

**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA**Avenida Princesa Isabel, 201 - Bairro Centro - CEP 58020-911 - João Pessoa - PB - <http://www.tre-pb.jus.br>**Contratação - Estudos Preliminares IN 1/2018TREP n° 1/2021 - COINF****1. Necessidade da contratação:**Solução de comunicação multicanal (*omnichannel*), para atendimento remoto ao público externo em geral.**2. Equipe de planejamento:**

- George Bezerra Cavalcanti Leite - Matrícula 0508 - george.leite@tre-pb.jus.br - (83) 3512-1320 - Integrante Demandante
- José Vinícius Veloso Alves - Matrícula 0202 - vinicius.veloso@tre-pb.jus.br - (83) 3512-1334 - Integrante Demandante
- Sylvio Rogério Soares do Nascimento - Matrícula 0206 - sylvio.soares@tre-pb.jus.br - (83) 3512-1332 - Integrante Técnico

3. Normativos que disciplinam os serviços ou a aquisição a serem contratados, de acordo com a sua natureza:

- **Lei nº 8.666/1993, de 21 de junho de 1993** - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.
- **Lei nº 10.520/2002, de 17 de julho de 2002** - Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.
- **Decreto no 3.555/2000, de 8 de agosto de 2000** - Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.
- **Decreto no 10.024, de 20 de setembro de 2019** - Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.
- **Lei no 12.187/2009, de 29 de dezembro de 2009** - Institui a Política Nacional sobre Mudança do Clima - PNMC e dá outras providências.
- **Lei no 12.305/2010, de 02 de agosto de 2010** - Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências.
- **Instrução Normativa SLTI no 05, de 27 de junho de 2014** - Dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral e suas alterações.
- **Lei Federal no 12.846/2013, de 1º de agosto de 2013** - Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.
- **Decreto no 7.746/2012, de 5 de julho de 2012** - Regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública - CISAP.
- **Lei Complementar no 123/2006, 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; altera dispositivos das Leis nº 8.212 e 8.213, ambas de 24 de julho de 1991, da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, da Lei nº 10.189, de 14 de fevereiro de 2001, da Lei Complementar nº 63, de 11 de janeiro de 1990; e revoga as Leis nº 9.317, de 5 de dezembro de 1996, e 9.841, de 5 de outubro de 1999.
- **Decreto no 8.538/2015, de 6 de outubro de 2015** - Regulamenta o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para as microempresas, empresas de pequeno porte, agricultores familiares, produtores rurais pessoa física, microempreendedores individuais e sociedades cooperativas de consumo nas contratações públicas de bens, serviços e obras no âmbito da administração pública federal.
- **Decreto no 7.892/2013, de 23 de janeiro de 2013 e suas alterações** - Regulamenta o Sistema de Registro de Preços, previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.
- **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 no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
- **Decreto no. 9.507/2018, de 21 de setembro de 2018** - Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.
- **IN SEGES/MPDG Nº 01/2010, de 19 de janeiro de 2010** - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.
- **Decreto No 7.203/2010, de 4 de junho de 2010** - Dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal.
- **IN nº 02/2010, de 11 de outubro de 2010** - Estabelece normas para o funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF no âmbito dos órgãos e em dadas integrantes do Sistema de Serviços Gerais - SISG.

- **Decreto nº 3.722/2001, de 09 de janeiro de 2001** - Regulamenta o art. 34 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF.
- **Decreto nº 4.485/2002, de 25 de novembro de 2002** - Dá nova redação a dispositivos do Decreto nº 3.722, de 9 de janeiro de 2001, que regulamenta o art. 34 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF.
- **Decreto nº 4.358/2002, de 05 de setembro de 2002** - Regulamenta a Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que acrescentou os incisos V ao art. 27 e XVIII ao art. 78 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, referente ao cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição.

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

- A contratação está prevista no Planejamento Anual das Contratações da STIC para Pleitos Eleitorais de 2022
- Está alinhada com a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário 2021 - Resolução nº 370/2021 do CNJ, em especial com os objetivos focados na sociedade: **Objetivo 1** - Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário e **Objetivo 2** - Promover a Transformação Digital e internos: **Objetivo 8** - Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas.

5. Requisitos da contratação:

O serviço a ser prestado pela CONTRATADA (provimento de solução de comunicação através de ferramenta multicanal através da Internet), será de natureza continuada, pois se presta a dotar de um canal de comunicação permanente do a sociedade mediante canais de comunicação variados. Terá periodicidade de contratação inicial 12 (doze) meses, podendo ser renovada pelo prazo máximo previsto em lei.

Solução Integrada de Comunicação Multicanal (CATSER 26077)

Glossário

As definições abaixo devem ser consideradas no escopo deste Termo de Referência.

- **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.
- **Provedora** - Empresa que provém 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.

Disponibilização do Serviço em Nuvem

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;

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) integração da ferramenta multicanal com:
 - Whatsapp;
 - site institucional da CONTRATANTE;

Caberá a PROVEDORA, através 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;

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;

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.

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;

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

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.

Disponibilidade

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;

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

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

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

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;

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

Deverá permitir total administração do ambiente dos usuários e serviços disponibilizados através de interface web;

Capacidade de usufruir 100% dos serviços oferecidos através de um navegador de internet;

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

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

Desempenho

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.

São reconhecidamente momentos de pico de atendimento:

a) meses março e abril:

- março/2020 - **21.252 atendimentos**
- abril/2020 - **11.944 atendimentos**

b) final do alistamento eleitoral - de 1º de maio até a 1ª quarta-feira do mês de maio:

- maio/2020 - **48.308 atendimentos** assim distribuídos:
 - 01/05/2020 - 2.830 atendimentos
 - 02/05/2020 - 1.561 atendimentos
 - 03/05/2020 - 1.295 atendimentos
 - 04/05/2020 - 7.251 atendimentos
 - 05/05/2020 - 9.552 atendimentos
 - 06/05/2020 - 25.819 atendimentos

c) dias de pleito - 1º e último domingos de outubro:

- 4.500 atendimentos da Corregedoria
- 750 atendimentos no HelpDesk de Eleição

Atualização da Solução

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

Especificação Técnica e requisitos mínimos obrigatórios

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

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;

A solução deve fornecer chatbot baseado em inteligência artificial, atendendo os seguintes requisitos mínimos:

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

Deve possuir a funcionalidade de disparar e-mails e SMS de acordo com modelos pré-formatados;

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

Desejável dispor de 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;

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

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

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

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

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;

- Deve ter capacidade de receber até **10 (dez) videochamadas simultaneamente;**
- Caso o limite de simultaneidade do uso do ferramenta seja atingido, o agente será notificado da indisponibilidade;
- O link criado para a videochamada deve ser único para cada interação, evitando assim a possibilidade de uma terceira pessoa de posse do link adentre na videochamada. Como alternativa será aceito o recurso denominado "sala de espera", que permita o ingresso na videochamada apenas sob autorização do agente que iniciou a interação;
- A videochamada ocorrerá por meio de acesso mediante uso de navegadores de internet (browsers) mais populares (Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, Microsoft Edge) sem que seja exigido a instalação de aplicativos no smartphone ou computador do usuário, sendo aceitável que, havendo o aplicativo específico já instalado no dispositivo, seja ofertado ao utilizador o uso da versão instalada da ferramenta;
- Preferencialmente implementar criptografia ponta a ponta nas videochamadas;

Possibilitar o bloqueio de recebimentos de mídias;

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

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

Permitir a criação automática de protocolo de atendimento;

permitir configuração por grupo de agentes conforme os seguintes critérios:

- Uso de mensagens pré-definidas por grupo de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos;
- 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;
- Restringir quais atendimentos "conversas" deverão aparecer como histórico do agente;
- Visualizar histórico somente do atendimento atual, dos grupos que o agente está logado ou geral ou todo o histórico;
- Configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão e encerramento do atendimento;
- Selecionar quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento;
- Permitir mensagem personalizada ao finalizar do atendimento;
- Permitir personalizar a imagem de fundo da tela de atendimento;
- Importar lista de contatos para atendimento exclusivo do grupo;
- Permitir a realização de pesquisa de satisfação ao final do atendimento;
- 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;

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

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

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

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

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

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

Agentes e seus respectivos atendimentos;

Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento;

Transferir atendimento;

Finalizar o atendimento;

Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível;

Visualizar duração do atendimento;

Visualizar grupo de atendimento;

Visualizar por qual canal está sendo realizado o atendimento;

Permitir visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento;

Emitir, no mínimo, relatórios:

Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;

Total global por mensagens e atendimentos;

Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (tma) e tempo médio de espera (tme);

Por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (tma);
Pausas por atendente;
Tabulações (classificação) de finalização de atendimento;
Por palavra chave;
Por protocolo;
Por atualizações no sistema;
Por entrada de dados no fluxo de atendimento;
Por conversas entre agentes;
Por nota de atendimento;
Permitir integração com WhatsApp Business API;
Disponibilizar suporte 24x7 da solução através de atendimento digital ou atendimento telefônico 0800;
Permitir integrações com outros sistemas por meio de Webservice;
Disponibilizar manual de integração;
Permitir criação de lista de palavras para não inicialização do fluxo de atendimento;
Proibir o envio pelo agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada;
Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente;
Permitir criação de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa;
Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:
Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;
Atendimento de todos os canais em única tela;
Visualizar informações do contato que está em atendimento;
Visualizar mensagens pré-definidas;
Permitir o agente usar recurso de codinome para acesso direto em sua fila de espera e não necessite passar por menu para ser atendido;
Convidar outro agente para participar do atendimento;
Transferir atendimento para outro agente;
Anexar mídia (arquivo, imagens, documentos e áudios);
Chat interno (comunicação entre agentes, supervisores e administradores);
Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;
Visualizar histórico de conversas anteriores;
Permitir pausar o atendimento não interrompendo os em curso;
Permitir editar nome do contato em atendimento;
Permitir encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido;
Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento;
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;
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.

Mensagens

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.

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

Mensagens de Sessão

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

Mensagens de Modelo

- As mensagens ativas baseadas em modelo, ou "Template Messages" deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo Whatsapp;
- 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;
- As mensagens de modelo deverão obedecer ao padrão HSM (High Structured Messages);

- As mensagens de modelo ativas deverão ser enviadas apenas aos contatos que realizarem a pré-aprovação para recebimento de mensagens ativas (OPT-IN);
- 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;
- As mensagens de modelo deverão ser pré-aprovadas pelo Whatsapp;
- O fornecedor deverá assessorar este Órgão nas aprovações junto ao Whatsapp;
- O fornecedor deverá disponibilizar acesso a um canal de comunicação para submeter seus modelos (templates) à autorização do Whatsapp;
- Os modelos (templates) que forem aprovados deverão ficar disponíveis para comunicação ativa da CONTRATANTE com seus contatos externos;
 - 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;

Ficará a cargo da CONTRATANTE:

Assegurar o status de empresa verificada junto ao Facebook;

Informar ao fornecedor do sistema o número de identificação do Gerenciador de Negócios de sua página do Facebook;

Informar o número de telefone (fixo, móvel ou 0800) a ser utilizado na API Oficial do Whatsapp caso seja esta a opção adotada na contratação;

Informar o número de telefone móvel a ser utilizado na remessa de SMS;

Informar o nome de exibição que será utilizado.

Serviços de Implantação

A implantação do sistema deve contemplar os seguintes pontos:

Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;

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

Criação das contas de administradores e supervisores;

Criação dos grupos de atendimento;

Criação dos agentes;

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

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

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

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.

Treinamentos

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;

Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pela CONTRATADA;

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);

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;

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;

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.

Treinamento de administradores

Objetiva a transmissão dos conhecimentos necessários para que a equipe técnica da CONTRATANTE suporte o funcionamento da SOLUÇÃO;

Deverão ser entregues arquivos, apresentações ou material audiovisual para o treinamento dos usuários;

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.

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:

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

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:

- Fundamentos da SOLUÇÃO;
- 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.

Serviço de integração e desenvolvimento

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

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

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

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

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

5.1. Estratégia de continuidade do serviço e independência

5.1.1. 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.

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

5.1.3. 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;

5.1.4. 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;

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

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	Unidade de medida	Quantidade a ser registrada	Expectativa de consumo inicial (12 meses)
01	Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal	mês	12	12
02	Ativação de agente humano com mensagens passiva/receptiva ilimitadas	ativação mensal	1.600	1.282

Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade a ser registrada	Expectativa de consumo inicial (12 meses)
03	Serviço de Implantação e configuração	unidade	01	01
04	Serviço de treinamento	unidade	01	01
05	Serviço de integração e desenvolvimento	hora	528	-
06	Mensagem de notificação ativa (<i>template HSM</i>), conforme demanda	unidade	624.000	-
07	Pacote adicional de videochamada simultâneas (adicionada mais 5 agentes)	pacote com 5	100	-
08	Pacote de disparo de e-mails (1000 mensagens)	pacote com 1.000	1.200	-
09	Pacote de disparo de SMS (1000 mensagens)	pacote com 1.000	1.200	-
10	Pacote adicional de mensagens ativas Whatsapp (1000 mensagens)	pacote com 1.000	1.200	-

Não haverá 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).

Para efeito de estimativa do volume de atendimentos efetuados por mês, serão considerados os números de atendimentos que culminaram em uma operação no Sistema de atendimento ao eleitor nos anos de 2019 (ano não eleitoral) e 2020 (ano eleitoral), atendimentos prestados pela Corregedoria nos anos eleitorais, atendimentos realizados pela Ouvidoria e atendimentos realizados pela SESOP para tratamento de demandas e incidentes de usuários internos, conforme levantamentos a seguir:

- Total de atendimentos ELO 2019 (ano não eleitoral com atendimento ordinário por 12 meses) - **164.521 atendimentos** | Média Mensal - **13.710 atendimentos** (12 meses)
- Total de atendimentos ELO em 2020 (ano eleitoral) - **109.881 atendimentos** assim distribuídos:
 - de 07 de janeiro à 06 de maio de 2020 (fechamento do cadastro) - **106.744 atendimentos** | Média mensal de **26.686** (4 meses)
 - de 07 de maio à 08 de dezembro de 2020 (reabertura do cadastro) - **1.500 atendimentos** | Média mensal de **188 atendimentos** (8 meses)
 - de 09 dezembro a 31/12/2020 (encerramento do exercício 2020) - **1.637 atendimentos** | Média diária de **71 atendimentos** (23 dias)
- Total de atendimentos Corregedoria em 2020 (ano eleitoral) - **4.500 atendimentos** | Mensal diária de **128 atendimentos** (35 dias)
- Total de atendimentos Ouvidoria em 2020 (ano eleitoral) - **1.671 atendimentos** | Média mensal de **139 atendimentos** (12 meses)
- Total de atendimentos HelpDesk de Eleição - **750 atendimentos** | Média por diária de
- Total de atendimentos à cliente interno (servidores e unidades) - **9.937 atendimentos** | Média mensal de **828 atendimento** (12 meses)
- Em resumo:
 - Atendimentos contabilizados em 2019 - **164.521 atendimentos** | Média Mensal de **13.710 atendimentos**
 - Atendimentos contabilizados em 2020 - **126.739 atendimentos** | Média mensal de **10.561 atendimentos**

Para efeito de contabilização do volume de agentes contratados foi considerado o número de agentes ativos por mês no decorrer de 12 meses, havendo variações drásticas entre os meses, especialmente nos anos eleitorais onde ocorrem picos de atendimento decorrente do final do alistamento eleitoral (mês de maio) e Semanas-E (semanas que antecedem os dias dos 1º e 2º turnos no mês de outubro) conforme disposto nos **itens 15.2 e 15.3**.

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

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:

- Trata-se de um novo 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;

- 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* 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.

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

8. Providências para adequação do ambiente do órgão:

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.

