



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DE TIC Nº 2 / 2025 - PRES/DG/STIC/NATCTIC

Histórico de Revisões

Processo Administrativo nº 0000526-31.2025.6.22.8000

Data	Versão	Descrição	Autor
21/02/2025	1.0	Finalização primeira versão do Documento	Equipe de Planejamento da Contratação - EPC
28/02/2025	2.0	Revisão e ajustes	EPC
06/03/2025	Final	Revisão final e conclusão do documento	EPC

INTRODUÇÃO

Em atendimento à Resolução n. 468/2022 do CNJ, a presente análise tem por objetivo demonstrar a viabilidade técnica e econômica da Aquisição de serviços de fornecimento de solução de comunicação multicanal através da internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento, bem como fornecer informações necessárias para subsidiar o respectivo processo, onde:

a) O objeto a ser contratado é contratação de licenciamento de uso de software como serviço (SaaS) em ambiente de nuvem para atendimento multicanal (omnichannel), com chatbot incorporado e integração via API.

b) Identificação da Unidade Solicitante e demandante -Assessoria Especial da Presidência - ASEP

c) Motivação/Justificativa

Além da descrição da necessidade da contratação constante no Documento de Formalização da Demanda: Evento sei (1329782), presente demanda visa favorecer a fluidez das informações e acelerando os processos de atendimento aos eleitores.

Isso pode contribuir significativamente para a redução dos custos operacionais, uma vez que a centralização do atendimento em tempo real, reduzirá a necessidade de deslocamento físico dos eleitores e, conseqüentemente, acarretando em economia de recursos financeiros e humanos. Essa medida contribuirá para a transparência e confiabilidade do sistema, possibilitando inclusive o apoio às unidades móveis de atendimento e o atendimento itinerante ao eleitor.

Os serviços pretendidos se amoldam à definição de serviços contínuos previstos pelo art. 6º XV da Lei 14.133/2021, porque se prestam a garantir a manutenção da atividade administrativa, decorrentes de necessidade prolongada, sendo atividade estratégica, essencial ao bom atendimento ao público externo.

1. IDEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

1.1. Identificação das necessidades de negócio

1.1.1. A presente seção visa descrever as necessidades de negócios que conduzirão as análises de soluções e definição da solução mais adequadas a tais objetivos organizacionais, conforme relação a seguir:

- Atender às demandas registradas nos PAC relacionadas à aquisição de solução de chatbot conforme demonstrado no Documento de Oficialização da Demanda - DOD (1329782);
- Reduzir a sobrecarga das centrais de atendimento, garantindo um fluxo mais ágil e eficiente;
- Melhorar a comunicação institucional através da automação de respostas e envio de notificações via WhatsApp e outros canais;
- Reduzir custos operacionais ao substituir atendimentos presenciais e telefônicos por interações digitais escaláveis.

1.2. Identificação das necessidade tecnológicas

1.2.1. As necessidades tecnológicas, também chamadas de requisitos da solução de tecnologia, descrevem as características de uma solução que atende aos requisitos do negócio São desenvolvidas e definidas neste documento após a realização de uma Análise de Requisitos. Dentre tais requisitos, espera-se:

- a) Plataforma baseada em nuvem, escalável e segura;
- b) Integração via API com sistemas internos;
- c) Implementação de chatbot com inteligência artificial permitindo automação de respostas e suporte 24/7.

1.3. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

1.3.1. Além dos requisitos de negócio e tecnológicos, a presente sessão destaca aqueles requisitos que devem ser considerados ao longo do planejamento da contratação para se assegurar o alcance dos objetivos pretendidos com a aquisição, conforme a seguir:

- a) Aderência à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- b) Suporte técnico disponível 24x7 para garantir a continuidade do serviço;
- c) Painel de gestão e relatórios analíticos para monitoramento do atendimento;
- d) Serviço de integração e desenvolvimento da ferramenta;
- e) Serviço de implantação e configuração; e
- f) Treinamento para os usuários.

2. ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E/OU SERVIÇOS

2.1. A presente sessão contém o registro do quantitativo estimado de bens e serviços necessários para a composição da solução a ser contratada, de forma detalhada, motivada e justificada. A tabela a seguir apresenta um resumo em relação à demanda no âmbito da aquisição pretensa.

