunal à solução contratada e a seu fabricante, o que, factualmente, já ocorre com todas as soluções de mercado de tecnologia da informação adotadas pelos órgãos. Os riscos advindos desta desvantagem devem, assim, serem mitigados por meio da previsão de desenvolvimentos adicionais, pela contratada, de recursos ou serviços de integração da ferramenta a sistemas e soluções de TIC do Tribunal.

7.3. Alternativa 2: Solução de comunicação multicanal através da Internet, implantada on-premise.

7.3.1. Nesta alternativa, a solução contratada é instalada no ambiente operacional de cada Tribunal, possuindo, como única vantagem em relação à primeira alternativa, o maior controle do Tribunal sobre a disponibilidade do serviço, o que, em si, também pode ser considerado um risco, uma vez que o tribunal se responsabiliza por garantir a infraestrutura necessária, conforme se vê na relação de riscos e desvantagens desta alternativa, relacionados adiante:

- a) A implantação do serviço em ambiente on-premise provoca impacto adicional nos serviços de comunicação do Tribunal participante, uma vez que as mensagens gerariam tráfego adicional com a empresa Meta ou com o usuário final do atendimento. Além da dificuldade de mensuração desse impacto, isto poderá acarretar a necessidade de contratações adicionais de serviços de telecomunicações, onerando a solução final.
- b) Além do custo adicional de comunicação, a implantação de uma solução on-premise também exige armazenamento adicional de dados, resultando na necessidade de investimentos adicionais em armazenamento dos Tribunais participantes, além de custos vinculados, como em serviço de backup, antivírus, etc.

- c) A sazonalidade do atendimento ao cidadão na Justiça Eleitoral, associada aos custos adicionais provocados pela implantação on-premise, citados anteriormente, implicaria na necessidade de aquisições de infraestrutura que, se forem dimensionados para os períodos de pico do atendimento, ficariam redundantes na maior parte do tempo e, sendo dimensionados para o período de atendimento normal ou para uma média entre estes períodos, trariam grande risco de indisponibilidade parcial do atendimento nos períodos de maior volume desta demanda.

7.4. Alternativa 3: Desenvolvimento interno de solução integrada ao WhatsApp com uso de bibliotecas de software livre, a ser implantada onpremise ou em nuvem contratada do tipo Infraestrutura como Serviço (IaaS).

7.4.1. Nesta alternativa, contratar-se-iam os serviços relacionados à conectividade com a API do WhatsApp por meio de terceiro, sendo a ferramenta de atendimento desenvolvida internamente pelo Tribunal. A abordagem possui, teoricamente, a vantagem de dar ao tribunal maior controle do código e desenvolvimento da ferramenta, podendo atender a requisitos específicos e favorecendo a integração com outros sistemas desenvolvidos ou sob controle do TRE. Não obstante, esta alternativa possui todas as desvantagens da segunda alternativa, com as seguintes desvantagens adicionais:

- a) Existem custos vinculados ao desenvolvimento interno de qualquer solução de software, correspondendo aos salários pagos aos colaboradores envolvidos. Além disso, o desenvolvimento não se encerra com uma primeira entrega do produto, uma vez que a evolução tecnológica pode exigir atualizações e novas iterações de desenvolvimento, seja por demanda do usuário, seja pela identificação de falhas e brechas de segurança.
- b) Em geral, as equipes de desenvolvimento dos tribunais eleitorais não possuem expertise na criação de ferramentas de atendimento ao público, o que, certamente, é melhor implementado por desenvolvedores com esta experiência e expertise, o que é o caso de um fornecedor externo que atende a centenas ou milhares de clientes de diferentes tamanhos e áreas de atuação, o que traz maior garantia de que sua ferramenta é mais adequada e robusta para atender às demandas deste serviço, além de já terem sido exaustivamente testadas, ao contrário de uma ferramenta desenvolvida internamente por um tribunal, que poderá não ser capaz de atender à demanda do atendimento em seu pico.