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

9. Estimativas de preços ou preços referenciais:

Empresa	Proposta	Valor Total	Valor Itens 1 a 4*
OmniCentral	1115070	R\$ 682.124,00	R\$ 139.900,00
We Talk It	1118040	R\$ 719.481,60	R\$ 161.880,00
GM Gestão	1118083	R\$ 732.919,20	R\$ 165.000,00
Preço médio		R\$ 711.508,26	R\$ 155.593,33

* Os itens de 1 a 4 são os itens essenciais para o funcionamento da solução como proposta.

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

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:

- 1 - ferramenta multicanal para gestão dos atendimentos;
- 2 - ferramenta de videochamada;
- 3 - ferramenta para atendimento automatizado (*chatbot*);
- 4 - serviço de integração com mensageiros instantâneos (*Whatsapp*);
- 5 - serviço de *cloud computing* para hospedagem dos itens 1 a 3.

11. 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):

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.

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

12. 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:

- Estabelecimento de recursos de consulta que permitem ao agente consultar históricos de informações que economizam tempo de atendimento;
- Gerenciamento de automático de filas que permitem uma rápida organização do atendimento virtual, evitando tempo gasto em controles que dependem de procedimentos do agente;
- Estabelecimento de interface única para atendimento de solicitações que atualmente demandam que o agente acesse diferentes softwares;
- Dispensa de aquisição de dispositivos móveis para funcionamento. São suficientes os recursos computacionais já existentes no Tribunal.

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

- 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;
- Atingir níveis de satisfação entre bom e ótimo em relação aos atendimentos prestados;
- 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.

13. Objeto:

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.

14. Declaração da viabilidade ou não da contratação:

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

15. Anexos

15.1. Quadro 1 – Soluções de mercado que atendem aos requisitos especificados

Produtos	Fornecedores	Site	Contato	Fone	E-mail
Freshchat	Bravo Solutions	https://www.bravosolutions.com.br/	Bruno	(41) 99894-9111	bruno@bravosolutions.com.br
SZ.Chat	OmniCentral	http://omnicentral.com.br/	Marcos Proença	(41) 99697-0873	marcos@omnicentral.com.br
Sales Force	Sales Force	https://salesforce.com/	Leandro Ogura	(11) 98927-2943	logura@salesforce.com
SZ.Chat	We Talk It	https://www.wetalkit.com.br/	Wagner	(41) 3149-5100	wagner@wetalkit.com.br
SZ.Chat	GM Gestão	https://gmgestao.com.br/	Gilberto	(41) 99134-5556	gilberto@gmgestão.com.br

15.2. Quadro 2 - Quantidade de servidores por unidades de atendimento

Sigla	Município	Nº de servidores lotados	Grupo
01ª ZE	João Pessoa	7	G3
02ª ZE	Santa Rita	7	G3
03ª ZE	Santa Rita	5	G2
04ª ZE	Sapé	3	G1
06ª ZE	Itabaiana	5	G2
07ª ZE	Mamanguape	5	G2
08ª ZE	Ingá	4	G2
09ª ZE	Alagoa Grande	6	G2
10ª ZE	Guarabira	6	G2

11ª ZE	Areia	4	G2
13ª ZE	Alagoa Nova	3	G1
14ª ZE	Bananeiras	3	G1
16ª ZE	Campina Grande	7	G3
17ª ZE	Campina Grande	11	G4
18ª ZE	Umbuzeiro	3	G1
19ª ZE	Esperança	4	G2
20ª ZE	Araruna	6	G2
22ª ZE	Campina Grande	2	G1
23ª ZE	Soledade	5	G2
24ª ZE	Cuité	6	G2
25ª ZE	Picuí	5	G2
26ª ZE	Santa Luzia	5	G2
27ª ZE	Taperoá	2	G1
28ª ZE	Patos	4	G2
29ª ZE	Monteiro	6	G2
30ª ZE	Teixeira	5	G2
31ª ZE	Pombal	5	G2
32ª ZE	Piancó	4	G2
33ª ZE	Itaporanga	3	G1
34ª ZE	Princesa Isabel	3	G1
35ª ZE	Sousa	5	G2
36ª ZE	Catolé do Rocha	6	G2
37ª ZE	São João do Rio do Peixe	4	G2
38ª ZE	Catolé do Rocha	3	G1
40ª ZE	São José de Piranhas	3	G1
41ª ZE	Conceição	3	G1
42ª ZE	Itaporanga	4	G2
43ª ZE	Sumé	3	G1
44ª ZE	Pedras de Fogo	5	G2
47ª ZE	Guarabira	3	G1
48ª ZE	Solânea	6	G2
49ª ZE	Queimadas	3	G1
50ª ZE	Pocinhos	2	G1
51ª ZE	Patos	2	G1
52ª ZE	Coremas	2	G1
53ª ZE	São João do Rio do Peixe	2	G1
55ª ZE	Rio Tinto	4	G2
56ª ZE	Juazeirinho	5	G2
57ª ZE	Cabedelo	6	G2
58ª ZE	Serra Branca	3	G1
59ª ZE	Queimadas	5	G2
60ª ZE	Jacaraú	4	G2
61ª ZE	Bayeux	3	G1
62ª ZE	Boqueirão	3	G1
63ª ZE	Sousa	2	G1
64ª ZE	João Pessoa	8	G3
65ª ZE	Patos	3	G1
66ª ZE	Piancó	4	G2
67ª ZE	Remígio	4	G2
68ª ZE	Cajazeiras	6	G2
69ª ZE	São Bento	4	G2
70ª ZE	João Pessoa	8	G3
72ª ZE	Campina Grande	10	G4
73ª ZE	Alhandra	6	G2
74ª ZE	Água Branca	2	G1
75ª ZE	Gurinhém	3	G1
76ª ZE	João Pessoa	6	G2
77ª ZE	João Pessoa	9	G4
14ª PAE	Caiçara PAE 14ª	1	G1
OUVIDORIA	Ouvidoria	3	
CRE	Corregedoria	10	
SESOP e NSO	Seção de Suporte Operacional	9	
STIC	Demais setores STIC - 2º nível	32	
Ouvidoria	Ouvidoria	3	
SOAZE	Seção de Orientação e Apoio às Zonas Eleitorais	6	
Administradores		5	

15.3. **Quadro 3 - Quantidade estimada de agentes ativos por unidade em anos eleitorais e não eleitorais**

Agentes de Zonas Eleitorais						
Grupo	Descrição	Agentes por grupo	Quantidade Agentes em período ordinário (Q1)	Quantidade de Agentes em Final Alistamento (Q2)	Ano eleitoral (10xQ1)+(2xQ2)	Ano Não eleitoral (12xQ1)
G1	Com até 3 servidores	1	26	26	312	312
G2	Entre 4 e 6 servidores	2	35	70	490	420
G3	Entre 6 e 8 servidores	3	5	15	80	60
G4	Acima de 8 servidores	4	3	12	54	36
		Total	69	123	936	1.616
Agentes de Suporte, Administrativos e Ouvidoria						
Grupo	Descrição	Agentes por grupo	Quantidade Agentes em período ordinário (Q1)	Quantidade de Agentes em Final Alistamento (Q2)	Ano eleitoral (12xQ1)	Ano Não eleitoral (12xQ1)
Suporte	SESOP e NSOs	11	11	11	132	132
STIC	Demais seções da STIC - 2º nível	32	32	32	384	384
Apoio	SOAZE	6	6	6	72	72
Administrativo	Administradores	5	5	5	60	60
Ouvidoria	Ouvidoria	3	3	3	36	36
		Total	57	57	684	684
Agentes das Semanas-E						
Grupo	Descrição	Agentes por grupo	Quantidade Agentes em período ordinário (Q1)	Quantidade de Agentes em Final Alistamento (Q2)	Ano eleitoral (2xQ1)	Ano Não eleitoral (12xQ1)
CRE	Corregedoria	10	10		20	
		Total	10		20	
				Total	1.640	1.616

Como nos anos eleitorais pode haver acréscimo de servidores requisitados nas unidades é impossível prever o volume correto de agentes ativos. Será considerado o a quantidade de agentes ativos por ano eleitoral por ser maior, acrescido de um percentual de aproximadamente 22% que resulta na possibilidade de contratar até **2.000 (dois mil)** agentes ativos por ano.

Convém destacar que com a possibilidade de se aditivar o contrato para mais ou menos 25% é possível adequar o custo da contratação em anos eleitorais e não eleitorais.

JOSÉ VINÍCIUS VELOSO ALVES
COORDENADOR(A) DE SISTEMAS



Documento assinado eletronicamente por JOSÉ VINÍCIUS VELOSO ALVES em 15/10/2021, às 08:24, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](http://Lei.11.419/2006).

GEORGE BEZERRA CAVALCANTI LEITE
COORDENADOR(A) DE ELEIÇÕES



Documento assinado eletronicamente por GEORGE BEZERRA CAVALCANTI LEITE em 15/10/2021, às 09:34, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

ADEMILTA FERREIRA DA SILVA
COORDENADOR(A) DE INFRAESTRUTURA EM SUBSTITUIÇÃO



Documento assinado eletronicamente por ADEMILTA FERREIRA DA SILVA em 15/10/2021, às 09:46, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

JAILTON CALDEIRA BRANT
CHEFE DA SEÇÃO DE CONTRATOS



Documento assinado eletronicamente por JAILTON CALDEIRA BRANT em 19/10/2021, às 17:05, 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 informando o código verificador **1089970** e o código CRC **62EABCD4**.

Estudos Técnicos Preliminares

Necessidade da contratação:

Solução de comunicação multicanal (*omnichannel*), para atendimento remoto ao público externo em geral.

Equipe de planejamento:

- Solange Maria Vieira - svieira@tre-pr.jus.br - (41) 3330-8537 - Integrante Demandante
- Antônio Carlos Rodacki - arodacki@tre-pr.jus.br - (41) 3330-8599 - Integrante Administrativo
- Alexandre Alves da Cova - aalves@tre-pr.jus.br - (41) 3330-8775 - Integrante Técnico
- Rodrigo Simon Coutinho - rodrigo.coutinho@tre-pr.jus.br - (41) 3330-4845 - Integrante Técnico

Normativos que disciplinam os serviços ou a aquisição a serem contratados, de acordo com a sua natureza:

- **Lei nº 8.666/1993, de 21 de junho de 1993** - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.
- **Lei nº 10.520/2002, de 17 de julho de 2002** - Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.
- **Decreto no 3.555/2000, de 8 de agosto de 2000** - Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.
- **Decreto no 10.024, de 20 de setembro de 2019** - Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.
- **Lei no 12.187/2009, de 29 de dezembro de 2009** - Institui a Política Nacional sobre Mudança do Clima - PNMC e dá outras providências.
- **Lei no 12.305/2010, de 02 de agosto de 2010** - Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências.

- **Instrução Normativa SLTI no 05, de 27 de junho de 2014** - Dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral e suas alterações.
- **Lei Federal no 12.846/2013, de 1º de agosto de 2013** - Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.
- **Decreto no 7.746/2012, de 5 de julho de 2012** - Regulamenta o art. 3º da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública - CISAP.
- **Lei Complementar no 123/2006, 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; altera dispositivos das Leis n.º 8.212 e 8.213, ambas de 24 de julho de 1991, da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 5.452, de 1º de maio de 1943, da Lei n.º 10.189, de 14 de fevereiro de 2001, da Lei Complementar n.º 63, de 11 de janeiro de 1990; e revoga as Leis n.º 9.317, de 5 de dezembro de 1996, e 9.841, de 5 de outubro de 1999.
- **Decreto no 8.538/2015, de 6 de outubro de 2015** - Regulamenta o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para as microempresas, empresas de pequeno porte, agricultores familiares, produtores rurais pessoa física, microempreendedores individuais e sociedades cooperativas de consumo nas contratações públicas de bens, serviços e obras no âmbito da administração pública federal.
- **Decreto no 7.892/2013, de 23 de janeiro de 2013 e suas alterações** - Regulamenta o Sistema de Registro de Preços, previsto no art. 15 da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993.
- **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 no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
- **Decreto no. 9.507/2018, de 21 de setembro de 2018** - Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.
- **IN SEGES/MPDG N.º 01/2010, de 19 de janeiro de 2010** - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.
- **Decreto No 7.203/2010, de 4 de junho de 2010** - Dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal.
- **IN n.º 02/2010, de 11 de outubro de 2010** - Estabelece normas para o funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF no âmbito dos órgãos e em dados integrantes do Sistema de Serviços Gerais - SISG.

- **Decreto nº 3.722/2001, de 09 de janeiro de 2001** - Regulamenta o art. 34 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF.
- **Decreto nº 4.485/2002, de 25 de novembro de 2002** - Dá nova redação a dispositivos do Decreto nº 3.722, de 9 de janeiro de 2001, que regulamenta o art. 34 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF.
- **Decreto nº 4.358/2002, de 05 de setembro de 2002** - Regulamenta a Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que acrescentou os incisos V ao art. 27 e XVIII ao art. 78 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, referente ao cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição.

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

- A contratação está prevista no Planejamento Anual das Contratações da SECTI para Pleitos Eleitorais de 2022
- Está alinhada com a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário 2021 - Resolução nº 370/2021 do CNJ, em especial com os objetivos focados na sociedade: **Objetivo 1** - Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário e **Objetivo 2** - Promover a Transformação Digital e internos: **Objetivo 8** - Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas.
- Está em consonância ao que prevê a Resolução 347-CNJ, art. 19, a qual menciona a preferência para contratação de bens e serviços de uso comum, sejam preferencialmente por meio de compras compartilhadas, e Resolução 400-CNJ, art. 3º, inciso IV, o qual define contratações compartilhadas; bem como o art. 20, o qual menciona a prática de gestão sustentável e ainda o inciso V que prevê a adoção de compras compartilhadas, visando à economicidade.

Requisitos da contratação:

O serviço a ser prestado pela CONTRATADA (provimento de solução de comunicação através de ferramenta multicanal através da Internet), será de natureza continuada, pois se presta a dotar de um canal de comunicação permanente do a sociedade mediante canais de comunicação variados. Terá periodicidade de contratação inicial 12 (doze) meses, podendo ser renovada pelo prazo máximo previsto em lei.

Solução Integrada de Comunicação Multicanal (CATSER 26077)

Glossário

As definições abaixo devem ser consideradas no escopo deste Termo de Referência.

- **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.
- **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.

Disponibilização do Serviço em Nuvem

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;

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) integração da ferramenta multicanal com:
 - Whatsapp;
 - Site institucional da CONTRATANTE;
- e) aplicação de disparo de SMS;

Caberá a PROVEDORA, através 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;

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;

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.

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;

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

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.

Disponibilidade

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;

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

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

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

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;

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

Deverá permitir total administração do ambiente dos usuários e serviços disponibilizados através de interface web;

Capacidade de usufruir 100% dos serviços oferecidos através de um navegador de internet (Ex. Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari e Microsoft Edge);

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

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

Desempenho

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.

