

# Solução de OmnichannelTR

Processo 2023.0.000024123-4

Versões do documento

Data	Versão	Autores	Descriutivo
12/04/2024	1.0	Equipe de Planejamento da Contratação	Versão inicial.
15/04/2024	1.1	Equipe de Planejamento da Contratação	Com ajustes sugeridos pela DIGER/ASDIR
13/05/2024	1.2	Equipe de Planejamento da Contratação	Melhor definição dos itens e unidades de medidas
11/06/2024	2.0	Equipe de Planejamento da Contratação	Atualização com resultados da IRP (SEI nº 0000654003).
12/06/2024	2.1	Equipe de Planejamento da Contratação	Retirada de tribunais sem manifestação na IRP (SEI nº 0000654003).
21/06/2024	2.3	Equipe de Planejamento da Contratação	Ajuste nos quantitativos do TRE/RR, conforme DESPACHO (0000669058)

## 1. Descrição da Necessidade (Art. 18, §1º, inciso I, Lei Nº 14.133/2021)

Este documento apresenta os Estudos Técnicos Preliminares (ETP) para a contratação de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) para atender demanda apresentada por meio do DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA - DOD (SEI 0484459), conforme descrição abaixo:

Seleção para contratação de empresa especializada em central de atendimento multicanal (omnichannel) na modalidade SAAS (software como serviço) e API do Whatsapp, para uso nos processos de atendimento aos eleitores e usuários dos serviços dos Tribunais participantes.

O Quadro 1 descreve os itens componentes da solução integrada. Destaca-se que os itens são interdependentes, correspondendo a uma única solução tecnológica, devendo, assim, compor um lote único na especificação do objeto a ser contratado.

Quadro 1 – Demanda funcional da contratação

Item	Descrição	CATSER	Unidade de medida
1	Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal	26077	assinatura mensal
2	Solução de atendimento humano com mensagens ilimitadas	26077	ativações de atendentes por mês
3	Serviço de atendimento por chatbot com interações ilimitadas	26077	assinatura mensal
4	Mensagem passiva de atendimento via Whatsapp	26077	conversa de 24h
5	Mensagem ativa de notificação via Whatsapp ( <i>template HSM</i> )	26077	mensagens
6	Pacote adicional de videochamada simultâneas (adicionada mais 5 agentes)	26077	pacote com 5
7	Serviço de integração e desenvolvimento	27081	hora técnica
8	Serviço de Implantação e configuração	27081	unidade
9	Serviço de treinamento	21172	turma

O detalhamento das especificações técnicas da presente demanda consta do **Anexo B – Especificações Técnicas da Demanda**.

São anexos a este documento:

1. Anexo A – Glossário.
2. Anexo B – Especificações Técnicas da Demanda.
3. Anexo C – Tribunais Participantes e Demanda.
4. Anexo D – Plano de Gestão e Execução do Contrato.
5. Anexo E – Análise e Matriz de Riscos.
6. Anexo F – Estimativa de Custo da Contratação **[ACESSO SIGLOSO, nos termos do inciso VI do § 1º do artigo 18 da Lei nº 14.133/2021]**.

## 2. Previsão no Plano Anual de Contratações (Art. 18, §1º, inciso II)

Conforme informado no DOD, não havia previsão, no Plano de Contratações para 2024 do TRE/CE registrado no SIPOG, da presente aquisição. Submetida à aprovação do Comitê Permanente de Aquisições, a demanda foi incluída no Plano de Contratações Anual, conforme PUBLICAÇÃO DJE N.º 57 - Décima Primeira Alteração PCA 2024 (0507689).

## 3. Requisitos da Contratação (art. 18, §1º, inciso III)

### 3.1. Glossário

O glossário específico desta contratação consta do **Anexo A – Glossário**.

## 3.2. Especificações técnicas

Os requisitos detalhados e as especificações técnicas da presente demanda constam do **Anexo B – Especificações Técnicas da Demanda**.

## 4. Estimativas das Quantidades (art. 18, §1º, inciso IV)

### 4.1. Quantidades

As quantidades específicas estimadas para cada Tribunal participante constam do **Anexo C – Tribunais Participantes e Demanda**. O Quadro 2, adiante, apresenta os totais estimados.

Quadro 2 – Especificação das quantidades da demanda

Item	Descrição	CATSER	Unidade de medida	Qtde. total a registrar
1	Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal	26077	assinatura mensal	147
2	Solução de atendimento humano com mensagens ilimitadas	26077	ativações de atendentes por mês	62.992
3	Serviço de atendimento por chatbot com interações ilimitadas	26077	assinatura mensal	147
4	Mensagem passiva de atendimento via Whatsapp	26077	conversa de 24h	117.290.000
5	Mensagem ativa de notificação via Whatsapp (template HSM)	26077	mensagens	16.970.000
6	Pacote adicional de videochamada simultâneas (adicionada mais 5 agentes)	26077	pacote com 5	51
7	Serviço de integração e desenvolvimento	27081	hora técnica	9.160
8	Serviço de Implantação e configuração	27081	unidade	13
9	Serviço de treinamento	21172	turma	14

Cláusulas específicas sobre o quantitativo e seu faturamento:

- Os quantitativos apresentados indicam o total máximo a ser registrado para todos os tribunais participantes desta contratação.
- São itens de faturamento mensal, os itens 1, 2, 3, 4, 5, 6.
- O item 7 possui faturamento vinculado à execução de projetos de implantação e configuração, sendo faturado por cada projeto.
- Os itens 8 e 9 são faturados por unidade executada.
- Os detalhes do faturamento e pagamento constam do **Anexo D – Plano de Gestão e Execução do Contrato**.
- Programa Meta de mensagens cívicas:** considerando tratar-se de contratação que envolve intermediação de serviço entre os Tribunais participantes e a empresa Meta, desenvolvedora do WhatsApp, no caso da Justiça Eleitoral ou de algum Tribunal participante isoladamente obter benefício de desconto ou isenção fornecido pela empresa Meta que compreendam, direta ou indiretamente, o objeto da presente contratação, o benefício se converterá na forma de abatimento parcial ou total do faturamento dos quantitativos utilizados dos itens 4 e 5 a cada Tribunal participante beneficiado. Adicionalmente, vide seção 8.1 deste documento. Em caso de isenção total por parte da empresa Meta, não haverá faturamento para os itens 4 e 5.

### 4.2. Metodologia da Apuração dos Quantitativos

Os quantitativos apontados no Quadro 2 foram apurados com base nos critérios definidos internamente por cada tribunal participante. De forma geral, foram considerados os históricos de atendimento aos eleitores no sistema ELO, além de registros de atendimento constantes em outras bases de dados de canais de atendimento de cada tribunal participante, bem como a capacidade operacional das equipes de atendimento de cada Tribunal participante. Esse levantamento ainda levou em conta a sazonalidade do atendimento em períodos de fechamento de cadastro eleitoral e de eleições, de forma a refletir essa realidade específica da Justiça Eleitoral.

## 5. Levantamento de mercado (art. 18, §1º, inciso V)

## 5.1. Soluções Disponíveis no Mercado

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

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

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

- As soluções entregues em nuvem se mostram mais adequadas num cenário de variação de capacidade e apresentam por natureza a capacidade de elasticidade tão necessária neste cenário.
- Opta-se pela transferência dos riscos tecnológicos – ligados à segurança da informação, conformidade legal, etc. – envolvidos no desenvolvimento e operação da ferramenta para o terceiro contratado, onerando a contratação, mas trazendo maior garantia de segurança e disponibilidade.
- Ao contratar uma empresa especializada no serviço, garante-se maior compatibilidade e conformidade da ferramenta com as boas práticas e os padrões de indústria deste tipo de solução.

Como desvantagem desta alternativa tem-se a vinculação do Tribunal à solução contratada e a seu fabricante, o que, factualmente, já ocorre com todas as soluções de mercado de tecnologia da informação adotadas pelos órgãos. Os riscos advindos desta desvantagem devem, assim, serem mitigados por meio da previsão de desenvolvimentos adicionais, pela contratada, de recursos ou serviços de integração da ferramenta a sistemas e soluções de TIC do Tribunal.

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

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

- A implantação do serviço em ambiente *on-premise* provoca impacto adicional nos serviços de comunicação do Tribunal participante, uma vez que as mensagens gerariam tráfego adicional com a empresa Meta ou com o usuário final do atendimento. Além da dificuldade de mensuração desse impacto, isto poderá acarretar a necessidade de contratações adicionais de serviços de telecomunicações, onerando a solução final.
- Além do custo adicional de comunicação, a implantação de uma solução *on-premise* também exige armazenamento adicional de dados, resultando na necessidade de investimentos adicionais em armazenamento dos Tribunais participantes, além de custos vinculados, como em serviço de *backup*, antivírus, etc.
- A sazonalidade do atendimento ao cidadão na Justiça Eleitoral, associada aos custos adicionais provocados pela implantação *on-premise*, citados anteriormente, implicaria na necessidade de aquisições de infraestrutura que, se forem dimensionados para os períodos de pico do atendimento, ficariam redundantes na maior parte do tempo e, sendo dimensionados para o período de atendimento normal ou para uma média entre estes períodos, trariam grande risco de indisponibilidade parcial do atendimento nos períodos de maior volume desta demanda.

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

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

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

## 6. Análise dos custos totais da demanda

### 6.1. Contratações realizadas por outros órgãos públicos

Para esta análise, foram consideradas duas contratações recentes realizadas por outros Tribunais Regionais Eleitorais, o que aproxima da presente contratação, uma vez que ambas levaram em conta as características próprias do atendimento eleitoral, notadamente em relação à sazonalidade deste atendimento. O levantamento mais aprofundado das estimativas de custo e valores estimados desta contratação será realizado pela área competente da Secretaria de Administração (SAD) do TRE/CE.

Adicionalmente, foram considerados, das referidas contratações, apenas os itens que correspondiam aos da presente demanda.

Quadro 3 – Contratações similares de outros TREs

Seq.	TREs participantes	TRE gerenciador	Pregão	ARP	Processo
1	TRE/PB, TRE/PR, TRE/RO e TRE/RS	TRE/PB	27/2021	01/2022	0004741-84.2021.6.15.8000
Item	Descrição	Unidade de medida	Qtde. total registrada	Valor unitário	Total registrado
1	Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal	assinatura mensal	48	R\$ 599,00	R\$ 28.752,00
2	Ativação de agente humano com mensagens passiva/receptiva ilimitadas	ativações por mês	8.100	R\$ 60,00	R\$ 486.000,00
3	Serviço de Implantação e configuração	unidade	4	R\$ 5.990,00	R\$ 23.960,00
4	Serviço de treinamento	turma	4	R\$ 3.990,00	R\$ 15.960,00

5	Serviço de integração e desenvolvimento	hora técnica	1.848	R\$ 50,00	R\$ 92.400,00
6	Mensagem de notificação ativa (template HSM), conforme demanda	unidade	2.160.000	R\$ 0,45	R\$ 972.000,00
7	Pacote adicional de videochamada simultâneas (adicionada mais 5 agentes)	pacote com 5	270	R\$ 74,00	R\$ 19.980,00
8	Pacote de disparo de e-mails (1000 mensagens)	pacote com 1000	3.200	R\$ 9,00	R\$ 28.800,00
9	Pacote de disparo de SMS (1000 mensagens)	pacote com 1000	3.700	R\$ 39,00	R\$ 144.300,00
10	Pacote adicional de mensagens ativas WhatsApp (1000 mensagens)	pacote com 1000	5.000	R\$ 18,00	R\$ 90.000,00

Seq.	TREs participantes	TRE gerenciador	Pregão	ARP	Processo
2	TRE/GO e TRE/PA	TRE/GO	59/2022	48/2022	21.000005925-8
Valor total registrado:					R\$ 557.900,00
Item	Descrição	Unidade de medida	Qtde. total no registro	Valor unitário	Valor total registrado
1	Licença de WhatsApp API oficial (BSP)	unidade	24	R\$ 700,00	R\$ 16.800,00
2	Licença de atendimento humano (agentes ilimitado)	unidade	3.900	R\$ 24,00	R\$ 93.600,00
3	Mensagem de notificação ativa (template HSM), conforme demanda	unidade	300.000	R\$ 0,50	R\$ 150.000,00
4	Mensagem de atendimento ativa/receptiva (session messages), conforme demanda.	unidade	8.400.000	R\$ 0,03	R\$ 252.000,00
5	Serviço de Implantação, configuração e treinamento	unidade	1	R\$ 9.500,00	R\$ 9.500,00
6	Serviço de integração e desenvolvimento	HH	240	R\$ 150,00	R\$ 36.000,00

## 6.2. Estimativa do Valor da Contratação (art. 18, §1º, inciso VI)

Com base no levantamento realizado, considerando os quantitativos da demanda, apresentados no Quadro 2, e os valores de contratações anteriores, apresentados no Quadro 3, estimam-se os valores totais da presente contratação, conforme Quadro F.1, disposto no **Anexo F – Estimativa de Custo da Contratação**, ao qual se atribui sigilo, nos termos do disposto no inciso VI do § 1º do artigo 18 da Lei nº 14.133/2021. Após transcorrido o certame licitatório, dar-se-á publicidade integral ao presente ETP, incluindo o referido anexo, nos termos do parágrafo único do artigo 28 da Resolução CNJ nº 468/2022.