Item	Solução/Categoria	Quantidade	Justificativa para o quantitativo
1	Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal	12	Quantidade do contrato atual (0818495) sem necessidade de aumento ou supressão.
2	Solução de atendimento humano com mensagens ilimitadas	1.200	O valor de 1.200 refere-se ao total de logins dos atendentes durante o período de 12 meses. A média de logins mensais é de 70 a 80 atendentes por mês. No entanto, como existem campanhas excepcionais que podem exigir a presença de mais atendentes (como campanhas de grande volume ou eventos específicos), a estimativa foi aumentada para 1.200 logins ao longo do ano, levando em consideração essas variações pontuais na demanda.
3	Serviço de atendimento por chatbot com interações ilimitadas	12	serviço de chatbot é contratado mensalmente, e como será utilizado durante 12 meses, a quantidade total de 12 reflete a duração do contrato, ou seja, um chatbot para cada mês de operação. Este valor se baseia na necessidade de um serviço contínuo de atendimento automatizado durante o período de um ano, com interações ilimitadas.
4	Mensagem passiva de atendimento via Whatsapp	120.000	A quantidade de 120.000 mensagens passivas leva em consideração uma taxa de retorno das mensagens ativas de notificação fora de uma sessão de atendimento. Estima-se que após o envio das mensagens ativas, os usuários responderão com mensagens passivas, como confirmações ou dúvidas, em um volume proporcional a esse retorno. O valor de 120.000 mensagens é baseado na análise das interações passivas ocorridas em 2024, com uma projeção de aumento.
			A previsão de 700.000 mensagens ativas de

5	Mensagem ativa de notificação via Whatsapp (template HSM)	700.000	notificação, com templates HSM (Highly Structured Message), baseia-se no volume de notificações exigidas para atualizações de status e interações com usuários, como confirmação de participação, atualizações sobre status de ações ou campanhas, e outras notificações importantes. A ampliação das campanhas de engajamento e a inclusão de novas funcionalidades justificam esse aumento.
6	Pacote adicional de videochamada simultâneas (adicionada mais 5 agentes)	5	O sistema já conta com a capacidade de 5 videochamadas simultâneas, mas é prudente adicionar um pacote adicional de mais 5 videochamadas simultâneas, considerando o aumento da interação da população, especialmente no contexto da justiça eleitoral. Com a crescente demanda por atendimento personalizado, suporte técnico e consultas eleitorais, o aumento das videochamadas simultâneas é necessário para garantir a capacidade de atender eficientemente o volume crescente de interações.
7	Serviço de integração e desenvolvimento	300h	serviço de integração e desenvolvimento é necessário para adaptar a infraestrutura existente e garantir a integração entre a plataforma de atendimento e os sistemas de backend que suportam os serviços contratados. A previsão de 300 horas é uma estimativa baseada em ajustes nas integrações de WhatsApp, chatbots, e outros serviços. Este tempo será utilizado tanto para ajustes de segurança, como para a implementação de novos fluxos e funcionalidades.
8	Serviço de Implantação e configuração	1	A implantação e configuração envolvem a preparação inicial e a adaptação da plataforma para o ambiente de produção. Como é uma fase única, a quantidade de 1 serviço de implantação abrange todas as etapas necessárias, desde a configuração dos sistemas de atendimento até o processo de integração completa, considerando o lançamento de novas funcionalidades, campanhas e a infraestrutura de comunicação. Vale ressaltar que o sistema a ser utilizado neste tribunal é o da mesma empresa da ata de registro de preço, o que pode não gerar custos adicionais significativos, pois a adaptação será mínima.
9	Serviço de treinamento	1	O serviço de treinamento é essencial para capacitar a equipe interna do tribunal para operar os novos sistemas de atendimento, inclusive a plataforma de WhatsApp e os chatbots. Como é uma fase única e necessária, a quantidade de 1 serviço de treinamento abrange todos os módulos e funcionalidades, com foco na adaptação dos usuários e no bom desempenho do sistema. Como o sistema será familiar para a equipe devido ao uso prévio na Justiça Eleitoral, o treinamento será simplificado, mas ainda assim necessário para garantir a plena eficiência no uso das ferramentas.