8. Levantamento de mercado e justificativa da escolha do tipo de solução a contratar:

8.1. Nas pesquisas realizadas, 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 nossa infraestrutura. Todavia, este modelo último de contratação apresenta vários riscos:

- a) Trata-se de um serviço o qual não temos como mensurar adequadamente o impacto na nossa infraestrutura de comunicação de dados, ao ponto de ser necessário ampliar os custos com a disponibilidade de links de Internet mais robusto;
- b) Não temos ideia precisa do volume de dados que será necessário armazenar em nosso datacenter que atualmente já se encontra saturado;
- c) 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;
- d) Não se justifica investir na ampliação da nossa capacidade de infraestrutura para receber um novo serviço que apresenta níveis elevados de variação;

e) A oferta de fornecedores que entregam a solução no modelo *on premise* é infinitamente inferior às que entregam a solução na nuvem.

8.2. 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.

8.3. 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.

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

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

8.6. A Equipe de Planejamento da Contratação identificou que existe no mercado diversas empresas do ramo que pudessem atender às especificações do objeto de contratação pretendida neste procedimento, tendo sido constatado que há diversas empresas fornecedoras com uma variedade de marcas capazes de atender a demanda, bem como proporcionar competitividade ao certame (Item 10).

8.7. Ao investigar as possíveis soluções e conduzir a pesquisa de mercado, a equipe identificou a existência de uma Ata de Registro de Preços ARP N.º 62/2024 (2232519) do TRE-CE, vigente (recentemente prorrogada - Primeiro Termo Aditivo - 2232503) e que atende plenamente às necessidades deste TRE/PB. Esta ata está relacionada ao Pregão Eletrônico 90052/2024 (2282271), conduzido pela Tribunal Regional Eleitoral do Ceará, e se encontra disponível para adesão.

8.8. A escolha pela adesão a esta ata, foi motivada pelo fato de ela se destacar como a alternativa mais vantajosa em termos de economia, logística e eficiência, no presente momento, respaldada por uma pesquisa de mercado abrangente. Essa escolha, além de atender aos requisitos técnicos e econômicos, também visa promover o princípio da celeridade em nossas operações. Abaixo seguem os valores calculados dos itens equivalentes neste ETP aos itens da ARP N.º 62/2024 (2232519) do TRE-CE, já preenchidas com nossa estimativa de quantidades anual (item 6.1) e com os valores atualizados dos itens, conforme o Primeiro Termo de Apostilamento da Ata - 2283212.

Item	Descrição	CAT SER	Unida de de Medida	Qua ntida de	Valor unitari o	Valor Total
1	Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal	260 77	assina tura mensa l	24 (2 x 12 mese s)	R\$ 526,30	R\$ 12.631,20
2	Solução de atendimento humano com mensagens ilimitadas	260 77	ativaç ões de atende ntes por mês	1080 (90 x 12 mese s)	R\$ 52,63	R\$ 56.840 ,40
3	Serviço de atendimento por chatbot com	260 77	assina tura mensa l	24 (2 x 12	R\$ 2.315,7 2	R\$ 55.57 7,28

Item	Descrição	CATSER	Unidade de Medida	Quantidade	Valor unitário	Valor Total
	interações ilimitadas			meses)		
4	Mensagem passiva de atendimento via Whatsapp	26077	conversa de 24h (anual)	160.000	R\$ 0,22	R\$ 35.200,00
5	Mensagem ativa de notificação via Whatsapp (template HSM)	26077	mensagens (anual)	120.000	R\$ 0,11	R\$ 13.200,00
6	Serviço de integração e desenvolvimento	27081	hora técnica	40	R\$ 51,58	R\$ 2.063,20
7	Serviço de Implantação e configuração	27081	unidade	1	R\$ 5.263,00	R\$ 5.263,00
8	Serviço de treinamento	21172	turma	1	R\$ 1.052,60	R\$ 1.052,60
					Total anual	R\$ 181.827,68

8.9. A celeridade é um elemento fundamental nesta decisão, uma vez que a adesão à referida ARP permite uma resposta rápida, eliminando a necessidade de processos de licitação, mais demorados e de maior custo processual.

8.10. A escolha demonstra economicidade, uma vez que os preços previamente acordados na ata refletem condições vantajosas de mercado, resultando em economia de recursos financeiros.