## 7. Justificativa técnica e econômica da escolha da solução a contratar (art. 18, §1º, inciso V)

### 7.1. Descrição da Solução

Da análise das soluções existentes no mercado, discutida na Seção 5.1, entende-se que a melhor opção é a **Alternativa 1: Solução de comunicação multicanal através da Internet, implantada e fornecida em nuvem**, pelas seguintes razões:

1. Maior garantia de adequação aos padrões de mercado relativos ao serviço de atendimento por meio de múltiplos canais de atendimento (omnichannel), bem como de maior conformidade com as normas e regulamentos específicos deste serviço, incluindo questões relativas à proteção de dados pessoais, o que fica especificado explicitamente no **Anexo B – Especificações Técnicas da Demanda**.
2. Maior escalabilidade da solução, com adequação da oferta do serviço de acordo com a demanda, em função da contratação da solução em plataforma em nuvem, dando maior garantia em relação ao atendimento da demanda mesmo considerando a sazonalidade da demanda de atendimento dos TREs.
3. Transferência, para a contratada, de riscos relacionados à disponibilidade e segurança da informação vinculados à solução a ser contratada.

Mais especificamente, a solução consiste em ferramenta de comunicação via Internet que integra canais de comunicação diversos, culminando num atendimento automatizado com transbordo para atendimento humano, inclusive por meio de videoconferência. A solução 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 computação em nuvem para hospedagem dos itens de 1 a 6.

### 7.2. Alinhamento da Solução

Conforme já relacionado no DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA (DOD, SEI nº 0484459), a solução está alinhada com os seguintes objetivos estratégicos:

- Aumentar a Satisfação das Usuárias e dos Usuários dos recursos de TIC; e
- Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas.
- Além disto, a solução está alinhada à seguinte meta do PDTIC 2021-2026 do TRE/CE: “Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário” com a meta de “aumentar o índice de satisfação dos usuários de TIC de 90% para 95% (variando anualmente de 2021 a 2026)”.

### **7.3. Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil**

Não se aplica.

### **7.4. Modelo de Requisitos Moreq-Jus**

Não se aplica.

### **7.5. Modelo Nacional de Interoperabilidade – MNI**

Não se aplica.

### **7.6. Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil**

Não se aplica.

### **7.7. Modelo de Requisitos Moreq-Jus**

Não se aplica.

### **7.8. Resultados/Benefícios Esperados (art. 18, §1º, inciso IX)**

Os resultados pretendidos com a presente aquisição são:

1. Aumento da eficiência do atendimento ao público externo, por meio das seguintes facilidades:
  - a. Estabelecimento de recursos de consulta que permitem ao agente consultar históricos de informações que economizam tempo de atendimento;
  - b. Gerenciamento de automático de filas que permitem uma rápida organização do atendimento virtual, evitando tempo gasto em controles que dependem de procedimentos do agente;
  - c. Estabelecimento de interface única para atendimento de solicitações que atualmente demandam que o agente acesse diferentes softwares;
  - d. Dispensa de aquisição de dispositivos móveis para funcionamento. São suficientes os recursos computacionais já existentes no Tribunal.
2. Esperam-se alcançar os seguintes benefícios:
  - a. Ampliação dos canais de comunicação entre sociedade e o Justiça Eleitoral, apresentando canais mais eficientes: acesso via serviços de mensageria eletrônica (síncrono) e; inclusivos: interação por voz (assíncrono) e vídeo (síncrono) via Internet;
  - b. Atingir níveis de satisfação entre bom e ótimo em relação aos atendimentos prestados;
  - c. Ampliar a satisfação dos servidores que atuam no atendimento ao eleitor, provendo um ambiente de atendimento unificado, com gestão de filas de atendimento e distribuição entre grupos, favorecendo a melhor distribuição do volume de atendimento.

### **7.9. Relação Demanda/Quantidade**

A relação entre a demanda existente, apresentada pelos Tribunais participantes, e a quantidade prevista na contratação consta do **Anexo C – Tribunais Participantes e Demanda** e é consolidada no Quadro 2.

## **8. Descrição da solução como um todo (art. 18, §1º, inciso VII)**

### **8.1. Descrição do objeto da contratação**

*Contratação de licenciamento de uso de software como serviço (SaaS) em ambiente de nuvem para atendimento multicanal (omnichannel), com chatbot incorporado e serviços de integração via API, nos quantitativos apresentados no Quadro 2, e conforme especificações constantes no Anexo B – Especificações Técnicas da Demanda, para atender às demandas dos tribunais participantes.*

#### 8.1.1. Da Exigência de homologação do Business Solution Provider (BSP) vinculado a programa de isenção da Meta.

Na evolução dos presentes estudos preliminares, esta equipe de planejamento foi apoiada por representantes dos tribunais participantes, os quais se encontram relacionados no **Anexo C – Tribunais Participantes e Demanda**. Estes contribuíram com as especificações técnicas e dimensionamento da demanda.

Por meio desta contribuição, teve-se conhecimento da existência de programa da empresa Meta, desenvolvedora do WhatsApp, de isenção de taxas de conversas para o caso de mensageria cívica, com validade até 31 de Janeiro de 2025. O acordo entre a Meta e os provedores oferece gratuidade aos BSPs homologados no limite de até 10 milhões de conversas mensais, distribuídas conforme os termos de uso da plataforma. A gratuidade está sujeita a adequação aos casos de uso aprovados no programa, que podem ser consultados diretamente com os BSPs. A participação no programa deve atender aos critérios definidos entre a Meta e as BSPs e os processos de autorização devem ser realizados entre BSPs e Meta para que os casos de uso sejam confirmados como elegíveis.

Neste sentido, entende-se que, devido às características cívicas da demanda dos Tribunais Eleitorais, é importante que seja exigido da CONTRATADA a vinculação de seu BSP ao referido programa de isenção de taxas do fabricante do WhatsApp. Adicionalmente, de maneira a se evitar que tal exigência restrinja a competição, verificou-se, junto ao fabricante Meta, que existem, no mínimo onze BSPs vinculados ao referido programa, razão pela qual se entende que não há restrição injustificada, considerando-se a economicidade da adesão ao supracitado programa, cujo público alvo, entende-se, são, exatamente, órgãos públicos como os tribunais eleitorais participantes desta contratação.

### **8.2. Estimativa do valor da contratação (art. 18, §1º, inciso VI)**

O Quadro F.1 – *Estimativas dos valores da contratação* apresenta os valores estimados por item da contratação, bem como seu valor total estimado, e é registrado no **Anexo F – Estimativa de Custo da Contratação**, ao qual se atribui sigilo que visa evitar que a divulgação do valor estimado possa influenciar indevidamente as propostas das licitantes, garantindo assim a obtenção de preços mais vantajosos para a administração pública e a preservação do caráter competitivo do certame.

## 9. Estratégia para a contratação (art. 18, §1º, inciso VIII)

### 9.1. Natureza do Objeto

O objeto da presente contratação compõe-se de produtos e serviços de natureza comum.

### 9.2. Parcelamento e Adjudicação do Objeto

O parcelamento do objeto não é viável em função de se tratar de solução única de software e serviços a ser fornecida pela mesma empresa. Assim, para contratação, não haverá o parcelamento do objeto.

### 9.3. Modalidade e Tipo de Licitação

Pregão Eletrônico para fins de Registro de Preços.

#### Justificativa do Registro de Preços:

A presente contratação compartilhada visa atender a demanda de diversos Tribunais Eleitorais. A adoção do sistema de registro de preços se mostra necessário pelas seguintes razões:

- **Atendimento a demandas variáveis:** A contratação visa atender, em cada tribunal, as demandas do serviço para anos eleitorais e não-eleitorais, as quais se distinguem em termos de dimensionamento. Adicionalmente, existe um fator de imprevisibilidade do dimensionamento da demanda em cada ano, em função da dependência disto em relação a: disponibilidade orçamentária e de pessoal (quantidade de atendentes), e estimativa da demanda de atendimento. Neste sentido, o registro de preços permite que se realizem as contratações específicas para cada ano sem a necessidade de se realizarem licitações específicas ou de se efetivar um contrato de dois anos para demandas que podem mudar ano a ano.
- **Economicidade e eficiência:** Por se tratar de contratação compartilhada, soma-se à imprevisibilidade descrita no item anterior a impossibilidade de se estabelecer, *a priori*, a contratação imediata por cada tribunal participante, uma vez que a efetiva contratação, por cada tribunal, está vinculada a seu próprio planejamento e se relaciona diretamente aos critérios de vantajosidade e adequação específicos para cada tribunal.

Adicionalmente, requer-se a dispensa de abertura de Intenção de Registro de Preços (IRP) para outros órgãos alheios à Justiça Eleitoral, com base nas seguintes justificativas:

1. A necessidade do serviço, pelos tribunais participantes, para o período de convocação de mesários para as Eleições de 2024. A referida convocação se inicia em junho de 2024.
2. As especificidades, notadamente as relacionadas à sazonalidade da demanda, vinculadas ao serviço de atendimento da Justiça Eleitoral.
3. O vínculo, presente nestes estudos, de eventuais acordos a serem mantidos entre a Justiça Eleitoral e a empresa Meta.
4. O alto vulto da presente contratação e o consequente ônus de gerenciamento da futura ARP por este TRE/CE.

### 9.4. Classificação e Indicação Orçamentária

A rubrica específica será indicada pelas Secretarias de Orçamento e Finanças (SOF) ou área correspondente de cada tribunal participante.

Considerando, entretanto, que a contratação visa atender a demanda que constitui atividade vinculada ao Pleito Eleitoral de 2024, sugere-se, havendo parecer jurídico favorável, a utilização de orçamento específico para o Pleito Eleitoral para custear parte da contratação, notadamente aquela prevista pelos tribunais participes para atividades vinculadas à eleição, como convocação de mesários, etc.

### 9.5. Vigência da Prestação de Serviço

A vigência da ARP resultante desta contratação será de 24 (vinte e quatro) meses.

A vigência dos contratos oriundos da ARP resultante desta contratação será de 12 (doze) meses, prorrogáveis por igual período até o limite legal.