3. ANÁLISE DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS

3.1. IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES

Id	Descrição da solução (ou cenário)
1	Prorrogação Contrato 07/2022 do TRE-RO (0818495)
2	Adesão à ARP nº 62/2024 do TRE/CE – Solução de atendimento omnichannel com chatbot e API integrada.
3	Contratação via processo licitatório próprio .
4	Desenvolvimento interno de ferramenta personalizada .

3.2. ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

3.2.1 A análise comparativa das soluções consiste na identificação e comparação dos diferentes aspectos qualitativos em termos de benefícios ou obstáculos para o alcance dos objetivos da contratação.

Aspecto da solução de TIC	Solução 1 - Prorrogação do Contrato TRE-RO	Solução 2 - Adesão à ARP TRE-CE	Solução 3 - Licitação Própria	Solução 4 - Desenvolvimento Interno
Necessidade de ajuste da infraestrutura atual	Não	Não	Não	Não
Necessidade de contratação de serviços adicionais correlacionados ao objeto da contratação	Não	Não	Sim (dependendo da empresa vencedora da licitação, pode haver necessidade de contratação de suporte e infraestrutura adicionais).	Sim (demanda equipe especializada para desenvolvimento e manutenção).
Grau de dependência tecnológica	Médio (contrato com fornecedor específico, sem portabilidade para outro serviço sem novo contrato).	Médio (contrato com fornecedor específico, sem portabilidade para outro serviço sem novo contrato).	Alto (dependência da solução vencedora da licitação).	Muito Alto (exige manutenção interna e suporte contínuo).
Grau de Integração de serviços e usabilidade ao usuário	Alto (solução já implementada, testada e utilizada).	Alto (ARP homologada para a Justiça Eleitoral, garantindo integração e compatibilidade).	Variável (depende do fornecedor contratado via licitação).	Médio (solução poderia ser personalizada, mas com altos riscos de incompatibilidade).
Necessidade de revisão de processos de trabalho para utilização mais eficiente da solução	Baixa (processos já adaptados).	Baixa (padrões compatíveis com a Justiça Eleitoral).	Média (nova solução exigiria adaptação).	Alta (processos totalmente novos).
Maturidade do mercado no fornecimento da solução	Alta (solução já disponível e operacional).	Alta (serviço consolidado no mercado e homologado).	Média (depende da concorrência).	Baixa (desenvolvimento interno pode apresentar desafios).
Pontos de falha	Custo elevado mensagens ativas R\$ 0,48 por mensagem ativa pode ser considerado elevado em comparação com novas propostas, afetando o orçamento em períodos de alta demanda.	Baixo (uso de ARP já estruturada e preços pré-determinados).	Médio (contratação pode gerar riscos de contestações e atrasos).	Alto (riscos elevados de desenvolvimento falho ou não escalável).
Encargos de implantação da solução	Baixo (manutenção da solução atual, sem novos investimentos).	Baixo (adesão rápida, sem necessidade de novos contratos).	Alto (necessidade de novo contrato e	Muito Alto (custo elevado de desenvolvimento, testes e suporte

			implementação).	contínuo).
Necessidade de treinamento para o usuário	Não (usuários já treinados na plataforma).	Baixo (padrões semelhantes à solução atual).	Médio (dependendo da nova solução adquirida).	Alto (nova solução exigiria aprendizado e adaptação).
Necessidade de capacitação para equipe de operações	Não	Não	Média	Alta
Consumo energético	Baixo (solução em nuvem).	Baixo (solução em nuvem).	Variável (depende da solução contratada).	Alto (infraestrutura interna pode demandar maior consumo).
Necessidade de monitoramento da solução de hardware e software	Baixo (contrato vigente cobre monitoramento).	Baixo (fornecedor da ARP já oferece suporte e monitoramento).	Médio (depende do contrato firmado na licitação).	Alto (exige monitoramento contínuo da equipe interna).

3.2.2 Examina-se nesta seção, para cada solução, os aspectos previstos na IN SGD-ME n. 01/2019 que devem ser avaliados em uma contratação de TIC.