9. Providências para adequação do ambiente do órgão:

9.1. Não identificamos necessidade de adequação do ambiente do órgão, tendo em vista que a solução a ser contratada utilizará os recursos já disponíveis em todas as unidades da Justiça Eleitoral Paraibana (microcomputadores e links de dados) bem como a solução em si seja hospedada em serviços de nuvem.

9.2. No que diz respeito a capacitação para uso da solução já está prevista para ser fornecida em conjunto.

10. Estimativas de preços ou preços referenciais:

Foram contatadas as empresas abaixo e solicitadas propostas de preços para um ano de contratação.

Empresa	Proposta	Valor Total	Valor Itens 1 a 5*
OmniCentral (Primeiro Termo de Apositilamento - 2283212 - da ARP N.º 62/2024 - 2232519 - do TRE-CE) <i>Tabela do Item 8.8 deste ETP</i>	2232519	R\$ 181.827,68	R\$ 173.448,88
Rocket Chat	2282237	R\$ 1.337.680,02	R\$ 1.289.680,00
2CX	2282245	R\$ 446.600,00	R\$ 421.600,00
Bravo Solutions	2282400	R\$ 1.353.037,14	R\$ 1.273.137,14
SisChat	Não enviou proposta	-	-
Poli Chat / Poli Flow	Não enviou proposta	-	-
cVortex	Não enviou proposta	-	-
Freshchat	Não enviou proposta	-	-
SZ.Chat	Não enviou proposta	-	-
Sales Force	Não enviou proposta	-	-
	Preço médio	R\$ 829.786,21	R\$ 789.466,51

* Os itens de 1 a 5 são os itens essenciais para o funcionamento da solução como proposta. Os demais se referem apenas a serviços presentes no primeiro ano da contratação.

11. Descrição da solução como um todo (preencher caso a solução demande a contratação de várias soluções em separado):

11.1. A solução consiste em ferramenta de comunicação via Internet que integra canais de comunicação diversos, culminando num atendimento automatizado e/ou humano. Será composta por, no mínimo:

- a) Ferramenta multicanal para gestão dos atendimentos;
- b) Ferramenta para atendimento automatizado (*chatbot*);
- c) Serviço de integração com mensageiros instantâneos (*Whatsapp*);
- d) Serviço de *cloud computing* para hospedagem dos itens 1 a 4.

12. Justificativas para o não parcelamento da solução quando necessária para individualização do objeto (preencher, somente quando houver necessidade da contratação de vários itens de forma agrupada):

12.1. Considerando que a solução é composta por mais de uma ferramenta e/ou produtos que devem ser integrados entre si, o risco existente numa possível falha de integração caso partes da solução fossem entregues por fornecedores diferentes não é aceitável.

12.2. Desse modo a solução não será parcelada em itens e deverá ser adjudicada para um único fornecedor, visando o atingimento dos objetivos da contratação.

13. Demonstrativo dos resultados pretendidos em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais ou financeiros disponíveis:

Esta contratação pretende aumentar a eficiência do atendimento ao público externo, por meio das seguintes facilidades:

13.1. Promover a transformação digital dos atendimentos comumente feitos de forma presencial;

13.2. Estabelecimento de recursos de consulta que permitem ao agente consultar históricos de informações que economizam tempo de atendimento;

13.3. Gerenciamento de automático de filas que permitem uma rápida organização do atendimento virtual, evitando tempo gasto em controles que dependem de procedimentos do agente;

13.4. Estabelecimento de interface única para atendimento de solicitações que atualmente demandam que o agente acesse diferentes softwares;

13.5. Dispensa de aquisição de dispositivos móveis para funcionamento. São suficientes os recursos computacionais já existentes no Tribunal.

13.6. No tocante aos **benefícios** que esperamos alcançar:

- a) Ampliar os canais de comunicação entre sociedade e o Justiça Eleitoral, apresentando canais mais eficientes: acesso via serviços de mensageria eletrônica (síncrono) e; inclusivos: interação por voz (assíncrono) e vídeo (síncrono) via Internet;
- b) Atingir níveis de satisfação entre bom e ótimo em relação aos atendimentos prestados;
- c) Ampliar a satisfação dos servidores que atuam no atendimento ao eleitor, provendo um ambiente de atendimento unificado, com gestão de filas de atendimento e distribuição entre grupos, favorecendo a melhor distribuição do volume de atendimento.