### 9.6. Equipe de Apoio à Contratação

No âmbito deste Tribunal, a equipe de apoio à contratação será composta pelos membros da equipe de planejamento.

### 9.7. Equipe de Gestão da Contratação

As equipes de gestão da contratação serão designadas por cada Tribunal Participante.

No âmbito do tribunal gerenciador da Ata de Registro de Preços (ARP), a equipe de gestão da contratação será composta por:

- **Gestor da ARP:** Coordenador da Coordenadoria de Gestão e Governança de TIC (COGOV).

- **Gestor e fiscal demandante dos contratos:** Coordenador da Coordenadoria de Atendimento ao Eleitor e Cidadania (COATE).
- **Fiscal técnico-administrativo dos contratos:** Chefe da Seção de Gestão e Administração de TIC (SEGAT).

## 9.8. Recursos Materiais e de Pessoal

Esta contratação irá envolver as seguintes áreas e profissionais dos Tribunais participantes:

- Área de Atendimento ao Eleitor – setor cujos colaboradores atuarão como operadores da ferramenta de atendimento omnichannel, devendo receber o treinamento adequado. Seus gestores também poderão ser designados como administradores da ferramenta a depender da política de acesso do tribunal participante;
- Área de Suporte de TIC – embora o suporte da solução a ser contratada seja de responsabilidade da empresa CONTRATADA, a depender do processo de negócio de atendimento ao usuário interno do tribunal participante, haverá utilização de sistema ITSM corporativo ou de acionamento das equipes de suporte de TIC internas para atendimento de triagem e encaminhamento da demanda à contratada.
- Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato – por se tratar de futuro contrato continuado com faturamento mensal, o comprometimento do gestor do contrato e de sua equipe de fiscalização será continuado.
- Áreas de Governança – os resultados e as medições obtidas na prestação do serviço, fornecidos pela solução a ser contratada, deverão ser incorporados aos procedimentos de governança do tribunal participante.

## 9.10. Providências a serem adotadas pela Administração previamente à celebração do contrato (art. 18, §1º, inciso X)

### 1. A contratação não demandará qualquer alteração no ambiente?

De início, os tribunais participantes deverão utilizar suas equipes e ambientes de atendimento, não se vislumbrando a necessidade de alterações ambientais, estejam estas relacionadas a adequação de infraestrutura física ou tecnológica, de espaço físico, de logística, dentre outras. Este cenário pode mudar conforme a evolução da demanda de cada tribunal participante quando da efetivação do contrato.

### 2. Será necessária a capacitação de servidor para a execução contratual?

Sim. A capacitação será realizada pela Contratada, sendo que a capacitação compõe obrigação contratual a ser prevista no respectivo Termo de Referência.

## 9.11. Continuidade Contratual

O Plano de Gestão e Execução do Contrato consta do **Anexo D – Plano de Gestão e Execução do Contrato**.

## 9.12. Transição e Encerramento Contratuais

Os critérios de transição e encerramento contratuais constam do **Anexo D – Plano de Gestão e Execução do Contrato**.

## 9.13. Independência Tecnológica

Os critérios de independência tecnológica constam do **Anexo D – Plano de Gestão e Execução do Contrato**.

## 10. Contratações correlatas ou interdependentes (art. 18, §1º, inciso XI)

Existem contratações correlatas e/ou interdependentes para a viabilidade da demanda? **Não**.

## 11. Impactos ambientais e medidas mitigadoras (requisitos de baixo consumo de energia e outros recursos, logística reversa, reciclagem de bens e refugos) (art. 18, §1º, inciso XII)

Por se tratar de contratação de serviço em nuvem, a responsabilidade ambiental é transferida à contratada, que deve cumprir os requisitos ambientais previstos no Termo de Referência.

## 13. Declaração de viabilidade da contratação (art. 18, §1º, inciso XIII)

Esta equipe de planejamento DECLARA SER TECNICAMENTE VIÁVEL a aquisição pretendida, na forma dos presentes Estudos Técnicos Preliminares da Contratação.

Equipe de Planejamento da Contratação

**Caio da Silva Guimarães**  
Secretaria de Eleições, Atendimento ao Eleitor e Cidadania  
*Integrante Demandante*

**Jonas de Araújo Luz Junior**  
Coordenadoria de Governança e Gestão de TIC  
*Integrante Técnico*

**Eduardo Figueiredo Pontes**  
Coordenadoria de Atendimento ao Eleitor e Cidadania  
*Integrante Administrativo*

# Anexo A

## Glossário

O presente anexo ao documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES – ETP, apresenta seu glossário:

**Application Programming Interface (API) ou Interface de Programação de Aplicações:** conjunto de regras e protocolos de programação que permite a comunicação padronizada entre dois ou mais sistemas de software, favorecendo a interação entre estes sistemas.

**Chatbot:** interface automatizada de conversação, provido de inteligência artificial, que utiliza um aplicativo, plataforma de mensagens, rede social ou solução de chat para interagir com os usuários de um determinado serviço.

**Computação em nuvem ou Cloud Computing:** plataforma de computação em que recursos escalonáveis e elásticos habilitados para TI são fornecidos como um serviço usando tecnologias da Internet.

**Computação on-premise:** Ambiente de infraestrutura de computação mantido e suportado pela própria CONTRATANTE. Corresponde, na prática, ao ambiente operacional de infraestrutura de data center do Tribunal. Uma solução on-premise é instalada e mantida operante no ambiente do Tribunal, sendo, portanto, de responsabilidade de suas equipes técnicas garantir a disponibilidade do serviço da referida solução. Em geral, a alternativa à implantação on-premise é a implantação em nuvem.

**High Structured Message (HSM):** modelo de mensagens para o WhatsApp. O HSM define uma estrutura aprovada pelo WhatsApp para as mensagens automáticas que as empresas estão autorizadas a enviar no contato com seus clientes.

**Infraestrutura como serviço ou Infrastructure as a service (IaaS):** Modalidade de computação em nuvem em que se contratam recursos de infraestrutura de TIC – a saber: recursos de processamento, armazenamento e comunicação de dados –, com escalabilidade e cujo pagamento é realizado conforme o uso.

**Representational State Transfer (REST) ou Transferência Representacional de Estado:** modelo de arquitetura de programação, que fornece diretrizes para que os sistemas distribuídos se comuniquem diretamente usando os princípios e protocolos existentes da Web sem a necessidade de protocolos adicionais ou mais sofisticados.

**Software como serviço ou Software as a service (SaaS):** Modalidade de computação em nuvem em que uma solução de software ou aplicativo é fornecido em ambiente de nuvem, sem necessidade de instalações específicas no ambiente operacional da CONTRATANTE.

**Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC):** Área do conhecimento e da indústria relacionada às tecnologias computacionais e de sistemas de software voltados à criação, comunicação, armazenamento, segurança e controle de dados e informações. Contemporaneamente, possui aplicação ubíqua, estando inserida em todas as organizações e nas vidas das pessoas, quaisquer que sejam sua área de atuação.

# Anexo B

## Especificações Técnicas da Solução de TIC

O presente anexo ao documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP, apresenta as especificações técnicas da solução a ser contratada. As terminologias e nomenclaturas adotadas neste documento devem ser consultadas no **ANEXO A – Glossário**.

### Solução:

*Licenciamento de uso de software como serviço (SaaS) em ambiente de nuvem para atendimento multicanal (omnichannel), com chatbot incorporado e serviços de integração via API, conforme especificações constantes neste anexo, para atender às demandas dos tribunais participantes.*

### Especificações Técnicas:

#### 1. Da natureza contínua do serviço

1.1. O serviço a ser prestado pela CONTRATADA será de natureza contínua, pois se presta a dotar de um canal de comunicação permanente com a sociedade mediante canais de comunicação variados.

#### 2. Da disponibilização do serviço em plataforma de computação em nuvem, na modalidade Software como Serviço (SaaS)

2.1. 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.

2.2.A SOLUÇÃO será provida por meio de serviço de computação em nuvem, 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 CONTRATADA, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.

##### 2.3. Da Localização de Dados e Hospedagem:

2.3.1.A CONTRATANTE exige que toda a infraestrutura de hospedagem e armazenamento de dados da solução contratada sob este acordo, incluindo, mas não se limitando a servidores, bases de dados e backups, seja localizada exclusivamente dentro do território nacional brasileiro.

2.3.2.Esta exigência decorre da necessidade de assegurar a soberania nacional sobre os dados gerados e manipulados pela CONTRATANTE, considerando a sensibilidade e a relevância das informações para a segurança e o bem-estar público.

2.3.3.A localização dos dados no Brasil assegura que o acesso, a gestão e a governança da informação estejam sujeitos exclusivamente às leis brasileiras, garantindo a aplicabilidade direta da legislação nacional, incluindo, mas não limitando a, regulamentações sobre proteção de dados pessoais (LGPD), segurança da informação e transparéncia.

2.3.4.Adicionalmente, a CONTRATADA deve garantir que a infraestrutura de hospedagem dos dados esteja em data centers que possuam, no mínimo, as certificações ISO-27001 e SOC-2, assegurando padrões internacionais de segurança da informação e gestão de riscos.

2.3.5.O ambiente operacional, incluindo, mas não se limitando a servidores virtuais, bancos de dados e quaisquer outros componentes de infraestrutura utilizados para a prestação do serviço à CONTRATANTE, deve ser exclusivamente dedicado a ela. É vedado à CONTRATADA a utilização ou o compartilhamento desses recursos com outros clientes ou para quaisquer outros fins que não o serviço contratado. Esta medida visa assegurar a completa segregação de acesso, garantindo a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade dos dados da CONTRATANTE, conforme as melhores práticas de segurança da informação.

2.3.6.A CONTRATADA deve garantir acesso irrestrito da CONTRATANTE e de autoridades regulatórias às instalações de dados, para fins de auditoria, verificação de conformidade e/ou outras inspeções regulatórias, conforme demanda da CONTRATANTE ou da legislação vigente.

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

2.4.1.aplicação de comunicação multicanal;

2.4.2.aplicação de *chatbot* integrada à aplicação de comunicação multicanal;

2.4.3.aplicação de videochamada;

2.4.4.integração da ferramenta multicanal com:

2.4.4.1.Facebook Messenger;

2.4.4.2.Google “Meu Negócio” / Perfil da Empresa;

2.4.4.3.Instagram Direct Message;

2.4.4.4.Telegram;

2.4.4.5.WhatsApp;

2.4.4.6.Youtube; e

2.4.4.7.site institucional e sistemas da CONTRATANTE (via API).

2.5.Caberá à CONTRATADA, através de serviços de computação em nuvem, registrar e armazenar, durante a vigência contratual e pelo período de um ano após a vigência do contrato, mantidos todos os requisitos de segurança da informação e sigilo, todos registros de acesso, informações de sessões e transações, incidentes e eventos cibernéticos.

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

2.6.1.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;

2.6.2.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;

2.7.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.

2.8.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.

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

### 3. Do Acordo de Nível de Serviço – ANS

#### 3.1. Da disponibilidade dos serviços:

3.1.1.Os serviços deverão ser prestados, devendo estar disponíveis, 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.

3.1.2.A CONTRATADA deverá garantir o funcionamento dos serviços executados durante a vigência contratual, salvo em caso de desastres ambientais e vandalismos.

3.1.3.Os serviços deverão estar disponíveis em 99,741% do tempo contratado, de modo que o somatório mensal das indisponibilidades do serviço será de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) minutos.

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

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

3.1.6.As eventuais interrupções previamente planejadas pela CONTRATADA deverão ser programadas em comum acordo com a contratante com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, de forma a não serem consideradas para cômputo do período de indisponibilidade.