Requisito	Solução 1 - Prorrogação do Contrato TRE-RO	Solução 2 - Adesão à ARP TRE-CE	Solução 3 - Licitação Própria	Solução 4 - Desenvolvimento interno
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Sim	Sim	Não	Não se aplica
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
A Solução é composta por software livre ou software público?	Não	Não	Não	Não se aplica
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo (ePing, eMag, ePWG)?	Sim	Sim	Depende da licitação	Não se aplica
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Sim	Sim	Depende da licitação	Não se aplica
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Sim	Sim	Depende da licitação	Não se aplica

3.3. PESQUISA DE MERCADO

3.3.1. A pesquisa de mercado foi elaborada e consta em documento apartado chamado Informação Conclusiva do Valor Estimado da Contratação - ICVEC . 1330388

4. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

4.1. Após análise detalhada das alternativas para a contratação da solução de atendimento omnichannel com chatbot e integração via API, as **Soluções 1, 3 e 4 foram consideradas inviáveis** devido aos seguintes fatores:

4.1.1 SOLUÇÃO 1 - PRORROGAÇÃO DO CONTRATO Nº 07/2022 DO TRE-RO

Embora a prorrogação do contrato vigente pudesse representar uma continuidade do serviço sem a necessidade de nova contratação, essa alternativa foi considerada **inviável** pois considerando o quantitativo estimado dos itens, a **adesão à ARP proporcionaria uma economia significativa, causando uma Redução de R\$ 218.060,71 (-51%) em relação ao contrato atual, conforme demonstrado na ICVEC (1330388).**

Os itens com maior impacto financeiro, como chatbot e atendimento humano, têm reduções expressivas, gerando grande economia total.

Além da economia financeira, há benefícios operacionais e administrativos na adesão à ARP, reduzindo burocracia e garantindo qualidade nos serviços, ou seja, a adesão à **Ata de Registro de Preços nº 62/2024** representa uma decisão financeiramente vantajosa, garantindo serviços essenciais por valores reduzidos em relação a contratos anteriores.

4.1.2. SOLUÇÃO 3 – CONTRATAÇÃO VIA PROCESSO LICITATÓRIO PRÓPRIO

A contratação por meio de licitação tradicional foi considerada **inviável** devido aos seguintes motivos:

1. Tempo Prolongado de Implantação

- A tramitação de um processo licitatório demanda diversas etapas burocráticas, incluindo **elaboração do termo de referência, publicação do edital, análise de propostas, julgamento e eventual fase recursal**. Esse processo pode se estender por meses, comprometendo a continuidade dos serviços.
- Em contrapartida, à Ata de Registro de Preços nº 62/2024 do TRE/CE permitiria uma **contratação mais célere**, garantindo a continuidade operacional e evitando riscos de descontinuidade no atendimento ao público.

2. Risco de Fracasso ou Contestações no Processo Licitatório

- A licitação está sujeita a **impugnações e recursos administrativos**, o que pode prolongar ainda mais a contratação ou até mesmo inviabilizá-la.
- A depender da competitividade e do número de fornecedores interessados, há risco de ausência de propostas adequadas, resultando em deserto ou fracasso da licitação, exigindo um novo procedimento.

3. Maior Custo Administrativo e Operacional

- A realização de uma licitação exige **recursos internos significativos**, incluindo **tempo de servidores, assessoria jurídica, análise de conformidade técnica e gestão contratual detalhada**.
- por sua vez, na adesão à **Ata de Registro de Preços nº 62/2024 do TRE/CE elimina esses custos administrativos**.

4. Possível Falta de Aderência às Necessidades Específicas

- Dependendo do resultado da licitação, a solução contratada pode não atender integralmente às necessidades institucionais ou exigir ajustes adicionais, como integrações não previstas e reconfiguração de processos internos.
- A adesão à ARP garante que a solução já foi testada e homologada, sendo compatível com a realidade desta Justiça Eleitoral.

4.1.3. SOLUÇÃO 4 – DESENVOLVIMENTO INTERNO DE FERRAMENTA PERSONALIZADA

A alternativa de desenvolver internamente um **sistema próprio de atendimento omnichannel** foi considerada **inviável** devido aos seguintes fatores:

1. Custo Elevado de Desenvolvimento e Manutenção

- O desenvolvimento de um sistema próprio exige um investimento inicial muito superior ao da contratação de um serviço já existente, considerando custos de equipe técnica especializada, infraestrutura de servidores, licenciamento de componentes e segurança da informação.
- Além disso, há um custo contínuo de manutenção, atualizações e suporte, que pode superar os custos de um serviço SaaS contratado via ARP.