São reconhecidamente momentos de pico de atendimento:

a) meses março e abril:

- março/2020 – **60.822 atendimentos**
- abril/2020 – **77.934 atendimentos**

b) final do alistamento eleitoral - de 1º de maio até a 1ª quarta-feira do mês de maio:

- maio/2020 – **87.606 atendimentos**

c) Outubro de eleição:

- **160.146** atendimentos

Atualização da Solução

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

Especificação Técnica e requisitos mínimos obrigatórios

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

A Solução deve possuir integração com outras ferramentas de comunicação instantânea (Ex.: Twitter, Facebook Messenger, Telegram, Signal entre outras);

A solução deve fornecer chatbot baseado em inteligência artificial, atendendo os seguintes requisitos mínimos:

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

Deve possuir a funcionalidade de disparar e-mails e SMS de acordo com modelos pré-formatados;

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

Desejável dispor de 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;

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

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

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

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

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;

- Deve ter capacidade de receber até **10 (dez) videochamadas simultaneamente**;
- Caso o limite de simultaneidade do uso da ferramenta seja atingido, o agente será notificado da indisponibilidade;
- O link criado para a videochamada deve ser único para cada interação, evitando assim a possibilidade de uma terceira pessoa de posse do link adentre na videochamada. Como alternativa será aceito o recurso denominado "sala de espera", que permita o ingresso na videochamada apenas sob autorização do agente que iniciou a interação;
- A videochamada ocorrerá por meio de acesso mediante uso de navegadores de internet (browsers) mais populares (Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, Microsoft Edge) sem que seja exigido a instalação de aplicativos no smartphone ou computador do usuário, sendo aceitável que, havendo o aplicativo específico já instalado no dispositivo, seja ofertado ao utilizador o uso da versão instalada da ferramenta;
- Deverá possuir criptografia ponta a ponta nas videochamadas;

Possibilitar o bloqueio de recebimentos de mídias;

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

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

Permitir a criação automática de protocolo de atendimento;

Permitir configuração por grupo de agentes conforme os seguintes critérios:

- Uso de mensagens pré-definidas por grupo de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos;
- 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;
- Restringir quais atendimentos "conversas" deverão aparecer como histórico do agente;
- Visualizar histórico somente do atendimento atual, dos grupos que o agente está logado ou geral ou todo o histórico;
- Configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão e encerramento do atendimento;
- Selecionar quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento;
- Permitir mensagem personalizada ao finalizar do atendimento;
- Permitir personalizar a imagem de fundo da tela de atendimento;
- Importar lista de contatos para atendimento exclusivo do grupo;
- Permitir a realização de pesquisa de satisfação ao final do atendimento;
- 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;

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

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

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

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

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

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

Agentes e seus respectivos atendimentos;

- Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento;

- Transferir atendimento;

- Finalizar o atendimento;

- Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível;

- Visualizar duração do atendimento;

- Visualizar grupo de atendimento;

- Visualizar por qual canal está sendo realizado o atendimento;

- Permitir visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento;

Emitir, no mínimo, relatórios:

- Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;

- Total global por mensagens e atendimentos;

- Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (tma) e tempo médio de espera (tme);

- Por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (tma);

- Pausas por atendente;

- Tabulações (classificação) de finalização de atendimento;

- Por palavra-chave;

- Por protocolo;

- Por atualizações no sistema;

- Por entrada de dados no fluxo de atendimento;

- Por conversas entre agentes;

- Por nota de atendimento;

Permitir integração com WhatsApp Business API Oficial;

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

- Permitir integrações com outros sistemas por meio de Webservice;
- Disponibilizar manual de integração;
- Permitir criação de lista de palavras para não inicialização do fluxo de atendimento;
- Proibir o envio pelo agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada;
- Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente;
- Permitir criação de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa;
- Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:
 - Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;
 - Atendimento de todos os canais em única tela;
 - Visualizar informações do contato que está em atendimento;
 - Visualizar mensagens pré-definidas;
 - Permitir o agente usar recurso de codinome para acesso direto em sua fila de espera e não necessite passar por menu para ser atendido;
 - Convidar outro agente para participar do atendimento;
 - Transferir atendimento para outro agente;
 - Anexar mídia (arquivo, imagens, documentos e áudios);
 - Chat interno (comunicação entre agentes, supervisores e administradores);
 - Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;
 - Visualizar histórico de conversas anteriores;
 - Permitir pausar o atendimento não interrompendo os em curso;
 - Permitir editar nome do contato em atendimento;
 - Permitir encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido;
 - Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento;
- 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;
- 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.

Mensagens

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.

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

Mensagens de Sessão

- As mensagens de sessão, ou "Session Messages" deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo Whatsapp;

- As mensagens deverão ser do tipo texto livre;
- Todas as mensagens recebidas do contato externo serão consideradas mensagens de sessão;
- Sempre que um contato enviar uma mensagem para a CONTRATANTE haverá a abertura ou prolongamento da sessão;
- A duração de uma sessão deve ser de 24 horas contadas a partir da última mensagem recebida do contato externo;
- 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;
- Não haverá limites para o número de "Session Messages" enviadas em resposta ao clientes externos bem como não serão cobradas tarifas ou taxas referente à esse tipo de mensagem.

Mensagens de Modelo

- As mensagens ativas baseadas em modelo, ou "Template Messages" deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo Whatsapp;
- 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;
- As mensagens de modelo deverão obedecer ao padrão HSM (High Structured Messages);
- As mensagens de modelo ativas deverão ser enviadas apenas aos contatos que realizarem a pré-aprovação para recebimento de mensagens ativas (OPT-IN);
- 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;
- As mensagens de modelo deverão ser pré-aprovadas pelo Whatsapp;
- O fornecedor deverá assessorar este Órgão nas aprovações junto ao Whatsapp;
- O fornecedor deverá disponibilizar acesso a um canal de comunicação para submeter seus modelos (templates) à autorização do Whatsapp;
- Os modelos (templates) que forem aprovados deverão ficar disponíveis para comunicação ativa da CONTRATANTE com seus contatos externos;

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;

Ficará a cargo da CONTRATANTE:

Assegurar o status de empresa verificada junto ao Facebook;

Informar ao fornecedor do sistema o número de identificação do Gerenciador de Negócios de sua página do Facebook;

Informar o número de telefone (fixo, móvel ou 0800) a ser utilizado na API Oficial do Whatsapp caso seja esta a opção adotada na contratação;

Informar o número de telefone móvel a ser utilizado na remessa de SMS;

Informar o nome de exibição que será utilizado.

Serviços de Implantação

A implantação do sistema deve contemplar os seguintes pontos:

Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;

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

Criação das contas de administradores e supervisores;

Criação dos grupos de atendimento;

Criação dos agentes;

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

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

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

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

Treinamentos

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;

Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pela CONTRATADA;

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);

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;

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;

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.

Treinamento de administradores

Objetiva a transmissão dos conhecimentos necessários para que a equipe técnica da CONTRATANTE suporte o funcionamento da SOLUÇÃO;

Deverão ser entregues arquivos, apresentações ou material audiovisual para o treinamento dos usuários;

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.

Treinamento para a equipe de Supervisor (Chefe de Cartório, Secretaria Judiciária, Gabinetes dos Juízes e Ouvidoria)

O treinamento deverá habilitar no mínimo **206 (duzentos e seis) 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:

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

Treinamento de Agentes de Atendimento

O treinamento para os agentes deverá habilitar no mínimo **412 (quatrocentos e doze) 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 50 (cinquenta) pessoas, abordando os seguintes temas:

- Fundamentos da SOLUÇÃO;
- 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.

Serviço de integração e desenvolvimento

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

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

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

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

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

Estratégia de continuidade do serviço e independência

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.

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

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;

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;

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

Estimativa das quantidades

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	Unidade de medida	Quantidade a ser registrada	Expectativa de consumo inicial (12 meses)
01	Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal	mês	12	12
02	Ativação de agente humano com mensagens passiva/receptiva ilimitadas	ativação mensal	2.500	1.200
03	Serviço de Implantação e configuração	unidade	01	01
04	Serviço de treinamento	unidade	01	01
05	Serviço de integração e desenvolvimento	hora	528	-
06	Mensagem de notificação ativa (<i>template HSM</i>), conforme demanda	unidade	600.000	-
07	Pacote adicional de videochamada simultâneas (adicionada mais 5 agentes)	pacote com 5	20	-
08	Pacote de disparo de e-mails (1000 mensagens)	pacote com 1.000	200	-
09	Pacote de disparo de SMS (1000 mensagens)	pacote com 1.000	700	-
10	Pacote adicional de mensagens ativas Whatsapp (1000 mensagens)	pacote com 1.000	2.000	-

Não haverá 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).

Para efeito de estimativa do volume de atendimentos efetuados por mês, serão considerados os números de atendimentos que culminaram em uma operação no Sistema de atendimento ao eleitor nos anos de 2019 (ano não eleitoral) e 2020 (ano eleitoral), atendimentos realizados pela Ouvidoria e atendimentos realizados pela Central de Serviços para tratamento de demandas e incidentes de usuários internos, conforme levantamentos a seguir:

- Total de atendimentos ELO 2019 (ano não eleitoral com atendimento ordinário por 12 meses) – **1.035.095 atendimentos** | Média Mensal – **82.257 atendimentos** (12 meses)
- Total de atendimentos Ouvidoria em 2019 (ano não eleitoral) - **3.187 atendimentos** | Média mensal de **265 atendimentos** (12 meses)
- Total de atendimentos ELO em 2020 (ano eleitoral) – **203.553 atendimentos** assim distribuídos:
 - de 07 de janeiro à 06 de maio de 2020 (fechamento do cadastro) – **193.308 atendimentos** | Média mensal de **48.305** (4 meses)
 - de 07 de maio à 08 de dezembro de 2020 (reabertura do cadastro) - **215 atendimentos** | Média mensal de **26 atendimentos** (8 meses)
 - de 09 dezembro a 31/12/2020 (encerramento do exercício 2020) – **8.177 atendimentos** | Média diária de **355 atendimentos** (23 dias)
- Total de atendimentos Ouvidoria em 2020 (ano eleitoral) - **14.709 atendimentos** | Média mensal de **1.225 atendimentos** (12 meses)
- Total de atendimentos HelpDesk (CAE010) no ano da Eleição 2020 (ano eleitoral) – **22.448 atendimentos** | Média mensal de **1.870 atendimentos** (12 meses)
- Em resumo:
 - Atendimentos contabilizados em 2019 – **1.038.282 atendimentos** | Média Mensal de **86.523 atendimentos**
 - Atendimentos contabilizados em 2020 – **203.553 atendimentos** | Média mensal de **16.962 atendimentos**

Para efeito de contabilização do volume de agentes contratados foi considerado o número de agentes ativos por mês no decorrer de 12 meses, havendo variações drásticas entre os meses, especialmente nos anos eleitorais onde ocorrem picos de atendimento decorrente do final do alistamento eleitoral (mês de maio) e Semanas-E (semanas que antecedem os dias dos 1º e 2º turnos no mês de outubro) conforme disposto acima.

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

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:

- Trata-se de um novo 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;
- 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* 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.

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

Providências para adequação do ambiente do órgão:

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 Paranaense (microcomputadores e links de dados) bem como a solução em si seja hospedada em serviços de nuvem.

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

Estimativas de preços ou preços referenciais:

Empresa	Proposta	Valor Total
OmniCentral	1115070	R\$ 682.124,00
We Talk It	1118040	R\$ 719.481,60
GM Gestão	1118083	R\$ 732.919,20

Preço médio	R\$ 711.508,26
--------------------	---------------------------

Os itens de 1,2,3,4 e 9 são os itens essenciais para o funcionamento da solução como proposta.

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

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:

- 1 - Ferramenta multicanal para gestão dos atendimentos;
- 2 - Ferramenta de videochamada;
- 3 - Ferramenta para atendimento automatizado (*chatbot*);
- 4 - Serviço de integração com mensageiros instantâneos (*Whatsapp*);
- 5 - Serviço de *cloud computing* para hospedagem dos itens 1 a 3;
- 6 - Serviço de disparo de SMS.

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):

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.

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

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:

- Estabelecimento de recursos de consulta que permitem ao agente consultar históricos de informações que economizam tempo de atendimento;
- Gerenciamento automático de filas que permitem uma rápida organização do atendimento virtual, evitando tempo gasto em controles que dependem de procedimentos do agente;
- Estabelecimento de interface única para atendimento de solicitações que atualmente demandam que o agente acesse diferentes softwares;

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

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

- Ampliar os canais de comunicação entre sociedade e a Justiça Eleitoral, apresentando canais mais eficientes: acesso via serviços de mensageria eletrônica (síncrono) e; inclusivos: interação por voz (assíncrono) e vídeo (síncrono) via Internet;
- Atingir níveis de satisfação entre bom e ótimo em relação aos atendimentos prestados;
- 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.

Objeto:

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

Declaração da viabilidade ou não da contratação:

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

Anexos

Quadro 1 – Soluções de mercado que atendem aos requisitos especificados

Produtos	Fornecedores	Site	Contato	Fone	E-mail
Nexus	Nexcore	https://www.nexcore.com.br	Kelwin Willian	(41)98789-1966	kelwin@nexcore.com.br
SZ.Chat	OmniCentral	http://omnicentral.com.br	Marcos Proença	(41) 99697-0873	marcos@omnicentral.com.br
Sales Force	Sales Force	https://salesforce.com	Leandro Ogura	(11) 98927-2943	logura@salesforce.com

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARANÁ
Rua João Parolin, 224 - Bairro Prado Velho - CEP 80220-902 - Curitiba - PR
<http://www.tre-pr.jus.br>

Orpen	RCX Network	https://www.rcxit.com.br	Luana Rick	(51) 99946-3834	luana.rick@orpen.com.br
Take Blip	Blip	https://www.take.net/	Daniela Pascoal	(31)3349-6201	daniela.pascoal@take.net
SZ.Chat	We Talk It	https://www.wetalkit.com.br/	Wagner	(41) 3149-5100	wagner@wetalkit.com.br
SZ.Chat	GM Gestão	https://gmgestao.com.br/	Gilberto	(41) 99134-5556	gilberto@gmgestao.com.br

Como nos anos eleitorais pode haver acréscimo de servidores requisitados nas unidades é impossível prever o volume correto de agentes ativos e com a possibilidade de estender o uso da solução para servidores de outros setores, será considerada a quantidade de **2.500 (dois mil e quinhentos)** agentes ativos por ano e utilização inicial de **1.200 (mil e duzentos)**.

Convém destacar que com a possibilidade de se aditivar o contrato para mais ou menos 25% é possível adequar o custo da contratação em anos eleitorais e não eleitorais.

SOLANGE MARIA VIEIRA
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO DE ESTRATÉGIA E DE ELEIÇÕES

ALEXANDRE ALVES DA COVA
COORDENADORIA DE SERVIÇOS E AMBIENTES E.E

ANTONIO CARLOS RODACKI
NÚCLEO DE ANÁLISE E PESQUISA DE MERCADO



CONTRATAÇÃO DE TI

ANÁLISE DE VIABILIDADE TÉCNICA DA CONTRATAÇÃO

Solução de TI a ser contratada: 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-RS na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento.

DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio	Justificativa
Dotar o TRE-RS de canal centralizado de comunicação.	Permitir comunicação online para atendimento ao público externo;
Atender o público externo de forma mais ágil.	Permitir via API whatsapp, Telegram e SMS o trato das mensagens do público externo por aplicação semiautomatizada, com fluxo de trabalho otimizado e integrado.
Evitar filas para atendimento via telefone;	Permitir com o uso dos aplicativos(API whatsapp, Telegram e SMS) a maior parte dos atendimentos antes de chegar no atendente.
Reduzir a participação dos servidores em atendimentos que podem ser feitos de forma automática.	Permitir o menor quantidade de servidores, pois o uso da aplicação semiautomatizada resolveria grande parte do atendimento.
Utilizar o api whatsapp business junto com solução de comunicação multicanal para o serviço de recebimento	Permitir integração com o Facebook Messenger, Twitter, SMS, Telegram e o Whatsapp;
Principais Requisitos Tecnológicos	Justificativa
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.
Permitir autenticação por sistemas LDAP;	Para permitir a integração de autenticação dos usuários do TRE-RS com as aplicações
Aplicativo deverá Suportar dispositivos cliente para Macintosh 10.7 e versões superiores, Windows 10 e versões superiores em 64 bits e/ou Linux em 64 bits;	Sistemas utilizados no TRE-RS
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.
Possuir painel de administração completo para gestão da ferramenta;	Gestão de controle da ferramenta

CONSULTAS E ESTUDOS REALIZADOS

- Foram pesquisadas soluções adotadas por outros Tribunais e órgãos públicos, como o TSE e a Defensoria Pública de SP.
- Foram consultados sites de empresas que trabalham com o api whatsapp business e chatboot
- Foram realizado reuniões com empresas que tem autorizações para comercializar o api whatsapp business , tais como: Zenvia, Rocket Chat, Fortics, Ixcsoft e Infobip.