3.1.7.Para validação e comprovação da disponibilidade da plataforma a mesma poderá ser visualizada através de “painel de controle *online*” fornecido pela CONTRATADA, o qual deverá:

3.1.7.1.Permitir total administração do ambiente dos usuários e serviços disponibilizados através de interface web; e

3.1.7.2.Permitir o usofruto da totalidade dos serviços oferecidos através de um navegador de internet.

3.1.8.Deve ser feita divulgação pública das ocorrências de interrupção ou indisponibilidade dos serviços disponibilizados.

3.1.9.O suporte da CONTRATADA à solução deverá ter disponibilidade de atendimento em 24x7, devendo ser prestado por meio de atendimento digital ou atendimento telefônico 0800.

#### 3.2. Do desempenho da solução:

3.2.1.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 1.000 (mil) mensagens por segundo.

3.2.2.São reconhecidamente momentos de pico de atendimento:

3.2.2.1.meses março e abril e os dez primeiros dias de maio de anos eleitorais, correspondendo ao período de fechamento do cadastro eleitoral;

3.2.2.2.finais de semana dos dias de pleito – primeiro e último domingos de outubro – em anos eleitorais.

3.3. Da atualização da solução:

3.3.1.A CONTRATADA deverá disponibilizar e realizar atualizações e correções de todos os componentes da SOLUÇÃO ofertada, durante a vigência do contrato, sem custo adicional.

4. **Dos requisitos mínimos obrigatórios da ferramenta de comunicação multicanal integrada e web chat pelo site institucional do CONTRATANTE.**

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

4.1.1. Suporte a processamento de linguagem natural e uso de aprendizagem de máquina;

4.1.2. Integração com a solução multicanal de modo a interagir com as plataformas suportadas;

4.1.3. Integração com outras soluções corporativas da CONTRATANTE.

4.1.3.1. Por integração entende-se a disponibilização de dados oriundos de sistemas internos da CONTRATANTE para realização dos atendimentos de forma automatizada, bem como o encaminhamento de mensagens e acionamento de serviços dos sistemas internos da contratante;

4.1.3.2. As integrações deverão ser realizadas via API (*Application Programming Interface*) REST/JSON sob TLS 1.3 ou superior.

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

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

4.1.5. Possibilidade de reutilização de fluxos existentes para criação de novos fluxos de atendimento; e

4.1.6. Monitoramento e análise do desempenho do *chatbot* por meio de interface visual.

4.2. A interface da SOLUÇÃO deve ser apresentada no idioma português do Brasil.

4.3. 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;

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

4.5. Permitir navegação no menu através do recurso “Ir Para”, deslocando para uma posição específica do fluxo;

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

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

4.8. 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, a qual deve atender aos seguintes critérios:

4.8.1. Ter capacidade de receber até 5 (cinco) videochamadas simultaneamente;

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

4.8.3. O link criado para a videochamada deve ser único para cada interação, evitando assim a possibilidade de uma terceira pessoa de posse do *link* adentro 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;

4.8.4. 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 oferecido ao utilizador o uso da versão instalada da ferramenta; e

4.8.5. Preferencialmente implementar criptografia ponta a ponta nas videochamadas.

4.9. Possibilitar o bloqueio de recebimentos de mídias.

4.10. Permitir execução de chamada de URL HTTP com uso de método GET e POST, para encaminhamento do atendimento a serviços oficiais externos à solução.

4.11. Permitir classificação do atendimento por meio de rótulos personalizados.

4.12. Permitir a criação automática de protocolo de atendimento.

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

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

4.13.2.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;

4.13.3.Restringir quais atendimentos “conversas” deverão aparecer como histórico do agente;

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

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

4.13.6.Selecionar quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento;

4.13.7.Permitir mensagem personalizada ao finalizar do atendimento;

4.13.8.Permitir personalizar a imagem de fundo da tela de atendimento;

4.13.9.Importar lista de contatos para atendimento exclusivo do grupo;

4.13.10.Permitir a realização de pesquisa de satisfação ao final do atendimento;

4.13.11.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.

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

4.15.Permitir importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente.

4.16.Permitir “*opt-in/opt-out*” onde o cliente habilita ou desabilita o interesse em receber informações da instituição.

4.17.O sistema da SOLUÇÃO deve permitir a personalização do painel de monitoramento do supervisor (*dashboards*).

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

4.18.1.Agentes e seus respectivos atendimentos;

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

4.18.3.Transferir atendimento;

4.18.4.Finalizar o atendimento;

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

4.18.6.Visualizar duração do atendimento;

4.18.7.Visualizar grupo de atendimento;

4.18.8.Visualizar por qual canal está sendo realizado o atendimento; e

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

4.19.Emitir, no mínimo, relatórios:

4.19.1.Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;

4.19.2.Total global por mensagens e atendimentos;

4.19.3.Totaís por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (tma) e tempo médio de espera (TME);

4.19.4.Por agentes, mensagens, atendimentos e tempo médio de atendimento (TMA);

4.19.5.Pausas por atendente;

4.19.6.Por classificação / rotulação de finalização de atendimento;

4.19.7.Por palavra-chave;

4.19.8.Por protocolo;

4.19.9.Por atualizações no sistema;

4.19.10.Por entrada de dados no fluxo de atendimento;

4.19.11.Por conversas entre agentes;

4.19.12.Por nota de atendimento;

4.20.Permitir integração com WhatsApp Business API.

4.21.Permitir integrações com outros sistemas por meio de *webservice*.

4.22.Disponibilizar manual de integração.

4.23.Permitir criação de lista de palavras para não inicialização do fluxo de atendimento.

4.24.Proibir o envio pelo agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada.

4.25.Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente.

4.26.Permitir criação de ACL's (listas de controle de acesso) para tela administrativa.

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

4.27.1.Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;

4.27.2.Atendimento de todos os canais em única tela;

4.27.3.Visualizar informações do contato que está em atendimento;

4.27.4.Visualizar mensagens pré-definidas;

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

4.27.6.Convidar outro agente para participar do atendimento;

4.27.7.Transferir atendimento para outro agente;

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

4.27.9.*Chat* interno (comunicação entre agentes, supervisores e administradores);

4.27.10.Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;

4.27.11.Visualizar histórico de conversas anteriores;

4.27.12.Permitir pausar o atendimento não interrompendo os em curso;

4.27.13.Permitir editar nome do contato em atendimento;

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

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

4.28.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.

4.29.Na interface de administração de agentes deverá ser possível ativar ou desativar o recurso de autenticação de duplo fator, acessível apenas pelos usuários administradores da ferramenta.

## 5. Dos recursos de envio e recebimento de mensagens e integração com a API oficial do WhatsApp

5.1. O fornecedor do Sistema de Atendimento Digital Multicanal deverá utilizar, para troca de mensagens de WhatsApp, a API Oficial do WhatsApp através de um “Business Solution Provider” (BSP) , parceiro oficial do WhatsApp.

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

#### 5.2.1.*Mensagens de Sessão*

5.2.1.1.As mensagens de sessão, ou “*session messages*” deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo WhatsApp.

5.2.1.2.As mensagens deverão ser do tipo texto livre.

5.2.1.3.Todas as mensagens recebidas do contato externo serão consideradas mensagens de sessão.

5.2.1.4.Na terminologia adotada pelo WhatsApp, as conversas de atendimento, iniciadas por mensagens de serviço, compõem-se de mensagens de sessão.

5.2.1.5.Sempre que um contato enviar uma mensagem para a CONTRATANTE haverá a abertura ou prolongamento da sessão, com duração de 24h, conforme regras do WhatsApp.

5.2.1.6.A duração de uma sessão deve ser de 24 horas contadas na forma estabelecida pelas regras de negócio do WhatsApp.

5.2.1.7.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.

5.2.1.8.Nos casos em que houver interação com atendente humano, não haverá limites para o número de mensagens de sessão enviadas em resposta aos clientes externos bem como não serão cobradas tarifas ou taxas referentes a esse tipo de mensagem.

5.2.1.9.Na eventualidade de concessão do programa de mensagens cívicas da empresa Meta à CONTRATANTE, somente serão objeto de faturamento as conversas iniciadas por mensagens de sessão que extrapolarem a cota de gratuidade concedida.

#### 5.2.2.*Mensagens de Modelo*

5.2.2.1.As mensagens ativas baseadas em modelo, ou “*template messages*” deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo WhatsApp.

5.2.2.2.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.

5.2.2.3.As mensagens de modelo deverão obedecer ao padrão *HSM (High Structured Messages)*.

5.2.2.4.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.

5.2.2.5.As mensagens de modelo deverão ser pré-aprovadas pelo WhatsApp.

5.2.2.6.O fornecedor deverá assessorar este órgão nas aprovações junto ao WhatsApp.

5.2.2.7.Considerando a terminologia adotada pelo WhatsApp, as mensagens ativas baseadas em modelo podem ser dos seguintes tipos: *marketing*, *utilidade* e autenticação. Para o escopo deste projeto, entende-se que as mensagens enviadas pela CONTRATANTE devem ser classificadas no tipo utilidade.

5.2.2.7.1.Caso na execução do contrato, as mensagens sejam classificadas diferentemente pelo WhatsApp, a CONTRATADA deverá apoiar a CONTRATANTE no processo de reclassificação da mensagem de modelo, de forma que esta se enquadre como de utilidade.

5.2.2.7.2.Caso a reclassificação citada no item anterior não seja possível, haverá tolerância de, no máximo, 10% (dez por cento), de mensagens classificadas como *marketing*.

5.2.2.7.3.Não há previsão do envio de mensagens do tipo *autenticação* pela CONTRATANTE.

5.2.2.8.O fornecedor deverá disponibilizar acesso a um canal de comunicação para submeter seus modelos ( *templates*) à autorização do WhatsApp.

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

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

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

5.2.2.10.2.Total diário de envio de mensagens ativas (template HSM);

5.2.2.10.3.Total mensal de mensagens (template HSM) tarifadas;

5.2.2.10.4.Total de mensagens gratuitas decorrentes de eventual concessão da Meta;

5.2.2.10.5.Deverá apresentar o custo unitário por mensagem ativa (template HSM) composto por 4 casas após a vírgula.

5.2.2.11.Na eventualidade de concessão do programa de mensagens cívicas da empresa Meta, somente serão objeto de faturamento as conversas iniciadas por mensagens ativas que extrapolarem a cota de gratuidade concedida.

## 6. Do Monitoramento e Suporte para Integração com WhatsApp

6.1. **Monitoramento de Alertas:** A CONTRATADA será responsável pelo monitoramento contínuo dos alertas emitidos pela Meta, a proprietária do WhatsApp, relacionados às mensagens enviadas pela CONTRATANTE através da solução de atendimento omnicanal. Isso inclui, mas não se limita a, alertas sobre práticas de envio de mensagens, violações das políticas de uso e alterações no status da reputação da CONTRATANTE perante a plataforma do WhatsApp.

6.2. **Gestão da Reputação:** A CONTRATADA deverá informar prontamente à CONTRATANTE sobre quaisquer questões que possam impactar sua reputação no WhatsApp, incluindo riscos de bloqueio ou restrições impostas pela Meta. A CONTRATADA deverá fornecer relatórios periódicos, no mínimo mensais, detalhando o status de reputação da CONTRATANTE e quaisquer alertas recebidos.

6.3. **Suporte em Pendências:** Em caso de recebimento de alertas, o CONTRATADO se compromete a prestar suporte à CONTRATANTE para resolver as pendências e ajustar as práticas de envio de mensagens conforme necessário para garantir a conformidade com as políticas e diretrizes da Meta. Isso inclui a assistência na interação com a Meta para esclarecimentos, disputas ou correções relativas aos alertas recebidos.