2. Longo Prazo para Implantação e Risco de Atrasos

- A criação de um software robusto para atendimento omnichannel com chatbot e integração via API demandaria um ciclo completo de desenvolvimento, incluindo planejamento, modelagem, programação, testes e homologação.
- Esse processo pode levar mais de um ano até a entrega de um produto estável, enquanto a adesão à ARP permite a implantação imediata.

3. Necessidade de Equipe Técnica Especializada

- A Justiça Eleitoral não possui equipe interna com expertise específica para o desenvolvimento de um sistema complexo como esse.
- Para viabilizar a solução, seria necessário contratar programadores, analistas de segurança, engenheiros de software e especialistas em inteligência artificial, aumentando significativamente os custos operacionais.

4. Baixa Maturidade do Mercado e Risco de Obsolescência

- O mercado de soluções omnichannel evolui rapidamente, com fornecedores atualizando constantemente suas plataformas para garantir compatibilidade com novas tecnologias.
- Um sistema desenvolvido internamente pode ficar obsoleto em poucos anos, exigindo novos investimentos para manutenção ou substituição.

5. Segurança da Informação e Conformidade com a LGPD

- Sistemas de atendimento lidam com grande volume de dados sensíveis, exigindo conformidade rigorosa com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- Provedores já consolidados no mercado oferecem infraestrutura certificada e protocolos avançados de segurança, enquanto um sistema interno exigiria auditorias contínuas e investimentos em proteção contra vulnerabilidades.

4.1.4. CONCLUSÃO E VANTAJOSIDADE DA ADESÃO À ARP TRE-CE

4.1.4.1 Após a análise comparativa das soluções disponíveis, a **adesão à Ata de Registro de Preços nº 62/2024 do TRE/CE (Solução 2)** se apresenta como a **melhor alternativa técnica e economicamente viável** para a contratação da solução omnichannel com chatbot e integração via API, pois:

- **Elimina a necessidade de nova licitação**, reduzindo riscos de contestações e atrasos;
- **Garante economicidade**, pois os preços já estão registrados e homologados;
- **Possui alta integração com os sistemas da Justiça Eleitoral**, reduzindo necessidade de ajustes;
- **Proporciona rápida implementação**, evitando custos adicionais com capacitação e adaptação;
- **Reduz encargos administrativos**, pois já existe um fornecedor homologado na ARP.

4.1.4.2 Além das vantagens operacionais e econômicas, a solução ofertada pelo fornecedor da ARP nº 62/2024 do TRE-CE já se encontra em uso e homologada no âmbito da Justiça Eleitoral, garantindo compatibilidade com os sistemas utilizados. A solução foi previamente testada e atende aos requisitos técnicos, operacionais e de segurança necessários para a execução do serviço. Além disso, avaliações de desempenho e registros de qualidade do serviço prestado reforçam a capacidade do fornecedor em garantir a continuidade e eficiência da solução.

5. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

5.1 - CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE

5.1 Em razão do objeto, o custo total de propriedade (TCO) para esta contratação, se limita ao valor unitário de item, multiplicado pela duração do contrato, onde o detalhamento dessas informações estão demonstradas na Informação Conclusiva do Valor Estimado da Contratação - ICVEC. (1330388).

5.2 MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

Dado que a **Solução 2 - Adesão à Ata de Registro de Preços nº 62/2024**, se destaca como a única solução viável, a elaboração de um Mapa comparativo dos cálculos totais de propriedade (TCO) com outras soluções inviáveis demonstra-se um esforço desnecessário, visto que não agregaria valor ao processo decisório.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

Conforme item 4.1.1 deste estudo que definiu que a escolha de Adesão à Ata de Registro de Preços nº 62/2024, TRE-CE como melhor alternativa para a contratação da solução, **a descrição da solução como um todo seguirá o disposto no Anexo 1, item 3 da referida ARP.**

7. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

7.1. DO VALOR

7.1. O valor total estimado para a contratação é de **R\$ 209.500 (Duzentos e nove mil e quinhentos reais)**. O detalhamento dos valores estão elencados na Informação Conclusiva do Valor Estimado da Contratação - ICVEC (1330388).