IDENTIFICAÇÃO DAS DIFERENTES SOLUÇÕES

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.			
Valor Estimado:	valor estimado de R\$ 711.508,26			
Informações Adicionais:	Implantada em outro órgão?	Não se aplica	Aderente MNI (Modelo Nacional de Interoperabilidade)?	Não se aplica
	Software livre ou software público?	Não se aplica	Aderente à ICP-Brasil?	Não se aplica
	Disponível no Portal do Software Público?	Não se aplica	Aderente à Moreq-Jus?	Não se aplica
Solução 2:	Contratar serviço de envio e recebimento de mensagens de texto com o uso de do Rocket Chat plano Self-Managed , licenciamenento Enterprise e o API WhatsApp Business.			
	O serviço ofertado tem valores mensais fixos para a quantidade de mensagem enviadas e permite integração com sistemas gerenciais e operacionais do TRE. https://rocket.chat/pt-br/			

Valor Estimado:	Produto - Self Managed - Enterprise		
	Pacote	Valor unitário	Vir/mensal
	500 atendentes omnichannel	R\$10,07	R\$ 5.035,00
	700 usuários comunicação interna	R\$8,45	R\$ 5.915,00
	API Whatsapp (pacote reativo limitado)	R\$201,00	R\$ 201,00
TOTAL		R\$ 11.151,00	

Informações Adicionais:	Implantada em outro órgão?	Não se aplica	Aderente MNI (Modelo Nacional de Interoperabilidade)?	Não se aplica
	Software livre ou software público?	Não se aplica	Aderente à ICP-Brasil?	Não se aplica
	Disponível no Portal do Software Público?	Não se aplica	Aderente à Moreq-Jus?	Não se aplica

Solução 3: Contratar serviço de envio e recebimento de mensagens de texto com o uso de chatboot junto com o API WhatsApp Business.

Valor Estimado: Permite integração com sistemas gerenciais e operacionais do TRE, porém com custo mensal acima do previsto inviabilizando a contratação. O TRE-RS tem um estimativa de 2.5 milhões de mensagens ano : 2,5 milhões mensagem / 12 (meses) = 208.333,333 mensagens mês . Exemplo de empresa consultada Fortic (<http://fortics.com.br/>)
Custo das mensagens a R\$ 7,99 no pacote para mil mensagens.
Cálculo 208.333,333 mensagens mês x 7,99 = R\$ 1.664.000,00 valor aproximado mensal
Valor da licença para uso da ferramenta R\$ 21,00
Previsão de 500 operadores para atender o público externo
cálculo 500 operadores x 21,00 = R\$ 10.500,00 a licença de uso mês

Informações Adicionais:	Implantada em outro órgão?	Não se aplica	Aderente MNI (Modelo Nacional de Interoperabilidade)?	Não se aplica
	Software livre ou software público?	Não se aplica	Aderente à ICP-Brasil?	Não se aplica
	Disponível no Portal do Software Público?	Não se aplica	Aderente à Moreq-Jus?	Não se aplica

Solução 4: Contratação do Robo (bots) para gerência das mensagens.

Valor Estimado: As empresas consultadas e estudadas não oferecem o serviço para a contratação somente do Robo (bots), pois o serviço fica vinculado a contratação do Chatboot, serviço descrito na solução .

Informações Adicionais:	Implantada em outro órgão?	Não se aplica	Aderente MNI (Modelo Nacional de Interoperabilidade)?	Não se aplica
	Software livre ou software público?	Não se aplica	Aderente à ICP-Brasil?	Não se aplica
	Disponível no Portal do Software Público?	Não se aplica	Aderente à Moreq-Jus?	Não se aplica

ANÁLISE E COMPARAÇÃO ENTRE OS CUSTOS DAS SOLUÇÕES DE TI

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-RS, 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.

Analisando a ferramenta ofertada pela Rocket Chat vimos a oportunidade de ter o uso de um aplicativo familiar, pois trabalhamos com uma versão gratuita como chat intranet desde novembro de 2018 e similar as necessidades do TRE-RS , porém para atendimento ao cliente externo somente com a versão paga e sem um robô e seria necessário investimento de ampliação da nossa capacidade de infraestrutura tornando-se um investimento muito alto .

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:

- 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-RS 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 secretárias do TRE-RS nos testes.

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

SOLUÇÃO ESCOLHIDA

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.

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-RS

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;

Justificativa:

- Evitar filas para atendimento via telefone;
 - Otimizar a força de trabalho da justiça eleitoral por meio da distribuição dos atendimentos;
 - Reduzir 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.

NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE 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-RS 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.

Equipe de Planejamento da Contratação**Ana Gabriela de Almeida Veiga**

Integrante demandante

Daniel Wobeto

Integrante demandante

Rodrigo Bueno Cantini

Integrante Técnico

Vinícios Eduardo Malta de Tolla

Integrante técnico

Gustavo de Oliveira Pereira

Integrante Administrativo



Documento assinado eletronicamente por **Gustavo de Oliveira Pereira, Chefe de Seção**, em 12/11/2021, às 16:46, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Bueno Cantini, Chefe de Seção Substituto**, em 12/11/2021, às 16:46, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Vinícios Eduardo Malta de Tolla, Técnico Judiciário**, em 12/11/2021, às 16:51, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Ana Gabriela de Almeida Veiga, Diretora-Geral**, em 12/11/2021, às 17:34, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Wobeto, Secretário de Tecnologia da Informação**, em 12/11/2021, às 17:55, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0810328** e o código CRC **31384AF3**.



JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

Administração - Contratação de Serviços - 0002982-20.2021.6.21.8000
Estudos Técnicos Preliminares - ETP - doc. SEI n. 0810407.

CONTRATAÇÃO DE TI			
PLANO DE SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO			
Solução de TI a ser contratada: 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-RS na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento.			
RECURSOS A SEREM PROVIDOS PELO TRIBUNAL			
Descrição	Material/Humano	Próprio / A ser contratado	Área Responsável
Usuários de comunicação interna	Material	Próprio	STI
Atendentes multicanal de usuários externos não cadastrados	Humano	Próprio	STI
API WhatsApp Business	Material	A ser contratado	STI
Serviço de Implantação e configuração	Humano	A ser contratado	STI
Treinamento	Humano	A ser contratado	STI
ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE EM EVENTUAL INTERRUPÇÃO CONTRATUAL			
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 ao atendimento via telefone e ou presencial.			
Ações de contingência e seus respectivos responsáveis: Novos estudos para uma nova contratação - Essa ação ficará a cargo do GABSTI e da SECOT			
TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL			
(X) Serviços	Com que antecedência 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 ?		6 meses
	No caso de uma nova contratação, qual o tempo necessário de sobreposição contratual a fim de viabilizar a transferência de conhecimento, sem prejuízos ao Tribunal?		Não se aplica
() Equipamentos	Com que antecedência o gestor do contrato deverá analisar a necessidade e conveniência da contratação de serviços de manutenção ou da substituição dos equipamentos , de acordo com o critério vigente no Tribunal em relação à manutenção e atualização do parque de equipamentos?		
Contratual		Responsável	Prazo
() Entrega de versões finais dos produtos			
() Transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da solução de TI			

<input type="checkbox"/> Devolução de recursos materiais		
<input type="checkbox"/> Revogação de perfis de acesso		
<input type="checkbox"/> Eliminação de caixas postais		
<input type="checkbox"/> Outras:		

ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA DA ADMINISTRAÇÃO

<input checked="" type="checkbox"/> Transferência de Conhecimento	A transferência de conhecimento se dará através de acompanhamento dos serviços de instalação, configuração e capacitação.
<input type="checkbox"/> Direitos de Propriedade Intelectual e Direitos Autorais	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.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONTROLE DE ACESSO

<input checked="" type="checkbox"/> Durante a prestação do objeto, a Contratada deverá observar as Políticas de Controle de Acesso definidas pelo Tribunal.
<input type="checkbox"/> A contratada deverá firmar Termo de Compromisso com a Segurança da Informação conforme minuta em anexo.

Equipe de Planejamento da Contratação

Ana Gabriela de Almeida Veiga

Integrante demandante

Daniel Wobeto

Integrante demandante

Rodrigo Bueno Cantini

Integrante técnico

Vinícios Eduardo Malta de Tolla

Integrante técnico

Gustavo de Oliveira Pereira

Integrante administrativo



Documento assinado eletronicamente por **Gustavo de Oliveira Pereira, Chefe de Seção**, em 12/11/2021, às 16:46, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Bueno Cantini, Chefe de Seção Substituto**, em 12/11/2021, às 16:46, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Vinícios Eduardo Malta de Tolla, Técnico Judiciário**, em 12/11/2021, às 16:53, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Ana Gabriela de Almeida Veiga, Diretora-Geral**, em 12/11/2021, às 17:34, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Wobeto, Secretário de Tecnologia da Informação**, em 12/11/2021, às 17:55, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0810407** e o código CRC **691EA63C**.

Avenida Padre Cacique, 96 - Bairro Praia de Belas - Porto Alegre/RS - CEP 90810-240
www.tre-rs.jus.br - Fone: 3294 8404



JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

Administração - Contratação de Serviços - 0002982-20.2021.6.21.8000
Estudos Técnicos Preliminares - ETP - doc. SEI n. 0810436.

CONTRATAÇÃO DE TI

ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO

Solução de TIC a ser contratada:

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

NATUREZA DO OBJETO

O objeto pretendido é de natureza comum no âmbito do mercado de tecnologia da informação.

Outra:

DETALHAMENTO DOS BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

Item	Descrição	Classif. Orçamentária	SIASG	Produto	Unidade	Quantidade Estimada	Justificativa da Quantidade
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-RS na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento.	TIC APOIO	26077	Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal	un	1	Quantidade necessária para fazer interação com WhatsApp
				Ativação de licença para agente com mensagens passiva/receptiva ilimitadas	un	2800	Ativação mensal necessária para o funcionamento da solução
				Serviço de Implantação e configuração	un	1	Quantidade necessária para fazer o serviço de implantação e configuração
				Serviço de treinamento	un	1	Capacitação para os servidores envolvidos na implementação e gerenciamento
				Serviço de integração e desenvolvimento	hora	528	Quantidade necessária para fazer o serviço de integração e desenvolvimento
				Mensagem de notificação ativa (template HSM), conforme demanda	un	624.00	Quantidade necessária para fazer o serviço, conforme demanda e estudos.
				Pacote adicional de videochamada simultâneas (adicionada mais 5 agentes)	pacote com 5	100	Quantidade necessária para fazer o serviço de videochamada, conforme demanda e estudos.
				Pacote de disparo de e-mails (1000 mensagens)	pacote com 1.000	1200	Quantidade necessária para fazer o serviço de disparo de e-mail, conforme demanda e estudos.
				Pacote de disparo de SMS (1000 mensagens)	pacote com 1.000	1200	Quantidade necessária para fazer o serviço de disparos de SMS, conforme demanda e estudos.
Pacote adicional de mensagens ativas Whatsapp (1000 mensagens)	pacote com 1.000	1200	Quantidade necessária para fazer o serviço de atendimento ao usuário, conforme demanda e estudos.				

PARCELAMENTO DO OBJETO

Parcelado. O objeto pode ser adjudicado a uma ou várias empresas, por itens.

Agrupado em lotes. O objeto deverá ser adjudicado por lotes de itens.

Justificativa:

**FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR
(MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO)**

Forma de Contratação:	Justificativa:
<input type="checkbox"/> Pregão Eletrônico <input type="checkbox"/> Pregão Eletrônico com Registro de Preços <input checked="" type="checkbox"/> Adesão à Ata de Registro de Preços <input type="checkbox"/> Inexigibilidade de Licitação <input type="checkbox"/> Dispensa de Licitação <input type="checkbox"/> Outra:	<ul style="list-style-type: none"> Ata do TRE-PB

VIGÊNCIA

<input checked="" type="checkbox"/> Vigência da ata de RP (em meses):	12 meses
<input type="checkbox"/> Vigência do contrato (em meses):	
<input type="checkbox"/> Prazo de garantia (em meses):	

Justificativas: ATA do TRE-PB atende ao nossos estudos durante o ano para ativação do serviço de atendimento semi automatizado para atendimento ao eleitor.

EQUIPE DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

	Titular	Substituto
<input checked="" type="checkbox"/> Gestor	Rodrigo Bueno Cantini	Mara Lange
<input checked="" type="checkbox"/> Fiscal Técnico	Vinícios Eduardo Malta de Tolla	Larissa Brentano
<input type="checkbox"/> Fiscal Demandante		
<input type="checkbox"/> Fiscal Administrativo		

CARACTERIZAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS

O objeto da contratação se estende necessariamente por mais de um ano?	<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	Justificativa: serviço continuado de atendimento externo e interno.
O objeto da contratação é essencial para a continuidade do negócio?	<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	Justificativa: Melhorar eficiência e agilidade no atendimento ao eleitor e ao usuário interno

CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

Item	Etapa/Entrega	Critério	Prazo/Periodicidade
Todos	Entrega	A entrega do serviço se dará mediante cronograma de implantação estabelecido junto a área técnica e fiscal técnico do contrato.	Conforme cronograma Macro item 5.1.1.3 do Termo de Referência

MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

Função	Forma	Periodicidade	Emissor	Destinatário
<input checked="" type="checkbox"/> Abertura de chamado	Telefone, e-mail, sistemas web	Por demanda	Contratante	Contratada
<input type="checkbox"/> Encaminhamento de Ordem de Serviço				
<input checked="" type="checkbox"/> Encaminhamento de NFs	Email	Na entrega	Contratada	Contratante
<input type="checkbox"/> Outra:				

CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

REQUISITOS DO FORNECEDOR

Requisito:	Justificativa:
<input type="checkbox"/> Atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, no qual esteja expressa a aptidão do interessado em:	
<input type="checkbox"/> Outros:	

REQUISITOS DA EQUIPE TÉCNICA

Papel:	Qtd	Requisito:	Justificativa:
		<input type="checkbox"/> Formação em:	
		<input type="checkbox"/> Certificação em:	
		<input type="checkbox"/> Experiência, comprovada através de currículo, em:	

Equipe de Planejamento da Contratação

Ana Gabriela de Almeida Veiga

Integrante Demandante

Daniel Wobeto

Integrante Demandante

Rodrigo Bueno Cantini

Integrante Técnico

Vinícios Eduardo Malta de Tolla

Integrante Técnico

Gustavo de Oliveira Pereira

Integrante Administrativo



Documento assinado eletronicamente por **Gustavo de Oliveira Pereira, Chefe de Seção**, em 12/11/2021, às 16:46, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Bueno Cantini, Chefe de Seção Substituto**, em 12/11/2021, às 16:46, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Vinícios Eduardo Malta de Tolla, Técnico Judiciário**, em 12/11/2021, às 16:52, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Ana Gabriela de Almeida Veiga, Diretora-Geral**, em 12/11/2021, às 17:34, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Wobeto, Secretário de Tecnologia da Informação**, em 12/11/2021, às 17:55, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0810436** e o código CRC **890DCBFE**.

Avenida Padre Cacique, 96 - Bairro Praia de Belas - Porto Alegre/RS - CEP 90810-240
www.tre-rs.jus.br - Fone: 3294 8404



JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

Administração - Contratação de Serviços - 0002982-20.2021.6.21.8000
Estudos Técnicos Preliminares - ETP - doc. SEI n. 0810661.