6.4. **Ações Corretivas e Preventivas:** O CONTRATADO deve adotar ações corretivas e preventivas para evitar a recorrência de alertas e possíveis penalidades aplicadas pela Meta. Isso pode incluir a modificação das estratégias de comunicação, a implementação de tecnologias adicionais para o controle e a análise avançada de mensagens, bem como treinamentos para as equipes responsáveis pelo manejo das comunicações via WhatsApp.

6.5. **Relatórios e Documentação:** O CONTRATADO deverá documentar todas as interações e comunicações com a Meta, bem como manter um registro detalhado de todas as ações tomadas em resposta aos alertas recebidos. Esses documentos deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE em formatos acessíveis e auditáveis.

## 7. Dos serviços de implantação

7.1. A implantação do sistema deve contemplar os seguintes pontos:

7.1.1. Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;

7.1.2. Configuração dos canais de atendimento (WhatsApp e integração via site do CONTRATANTE) conforme informações disponibilizadas pela CONTRATANTE;

7.1.3. Criação das contas de administradores e supervisores;

7.1.4. Criação dos grupos de atendimento;

7.1.5. Criação dos agentes;

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

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

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

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

7.3. Todas as configurações realizadas para implantação deverão ser documentadas e entregues à Contratante para recebimento provisório do serviço.

## 8. Dos serviços de Treinamento

8.1. Os treinamentos poderão ser realizados por meio de turmas presenciais ou *online*, ou seja, por EAD.

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

8.3. Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pela CONTRATADA.

8.4. 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).

8.5. 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.

8.6. 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.

8.7. 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.

8.8. *Do treinamento de administradores.*

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

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

8.8.3. 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.

8.9. *Treinamento para a equipe de Supervisor.*

8.9.1. O treinamento deverá habilitar o quantitativo de técnicos previsto na demanda dos Tribunais participantes 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:

8.9.1.1. Fundamentos da SOLUÇÃO;

8.9.1.2. Apresentação dos conceitos e definições do projeto;

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

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

8.9.1.5. Capacitar a equipe com relação aos produtos disponibilizados;

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

8.10. *Treinamento de Agentes de Atendimento*

8.10.1. O treinamento para os agentes deverá habilitar, no mínimo, o quantitativo de servidores previsto para cada tribunal participante 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 turmas de 30 pessoas, abordando os seguintes temas:

8.10.1.1. Fundamentos da SOLUÇÃO;

8.10.1.2. 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.

9. **Dos serviços de integração e desenvolvimento**

9.1. O fornecedor deverá considerar um valor de homem-hora de serviços profissionais para desenvolvimento de integrações com os sistemas da CONTRATANTE.

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

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

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

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

# Anexo C

## Tribunais Participantes e Demanda

O presente documento, anexo ao documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP apresenta a relação de Tribunais participantes desta contratação e sua respectiva demanda.

Quadro C.1 – Tribunais participantes da contratação

UF	Tribunal	Telefone	Endereço de Entrega
AP	Tribunal Regional Eleitoral do Amapá	(96) 3198-7578	Avenida Mendonça Junior, 1502 Bairro: Centro CEP: 68900-914 – Macapá, AP
CE	Tribunal Regional Eleitoral do Ceará	(85) 3453-3500	R. Dr. Pontes Neto, 800 Bairro: Luciano Cavalcante CEP: 60813-600 – Fortaleza, CE
DF	<a href="#">Tribunal Superior Eleitoral</a>	(61) 3030-7000	Setor de Administração Federal Sul (SAFS) Quadra 7, Lotes 1/2 CEP: 70095-901 – Brasília, DF
MA	Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão	(98)2107-8888	Av. Senador Vitorino Freire, s/n Bairro: Areinha, CEP: 65.010-917 – São Luís - MA
MG	Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais	(31) 3397-1340	Avenida Prudente de Moraes, 320 – 3º andar Bairro: Cidade Jardim CEP: 30350-093 – Belo Horizonte, MG
MT	Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso	(65) 3362-8000	TRE/MT – Seção de Patrimônio Avenida Historiador Rubens de Mendonça, 4750 Centro Político Administrativo – Setor "E" CEP 78049-941 – Cuiabá, MT
RN	<a href="#">Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte</a>	(84) 3654-6000	Av. Rui Barbosa, 215 Bairro: Tirol CEP 59015-290 – Natal, RN
RR	<a href="#">Tribunal Regional Eleitoral de Roraima</a>	(95) 2121-7000	Av. Juscelino Kubitschek, 543 Bairro: São Pedro CEP: 69306-685 – Boa Vista, RR
PI	Tribunal Regional Eleitoral do Piauí	(86) 2107-9700	Praça Desembargador Edgar Nogueira, 80. Bairro: Centro Cívico CEP: 64000-920 – Teresina, PI
SC	Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina	(48) 3251-3806	Rua Esteves Júnior, 68 Bairro: Centro CEP: 88015-130 – Florianópolis, SC
SP	Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo	(11) 3130-2000	Rua Francisca Miquelina, 123 – 7º Andar Bairro: Bela Vista CEP: 01316-900 – São Paulo, SP

Quadro C.2 – Quantitativos da demanda por Tribunal Participante

Item	Descrição	CATSER	Unidade de medida	Qtde. a registrar - Total	TRE/CE	TRE/AP	TRE/MA	TRE/MG	TRE/MT	TRE/RN	TRE/RR	TRE/PI	TRE/SC	TRE
1	Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal	26077	assinatura mensal	147	12	15	12	24	12	12	12	12	12	12
2	Solução de atendimento humano com mensagens ilimitadas	26077	ativações de atendentes por mês	62.992	3.600	1.500	3.400	8.400	8.400	1.080	30.000	3.600	1.800	
3	Serviço de atendimento por chatbot com interações ilimitadas	26077	assinatura mensal	147	12	15	12	24	12	12	12	12	12	12
4	Mensagem passiva de atendimento via Whatsapp	26077	conversa de 24h	117.290.000	100.000	120.000	90.000	300.000	100.000	120.000	15.000.000	100.000	100.000	1.26
5	Mensagem ativa de notificação via Whatsapp (template HSM)	26077	mensagens	16.970.000	600.000	850.000	500.000	1.600.000	600.000	240.000	2.000.000	400.000	180.000	4.00
6	Pacote adicional de videochamada simultâneas (adicionada mais 5 agentes)	26077	pacote com 5	51	5	5	5	0	5	5	20	5	0	
7	Serviço de integração e desenvolvimento	27081	hora técnica	9.160	720	800	720	400	500	300	3.500	720	60	
8	Serviço de Implantação e configuração	27081	unidade	13	1	1	1	1	1	1	3	1	1	
9	Serviço de treinamento	21172	turma	14	1	2	1	1	1	1	2	2	1	



# Anexo D

## Plano de Gestão e Execução do Contrato

O presente documento, anexo ao documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP Contratação Nacional - Solução Omnichannel, apresenta o Plano de Gestão e Execução do Contrato, a ser adotado nas contratações oriundas da Ata de Registro de Preços (ARP) resultante da presente aquisição.

### Disposições Gerais

1. O presente documento comprehende o Plano de Gestão do Contrato, nos termos do art. 6º, inciso XXIII, alínea f, da Lei Nº 14.133/2021, bem como o Plano de Execução do Contrato, em conformidade com o Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário, Anexo à Resolução CNJ Nº 468, de 15 de julho de 2022.
2. Este documento deve constar como anexo ao edital de licitação e ao documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP.
3. São subanexos deste documento:
  - 3.1. **Anexo D.1** – Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo
  - 3.2. **Anexo D.2** – Declaração de Ciência do Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo
  - 3.3. **Anexo D.3** – Modelo de Termo de Recebimento Definitivo e/ou Provisório
  - 3.4. **Anexo D.4** – Modelo de Ordem de Serviço
4. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei Nº 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
5. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
6. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
7. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
8. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.
9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por gestor e por fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei Nº 14.133/2021, art. 117, caput), cujas atribuições são detalhadas na seção 3.
10. Para a execução do contrato, será implantado método de trabalho em que a CONTRATANTE figura como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.
11. A natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC da CONTRATANTE. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.
12. O serviço deverá estar disponível ordinariamente 24x7 em todos os dias da semana e feriados, por se tratar de um serviço continuado de atendimento ao cidadão com possibilidade de atendimento automatizado via chatbot.

### Dos Papéis

13. Os papéis e responsabilidades por parte da CONTRATANTE e da CONTRATADA incluem os seguintes:
  - 13.1. **Preposto da CONTRATADA.** Responsabilidades: Acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
  - 13.2. **Gestor do contrato da CONTRATANTE.** Responsabilidades: realizar reuniões periódicas com a contratada para garantir a qualidade da execução do contrato e os respectivos resultados, além das demais atribuições previstas na seção 3;
  - 13.3. **Fiscal demandante da CONTRATANTE.** Responsabilidades: Fiscalizar o contrato quanto aos aspectos funcionais do seu objeto, além das demais atribuições previstas na seção 3;
  - 13.4. **Fiscal técnico da CONTRATANTE.** Responsabilidades: Acompanhar e fiscalizar a execução física do objeto contratual, com o fim de aferir se este vem sendo realizado em conformidade com o que foi pactuado, além das demais atribuições previstas na seção 3;
  - 13.5. **Fiscal administrativo da CONTRATANTE.** Responsabilidades: Responsável por acompanhar o contrato no que diz respeito aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes à regularidade fiscal e trabalhista da contratada, assim como ao recebimento, pagamento, sanções e aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais, além das demais atribuições previstas na seção 3;

### Da Gestão do Contrato

#### Das obrigações gerais da contratante

14. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Demandante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
15. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de formato livre, podendo esta ser encaminhada por e-mail;
16. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
17. Comunicar à contratada para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base na Avaliação de Resultado.
18. Aplicar as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

19. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento , dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
20. Comunicar todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);
21. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável.
22. Abster-se de efetuar intervenções indevidas na gestão interna da contratada.
23. Convocar os representantes da CONTRATADA para participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial e das reuniões de acompanhamento para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação, fornecendo previamente a pauta das reuniões.
24. Manter histórico do gerenciamento do CONTRATO, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução – Inciso XIV do Art. 34 da IN 04/2014-SLTI/MPOG.
25. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelo preposto da CONTRATADA.
26. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do CONTRATO.
27. Comunicar oficialmente quaisquer intercorrências ou falhas verificadas no cumprimento do CONTRATO.
28. Proporcionar livre acesso aos técnicos da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, e incluídos na relação de técnicos autorizados, às suas dependências e equipamentos, quando se fizer premente e necessário ao bom andamento e prestação do serviço, bem como colocar à disposição informações com relação à regulamentação e normas que disciplinam a segurança e o sigilo, respeitadas as disposições legais.
29. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas, solicitando , sempre que necessário, a comprovação do atendimento a tais requisitos e adotando as medidas necessárias em caso de não atendimento.
30. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, bem como definir e homologar as atividades e rotinas estabelecidas.
31. Promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE, podendo sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.
32. Notificar, por escrito, à CONTRATADA da aplicação de eventuais sanções contratuais, garantindo-lhe o direito ao contraditório e à ampla defesa.
33. Comunicar à empresa CONTRATADA qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto deste Termo de Referência, diligenciando para que as irregularidades ou falhas apontadas sejam plenamente corrigidas.
34. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços fornecidos em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e no Edital.
35. Viabilizar o acesso remoto da CONTRATADA à infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, para a execução de atividades dentro do escopo deste contrato.
36. Exigir o imediato afastamento de qualquer colaborador ou preposto da empresa CONTRATADA que não preencha os requisitos exigidos pela CONTRATANTE, que embarace a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem atribuídas.
37. Acompanhar e verificar as cobranças discriminadas em faturas emitidas pela empresa CONTRATADA, bem como solicitar esclarecimentos e modificações pertinentes quando os valores cobrados não forem condizentes com os estipulados em contrato ou não refletirem os serviços prestados.
38. Comunicar imediatamente quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto do Termo de Referência, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente.
39. Levar ao conhecimento da CONTRATADA, por escrito, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto desta proposição, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.
40. Homologar os serviços prestados de acordo com os requisitos pré-estabelecidos nas ordens de serviço, atestando as respectivas faturas.
41. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para a execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.
42. Aplicar as glosas previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou, caso haja justificativas por parte da CONTRATADA para o não cumprimento das obrigações, avaliar e considerar tais justificativas.
43. Comunicar as eventuais modificações no ambiente computacional da CONTRATANTE, e estipular prazos para que a prestação de serviços se adeque à nova infraestrutura.
44. Comunicar previamente caso haja necessidade de esforço excepcional para prestação de serviços em horário não usual.