14. Objeto:

14.1. 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-PB na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento.

15. Declaração da viabilidade ou não da contratação:

15.1. Diante dos elementos presentes no presente estudo, declaramos que **a contratação é viável.**

16. Suporte Técnico

Disponibilizar suporte 24x7 da solução através de atendimento digital ou atendimento telefônico 0800;

17. Anexo

17.1. Glossário:

As definições abaixo devem ser consideradas no escopo deste ETP.

- **Application Programming Interface (API)** ou Interface de Programação de Aplicações: conjunto de regras e protocolos de programação que permite a comunicação padronizada entre dois ou mais sistemas de software, favorecendo a interação entre estes sistemas.
- **Chatbot** - interface automatizada de conversação, provido de inteligência artificial, que utiliza um aplicativo, plataforma de mensagens, rede social ou solução de chat para interagir com os usuários de um determinado serviço.
- **Computação em nuvem (cloud computing)** ou **nuvem (cloud)** - estilo de computação em que recursos escalonáveis e elásticos habilitados para TI são fornecidos como um serviço usando tecnologias da Internet.
- **Computação on-premise:** Ambiente de infraestrutura de computação mantido e suportado pela própria CONTRATANTE. Corresponde, na prática, ao ambiente operacional de infraestrutura de data center do Tribunal. Uma solução on-premise é instalada e mantida operante no ambiente do Tribunal, sendo, portanto, de responsabilidade de suas equipes técnicas garantir a disponibilidade do serviço da referida solução. Em geral, a alternativa à implantação on-premise é a implantação em nuvem.
- **High Structured Message (HSM):** modelo de mensagens para o WhatsApp. O HSM define uma estrutura aprovada pelo WhatsApp para as mensagens automáticas que as empresas estão autorizadas a enviar no contato com seus clientes.
- **Infraestrutura como serviço ou Infrastructure as a service (IaaS):** Modalidade de computação em nuvem em que se contratam recursos de infraestrutura de TIC – a saber: recursos de processamento, armazenamento e comunicação de dados –, com escalabilidade e cujo pagamento é realizado conforme o uso.
- **Representational State Transfer (REST) ou Transferência Representacional de Estado:** modelo de arquitetura de programação, que fornece diretrizes para que os sistemas distribuídos se comuniquem diretamente usando os princípios e protocolos existentes da Web sem a necessidade de protocolos adicionais ou mais sofisticados.
- **Software como serviço ou Software as a service (SaaS):** Modalidade de computação em nuvem em que uma solução de software ou aplicativo é fornecido em ambiente de nuvem, sem necessidade de instalações específicas no ambiente operacional da CONTRATANTE.
- **Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC):** Área do conhecimento e da indústria relacionada às tecnologias computacionais e de sistemas de software voltados à criação, comunicação, armazenamento, segurança e controle de dados e informações. Contemporaneamente, possui aplicação ubíqua, estando inserida em todas as organizações e nas vidas das pessoas, quaisquer que sejam sua área de atuação.
- **Provedora** - Empresa que provem serviços de computação em nuvem. Ex.: *Amazon - AWS, Google Cloud, Microsoft Azure.*
- **Solução** - Conjunto de ferramentas, aplicativos e programas que objetivam prover os serviços desejados.

FABIANA BIONE MAIA DE ALMEIDA FERREIRA POLARI
ANALISTA JUDICIÁRIO



Documento assinado eletronicamente por FABIANA BIONE MAIA DE ALMEIDA FERREIRA POLARI em 19/01/2026, às 11:36, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

CHARLES ELIAS FERREIRA DE OLIVEIRA
COORDENADOR(A) DA GESTÃO DO CADASTRO E DIREITOS POLÍTICOS



Documento assinado eletronicamente por CHARLES ELIAS FERREIRA DE OLIVEIRA em 19/01/2026, às 14:25, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

FRANCISCO JOSÉ RODRIGUES GOMES
COORDENADOR DE SISTEMAS



Documento assinado eletronicamente por FRANCISCO JOSÉ RODRIGUES GOMES em 20/01/2026, às 08:48, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-pb.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=2211108&crc=9558C998, informando, caso não preenchido, o código verificador **2211108** e o código CRC **9558C998**..