CONTRATAÇÃO DE TIC			
ANÁLISE DE RISCOS			
Solução de TIC a ser contratada: 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-RS na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento.			
Descrição do risco:	Insucesso na contratação.	Não prestação da garantia conforme previsto	Ferramenta contratada não possuir o desempenho desejado
Tipo:	() Risco da Solução de TIC (X) Risco do Processo de Contratação	(X) Risco da Solução de TIC () Risco do Processo de Contratação	(x) Risco da Solução de TIC () Risco do Processo de Contratação
Probabilidade:	(X) Baixa () Média () Alta	(X) Baixa () Média () Alta	(X) Baixa () Média () Alta
Dano Potencial:	Impossibilidade de prestar serviço de chat semi automatizado ao cliente externo.	Indisponibilidade da solução	Prejuízos para atendimento ao cliente externo.
Ação Preventiva e Responsável:	Empenho para realização da contratação, pela equipe de planejamento.	Realização do atendimento ao eleitor na forma atual: via telefone e ou presencial, quando possível.	Garantir que todos os requisitos solicitados sejam verificados no momento da contratação, pela equipe de apoio ao pregão.
Ação de Contingência e Responsável:	Realização de nova licitação. Equipe de planejamento.	Multar a empresa e exigir o atendimento, conforme contrato.	Não prorrogar o contrato e realizar nova contratação.

Equipe de Planejamento da Contratação
Ana Gabriela de Almeida Veiga Integrante demandante
Daniel Wobeto Integrante demandante

Rodrigo Bueno Cantini

Integrante técnico

Vinícios Eduardo Malta de Tolla

Integrante técnico

Gustavo de Oliveira Pereira

Integrante administrativo



Documento assinado eletronicamente por **Gustavo de Oliveira Pereira, Chefe de Seção**, em 12/11/2021, às 16:46, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Bueno Cantini, Chefe de Seção Substituto**, em 12/11/2021, às 16:46, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Vinícios Eduardo Malta de Tolla, Técnico Judiciário**, em 12/11/2021, às 16:52, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Ana Gabriela de Almeida Veiga, Diretora-Geral**, em 12/11/2021, às 17:34, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Wobeto, Secretário de Tecnologia da Informação**, em 12/11/2021, às 17:55, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0810661** e o código CRC **30AC6DE2**.

Avenida Padre Cacique, 96 - Bairro Praia de Belas - Porto Alegre/RS - CEP 90810-240
www.tre-rs.jus.br - Fone: 3294 8404



JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL
Administração - Contratação de Serviços - 0002982-20.2021.6.21.8000
Termo de Referência - TR - doc. SEI n. 0810278.

1 OBJETO

1.1 Descrição

1.1.1 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-RS na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento.

2 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 Motivação

2.1.1 A pandemia do Coronavírus teve como consequência direta a suspensão dos atendimentos presenciais aos eleitores e outros grupos de pessoas que interagem com a Justiça eleitoral. Esse cenário evidenciou a deficiência de nossos serviços de atendimento virtual, essenciais nesse momento de exceção e estratégicos para o futuro. O TRE-RS está iniciando trabalho que visa a constituir um cartório virtual, estrutura que interagirá com o público externo, visando a facilitar o acesso aos serviços sem interação humana, estruturar o recebimento de requerimentos a serem tratados pelos servidores e racionalizar o atendimento de quem nos procura. Para o sucesso desse projeto, é essencial que se tenha canais de acesso adequados às necessidades de nosso público-alvo. O site do TRE-RS atende parte dessa demanda. A outra opção que é utilizada atualmente é o emprego de mensagens SMS, que tem aplicabilidade em situações específicas, devendo continuar, e possui necessidade de recontração, tendo em vista os custos atuais estarem acima do mercado. Há consenso que a ampla maioria dos usuários com acesso à internet têm no Whatsapp o aplicativo de referência para comunicação por mensagens. Tal constatação pôde ser confirmada quando a publicação do número de Whatsapp de cada cartório eleitoral foi feita para suprir a falta do atendimento presencial. Contudo, o uso da plataforma diretamente, sem intermediação de sistema demonstrou-se de complexa gestão e limitado às restrições impostas pela disponibilidade de sinal de telefonia móvel celular. Além disso, o usuário deve saber exatamente qual unidade pode atendê-lo para iniciar uma comunicação. Pretende-se construir uma nova

plataforma de comunicação, integrando um catálogo de serviços da Justiça Eleitoral a facilidades de comunicação disponíveis às pessoas. Por meio desse canal, com ponto de entrada multiplataforma único no TRE, pretende-se prover autoatendimento da maior parte dos eleitores, apoio centralizado, desonerando as zonas eleitorais de atendimentos repetitivos, e capacidade de atendimento integrado, com colaboração de múltiplas unidades. Esse ponto de entrada multiplataforma tem como ponto central um número único de Whatsapp do TRE. As mensagens recebidas devem ser inicialmente atendidas por uma aplicação do fornecedor, provendo interação automática com o usuário, inclusive com possibilidade de acionamento de sistemas da Justiça Eleitoral para obtenção de respostas específicas. Num segundo nível de interação, as mensagens devem poder ser enviadas para sistema do TRE que as tratará, permitindo-se o envio de mensagens de retorno, também por meio de integração de sistemas. O uso de SMS seria complementar ao Whatsapp, especialmente em campanhas de engajamento de eleitorado a ações do TRE-RS. Atualmente o TRE possui contrato de SMS, mas foi identificado que seu custo está acima da média de mercado, justificando-se nova contratação.

2.2 Objetivos a serem alcançados por meio da contratação

2.2.1 Permitir a utilização do conceito de filas departamentais para a comunicação interna do TRE-RS, facilitando o acesso dos servidores às seções do TRE em ambiente teletrabalho;

2.2.2 Dotar o TRE-RS de canal centralizado de comunicação tratando as mensagens do público externo por aplicação semi-automatizada, com fluxo de trabalho otimizado e integrado.

2.2.3 Integrar plataformas de comunicação, tais como Whatsapp aos sistemas do TRE para oferecimento de canais de comunicação adequados ao cidadão e demais públicos que interagem com a Justiça Eleitoral.

2.2.4 Possibilidade de incorporar outros serviços e/ou áreas de atendimento do Tribunal (atendimento ao eleitor, ouvidoria, advogados e/ou partidos).

2.3 Benefícios diretos e indiretos alcançados por meio da contratação

2.3.1 Melhorar o atendimento direto ao cliente interno e externo.

2.3.2 Direcionar o atendimento de forma rápida;

2.3.3 Evitar filas para atendimento via telefone;

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

2.3.5 Reduzir a participação dos servidores em atendimentos que podem ser feitos de forma automática;

2.3.6 Aumento do engajamento de pessoal;

2.3.7 Melhoria na retenção de informações das comunicações corporativas;

2.3.8 Separação de comunicações pessoais das comunicações

corporativas;

2.3.9 Integrar ambiente de trabalho para comunicações internas e atendimento ao público.

2.3.10 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.

2.4 Alinhamento entre a contratação e o planejamento existente

A 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-RS na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento, faz parte dos objetivos, metas e ações do planejamento do TRE e STI:

2.4.1 Planejamento estratégico institucional

- Está alinhado ao objetivo Promover a efetiva prestação jurisdicional e Aperfeiçoar a infraestrutura de TI.

2.4.2 Planejamento estratégico de TI (PETI)

- Está alinhado aos objetivos Garantir o cumprimento do PDTIC.

2.4.3 Plano Diretor de TI (PDTIC)

A ação referente a esta contratação consta no PDTIC sob o código A.270.1. Na oportunidade da elaboração do PDTIC, a demanda registrada tinha foco na integração com Whatsapp. Os estudos realizados posteriormente demonstraram que a integração, em si, não representa problema, mas haveria necessidade de provimento de plataforma adequada às necessidades do TRE-RS para o atendimento.

2.4.4 Plano de Aquisições de 2021

- 12346 - API Whatsapp
- Código SIASG: 26077

2.5 Referência aos estudos preliminares

Para a presente contratação foram elaborados os estudos preliminares, com as etapas: Análise da Viabilidade da Contratação, Sustentação do Contrato, Estratégia para a Contratação e Análise de Riscos, relatados nos documentos SEI nº 0810328, 0810407, 0810436 e o 0810661 do processo SEI 0002982-20.2021.6.21.8000. Os estudos foram elaborados de acordo com a IN 39/2014, da Presidência do TRE-RS.

2.6 Relação entre a demanda prevista e quantidade de bens a serem contratados

2.6.1 A aquisição atende plenamente a demanda apresentada .

2.7 Análise do mercado de Tecnologia da Informação e justificativa da escolha da solução

2.7.1 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:

2.7.1.1 Trata-se de um novo 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;

2.7.1.2 Não temos ideia precisa do volume de dados que será necessário armazenar em nosso datacenter que atualmente já se encontra saturado;

2.7.1.3 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;

2.7.1.4 Não se justifica investir na ampliação da nossa capacidade de infraestrutura para receber um novo serviço que apresenta níveis elevados de variação;

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

2.7.2 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.

2.7.3 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.

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

2.7.5 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-RS 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 secretárias do TRE-RS nos testes.

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

2.8 Natureza do objeto

O objeto pretendido é de natureza comum no âmbito do mercado de tecnologia da informação.

2.9 Seleção do Fornecedor

A proposta que apresentar o MENOR VALOR TOTAL e que atender a todas as exigências deste Termo de Referência será considerada como a mais vantajosa.

2.10 Impacto ambiental

Não há impacto ambiental significativo.

3 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1 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-RS na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento.

3.2 Quantitativo:

item	Serviço	Unidade de medida	Quantidade a ser registrada	Expectativa de consumo inicial (12 meses)
1	Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal	mês	12	12
2	Ativação de licença para agente com mensagens passiva/receptiva ilimitadas	ativação mensal	2800	1640
3	Serviço de Implantação e configuração	unidade	1	1
4	Serviço de treinamento	unidade	1	1
5	Serviço de integração e desenvolvimento	hora	528	-
6	Mensagem de notificação ativa (template HSM), conforme demanda	unidade	624.00	-
7	Pacote adicional de videochamada simultâneas (adiccionada mais 5 agentes)	pacote com 5	100	-
8	Pacote de disparo de e-mails (1000 mensagens)	pacote com 1.000	1200	-
9	Pacote de disparo de SMS (1000 mensagens)	pacote com 1.000	1200	-
10	Pacote adicional de mensagens ativas Whatsapp (1000 mensagens)	pacote com 1.000	1200	-

4 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA MÍNIMA

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

4.1.1 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.

4.1.1.1 No momento do planejamento da implantação, a CONTRATADA ofertará, a seu critério, outras plataformas que podem ser habilitadas a critério do CONTRATANTE, além do Whatsapp e webchat e que não envolvam custo adicional;

4.1.1.2 Caberá a CONTRATANTE optar por autorizar a ativação ou não dos canais adicionais de integração;

4.1.1.3 A solução deve fornecer chatbot baseado em inteligência artificial, atendendo os seguintes requisitos mínimos:

4.1.1.3.1 Suporte a processamento de linguagem natural e uso de aprendizagem de máquina;

4.1.1.3.2 Integração com a solução multicanal de modo a interagir com as plataformas suportadas, garantindo assim seu funcionamento tanto no webchat como no Whatsapp e demais plataformas suportadas;

4.1.1.3.3 Integração com outras soluções corporativas por meio de API REST;

4.1.1.3.4 Criação e manutenção de fluxos de atendimento e conversações por meio de interface visual aberta ao uso da CONTRATANTE;

4.1.1.3.5 Possibilidade de reutilização de fluxos existentes para criação de novos fluxos de atendimento;

4.1.1.3.6 Monitoramento e análise do desempenho do chatbot por meio de interface visual;

4.1.1.4 Deve possuir a funcionalidade de disparar e-mails e SMS de acordo com modelos pré-formatados;

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

4.1.1.6 Desejável dispor de recurso para realização de transcrição de áudio STT

(speech to text). Em caso positivo de ser ofertado ao CONTRATANTE no momento de planejamento da implantação;

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

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

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

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

4.1.1.11 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;

4.1.1.11.1 Deve ter capacidade de realizar até 10 (dez) videochamadas simultaneamente, podendo este recurso ser aditivado, ampliando assim o número de videochamadas simultâneas;

4.1.1.11.2 Caso o limite de simultaneidade do uso da ferramenta seja atingido, o agente será notificado da indisponibilidade;

4.1.1.11.3 O link criado para a videochamada deve ser único para cada interação, evitando assim a possibilidade de uma terceira pessoa de posse do link adentre na videochamada. Como alternativa será aceito o recurso denominado "sala de espera", que permita o ingresso na videochamada apenas sob autorização do agente que iniciou a interação;

4.1.1.11.4 A videochamada ocorrerá por meio de acesso mediante uso de navegadores de internet (browsers) mais populares (Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, Microsoft Edge) sem que seja exigido a instalação de aplicativos no smartphone ou computador do usuário, sendo aceitável que, havendo o aplicativo específico já instalado no dispositivo, seja ofertado ao utilizador o uso da versão instalada da ferramenta;

4.1.1.11.5 Preferencialmente implementar criptografia ponta a ponta nas videochamadas;

4.1.1.12 Possibilitar o bloqueio de recebimentos de mídias;

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

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

4.1.1.15 Permitir a criação automática de protocolo de atendimento;

4.1.1.16 Permitir configuração por grupo de agentes conforme os seguintes critérios:

4.1.1.16.1.1 Uso de mensagens pré-definidas por grupo de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos;

4.1.1.16.1.2 Transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento ou personalizar mensagem informando que não há agentes disponíveis naquele grupo;

4.1.1.16.1.3 Visualizar histórico somente do atendimento atual, dos grupos que o agente está logado ou geral ou todo o histórico;

4.1.1.16.1.4 Configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão e encerramento do atendimento;

4.1.1.16.1.5 Selecionar quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento;

4.1.1.16.1.6 Permitir mensagem personalizada ao finalizar do atendimento;

4.1.1.16.1.7 Importar lista de contatos para atendimento exclusivo

do grupo;

4.1.1.16.1.8 Permitir a realização de pesquisa de satisfação ao final do atendimento;

4.1.1.16.1.9 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;

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

4.1.1.18 Permitir importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente;

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

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

4.1.1.21 O sistema deve permitir a personalização do painel de monitoramento do supervisor (dashboards);

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

4.1.1.22.1 Agentes e seus respectivos atendimentos;

4.1.1.22.2 Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento;

4.1.1.22.3 Transferir atendimento;

4.1.1.22.4 Finalizar o atendimento;

4.1.1.22.5 Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível; .

4.1.1.22.6 Visualizar duração do atendimento;

4.1.1.22.7 Visualizar grupo de atendimento;

4.1.1.22.8 Visualizar por qual canal está sendo realizado o atendimento;

4.1.1.22.9 Permitir visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento;

4.1.1.23 Emitir, no mínimo, relatórios:

4.1.1.23.1 Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;

4.1.1.23.2 Total global por mensagens e atendimentos;

4.1.1.23.3 Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (tma) e tempo médio de espera (tme);

4.1.1.23.4 Por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento. (tma);

4.1.1.23.5 Pausas por atendente;

4.1.1.23.6 Tabulações (classificação) de finalização de atendimento;

4.1.1.23.7 Por palavra chave;

4.1.1.23.8 Por protocolo;

4.1.1.23.9 Por atualizações no sistema;

4.1.1.23.10 Por entrada de dados no fluxo de atendimento;

4.1.1.23.11 Por conversas entre agentes;

4.1.1.23.12 Por nota de atendimento;

4.1.1.24 Permitir integração com WhatsApp Business API;

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

4.1.1.25.1 A disponibilidade do suporte e o Acordo de Nível de Serviço (ANS) sofrerão variações dado a natureza crítica e sazonal da atividade:

4.1.1.25.1.1 Em circunstâncias normais o suporte técnico da CONTRATADA deverá funcionar em horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 18h e o ANS será de 8 (oito) horas;

4.1.1.25.1.2 Em anos que ocorrem eleição:

4.1.1.25.1.2.1 No período que compreende o final do alistamento eleitoral, de 20 de abril a 1ª quarta-feira do mês de maio - o ANS será de 4 (quatro) horas, exceto nos 3 (três) dias que antecedem a data limite de fechamento do cadastro eleitoral (1ª quarta-feira de maio) - o ANS será de 2 (duas) horas;

4.1.1.25.1.2.2 Durante o período denominado micro processo eleitoral, que compreende os meses de julho a setembro, o ANS será de 6 (seis) horas;

4.1.1.25.1.2.3 Durante o mês de outubro, o ANS será de 4 (quatro) horas, exceto nos finais de semana de eleição (sexta, sábado e domingo), 1º e 2º turnos (1º e último domingo de outubro), cujo ANS será de 2 (duas) horas.