7.2. DO REAJUSTE (Art. 25, §§ 7º e 8º; Art. 92, V, §§ 3º e 4º, e Art. 135 da Lei 14.133/2021):

7.2.1 De acordo com o **Anexo 1, item 1.6. e 1.7 da ARP 62/2024 do TRE-CE**, transcrito abaixo:

1.6. Após 12 (doze) meses da data do orçamento estimativo, na hipótese de prorrogação contratual, o contrato será reajustado com base no Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) / IPEA acumulado nos últimos doze meses ou, na hipótese de extinção deste, no índice que vier a substituí-lo.

1.7. À época da prorrogação contratual, caso o preço médio de mercado venha a ser inferior ao valor contratado, o gestor do Contrato negociará com a CONTRATADA com vistas a adequar o valor originário ao preço praticado no mercado.

8. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

8.1. A declaração da viabilidade da contratação expressa nesta seção apresenta a justificativa da solução escolhida, abrangendo a identificação dos benefícios a serem alcançados em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade.

8.2. Nesse sentido, o planejamento em tela almeja os seguintes resultados:

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

2. Esperam-se alcançar os seguintes benefícios:

- 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;
- Attingir níveis de satisfação entre bom e ótimo em relação aos atendimentos prestados;
- Ampliar a satisfação dos servidores que atuam no atendimento ao eleitor, provendo um ambiente de atendimento unificado, com gestão de filas de atendimento e distribuição entre grupos, favorecendo a melhor distribuição do volume de atendimento.

8.3. Além disso, frisa-se que a presente contratação atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios a serem alcançados são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade, os riscos envolvidos são administráveis.

8.4. Considerando as informações do presente estudo, entende-se que a presente contratação se configura tecnicamente **VIÁVEL**.

8.5 - Plano de Sustentação e Transição Contratual:

8.5.1 A adesão à Ata de Registro de Preços nº 62/2024 do TRE-CE seguirá as condições estabelecidas pelo órgão gerenciador, incluindo disposições sobre transição contratual e continuidade da prestação dos serviços, conforme previsto no Anexo D – Plano de Gestão e Execução do Contrato do ETP original do TRE-CE. Caso necessário, a execução do serviço será acompanhada pelo TRE-RO em conjunto com o TRE-CE para garantir a operacionalidade da solução durante a vigência contratual.

8.6 - Monitoramento do Desempenho do Fornecedor:

8.6.1 O desempenho do fornecedor será monitorado conforme os critérios estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (ANS) previsto no Anexo B – Especificações Técnicas da Demanda do ETP do TRE-CE. O TRE-RO acompanhará a execução do serviço e poderá reportar eventuais falhas ao TRE-CE para adoção das medidas cabíveis..

9. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

9.1. A presente equipe de planejamento da contratação foi instituída pelo **DESPACHO Nº 457/2025 - PRES/DG/SAOFC** (1330105), e declarou ciência no formulário EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO (EPC) - (1330383).

UNIDADE DEMANDANTE		
Assessoria Especial da Presidência- ASEP Responsável pela demanda: Denilson Valadão da Costa		
EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
Denilson Valadão da Costa Integrante Demandante	Daniel Vitor de Laia Ferreira Integrante Solicitante	Marco Yerco Mendizabel Cabrera Integrante Técnico
Roberto Azevedo Andrade Júnior Integrante Administrativo pela SAOFC	Valdemir Pereira da Silva Integrante Administrativo pela STIC	



Documento assinado eletronicamente por **DANIEL VITOR DE LAIA FERREIRA, Colaborador**, em 24/03/2025, às 12:28, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **DENILSON VALADÃO DA COSTA, Assessor(a) Chefe**, em 24/03/2025, às 12:40, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Azevedo Andrade Júnior, Chefe de Seção**, em 24/03/2025, às 14:33, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **VALDEMIR PEREIRA DA SILVA, Chefe de Núcleo**, em 24/03/2025, às 14:34, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.tre-ro.jus.br/servicos-judiciais/verificacao> informando o código verificador **1330387** e o código CRC **69EEB025**.