### **Das obrigações da contratante específicas para esta contratação**

45. Assegurar o status da CONTRATADA verificada junto à Meta, e seu vínculo a Business Solution Provider (BSP) homologado no programa de isenção de taxas de conversas para os casos de uso de mensageria cívica, com validade até 31 de Janeiro de 2025.
  - 45.1.O acordo entre a Meta e os provedores oferece gratuidade aos BSPs homologados no limite de até 10 milhões de conversas mensais, distribuídas conforme os termos de uso da plataforma.
  - 45.2.A gratuidade está sujeita a adequação aos casos de uso aprovados no programa, que podem ser consultados diretamente com os BSPs.
  - 45.3.A participação no programa deve atender aos critérios definidos entre a Meta e as BSPs e os processos de autorização devem ser realizados entre BSPs e Meta para que os casos de uso sejam confirmados como elegíveis.
46. Verificar, por meio da CONTRATADA, junto ao BSP, as condições e participação da CONTRATANTE no programa de isenção de taxas para conversas de mensageria cívica.
47. Informar ao fornecedor do sistema o número de identificação do Gerenciador de Negócios da sua página do Facebook.
48. 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.
  - 48.1.A contratante deve atentar que cada número cadastrado implica no custo de uma habilitação.
49. Informar o número de telefone móvel a ser utilizado na remessa de SMS.
50. Informar o nome de exibição que será utilizado.

### **Das obrigações gerais da contratada**

51. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
52. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

53. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
54. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
55. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
56. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);
57. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) durante a execução do contrato;
58. Executar seu planejamento nos dias úteis do calendário da contratante e conforme o horário agendado com ela;
59. Prestar serviço mediante a utilização de profissionais com a capacidade técnica que o serviço requer;
60. Informar aos gestores do contrato a relação nominal de empregados envolvidos na prestação dos serviços e horário de execução, com antecedência mínima de 24 horas do início dos trabalhos. Qualquer alteração nesta relação deverá ser imediatamente comunicada ao gestor. Em caso de execução em prédios de terceiros esta antecedência deverá ser condicionada ao processo de autorização do terceiro, podendo ser exigida maior antecipação;
61. Responder pelas despesas relativas encargos trabalhistas, seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, uma vez que os mesmos não têm nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;
62. Fornecer em prazo de antecedência de 10 (dez) dias úteis da data do vencimento as faturas de prestação do serviço, a fim de que esta possa passar pelo processo de aceite;
63. Esclarecer eventuais dúvidas quanto ao valor cobrado na fatura;
64. Garantir o sigilo absoluto de toda e qualquer informação, em qualquer meio, a que tiver acesso, sendo vedada a sua divulgação no todo ou em parte, a qualquer pessoa física ou jurídica, sem a autorização expressa da contratante. Aceitar o fato de que as informações obtidas em decorrência da execução do presente Termo deverão ser mantidas em sigilo, não podendo qualquer participante divulgá-las fora do âmbito deste instrumento, exceto se previamente acordado por escrito, ou prevista a sua divulgação;
- 64.1 O representante legal da contratada deverá assinar Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no órgão.
- 64.2 Todos os empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação deverão assinar o Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão ou entidade.
- 64.3 Serão adotados os modelos de Termo de Compromisso e Termo de Ciência estabelecidos no [Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário](#), publicado como Anexo à Resolução CNJ N° 468/2022. pp. 92-94, conforme estabelecido no Anexo
65. Atualizar, sempre que houver mudança, seus dados e as informações de seus representantes, tais como: endereços, telefones, fax, e-mail, dentre outros.
66. Apoiar e submeter à aprovação da CONTRATANTE e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar os recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho.
67. Subsidiar a CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.
68. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas.
69. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE.
70. Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no CONTRATO e em seus anexos.
71. Participar, no período compreendido entre a assinatura do CONTRATO e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação.
72. Responder, em relação aos profissionais de seu quadro de pessoal, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços desta contratação, tais como salários, encargos trabalhistas, exames médicos, seguros, taxas, impostos, contribuições previdenciárias, indenizações, benefícios legais, hospedagem, transporte, treinamento e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados – os quais não têm qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE – e, ainda, por quaisquer outras despesas relacionadas que porventura venham a ser criadas e exigidas pela legislação.
73. Detalhar e repassar à CONTRATANTE, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo as cláusulas de transferência de conhecimentos.
74. Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus profissionais alocados para execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos da CONTRATANTE.
75. Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades da CONTRATANTE.
76. Manter, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato da contratação.
77. Receber inspeções e diligências da CONTRATANTE.
78. Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.
79. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE para execução dos serviços objeto deste contrato.
80. Submeter à prévia aprovação da CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços.
81. Apresentar ao Fiscal Técnico da CONTRATANTE no prazo especificado o Relatório Geral de Faturamento para avaliação da conformidade da prestação de serviços.
82. Apresentar a Nota Fiscal de Serviços acompanhada de cópia do Relatório Geral de Fiscalização devidamente aprovado, bem como de cópias dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo.
83. Sujeitar-se à fiscalização da CONTRATANTE, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo de imediato às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer.
84. Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto CONTRATADA.
85. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais à CONTRATANTE ou a não prestação satisfatória dos serviços.
86. Assinar termo de ciência das normas e sigilo das informações obtidas através da prestação de serviços à CONTRATANTE.

87. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa.
88. Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI da CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação da CONTRATANTE.
89. Designar profissional para atuar como preposto e designar o seu eventual substituto. O preposto será responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com equipe de gestão do contrato da CONTRATANTE. A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos funcionários da CONTRATADA escolhidos para atuar como preposto ou supervisores, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço.
90. A contratada deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o preposto, os supervisores e seus substitutos, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra.
91. A contratada deverá indicar substitutos para os prepostos e supervisores no caso de férias ou outros afastamentos.
92. Solicitar autorização prévia da CONTRATANTE antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na instituição.
93. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação.
94. Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços.
95. Fazer com que todos os seus funcionários que vierem a prestar serviço em alguma das unidades na CONTRATANTE circulem com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.
96. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato.
97. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto CONTRATADA, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto, exceto no caso de subcontratação, se permitida.
98. Promover a transição contratual com transferência de toda a base de dados e metadados relacionados ao contrato, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, bem como do acervo de todos os chamados registrados durante a vigência do contrato e suas prorrogações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores da CONTRATANTE ou quem por ele for indicado.
99. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços e processos implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado para esse fim.
100. Não utilizar os recursos disponibilizados pela CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobados na contratação.
101. Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que a CONTRATANTE julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços.
102. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.
103. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe da CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observados os procedimentos da CONTRATANTE, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas.
104. Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.
105. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, conforme **Anexo B – Especificações Técnicas da Demanda**.
106. Apresentar, em conjunto com a fatura de serviços mensais, os comprovantes de regularidade da situação fiscal, trabalhista e previdenciária conforme determina o inciso XIII do art. 55 da Lei Nº 8.666/93.
107. Informar, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas a contar da notificação, a CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência assinado.
108. A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.
109. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
110. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante da CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo CONTRATADA, independentemente das penalidades previstas em contrato.
111. Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato.
112. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato.
113. Permitir auditoria por parte da CONTRATANTE, inclusive com a possibilidade dos atendimentos serem monitorados para a verificação de procedimentos.
114. A CONTRATADA deverá permitir acesso aos dados registrados pela ferramenta de atendimento centralizado multicanal para monitoração e aferição por parte da CONTRATANTE dos atendimentos e níveis de serviço.
115. A CONTRATADA deverá arcar com as responsabilidades decorrentes do objeto deste contrato, nos termos do Código Civil, do Código de Defesa e Proteção do Consumidor, no que compatíveis, e da Lei Nº 14.133/2021.

#### **Das obrigações da contratada específicas para esta contratação**

116. Verificar, junto ao BSP, as condições e participação da CONTRATANTE no programa de isenção de taxas para conversas de mensageria cívica.

#### **4. Da Execução Contratual**

117. O dimensionamento e quantificação do volume de serviços demandado estão especificados no documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP, ao qual este anexo integra, bem como em seu **Anexo C – Tribunais Participantes e Quantidades Estimadas**.
118. O termo de compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA e o termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes, a ser assinado por todos os empregados da contratada

diretamente envolvidos na contratação, estão disponíveis nos Anexo D.1 e D.2 deste documento, respectivamente.

119. Os mecanismos formais de comunicação a serem utilizados são os constantes do Quadro D.1.

Quadro D.1 – Mecanismos formais de comunicação entre as partes do contrato

DOCUMENTO	FUNÇÃO	EMISSOR	DESTINATARIO	PERIODICIDADE	
Ofício	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário	
E-mail	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário	
Ordem de Serviço	Autorização para entrega dos produtos ou prestação dos serviços	Contratante	Contratada	Única	
Termo de Recebimento Provisório	Recebimento provisório dos produtos ou serviços	Contratante	Contratada	Única	
Termo de Recebimento Definitivo	Recebimento definitivo dos produtos ou serviços	Contratante	Contratada	Única	
Ata de Reunião	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário	
Serviços de Mensagens Oficiais do Tribunal (MS Teams ou equivalente)	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário	

## Da execução e recebimento dos serviços

120. As ocorrências relacionadas à execução do contrato serão anotadas em registro próprio para adoção das providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

121. O fornecimento dos produtos e início da execução dos serviços serão formalmente autorizados por meio de Ordem de Serviço, autorizada pelo gestor e fiscais do contrato, conforme Anexo D.4, no qual deverá constar a ciência e concordância da CONTRATADA em prestar os serviços.

122. O Recebimento Provisório dos serviços será assinado após a entrega formal dos produtos e serviços pela CONTRATADA, por meio de comunicação formal determinando os termos em que os produtos e serviços foram entregues e prestados.

123. O Recebimento Definitivo dos serviços será realizado obedecendo aos critérios definidos no Art. 33 da IN 01/2019-SGD/SEGD/ME:

123.1. Avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços realizados, de acordo com os níveis mínimos de serviço e desempenho e observância das demais obrigações contratuais, a partir da análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, tarefa de responsabilidade dos Fiscais Técnico e Demandante.

123.2. Identificação de não conformidade com os termos contratuais, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato.

123.3. Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do Contrato.

123.4. Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do Contrato.

123.5. Encaminhamento das demandas de correção, a cargo do Gestor do Contrato ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do Contrato.

123.6. Encaminhamento de indicação de glosas e sanções por parte do Gestor do Contrato para a Área Administrativa.

123.7. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato.

123.8. Autorização para emissão de nota fiscal, a ser encaminhada ao preposto da CONTRATADA pelo Fiscal Técnico do Contrato.

124. O modelo dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo estão no Subanexo D.3.

125. Para as contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o [limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#), o prazo máximo para o recebimento definitivo será de até 5 (cinco) dias úteis.

126. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

127. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

128. O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

129. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços prestados nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

## Do Pagamento

Dos itens de faturamento mensal:

130. Mensalmente, até o quinto dia útil de cada mês, a CONTRATADA apresentará planilha de execução dos itens de faturamento mensal, para verificação e validação pela CONTRATANTE. O relatório constante da planilha deverá corresponder à execução do contrato no período compreendido entre o primeiro e o último dia, inclusive, do mês de referência.

131. Da planilha de execução deverá constar o valor total utilizado de cada item, as eventuais concessões do programa de mensagens cívicas da empresa Meta, e os quantitativos a serem faturados de cada item, ainda que o valor seja zero.

132.Quando do recebimento da planilha com relatório da execução mensal, a CONTRATANTE realizará recebimento provisório e submeterá a entrega à equipe de fiscalização do contrato para análise, a qual dará parecer sobre adequação da entrega para recebimento definitivo. Ausente a necessidade de correções ou ajustes, o recebimento definitivo deverá ocorrer em até 10 (dez) dias úteis da comunicação de conclusão das atividades pela CONTRATADA.

#### Do item de implantação e configuração:

133.Executados os serviços de implantação, segundo item pertinente nas especificações anexas, e estando em condições de ser recebido, a CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, por escrito e acompanhado de relatório de execução dos serviços e documentação técnica final, a fim de que seja realizada a verificação para recebimento. Em até três dias desta comunicação deverá ser efetuado o recebimento provisório pelo fiscal demandante do contrato.

134.Em até 15 (quinze) dias úteis do recebimento provisório do serviço de implantação, a CONTRATANTE realizará a verificação da entrega e, havendo o atendimento integral do objeto, será emitido termo de recebimento definitivo pela equipe de gestão e fiscalização designada.

#### Do item de treinamento:

135.Realizado o treinamento, tendo se cumprido todo o programa previsto e estabelecido e emitidos os certificados dos participantes, a CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, por escrito e acompanhado de relatório de frequência e aproveitamento, a fim de que seja realizada a verificação para recebimento. Em até três dias desta comunicação deverá ser efetuado o recebimento provisório pelo fiscal demandante do contrato.

136.Em até 15 (quinze) dias úteis do recebimento provisório do serviço de implantação, a CONTRATANTE realizará a verificação da entrega e, havendo o atendimento integral do objeto, será emitido termo de recebimento definitivo pela equipe de gestão e fiscalização designada.

#### Dos termos de aceite e faturamento:

137.Após os recebimentos provisórios, havendo a ocorrência de falha, constatação de problemas ou qualquer incompatibilidade com a entrega, não será expedido o termo de recebimento definitivo, ficando a CONTRATADA obrigada a proceder aos devidos reparos e ajustes que se fizerem necessários para o pleno atendimento das especificações e submeter novamente à avaliação, conforme o caso.

138.Não sendo solucionadas as pendências apontadas pela CONTRATANTE, a CONTRATADA ficará sujeita às penalidades contratuais.

139.Não será devido pagamento a serviço que, justificadamente, seja rejeitado pela CONTRATANTE.

140.Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 15 (quinze) dias úteis para fins de liquidação, prorrogáveis por igual período.

141.O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

142.Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante.

143.A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

144.A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

144.1.verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

144.2.identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

144.3.Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, após o pagamento, será encaminhado o processo à Secretaria de Administração, ocasião na qual será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

145.Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

#### Da forma de pagamento:

146.O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado, sob a mesma titularidade.

147.Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

148.Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

149.Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

150.As empresas optantes pelo SIMPLES NACIONAL deverão apresentar, no ato da assinatura do contrato, a declaração prevista no art. 6º da Instrução Normativa nº 1.234 – RFB, de 11 de janeiro de 2012, assinada por seu(s) representante(s) legal(is), em duas vias.

#### Do Prazo de pagamento:

151.O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 15 (quinze) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa.

152.No caso de atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pela CONTRATANTE encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), capitalizados diariamente em regime de juros simples.

153.O valor dos encargos será calculado pela fórmula:  $E = f \times d \times V_p$ , onde:

153.1. $E$ = encargos moratórios devidos;

153.2. $f$ = índice de compensação financeira = 0,00016438;

153.3. $d$ = número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; e

153.4.  $V_p$  = valor da prestação em atraso.

154.No caso de atraso pelo CONTRATANTE, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) / IPEA.

## **Do sigilo e segurança das informações**

155.A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo TRE-CE, ou contidos em quaisquer documentos e mídias, de que venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

156.A CONTRATADA firmará, em termo próprio, compromisso de manutenção de sigilo e segurança das informações (Anexo D.1). Adicionalmente, cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo próprio atestando ciência da existência de tal compromisso (Anexo D.2).

157.Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares.

158.A CONTRATADA, na execução dos serviços contratados, deverá observar a Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas.

## **Das Sanções e Penalidades**

159.A contratada ficará sujeita às sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e suas alterações, a ser aplicada pela autoridade competente da CONTRATANTE, conforme a gravidade do caso, assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa, sem prejuízo do resarcimento dos danos ou prejuízos porventura causados à Administração e das cabíveis cominações legais.

160.A contratada, durante a execução do contrato, ficará sujeita a penalidades variáveis de acordo com a gravidade dos casos, conforme Quadro D.2.

161.As sanções de advertência, impedimento e declaração de inidoneidade de licitar e contratar poderão ser aplicadas à contratada cumulativamente às multas convencionais e de mora, descontando-as dos pagamentos a serem efetuados, depois de transitada em julgado a decisão.

162.Será configurada a inexecução parcial do contrato, com as consequências previstas em lei e neste instrumento contratual, caso os limites máximos estabelecidos no Quadro 6 para a aplicação de multa de mora sejam extrapolados. No caso de atraso na entrega por período superior ao do Quadro 7, a critério da Administração, os equipamentos e as licenças poderão não ser aceitos, configurando-se, nesta hipótese, a inexecução total da obrigação assumida.

Quadro D.2 – Dos Graus e Correspondências

Grau	Correspondência
1	Advertência formal.
2	0,5% sobre o valor da parcela não cumprida.
3	0,1% sobre o valor total do contrato.
4	0,2% sobre o valor da Nota Fiscal.

Quadro D.3 – Das infrações, penalidades e correspondências

Item	Descrição	Grau
1	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital de Licitação ou dos seus anexos não previstos nesta tabela de multas, por ocorrência.	01
2	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital de Licitação ou dos seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada, por ocorrência, limitada sua aplicação até o máximo de 10 (dez) ocorrências.	02
3	Deixar de cumprir o prazo para entrega dos produtos, por dia, limitada sua aplicação até o máximo de 30 (trinta) dias.	02
4	Deixar de cumprir o prazo para atendimento e solução relativo à garantia dos equipamentos, por dia, limitada sua aplicação até o máximo de 30 (trinta) dias.	03
5	Deixar de entregar os documentos que comprovem a origem dos bens importados e a quitação dos tributos de importação a eles referente, se for o caso, por dia de atraso, limitada sua aplicação até o máximo de 10 (dez) dias.	04

163.Será aplicável, cumulativamente ou não com outras sanções, multa convencional de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, na ocorrência de inexecução total, e de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato na ocorrência de inexecução parcial, reconhecendo, desde já, a contratada as prerrogativas da Administração, nos termos do art. 104 da Lei nº 14.133, DE 1º de abril de 2022.

164.As multas de mora, e convencional por inexecução parcial, quando aplicadas de forma isolada ou concomitante, não ultrapassarão o limite de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato celebrado.

165.Na aplicação das penalidades previstas nesta cláusula a autoridade competente poderá se valer dos princípios da proporcionalidade, da razoabilidade, e da prevalência e indisponibilidade do interesse público, em decorrência de circunstâncias fundamentadas em fatos devidamente comprovados.

166.A contratada, quando não puder cumprir os prazos estipulados para o fornecimento dos produtos/serviços, total ou parcialmente, deverá apresentar justificativa por escrito, devidamente comprovada, e em documento contemporâneo à sua ocorrência, acompanhada de pedido de prorrogação, nos casos de ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições deste contrato, ou que impeça a sua execução, por fato ou ato de terceiro reconhecido pela Administração.

167.Após o trânsito em julgado do processo de aplicação de penalidade, o valor da multa porventura aplicada à CONTRATADA será descontado automaticamente da nota fiscal a que vier fazer jus, inclusive de faturas oriundas de outros contratos celebrados com o TRE-CE. Em caso de inexistência ou insuficiência de crédito será enviada à CONTRATADA GRU, e, caso não haja o pagamento no prazo estipulado, o valor devido será objeto de inscrição em Dívida Ativa da União, cobrado com base na Lei nº 6830/80, sem prejuízo da correção monetária pelo Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) / IPEA, ou outro índice que porventura venha a substituí-lo.

168.A CONTRATANTE promoverá o registro no SICAF de toda e qualquer penalidade imposta à contratada.

169.O período de atraso será contado em dias corridos.

170.Fica estabelecido que os casos omissos serão resolvidos entre as partes contratantes, respeitados o objeto do contrato, a legislação e demais normas reguladoras da matéria, em especial a Lei nº 14.133, aplicando-lhes, quando for o caso, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições do Direito Privado.

171.Os atos administrativos de aplicação das sanções serão publicados resumidamente no Diário Oficial da União e no Diário da Justiça Eletrônico do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará.

## **Da Estratégia de Continuidade do Serviço e Independência Tecnológica**

172.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.

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

174.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.

175.A CONTRATADA compromete-se a fornecer ao CONTRATANTE toda a documentação e base de dados, em formato interoperável, relativas à prestação dos serviços que estejam em sua posse.

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

### **Das Disposições Finais**

177. Este Plano de Gestão e Execução do Contrato complementa as especificações estabelecidas no documento dos ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP. Em casos omissos, deve prevalecer o determinado no contrato.

# Subanexo D.1

Modelo do Termo de Sigilo

O Tribunal Superior / Regional Eleitoral do Estado <de/do \_\_\_\_\_>, sediado à \_\_\_\_\_, CNPJ Nº \_\_\_\_\_, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA,

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO Nº \_\_\_\_/20\_\_\_\_ doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas da CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; e

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE,

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

## Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto Nº 7.845/2012 – Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

## Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

- *Informação*: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.
- *Informação Pública ou Ostensiva*: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.
- *Informações Sensíveis*: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.
- *Informação Confidencial*: significará toda e qualquer informação pertencente exclusivamente ao CONTRATANTE e seus afiliados, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, know-how, processos, projetos, métodos e metodologia, fluxogramas, sistemas de logística e layouts, planos de negócios (business plans), documentos, contratos, papéis, pareceres, dados e código fonte, que forem disponibilizados a mim sob a forma escrita, verbal ou por quaisquer outros meios.

## Cláusula Terceira – DO COMPROMISSO

O(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_ CPF Nº \_\_\_\_\_, endereço \_\_\_\_\_, profissional responsável pela execução do Contrato Nº \_\_\_\_/\_\_\_\_, DECLARA, sob as penalidades da lei, que está ciente das normas de segurança vigentes na Polícia Federal e que se compromete:

1. a não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto;
2. a não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, para si ou para terceiros;
3. a não efetuar nenhuma gravação ou cópia do código fonte ou das informações confidenciais a que tiver acesso;
4. a não apropriar-se para si ou para outrem do material confidencial e/ou sigiloso oriundo das informações confidenciais às quais terei acesso;
5. a não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-me por todas as pessoas que vierem a ter acesso a tais informações por meu intermédio, e obrigando-me, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.

A vigência da obrigação de confidencialidade e sigilo, assumida pela minha pessoa por meio deste termo, terá a validade enquanto a informação não for tornada de conhecimento público por qualquer outra pessoa, ou mediante autorização escrita, concedida à minha pessoa pela Gestão do CONTRATANTE.

Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo, fica o abaixo assinado ciente de todas as sanções judiciais que poderão advir.