4.1.1.26 Permitir integrações com outros sistemas por meio de Webservice;

4.1.1.27 Disponibilizar manual de integração;

4.1.1.28 Permitir criação de lista de palavras para não inicialização do fluxo de atendimento;

4.1.1.29 Proibir o envio pelo agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada;

4.1.1.30 Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente;

4.1.1.31 Permitir criação de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa;

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

4.1.1.32.1 Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;

4.1.1.32.2 Atendimento de todos os canais em única tela;

4.1.1.32.3 Visualizar informações do contato que está em atendimento;

4.1.1.32.4 Visualizar mensagens pré-definidas;

4.1.1.32.5 Permitir o agente usar recurso de codinome para acesso direto em sua. fila de espera e não necessite passar por menu para

ser atendido;

4.1.1.32.6 Convidar outro agente para participar do atendimento;

4.1.1.32.7 Transferir atendimento para outro agente;

4.1.1.32.8 Anexar mídia (arquivo, imagens, documentos e áudios);

4.1.1.32.9 Chat interno (comunicação entre agentes, supervisores e administradores);

4.1.1.32.10 Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;
Visualizar histórico de conversas anteriores;

4.1.1.32.11 Visualizar histórico de conversas anteriores;

4.1.1.32.12 Permitir pausar o atendimento não interrompendo os em curso;

4.1.1.32.13 Permitir editar nome do contato em atendimento;

4.1.1.32.14 Permitir encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido;

4.1.1.32.15 Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso à plataforma de atendimento;

4.1.1.33 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;

4.1.1.33.1 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.

4.2 Mensagens

4.2.1 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.

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

4.2.2.1 Mensagens de Sessão

4.2.2.1.1 As mensagens de sessão, ou “Session Messages” deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo Whatsapp;

4.2.2.1.2 As mensagens deverão ser do tipo texto livre;

4.2.2.1.3 Todas as mensagens recebidas do contato externo serão consideradas mensagens de sessão;

4.2.2.1.4 Sempre que um contato enviar uma mensagem para a CONTRATANTE haverá a abertura ou prolongamento da sessão;

4.2.2.1.5 A duração de uma sessão deve ser de 24 horas contadas a partir da última mensagem recebida do contato externo;

4.2.2.1.6 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;

4.2.2.1.7 Não haverá limites para o número de "Session Messages" enviadas em resposta aos clientes externos bem como não serão cobradas tarifas ou taxas referentes a esse tipo de mensagem.

4.2.2.2 Mensagens de Modelo

4.2.2.2.1 As mensagens ativas baseadas em modelo, ou "Template Messages" deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo Whatsapp;

4.2.2.2.2 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;

4.2.2.2.3 As mensagens de modelo deverão obedecer ao padrão HSM (High Structured Messages);

4.2.2.2.4 As mensagens de modelo ativas deverão ser enviadas apenas aos contatos que realizarem a pré-aprovação para recebimento de mensagens ativas (OPTIN);

4.2.2.2.5 As mensagens poderão ser constituídas de texto, formatação específica do Whatsapp (negrito, itálico, etc) e com campos variáveis os quais serão substituídos automaticamente no ato do envio da mensagem;

4.2.2.2.6 As mensagens de modelo deverão ser pré-aprovadas pelo Whatsapp;

4.2.2.2.7 O fornecedor deverá assessorar este Órgão nas aprovações junto ao Whatsapp;

4.2.2.2.8 O fornecedor deverá disponibilizar acesso a um canal de comunicação para submeter seus modelos (templates) à autorização do Whatsapp;

4.2.2.2.9 Os modelos (templates) que forem aprovados deverão ficar disponíveis para comunicação ativa da CONTRATANTE com seus contatos externos;

4.2.2.2.10 O fornecedor deverá entregar um relatório mensal com as seguintes informações para comprovação da utilização por demanda:

4.2.2.2.10.1 Relatório com o total de mensagens consumidas e tarifadas no período;

4.2.2.2.10.2 Total diário de envio de mensagens ativas (template HSM);

4.2.2.2.10.3 Total mensal de mensagens (template HSM) tarifadas;

4.2.2.2.10.4 Deverá apresentar o custo unitário por mensagem ativas (template HSM) composto por 4 casas após a vírgula;

4.2.2.3 Mensagens que transitam pelo chatbot não terão limites

bem como não serão objeto de cobrança;

4.2.3 Ficar a cargo da CONTRATANTE:

4.2.3.1 Assegurar o status de empresa verificada junto ao Facebook;

4.2.3.2 Informar ao fornecedor do sistema o número de identificação do Gerenciador de Negócios de sua página do Facebook;

4.2.3.3 Informar o número de telefone (fixo, móvel ou 0800) a ser utilizado na API Oficial do Whatsapp caso seja esta a opção adotada na contratação.

4.2.3.4 Informar o número de telefone móvel a ser utilizado na remessa de SMS;

4.2.3.5 Informar o nome de exibição que será utilizado.

4.3 Serviços de Implantação

4.3.1 A implantação do sistema deve contemplar os seguintes pontos:

4.3.1.1 Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;

4.3.1.2 Configuração dos canais de atendimento (Whatsapp e integração via site do CONTRATANTE) conforme informações disponibilizadas pelo CONTRATANTE, bem como demais canais suportados, conforme previsto no item 4.1.1;

4.3.1.3 Criação das contas de administradores e supervisores;

4.3.1.4 Criação dos grupos de atendimento;

4.3.1.5 Criação dos agentes;

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

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

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

4.3.2 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.

4.4 Treinamentos

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

4.4.2 Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pela CONTRATADA;

4.4.3 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);

4.4.4 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;

4.4.5 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;

4.4.6 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.

4.4.7 Treinamento de administradores

4.4.7.1 Objetiva a transmissão dos conhecimentos necessários para que a equipe técnica da CONTRATANTE suporte o funcionamento da SOLUÇÃO;

4.4.7.2 Deverão ser entregues arquivos, apresentações ou material audiovisual para o treinamento dos usuários;

4.4.7.3 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.

4.4.7.4 Treinamento para a equipe de Supervisor (Chefe de Cartório)

4.4.7.4.1 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:

4.4.7.4.1.1 Fundamentos da SOLUÇÃO;

4.4.7.4.1.2 Apresentação dos conceitos e definições do projeto;

4.4.7.4.1.3 Motivações para a mudança, Arquitetura, Níveis de Serviço, etc.;

4.4.7.4.1.4 Treinamento sobre as funcionalidades de monitoramento em tempo real e relatórios do sistema;

4.4.7.4.1.5 Capacitar à equipe com relação aos produtos disponibilizados;

4.4.7.4.1.6 Identificar funcionalidades dos produtos, procedimentos de administração básica, principais problemas e soluções e verificar se os scripts estão coerentes;

4.4.8 Treinamento de Agentes de Atendimento

4.4.8.1 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:

4.4.8.1.1 Fundamentos da SOLUÇÃO;

4.4.8.1.2 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.

4.4.9 Serviço de integração e desenvolvimento

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

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

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

4.4.9.4 As integrações deverão ser realizadas via API (Application Programming Interface) REST;

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

4.5 Disponibilização do Serviço em Nuvem

4.5.1 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;

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

4.5.2.1 Aplicação de comunicação multicanal;

4.5.2.2 Aplicação de chatbot integrada à aplicação de comunicação multicanal;

4.5.2.3 Aplicação de videochamada;

4.5.2.4 Integração da ferramenta multicanal com:

4.5.2.4.1 Whatsapp;

4.5.2.4.2 Site institucional da CONTRATANTE;

4.5.3 Caberá a PROVEDORA, através de serviços de computação em nuvem:

4.5.3.1 Registrar e armazenar pelo período de um ano todos os acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações;

4.5.3.2 Em relação à segregação de dados e à separação lógica em

ambientes de computação em nuvem, a provedora deve:

4.5.3.2.1 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;

4.5.3.2.2 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;

4.5.4 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.

4.5.5 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;

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

4.5.7 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.

4.6 Disponibilidade

4.6.1 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;

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

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

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

4.6.5 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;

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

4.6.7 Deverá permitir total administração do ambiente dos usuários e serviços disponibilizados através de interface web;

4.6.8 Capacidade de usufruir 100% dos serviços oferecidos através de

um navegador de internet;

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

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

4.7 Desempenho

4.7.1 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.

4.7.2 São reconhecidamente momentos de pico de atendimento:

4.7.2.1 Meses março e abril:

4.7.2.1.1 Março/2020 - 21.252 atendimentos;

4.7.2.1.2 Abril/2020 - 11.944 atendimentos;

4.7.2.2 Final do alistamento eleitoral - de 1º de maio até a 1ª quarta-feira domês de maio:

4.7.2.2.1 Maio/2020 - 48.308 atendimentos assim distribuídos:

4.7.2.2.1.1 01/05/2020 - 2.830 atendimentos;

4.7.2.2.1.2 02/05/2020 - 1.561 atendimentos;

4.7.2.2.1.3 03/05/2020 - 1.295 atendimentos;

4.7.2.2.1.4 04/05/2020 - 7.251 atendimentos;

4.7.2.2.1.5 05/05/2020 - 9.552 atendimentos;

4.7.2.2.1.6 06/05/2020 - 25.819 atendimentos.

4.7.2.3 Dias de pleito - 1º e último domingos de outubro:

4.7.2.3.1 4.500 atendimentos da Corregedoria;

4.7.2.3.2 750 atendimentos no HelpDesk de Eleição

4.8 Atualização da Solução

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

4.9 Estimativa do volume de atendimentos efetuados por mês

4.9.1 Não haverá 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).

4.9.2 Para efeito de estimativa do volume de atendimentos efetuados por mês, serão considerados os números de atendimentos que culminaram em uma operação no Sistema de atendimento ao eleitor nos anos de 2019 (ano não eleitoral) e 2020 (ano eleitoral), conforme levantamentos a seguir:

4.9.2.1 Atendimentos contabilizados em 2019 - 164.521 atendimentos | Média Mensal de 13.710 atendimentos.

4.9.2.2 Atendimentos contabilizados em 2020 - 126.739

5 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1 Prazos e condições

5.1.1 A entrega do serviço se dará mediante cronograma de implantação estabelecido junto a área técnica e fiscal técnico do contrato.

5.1.1.1 Implantação ou fornecimento da solução

5.1.1.1.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar um ou mais especialistas no produto ofertado, a fim de apoiar a CONTRATANTE durante o período de implantação;

5.1.1.1.2 A CONTRATANTE fornecerá todas as informações sobre sua infraestrutura de tecnologia, desde que pertinentes aos serviços ora especificados, de modo a permitir a adequada configuração dos componentes envolvidos nos serviços;

5.1.1.1.3 A ativação da solução irá, obrigatoriamente, ser efetuada de forma a não afetar o funcionamento dos sistemas, recursos ou equipamentos atualmente em operação e nem impedir ou interromper, por períodos prolongados, a rotina de trabalho dos servidores da CONTRATANTE;

5.1.1.1.4 No caso de necessidade de interrupção de outros sistemas, recursos, equipamentos ou das rotinas de trabalho de qualquer setor funcional em decorrência da ativação a ser efetuada, a parada será devidamente planejada e será acordada, com antecedência, junto à CONTRATANTE;

5.1.1.1.5 Todos os serviços referentes à solução de deverão estar em pleno funcionamento após a finalização da implantação e configuração inicial.

5.1.1.1.6 Concluída a implantação e configuração dos grupos de atendimento, inicia-se a Fase de Acompanhamento, onde a CONTRATADA realizará acompanhamento da utilização da solução durante o período de 15 (quinze) dias, com o objetivo de monitorar os serviços prestados e promover possíveis ajustes de configuração demandados pela CONTRATANTE.

5.1.1.2 Cronograma de Implantação e Treinamentos

5.1.1.3 O Cronograma de implantação e treinamentos com as atividades/fases deverá ser definido após a assinatura do contrato embasado no cronograma macro a seguir:

Cronograma Macro				
Fases de Implantação e Atividades	Tempo - Semanas			
	1ª	2ª	3ª	4ª
Fase 1 - Administradores <ul style="list-style-type: none"> • Configurações técnicas • Planejamento do Projeto • Serviço de Implantação e configuração • Treinamento Administradores 	X	X		
Fase 2 - Supervisores e Agentes <ul style="list-style-type: none"> • Executar Plano de Capacitação • Coletar feedback dos envolvidos • Treinamento Supervisores • Treinamentos a Atendentes 		X	X	
Fase de Acompanhamento <ul style="list-style-type: none"> • Comunicação para todos • Divulgação e início de atendimento para o público externo • Acompanhamento do atendimento por parte da CONTRATADA 			X	X
Total	04 semanas			

5.1.2 A disponibilização de documentações e ou quaisquer comunicações de gestão deverá ser informada através de e-mail endereçado a secot@tre-rs.jus.br.

5.2 Prestação da Garantia

5.2.1 A CONTRATADA deverá prover garantia de correção e atualização motivadas por falhas técnicas e ou mudanças das normas de segurança do fornecedor pelo período que durar o contrato, contados a partir da data de entrega das credenciais junto ao TRE-RS.

5.2.2 A garantia abrange qualquer conserto e/ou defeitos de implementação da ferramenta e seus aplicativos vinculados, bem como a mão de obra necessária para sua execução, sem acarretar ônus para o TRE-RS.

5.2.3 Os serviços serão prestados diretamente pelo FABRICANTE ou por sua rede de assistência técnica autorizada em regime 24x7, de segunda a sexta-feira, por e-mail, telefone e ou presencial.

5.2.4 Os serviços de suporte poderão ser prestados na modalidade presencial, nas dependências deste Tribunal, em Porto Alegre, ou na modalidade remota, atendidas as normas de segurança a serem determinadas pela CONTRATANTE.

5.2.5 As solicitações de atendimento serão realizadas através de serviço eletrônico, central de atendimento ou outro meio indicado pela CONTRATADA.

5.3 Obrigações da Contratante

5.3.1 Responsabilizar-se pelo pagamento do serviço no prazo legal.

5.3.2 Comunicar formalmente qualquer anormalidade ocorrida durante o fornecimento do serviço;

5.3.3 Atender às regras específicas sobre uso da SOLUÇÃO contratada.

5.4 Obrigações da Contratada

5.4.1 Manter em absoluto sigilo as informações de que tiver conhecimento, não podendo divulgar, copiar, editar ou reproduzir as mensagens enviadas e/ou recebidas, com exceção daquelas autorizadas pelo CONTRATANTE.

5.4.2 Entregar e prestar o serviço contratado conforme especificações, prazos e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência;

5.4.3 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do Contratante, referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento de atividades previstas;

5.4.4 Disponibilizar, no mínimo, telefone e e-mail para receber as comunicações referentes à gestão contratual e ao relacionamento comercial.

5.4.5 Manter atualizados o endereço comercial, o e-mail e os números de telefone para contato.

5.4.6 Serão de responsabilidade da CONTRATADA os danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização pelo CONTRATANTE.

5.4.7 Relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade ocorrida, que impeça ou retarde a execução do contrato, efetuando o registro da ocorrência com todos os dados e circunstâncias necessários para seu esclarecimento.

5.4.8 Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

5.4.9 Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento e implantação da SOLUÇÃO contratada.

5.4.10 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

5.4.11 Manter, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas e com as exigências deste Termo de Referência, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo, durante a vigência contratual.

5.4.12 Cumprir, rigorosamente, as condições deste Termo de Referência e os compromissos avençados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela CONTRATANTE e formalizadas em apostilamento ou aditamento.

6 MODELO PARA GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

6.1 Papéis a serem desempenhados

6.1.1 Gestor:

6.1.1.1 Manter a comunicação com a empresa quando houver necessidade.

6.1.1.2 Proceder o aceite definitivo dos serviços;

6.1.2 Fiscal:

6.1.2.1 Comunicar o Gestor em caso de alguma irregularidade na prestação de serviço pela Contratada.

6.2 Mecanismos formais de comunicação

A comunicação entre as partes se dará por escrito, através de e-mail endereçado aos gestores do contrato designados pelas partes, exceto a abertura de chamados de garantia, que poderá ser realizada também por telefone, e-mail ou aplicativo web.

6.3 Forma de recebimento

6.3.1 A solução será recebida provisoriamente quando estiver em plena condição de funcionamento, atestado pelo acesso à plataforma dos servidores da CONTRATANTE que atuaram como administradores da solução; .

6.3.1.1 A CONTRATANTE realizará conferência minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço e emitirá o Termo de Recebimento Provisório.

6.3.1.2 No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do fim da Fase de Acompanhamento, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

6.3.1.2.1 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

6.3.1.2.2 Emitir Termo de Recebimento Definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas

6.3.1.2.3 Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

6.3.1.3 O Recebimento Provisório ou Definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

6.3.1.4 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

6.4 Condições para pagamento

6.4.1 O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

6.4.2 Os serviços serão faturados da seguinte forma:

6.4.2.1 As despesas decorrentes das etapas de implantação,

configuração da solução, treinamento dos servidores e desenvolvimento deverão ser faturadas após concluídas tais etapas;

6.4.2.2 As despesas decorrentes do volume de agentes ativos no mês serão faturadas mensalmente por intermédio de ordem bancária.;

6.4.2.3 As despesas decorrentes de envio de mensagens ativas serão faturadas mensalmente, mediante verificação dos relatórios de mensagens enviadas por parte do fiscal do contrato;

6.4.2.4 As despesas decorrentes da contratação de pacotes de envio de mensagens ativas, disparo de e-mails e SMS, pacote adicional de videochamadas simultâneas e pacote adicional de mensagens ativas serão faturados mensalmente.

6.4.2.5 Caberá à CONTRATADA informar, no documento fiscal ou em documento apartado, o número da conta-corrente, da agência e do estabelecimento bancário no qual lhe poderá ser feito o pagamento.

6.4.2.6 A CONTRATADA emitirá, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, fatura em conformidade com o definido nesse termo de referência;

6.4.2.7 O Gestor do Contrato atestará a fatura encaminhada pela CONTRATADA, em até 2 (dois) dias úteis contados do recebimento da fatura;

6.4.2.8 O documento fiscal deverá estar de acordo com as descrições contidas na nota de empenho.

6.4.2.9 O prazo para o pagamento será de até 5 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento definitivo do serviço, ou de até 10 (dez) dias úteis, caso o valor ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei n. 8.666/93.

6.4.2.10 Os pagamentos estarão sujeitos, quando for o caso, à retenção dos tributos e contribuições na forma determinada em lei, ficando a CONTRATADA incumbida de fazer as comprovações necessárias na hipótese de não retenção.

6.5 Penalidades

6.5.1 Além da penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União pelo prazo de até 5 anos, aplicada às hipóteses previstas no art. 7º da Lei n. 10.520/02, o descumprimento das estipulações contratuais sujeitará a Contratada a aplicação das sanções previstas neste item.

6.5.2 A Administração, diante da inexecução parcial ou total dos termos do contrato, ou da ocorrência dos eventos elencados na tabela descritiva de causalidade do item 6.5.3 imputará as sanções previstas na tabela abaixo.

GRAU	SANÇÕES
1	Advertência
2	Multa de 0,5% do valor total estimado do contrato
3	Multa de 1% do valor total estimado do contrato
4	Multa de 3% do valor total estimado do contrato
5	Multa de 6% do valor total estimado do contrato
6	Multa de 8% do valor total estimado do contrato

6.5.3 São os seguintes os fatos previstos como causa sancionatória:

ITEM	DESCRIÇÃO DO FATO	GRAU
a)	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do instrumento contratual e de seus anexos, por item e por ocorrência, limitado seu enquadramento a duas ocorrências durante a vigência do contrato.	1
b)	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do instrumento contratual e de seus anexos, independente da aplicação prévia ou cumulativa de outra penalidade, por dia de atraso e por item, até o limite de 10% do valor do contrato.	2
c)	Retardar o início de atendimento de suporte técnico por mais de 24 horas.	2
d)	Retardar o início da prestação do serviço, por dia de atraso.	2
e)	Indisponibilidade do serviço ultrapassar o valor acumulado de 96 horas no mês, podendo ser aplicada de forma reincidente.	2
f)	Deixar de cumprir instrução ou determinação formal do gestor do contrato, por ocorrência, independente da aplicação de penalidade de grau inferior, a priori, ou de esgotada esta possibilidade.	3
g)	Deixar de cumprir qualquer atividade ou requisito previsto no edital ou instrumento contratual, caracterizando inexecução parcial do serviço.	4
h)	Desviar-se ou impor obstáculos à atuação do fiscal do contrato, por ocorrência.	4
i)	Deixar o serviço indisponível nos intervalos entre as 07:00 (sete) e as 10:00 (dez) horas da manhã e entre as 14:00 (quatorze) e as 17:00 (dezessete) horas da tarde dos dias em que ocorrer a eleição, respectivamente, no 1º e 2º turnos da eleição geral.	5
j)	Indisponibilidade do serviço ultrapassar o valor acumulado de 2 horas no período entre as 00:00 (zero) hora do dia da véspera da eleição e as 18:00 (dezoito) do dia de eleição.	5
k)	Deixar de prestar as informações solicitadas pelo gestor do contrato.	5
l)	Indisponibilidade do serviço ultrapassar o valor acumulado de 240 (duzentos e quarenta) horas, durante a vigência do contrato, podendo ser aplicada de forma reincidente.	6
m)	Inexecução total do contrato.	7

6.5.4 No procedimento administrativo para a aplicação das sanções previstas neste termo, será assegurado ao interessado o exercício do contraditório e ampla defesa, sendo-lhe facultada a apresentação de defesa prévia, no prazo de 05 dias úteis, a contar da respectiva comunicação.

6.5.5 Após o término do respectivo procedimento administrativo, as multas serão recolhidas no prazo de 5 dias úteis, a contar da correspondente comunicação dos pagamentos devidos pela Administração ou ainda, cobradas judicialmente.

6.5.6 As sanções serão obrigatoriamente registradas e publicadas no SICAF.

6.5.7 A aplicação das sanções previstas neste item não prejudica o ressarcimento por danos decorrentes da responsabilidade prevista no art. 70, da Lei n. 8.666/93, o qual será apurado e processado nos mesmos termos das penalidades

administrativas.

7 DA Vigência

7.1 O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, conforme art. 57, inciso IV, da Lei no 8.666/93 e desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, autorização formal da autoridade competente e a observação dos seguintes requisitos:

7.1.1 Os serviços tenham sido prestados regularmente;

7.1.2 A Administração mantenha interesse na realização do serviço;

7.1.3 O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração;

7.1.4 A CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação.

8 Glossário

8.1 As definições abaixo devem ser consideradas no escopo deste Termo de Referência:

8.1.1 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.

8.1.2 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.

8.1.3 Provedora - Empresa que provê serviços de computação em nuvem. Ex.: Amazon - AWS, Google Cloud, Microsoft Azure.

8.1.4 Solução - Conjunto de ferramentas, aplicativos e programas que objetivam prover os serviços desejados.

Equipe de Planejamento da Contratação
Ana Gabriela de Almeida Veiga Integrante demandante
Daniel Wobeto Integrante demandante
Rodrigo Bueno Cantini Integrante técnico
Vinícios Eduardo Malta de Tolla Integrante técnico
Gustavo de Oliveira Pereira Integrante administrativo



Documento assinado eletronicamente por **Gustavo de Oliveira Pereira, Chefe de Seção**, em 12/11/2021, às 16:46, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Bueno Cantini, Chefe de Seção**



Substituto, em 12/11/2021, às 16:46, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Vinícios Eduardo Malta de Tolla, Técnico Judiciário**, em 12/11/2021, às 16:51, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Ana Gabriela de Almeida Veiga, Diretora-Geral**, em 12/11/2021, às 17:34, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Wobeto, Secretário de Tecnologia da Informação**, em 12/11/2021, às 17:55, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0810278** e o código CRC **818A9D33**.

Avenida Padre Cacique, 96 - Bairro Praia de Belas - Porto Alegre/RS - CEP 90810-240
www.tre-rs.jus.br - Fone: 3294 8404



JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

Administração - Contratação de Serviços - 0002982-20.2021.6.21.8000

Despacho DG - doc. SEI n. 0811158.

Rh.

Autorizo, nos termos do art. 12, § 3º, da IN P n. 54/19.

À SA para o prosseguimento da contratação.

ANA GABRIELA DE ALMEIDA VEIGA,
DIRETORA-GERAL.



Documento assinado eletronicamente por **Ana Gabriela de Almeida Veiga, Diretora-Geral**, em 12/11/2021, às 17:42, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0811158** e o código CRC **230D6EEC**.

Rua Duque de Caxias, 350 - Bairro Centro - Porto Alegre/RS - CEP 90010-280
www.tre-rs.jus.br - Fone:



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RONDÔNIA
Av. Presidente Dutra, 1889 - Bairro Baixa da União - CEP 76801-976 - Porto Velho - RO - www.tre-ro.jus.br

ETP - PARA PREGÃO ELETRÔNICO.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR PARA PREGÃO ELETRÔNICO

1. Necessidade da contratação:

Solução de comunicação multicanal (*omnichannel*), para atendimento remoto ao público externo em geral.

2. Equipe de planejamento:

Para compor a equipe de planejamento da contratação, indicamos:

2.1. Integrante Demandante:

Eduardo Gil Tivanello, Secretário de TIC

O Integrante Demandante tem suas atribuições definidas no art. 3º da Resolução CNJ n. 182/2013.

2.2 Integrante Técnico:

Ruzevan Saraiva da Silva, Coordenador de Segurança, Infraestrutura e Comunicação.

Marco Yêrcó Mendizabel Cabrera, Coordenador de Soluções Corporativas

O Integrante Técnico tem suas atribuições definidas no art. 4º da Resolução CNJ n. 182/2013.

2.3 Integrante Administrativo:

Deverá ser indicado pela SAOFC

O Integrante Administrativo tem suas atribuições definidas no art. 5º da Resolução CNJ n. 182/2013.

3. Normativos que disciplinam os serviços ou a aquisição a serem contratados, de acordo com a sua natureza:

- **Lei nº 8.666/1993, de 21 de junho de 1993** - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.
- **Lei nº 10.520/2002, de 17 de julho de 2002** - Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.
- **Decreto no 3.555/2000, de 8 de agosto de 2000** - Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.
- **Decreto no 10.024, de 20 de setembro de 2019** - Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.
- **Instrução Normativa SLTI no 05, de 27 de junho de 2014** - Dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral e suas alterações.
- **Lei Federal no 12.846/2013, de 1º de agosto de 2013** - Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.
- **Decreto no 7.746/2012, de 5 de julho de 2012** - Regulamenta o art. 3º da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública - CISAP.
- **Lei Complementar no 123/2006, 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; altera dispositivos

das Leis n o 8.212 e 8.213, ambas de 24 de julho de 1991, da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei n o 5.452, de 1 o de maio de 1943, da Lei n o 10.189, de 14 de fevereiro de 2001, da Lei Complementar n o 63, de 11 de janeiro de 1990; e revoga as Leis n o 9.317, de 5 de dezembro de 1996, e 9.841, de 5 de outubro de 1999.

- **Decreto no 8.538/2015, de 6 de outubro de 2015** - Regulamenta o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para as microempresas, empresas de pequeno porte, agricultores familiares, produtores rurais pessoa sica, microempreendedores individuais e sociedades cooperativas de consumo nas contratações públicas de bens, serviços e obras no âmbito da administração pública federal.
- **Decreto no 7.892/2013, de 23 de janeiro de 2013 e suas alterações** - Regulamenta o Sistema de Registro de Preços, previsto no art. 15 da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993.
- **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 no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
- **Decreto no. 9.507/2018, de 21 de setembro de 2018** - Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.
- **IN SEGES/MPDG N o 01/2010, de 19 de janeiro de 2010** - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.
- **Decreto No 7.203/2010, de 4 de junho de 2010** - Dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal.
- **IN n o 02/2010, de 11 de outubro de 2010** - Estabelece normas para o funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF no âmbito dos órgãos e em dades integrantes do Sistema de Serviços Gerais - SISG.
- **Decreto n o 3.722/2001, de 09 de janeiro de 2001** - Regulamenta o art. 34 da Lei n o 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF.
- **Decreto n o 4.485/2002, de 25 de novembro de 2002** - Dá nova redação a dispositivos do Decreto no 3.722, de 9 de janeiro de 2001, que regulamenta o art. 34 da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF.
- **Decreto n o 4.358/2002, de 05 de setembro de 2002** - Regulamenta a Lei n o 9.854, de 27 de outubro de 1999, que acrescentou os incisos V ao art. 27 e XVIII ao art. 78 da Lei n o 8.666, de 21 de junho de 1993, referente ao cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7 o da Constituição.

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

A contratação está prevista no Planejamento Anual das Contratações da STIC para o ano de 2022

Está alinhada com a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário 2021 - Resolução n o 370/2021 do CNJ, em especial com com os objetivos focados na sociedade: **Objetivo 1** - Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário e **Objetivo 2** - Promover a Transformação Digital e internos: **Objetivo 8** - Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas.

5. Requisitos da contratação:

O serviço a ser prestado pela CONTRATADA (provimento de solução de comunicação através de ferramenta multicanal através da Internet), será de natureza continuada, pois se presta a dotar de um canal de comunicação permanente do a sociedade mediante canais de comunicação variados. Terá periodicidade de contratação inicial 12 (doze) meses, podendo ser renovada pelo prazo máximo previsto em lei.

Solução Integrada de Comunicação Multicanal (CATSER 26077)

Glossário

As definições abaixo devem ser consideradas no escopo deste Termo de Referência.

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.

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.

Disponibilização do Serviço em Nuvem

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;

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. integração da ferramenta multicanal com:
 - Whatsapp;
 - site institucional da CONTRATANTE;

Caberá a PROVEDORA, através 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;

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;

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.

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;

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

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.

Disponibilidade

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;

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

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

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

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;

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

Deverá permitir total administração do ambiente dos usuários e serviços disponibilizados através de interface web; Capacidade de usufruir 100% dos serviços oferecidos através de um navegador de internet;

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

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

Desempenho

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.

São reconhecidamente momentos de pico de atendimento: Período que antecede o fechamento do cadastro de eleitores e os dias das eleições (1º e 2º turno).