E, por ser verdade, firmamos o presente.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Endereço – telefone – fax: E-mail:



# Subanexo D.2

Modelo do Termo de Ciência

Contrato Nº		
Objeto:		
Gestor do Contrato:	Mat.	
Contratante:		
Contratada:	CNPJ	
Preposto da Contratada:	CPF	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o Termo de Responsabilidade e Sigilo e das normas de segurança vigentes no Tribunal <Superior/Regional> Eleitoral <do/de \_\_\_\_\_.>. Também declaram que não farão uso em benefício próprio de nenhum dos recursos disponíveis no referido tribunal, tais como: telefones, impressoras, email, acesso à internet, entre outros.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

CIÊNCIA		
Funcionários da Contratada		
Nome:	Matrícula:	Assinatura:

# Subanexo D.3

Modelo de Termo de Recebimento Definitivo / Provisório

OS Nº:	Data de Emissão:	Hora de Emissão:	Nº do Contrato:
<b>INFORMAÇÕES DA CONTRATADA:</b>			
Razão Social:			
Endereço:	CNPJ/MF:		
Telefone:	Contato:		
<b>INFORMAÇÕES DA CONTRATANTE:</b>			
Razão Social: TRIBUNAL _____ CNPJ: _____			
Endereço:			
<b>ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO:</b>			
<b>OBJETO:</b> Solução de TIC de central de atendimento multicanal (omnichannel) na modalidade SAAS (software como serviço) e API do Whatsapp, para uso nos processos de atendimento aos eleitores e usuários dos serviços dos Tribunais participantes, técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO.			
Período de execução: ...../...../..... até ...../...../.....			
Locais de Execução:			
<b>RECEBIMENTO PROVISÓRIO:</b>			
O TSE / TRE-____ recebe provisoriamente os serviços prestados através da OS supracitada, cabendo ainda a avaliação da sua conformidade com os parâmetros mínimos de qualidade e de desempenho, e também com as demais condições previstas em contrato.			
Local e data: ..... de .....			
<b>Fiscal Técnico do Contrato</b>			
<hr/>			
<b>RECEBIMENTO DEFINITIVO:</b>			
O TSE / TRE-____ recebe definitivamente os serviços prestados através da OS supracitada, autorizando, após análise da adequação aos parâmetros mínimos de serviço e desempenho, a emissão da correspondente Nota Fiscal de Serviços no valor abaixo.			
Valor dos produtos e serviços: R\$ ..... , .....			
Local e data: ..... de .....			
<b>Fiscal Demandante do Contrato</b>			
<hr/>			
<b>Fiscal Técnico do Contrato</b>			
<hr/>			
<b>Fiscal Administrativo do Contrato</b>			
<hr/>			
<b>Gestor do Contrato</b>			
<hr/>			

# Subanexo D.4

Modelo de Ordem de Serviço

OS Nº:	Data de Emissão:	Hora de Emissão:	Nº do Contrato:
<b>INFORMAÇÕES DA CONTRATADA:</b>			
Razão Social: Endereço: CNPJ/MF: Telefone: Contato:			
<b>INFORMAÇÕES DA CONTRATANTE:</b>			
Razão Social: TRIBUNAL _____ CNPJ: _____			
Endereço:			
<b>ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO:</b>			
<b>OBJETO:</b> Solução de TIC de central de atendimento multicanal (omnichannel) na modalidade SAAS (software como serviço) e API do Whatsapp, para uso nos processos de atendimento aos eleitores e usuários dos serviços dos Tribunais participantes.técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO.			
Período de execução: ...../...../..... até ...../...../.....			
Locais de Execução:			
<b>VALOR DOS SERVICOS:</b> Valor mensal integral dos serviços, desconsiderando os ajustes em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e desempenho.			
R\$..... (.....)			
<b>ACEITAÇÃO PELA CONTRATADA:</b> A CONTRATADA declara concordância em executar as atividades descritas nesta OS, de acordo com as especificações estabelecidas pelo Tribunal, definidas no CONTRATO.			
....., ..... de .....			
<b>Preposto da Contratada</b>			
<b>AUTORIZAÇÃO PELA CONTRATANTE:</b>			
O TSE / TRE- _____ autoriza a execução da presente OS de acordo com as especificações definidas em CONTRATO.			
Local e data: ..... de .....			
<b>Fiscal Demandante do Contrato</b>			
<b>Fiscal Técnico do Contrato</b>			
<b>Fiscal Administrativo do Contrato</b>			
<b>Gestor do Contrato</b>			

# Anexo E

## Análise e Matriz de Riscos

O presente documento, anexo ao documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP (Doc. SEI nº 0515997), apresenta a Análise de Riscos da Aquisição, incluindo a matriz de riscos correspondente.

### Introdução

O gerenciamento de riscos permite ações contínuas de planejamento, organização e controle dos recursos relacionados aos riscos que possam comprometer o sucesso da contratação, da execução do objeto e da gestão contratual.

O Mapa de Gerenciamento de Riscos deve conter a identificação e a análise dos principais riscos, consistindo na compreensão da natureza e determinação do nível de risco, que corresponde à combinação do impacto e de suas probabilidades que possam comprometer a efetividade da contratação, bem como o alcance dos resultados pretendidos com a solução de TIC.

Para cada risco identificado, define-se: a probabilidade de ocorrência dos eventos, os possíveis danos e impacto caso o risco ocorra, possíveis ações preventivas e de contingência (respostas aos riscos), a identificação de responsáveis pelas ações, bem como o registro e o acompanhamento das ações de tratamento dos riscos.

Como exemplo, parâmetros escalares podem ser utilizados para representar os níveis de probabilidade e impacto que, após a multiplicação, resultarão nos níveis de risco, que direcionarão as ações relacionadas aos riscos durante as fases de contratação (planejamento, seleção de fornecedor e gestão do contrato).

Figura E.1 – Matriz Probabilidade x Impacto  
Matriz de exposição de riscos

Probabilidade	Impacto					
	5	5	10	15	20	25
	4	4	8	12	16	20
	3	3	6	9	12	15
	2	2	4	6	8	10
	1	1	2	3	4	5
Classificação		Valor				
Muito Baixo		1				
Baixo		2				
Médio		3				
Alto		4				
Muito Alto		5				

A figura E.1 apresenta a Matriz Probabilidade x Impacto, instrumento de apoio para a definição dos critérios de classificação do nível de risco.

### Exemplo de diretrizes de tratamento de riscos:

O produto da probabilidade pelo impacto de cada risco deve se enquadrar em uma região da matriz probabilidade x impacto. Caso o risco enquadre-se na região verde, seu nível de risco é entendido como baixo, logo admite-se a aceitação ou adoção das medidas preventivas. Se estiver na região amarela, entende-se como médio; e se estiver na região vermelha, entende-se como nível de risco alto e roxa como muito alto. Nos casos de riscos classificados como alto e muito alto, deve-se adotar obrigatoriamente as medidas preventivas previstas.

O gerenciamento de riscos deve ser realizado em harmonia com a Política de Gestão de Riscos do órgão.

### Identificação e análise dos principais riscos

A tabela a seguir apresenta uma síntese dos riscos identificados e classificados neste documento.

ID	Risco	Relacionado a: <sup>1</sup>	p <sup>2</sup>	I <sup>3</sup>	Nível de Risco (P x I) <sup>4</sup>
R.1	Não realização da contratação.	Processo de contratação	2	5	10
R.2	Atraso da contratação do serviço, não se realizando antes do período eleitoral.	Processo de contratação	3	5	15
R.3	Dimensionamento inadequado da solução a ser contratada.	Processo de contratação	2	5	10

Legenda: P – Probabilidade; I – Impacto.

<sup>1</sup> A qual natureza o risco está associado: fases do Processo da Contratação ou Solução Tecnológica.

<sup>2</sup> Probabilidade: chance de algo acontecer, não importando se definida, medida ou determinada objetiva ou subjetivamente, qualitativa ou quantitativamente, ou se descrita utilizando-se termos gerais ou matemáticos (ISO/IEC 31000).

<sup>3</sup> Impacto: resultado de um evento que afeta os objetivos (ISO/IEC 31000:2009).

<sup>4</sup> Nível de Risco: magnitude de um risco ou combinação de riscos, expressa em termos da combinação das consequências e de suas probabilidades (ISO/IEC 31000:2009).

## Avaliação e tratamento dos riscos identificados

RISCO 1 Não realização da contratação.			
Probabilidade	Impacto	Risco	Tratamento
2	5	Precarização do serviço de atendimento aos usuários externos, podendo impactar na imagem institucional do Tribunal participante.	mitigar
ID	Tipo de Ação	Ação	Responsável
1	Preventiva	Renovação da contratação em caso de certame frustrado.	STI, SAD
2	Preventiva	Eventual realização de contratação emergencial, se juridicamente justificável.	DIGER, STI, SAD
3	Contingência	Contingenciamento das demandas de atendimento requeridas.	CDTIC, DIGER, Secretarias.

RISCO 2 Atraso da contratação do serviço, não se realizando antes do período eleitoral.			
Probabilidade	Impacto	Risco	Tratamento
3	5	Comprometimento das ações de comunicação em massa, como convocação de mesários, dentre outras. Comprometimento do atendimento aos eleitores no período eleitoral, podendo repercutir no processo das eleições, com potencial risco de impacto na reputação do Tribunal.	mitigar
ID	Tipo de Ação	Ação	Responsável
1	Preventiva	Eventual realização de contratação emergencial, se juridicamente justificável, para o período eleitoral.	DIGER, STI, SAD
3	Contingência	Requisição de servidores de TIC de outros órgãos, se juridicamente justificável.	DIGER, STI, SGP

RISCO 3 Dimensionamento inadequado da solução a ser contratada.			
Probabilidade	Impacto	Risco	Tratamento
2	5	Atendimento parcial e deficitário da demanda.	mitigar
ID	Tipo de Ação	Ação	Responsável
1	Preventiva	Zelar, na elaboração dos estudos preliminares da contratação, o correto e adequado dimensionamento da solução a ser contratada, considerando as demandas de pico de utilização e crescimento estimado para a demanda do serviço.	Equipe de Planejamento da Contratação
3	Contingência	Eventual elaboração de aditivo de acréscimo ou supressão para sanear a deficiência.	Equipe de gestão e fiscalização do contrato, COGEL

## Acompanhamento das ações de tratamento de riscos

Acompanhamento e priorização do andamento e correta especificação técnica dos estudos preliminares e termo de referência.

1. Acompanhamento e priorização do andamento do procedimento licitatório.
2. Acompanhamento da gestão e do cumprimento contratual pela contratada.

Data	Id. Risco	Id. Ação	Registro e acompanhamento das ações de tratamento de Riscos
07/05/2024	3	1	Procedimento retornou à fase de estudos técnicos após verificada a necessidade de ajustes nos artefatos da contratação, conforme despacho (doc. SEI 0611546).

## EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Caio da Silva Guimarães

Secretaria de Eleições, Atendimento ao Eleitor e Cidadania

Integrante Demandante

Jonas de Araújo Luz Junior

Coordenadoria de Infraestrutura de TIC

Integrante Técnico

Eduardo Figueiredo Pontes

Coordenadoria de Atendimento ao Eleitor e Cidadania

Integrante Administrativo



Documento assinado eletronicamente por **JONAS DE ARAUJO LUZ JUNIOR, COORDENADOR**, em 21/06/2024, às 14:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 1º, §2º, III, b, da [Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida em  
[https://sei.tre-ce.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0&cv=0000669094&crc=1FCF93E3](https://sei.tre-ce.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=0000669094&crc=1FCF93E3), informando, caso não preenchido, o código verificador **0000669094** e o código CRC **1FCF93E3**.

2024.0.000001562-1

0000669094v6