Atualização da Solução

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

Especificação Técnica e requisitos mínimos obrigatórios

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

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;

A solução deve fornecer chatbot baseado em inteligência artificial, atendendo os seguintes requisitos mínimos:

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

Deve possuir a funcionalidade de disparar e-mails e SMS de acordo com modelos pré-formatados;

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

Desejável dispor de 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;

Permitir criação de menus de atendimentos de pelo menos 5 níveis e no mínimo 10 opções em cada menu; Permitir navegação no menu através do recurso "Ir Para", deslocando para uma posição específica do fluxo; Permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes conforme sua natureza;

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

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;

- Deve ter capacidade de receber até **10 (dez) videochamadas simultaneamente**;
- Caso o limite de simultaneidade do uso do ferramenta seja atingido, o agente será notificado da indisponibilidade;
- O link criado para a videochamada deve ser único para cada interação, evitando assim a possibilidade de uma terceira pessoa de posse do link adentre na videochamada. Como alternativa será aceito o recurso denominado "sala de espera", que permita o ingresso na videochamada apenas sob autorização do agente que iniciou a interação;
- A videochamada ocorrerá por meio de acesso mediante uso de navegadores de internet (browsers) mais populares (Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, Microsoft Edge) sem que seja exigido a instalação de aplicativos no smartphone ou computador do usuário, sendo aceitável que, havendo o aplicativo específico já instalado no dispositivo, seja ofertado ao utilizador o uso da versão instalada da ferramenta;
- Preferencialmente implementar criptografia ponta a ponta nas videochamadas;

Possibilitar o bloqueio de recebimentos de mídias;

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

Permitir adicionar tabulações/etiquetas personalizadas, para classificar o atendimento; Permitir a criação automática de protocolo de atendimento;

permitir configuração por grupo de agentes conforme os seguintes critérios:

- Uso de mensagens pré-definidas por grupo de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos;
- 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;
- Restringir quais atendimentos "conversas" deverão aparecer como histórico do agente;
- Visualizar histórico somente do atendimento atual, dos grupos que o agente está logado ou geral ou todo o histórico;
- Configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão e encerramento do atendimento;
- Selecionar quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento; Permitir mensagem personalizada ao finalizar do atendimento; Permitir personalizar a imagem de fundo da tela de atendimento; Importar lista de contatos para atendimento exclusivo do grupo;
- Permitir a realização de pesquisa de satisfação ao final do atendimento;
- 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;

Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal; Permitir importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente;

Permitir "opt-in/opt-out" onde o cliente habilita ou desabilita o interesse em receber informações da instituição; A plataforma deve ser em "nuvem" com acesso seguro HTTPS;

O sistema deve permitir a personalização do painel de monitoramento do supervisor (*dashboards*); Permitir que o supervisor monitore os atendimentos com as seguintes opções:

Agentes e seus respectivos atendimentos;

Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento; Transferir atendimento;

Finalizar o atendimento;

Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível; Visualizar duração do atendimento;

Visualizar grupo de atendimento;

Visualizar por qual canal está sendo realizado o atendimento;

Permitir visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento; Emitir, no mínimo, relatórios:

Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento; Total global por mensagens e atendimentos;

Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (tma) e tempo médio de espera (tme);

Por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (tma); Pausas por atendente;

Tabulações (classificação) de finalização de atendimento; Por palavra chave;

Por protocolo;

Por atualizações no sistema;

Por entrada de dados no fluxo de atendimento; Por conversas entre agentes;

Por nota de atendimento;

Permitir integração com WhatsApp Business API;

Disponibilizar suporte 24x7 da solução através de atendimento digital ou atendimento telefônico 0800; Permitir integrações com outros sistemas por meio de Webservice;

Disponibilizar manual de integração;

Permitir criação de lista de palavras para não inicialização do fluxo de atendimento; Proibir o envio pelo agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada;

Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente; Permitir criação de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa;

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

Visualizar lista de contatos em espera para atendimento; Atendimento de todos os canais em única tela;

Visualizar informações do contato que está em atendimento; Visualizar mensagens pré-definidas;

Permitir o agente usar recurso de codinome para acesso direto em sua fila de espera e não necessite passar por menu para ser atendido;

Convidar outro agente para participar do atendimento; Transferir atendimento para outro agente;

Anexar mídia (arquivo, imagens, documentos e áudios);

Chat interno (comunicação entre agentes, supervisores e administradores); Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;

Visualizar histórico de conversas anteriores;

Permitir pausar o atendimento não interrompendo os em curso; Permitir editar nome do contato em atendimento;

Permitir encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido;

Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento;

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;

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.

Mensagens

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.

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

Mensagens de Sessão

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

Mensagens de Modelo

- As mensagens ativas baseadas em modelo, ou "Template Messages" deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo Whatsapp;
- 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;
- As mensagens de modelo deverão obedecer ao padrão HSM (High Structured Messages);
- As mensagens de modelo ativas deverão ser enviadas apenas aos contatos que realizarem a pré-aprovação para recebimento de mensagens ativas (OPT-IN);

- 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;
- As mensagens de modelo deverão ser pré-aprovadas pelo Whatsapp;
- O fornecedor deverá assessorar este Órgão nas aprovações junto ao Whatsapp;
- O fornecedor deverá disponibilizar acesso a um canal de comunicação para submeter seus modelos (templates) à autorização do Whatsapp;
- Os modelos (templates) que forem aprovados deverão ficar disponíveis para comunicação ativa da CONTRATANTE com seus contatos externos;
 - 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;

Ficará a cargo da CONTRATANTE:

Assegurar o status de empresa verificada junto ao Facebook;

Informar ao fornecedor do sistema o número de identificação do Gerenciador de Negócios de sua página do Facebook;

Informar o número de telefone (fixo, móvel ou 0800) a ser utilizado na API Oficial do Whatsapp caso seja esta a opção adotada na contratação;

Informar o número de telefone móvel a ser utilizado na remessa de SMS; Informar o nome de exibição que será utilizado.

Serviços de Implantação

A implantação do sistema deve contemplar os seguintes pontos:

Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;

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

Criação das contas de administradores e supervisores; Criação dos grupos de atendimento;

Criação dos agentes;

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

Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos; Criação da funcionalidade de pesquisa de satisfação que deverá ser integrada a SOLUÇÃO;

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.

Treinamentos

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;

Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pela CONTRATADA;

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);

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;

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;

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.

Treinamento de administradores

Objetiva a transmissão dos conhecimentos necessários para que a equipe técnica da CONTRATANTE suporte o funcionamento da SOLUÇÃO;

Deverão ser entregues arquivos, apresentações ou material audiovisual para o treinamento dos usuários;

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.

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:

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

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:

- Fundamentos da SOLUÇÃO;
- 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.

Serviço de integração e desenvolvimento

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

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

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

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

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

5.1.Estratégia de continuidade do serviço e independência

5.1.1. 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 a delegado por este.

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

5.1.3. 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;

5.1.4. 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;

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

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	Unidade de medida	Quantidade a ser registrada	Expectativa de consumo inicial (12 meses)
01	Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal	mês	12	12
02	Ativação de agente humano com mensagens passiva/receptiva ilimitadas	ativação mensal	800	640
03	Serviço de Implantação e configuração	unidade	01	01
04	Serviço de treinamento	unidade	01	01
05	Serviço de integração e desenvolvimento	hora	264	-
06	Mensagem de notificação ativa (<i>template HSM</i>), conforme demanda	unidade	312.000	-
07	Pacote adicional de videochamada simultâneas (adicionada mais 5 agentes)	pacote com 5	50	-
08	Pacote de disparo de e-mails (1000 mensagens)	pacote com 1.000	600	-
09	Pacote de disparo de SMS (1000 mensagens)	pacote com 1.000	600	-
10	Pacote adicional de mensagens ativas Whatsapp (1000 mensagens)	pacote com 1.000	600	-

Não haverá 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).

Para efeito de estimativa do volume de atendimentos efetuados por mês, serão considerados os números de atendimentos que culminaram em uma operação no Sistema de atendimento ao eleitor nos anos de 2019 (ano não eleitoral) e 2020 (ano eleitoral), atendimentos prestados pela Corregedoria nos anos eleitorais, atendimentos realizados pela Ouvidoria e atendimentos realizados pela SESUE para tratamento de demandas e incidentes de usuários internos, conforme levantamentos a seguir:

- Total de atendimentos ELO 2019 (ano não eleitoral com atendimento ordinário por 12 meses) – **250.325 atendimentos** | Média Mensal – **20.860,40 atendimentos**
- Total de atendimentos ELO em 2020 (ano eleitoral) – **34.570 atendimentos** assim distribuídos:
 - de 07 de janeiro à 06 de maio de 2020 (fechamento do cadastro) – **31.629 atendimentos** | Média mensal de **7.907,25** (4 meses)
 - de 07 de maio à 08 de dezembro de 2020 (reabertura do cadastro) – **5.004 atendimentos** | Média mensal de **625,50 atendimentos** (8 meses)
 - de 09 dezembro a 31/12/2020 (encerramento do exercício 2020) - **692 atendimentos** | Média diária de **30,08 atendimentos** (23 dias)
 - Total de atendimentos Corregedoria em 2020 (ano eleitoral) - **208 atendimentos** | Média mensal de **17,3 atendimentos** (12 meses)
- Total de atendimentos Ouvidoria em 2020 (ano eleitoral) – **16.079 atendimentos** | Média mensal de **1.339,90 atendimentos** (12 meses)

- Total de atendimentos HelpDesk de Eleição – **7.170 atendimentos** | Média mensal de 597 atendimentos (12 meses)

Em resumo:

- Atendimentos contabilizados em 2019 – **250.325 atendimentos, somente no Sistema ELO** | Média Mensal de **20.860,40 atendimentos** (12 meses).
- Atendimentos contabilizados em 2020 – **34.570 atendimentos, somente no Sistema ELO** | Média mensal de **2.880,80 atendimentos** (12 meses).

Para efeito de contabilização do volume de agentes contratados foi considerado o número de agentes ativos por mês no decorrer de 12 meses, havendo variações drásticas entre os meses, especialmente nos anos eleitorais onde ocorrem picos de atendimento decorrente do final do alistamento eleitoral (mês de maio) e Semanas-E (semanas que antecedem os dias dos 1º e 2º turnos no mês de outubro) conforme disposto nos **itens 15.2**.

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

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:

- Trata-se de um novo 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;
- 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* 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.

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

8. Providências para adequação do ambiente do órgão:

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 de Rondônia (microcomputadores e links de dados) bem como a solução em si seja hospedada em serviços de nuvem.

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

9. Estimativas de preços ou preços referenciais:

Para a estimativa de preços, foram utilizados, as Empresas que enviaram propostas ao TRE-PB, de acordo com o Processo SEI do TRE/PB n. COINF - PROCESSO 0004741-84.2021.6.15.8000, para composição dos preços abaixo, com base na Pesquisa de Preços 1 (0763937), elaborada pela COSEIC:

Empresa	Proposta	Valor Total	Valor Itens 1 a 4(*)
OmniCentral	0763900	R\$ 334.254,00	R\$ 66.816,00
We Talk It		R\$ 357.880,80	R\$ 79.080,00

	0763900		
GM Gestão	0763900	R\$ 362.559,60	R\$ 78.600,00
Preço Médio		R\$ 351.564,80	R\$ 74.832,00

(*) Os itens de 1 a 4 são os itens essenciais para o funcionamento da solução como proposta.

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

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:

- 1 - ferramenta multicanal para gestão dos atendimentos;
- 2 - ferramenta de videochamada;
- 3 - ferramenta para atendimento automatizado (*chatbot*);
- 4 - serviço de integração com mensageiros instantâneos (*Whatsapp*);
- 5 - serviço de *cloud computing* para hospedagem dos itens 1 a 3.

11. 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):

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.

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

12. 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:

- Estabelecimento de recursos de consulta que permitem ao agente consultar históricos de informações que economizam tempo de atendimento;
- Gerenciamento de automático de filas que permitem uma rápida organização do atendimento virtual, evitando tempo gasto em controles que dependem de procedimentos do agente;
- Estabelecimento de interface única para atendimento de solicitações que atualmente demandam que o agente acesse diferentes softwares;
- Dispensa de aquisição de dispositivos móveis para funcionamento. São suficientes os recursos computacionais já existentes no Tribunal.

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

- 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;
- Atingir níveis de satisfação entre bom e ótimo em relação aos atendimentos prestados;
- 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.

13. Objeto:

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.

14. Declaração da viabilidade ou não da contratação:

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

15. Anexos**15.1. Quadro 1 – Soluções de mercado que atendem aos requisitos especificados**

Produtos	Fornecedores	Site	Contato	Fone	E-mail
Freshchat	Bravo Solutions	https://www.bravosolutions.com.br/	Bruno	(41) 99894- 9111	bruno@bravosolutions.com.br
SZ.Chat	OmniCentral	http://omnicentral.com.br/	Marcos Proença	(41) 99697- 0873	marcos@omnicentral.com.br
Sales Force	Sales Force	https://salesforce.com/	Leandro Ogura	(11) 98927- 2943	logura@salesforce.com
SZ.Chat	We Talk It	https://www.wetalkit.com.br/	Wagner	(41) 3149- 5100	wagner@wetalkit.com.br
SZ.Chat	GM Gestão	https://gmgestao.com.br/	Gilberto	(41) 99134- 5556	gilberto@gmgestao.com.br

15.2. Quadro 2 - Quantidade de servidores por unidades de atendimento

Sigla	Município	Nº de servidores lotados	Acréscimo Servidores Eleição
01ª ZE	Guajará-Mirim	6	2
02ª ZE	Porto Velho	7	2
03ª ZE	Ji-Paraná	5	2
04ª ZE	Vilhena	6	2
05ª ZE	Costa Marques	3	2
06ª ZE	Porto Velho	5	2
07ª ZE	Ariquemes	7	2
08ª ZE	Colorado do Oeste	4	2
09ª ZE	Pimenta Bueno	5	2
10ª ZE	Jaru	4	2
11ª ZE	Cacoal	8	2

12ª ZE	Espigão do Oeste	3	2
13ª ZE	Ouro Preto do Oeste	3	2
15ª ZE	Rolim de Moura	4	2
16ª ZE	Cerejeiras	3	2
17ª ZE	Alta Floresta do Oeste	4	2
18ª ZE	Alvorada do Oeste	3	2
19ª ZE	Santa Luzia do Oeste	2	2
20ª ZE	Porto Velho	8	2
21ª ZE	Porto Velho	5	2
25ª ZE	Ariquemes	3	2
26ª ZE	Ariquemes	3	2
27ª ZE	Jaru	3	2
28ª ZE	Ouro Preto do Oeste	3	2
29ª ZE	Rolim de Moura	2	2
30ª ZE	Ji-Paraná	6	2
32ª ZE	Machadinho do Oeste	2	2
34ª ZE	Buritis	4	2
35ª ZE	São Miguel do Guaporé	2	2
04ª ZE	Posto de Atendimento Chupinguaia	1	2
05ª ZE	Posto de Atendimento de São Francisco do Guaporé	1	-
03ª ZE	Posto de Atendimento de Presidente Médici	1	-
15ª ZE	Posto de Atendimento de Nova Brasilândia do Oeste	1	-
18ª ZE	Postos de Atendimento de Urupá	1	-
35ª	Posto de Atendimento de Seringueiras	1	-
30ª	Shopping Cidadão Ji-Paraná	3	-
06ª	Shopping Cidadão Porto Velho	4	-
OUVIDORIA	Ouvidoria	4	-
CRE	Corregedoria	4	-
SESUE	Seção de Suporte Operacional	5	4
STIC	Demais setores STIC - 2º nível	3	-
148	Ouvidoria	5	-
Administradores	Coordenadoria de Soluções Corporativas	3	-

TOTAL	161	64

Como nos anos eleitorais, pode haver acréscimo de servidores requisitados nas unidades, sendo impossível prever o volume correto de agentes ativos. Será considerado a quantidade de agentes ativos por ano eleitoral, por ser maior, acrescido de um percentual de aproximadamente 40% que resulta na possibilidade de contratar até **64 (sessenta e quatro)** agentes ativos por ano.

Convém destacar que, com a possibilidade de se aditivar o contrato, para mais ou menos 25%, será possível adequar o custo da contratação em anos eleitorais e não eleitorais.

0003574-37.2021.6.22.8000

0763759v17



Documento assinado eletronicamente por **RUZEVAN SARAIVA DA SILVA, Coordenador(a)**, em 23/11/2021, às 13:42, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCO YÊRCO MENDIZABEL CABRERA, Coordenador(a)**, em 23/11/2021, às 14:16, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO GIL TIVANELLO, Secretário(a) de Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 23/11/2021, às 14:22, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.tre-ro.jus.br/servicos-judiciais/verificacao> informando o código verificador **0763759** e o código CRC **3CCEFE27**.