



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

## ETP - PARA PREGÃO ELETRÔNICO.

### ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR PARA PREGÃO ELETRÔNICO

#### 1. Necessidade da contratação:

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

#### 2. Equipe de planejamento:

Para compor a equipe de planejamento da contratação, indicamos:

##### 2.1. Integrante Demandante:

Eduardo Gil Tivanello, Secretário de TIC

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

##### 2.2 Integrante Técnico:

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

Marco Yêro Mendizabel Cabrera, Coordenador de Soluções Corporativas

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

##### 2.3 Integrante Administrativo:

Deverá ser indicado pela SAOFC

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

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

- **Lei nº 8.666/1993, de 21 de junho de 1993** - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.
- **Lei nº 10.520/2002, de 17 de julho de 2002** - Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.
- **Decreto no 3.555/2000, de 8 de agosto de 2000** - Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.
- **Decreto no 10.024, de 20 de setembro de 2019** - Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.
- **Instrução Normativa SLTI no 05, de 27 de junho de 2014** - Dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral e suas alterações.
- **Lei Federal no 12.846/2013, de 1º de agosto de 2013** - Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.
- **Decreto no 7.746/2012, de 5 de julho de 2012** - Regulamenta o art. 3º da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública - CISAP.
- **Lei Complementar no 123/2006, de 14 de dezembro de 2006, alterada pela Lei Complementar no 147, de 7 de agosto de 2014** - Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte; altera dispositivos das Leis no 8.212 e 8.213, ambas de 24 de julho de 1991, da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1º de maio de 1943, da Lei nº 10.189, de 14 de fevereiro de 2001, da Lei Complementar no 63, de 11 de janeiro de 1990; e revoga as Leis no 9.317, de 5 de dezembro de 1996, e 9.841, de 5 de outubro de 1999.
- **Decreto no 8.538/2015, de 6 de outubro de 2015** - Regulamenta o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para as microempresas, empresas de pequeno porte, agricultores familiares, produtores rurais pessoa física, microempreendedores individuais e sociedades cooperativas de consumo nas contratações públicas de bens, serviços e obras no âmbito da administração pública federal.
- **Decreto no 7.892/2013, de 23 de janeiro de 2013 e suas alterações** - Regulamenta o Sistema de Registro de Preços, previsto no art. 15 da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993.
- **Instrução Normativa no 5/2017 SEGES/MPDG, de 26 de maio de 2017** - Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
- **Decreto no 9.507/2018, de 21 de setembro de 2018** - Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.
- **IN SEGES/MPDG Nº 01/2010, de 19 de janeiro de 2010** - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.
- **Decreto No 7.203/2010, de 4 de junho de 2010** - Dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal.
- **IN nº 02/2010, de 11 de outubro de 2010** - Estabelece normas para o funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Serviços Gerais - SISG.
- **Decreto nº 3.722/2001, de 09 de janeiro de 2001** - Regulamenta o art. 34 da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF.
- **Decreto nº 4.485/2002, de 25 de novembro de 2002** - Dá nova redação a dispositivos do Decreto no 3.722, de 9 de janeiro de 2001, que regulamenta o art. 34 da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF.
- **Decreto nº 4.358/2002, de 05 de setembro de 2002** - Regulamenta a Lei no 9.854, de 27 de outubro de 1999, que acrescentou os incisos V ao art. 27 e XVIII ao art. 78 da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993, referente ao cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição.

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

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

Está alinhada com a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário 2021 - Resolução nº 370/2021 do CNJ, em especial com os objetivos focados na sociedade:

**Objetivo 1** - Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário e **Objetivo 2** - Promover a Transformação Digital e internos: **Objetivo 8** - Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas.

#### 5. Requisitos da contratação:

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

#### Solução Integrada de Comunicação Multicanal (CATSER 26077)

##### Glossário

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

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

**Computação em nuvem (cloud computing) ou nuvem (cloud)** - estilo de computação em que recursos escalonáveis e elásticos habilitados para TI são fornecidos como um serviço usando tecnologias da Internet.

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

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

### Disponibilização do Serviço em Nuvem

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

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

- a. aplicação de comunicação multicanal;
- b. aplicação de chatbot integrada à aplicação de comunicação multicanal;
- c. aplicação de videochamada;
- d. integração da ferramenta multicanal com:

- Whatsapp;
- site institucional da CONTRATANTE;

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

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

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

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

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

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

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

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

### Disponibilidade

Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados;

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

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

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

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

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

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

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

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

### Desempenho

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

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

### Atualização da Solução

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

### Especificação Técnica e requisitos mínimos obrigatórios

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

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

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

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

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

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

Desejável dispor de recurso para realização de transcrição de áudio STT (*speech to text*) seja nativo ou por API, nesse segundo modo deve compor como parte da SOLUÇÃO;

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

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

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

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

Possibilitar o bloqueio de recebimentos de mídias;

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

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

permitir configuração por grupo de agentes conforme os seguintes critérios:

- Uso de mensagens pré-definidas por grupo de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos;
- Transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento ou personalizar mensagem informando que não agentes disponíveis naquele grupo;
- Restringir quais atendimentos "conversas" deverão aparecer como histórico do agente;
- Visualizar histórico somente do atendimento atual, dos grupos que o agente está logado ou geral ou todo o histórico;
- Configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão e encerramento do atendimento;
- Selecionar quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento; Permitir mensagem personalizada ao finalizar do atendimento; Permitir personalizar a imagem de fundo da tela de atendimento; Importar lista de contatos para atendimento exclusivo do grupo;
- Permitir a realização de pesquisa de satisfação ao final do atendimento;
- As respostas da pesquisa de satisfação ficam disponíveis na plataforma de modo que seja possível emitir relatórios por período para avaliar o nível de satisfação dos atendimentos;

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

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

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

Agentes e seus respectivos atendimentos;

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

Finalizar o atendimento;

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

Visualizar grupo de atendimento;

Visualizar por qual canal está sendo realizado o atendimento;

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

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

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

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

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

Por protocolo;

Por atualizações no sistema;

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

Por nota de atendimento;

Permitir integração com WhatsApp Business API;

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

Disponibilizar manual de integração;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Visualizar histórico de conversas anteriores;

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

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

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

Utilizar autenticação de múltiplo fator, na autenticação do agente no ambiente da ferramenta, implementando pelo menos uma do tipo OTP, gerada mediante ao uso de aplicativo autenticador;

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

**Mensagens**

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

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

Mensagens de Sessão

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

Mensagens de Modelo

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

Ficará a cargo da CONTRATANTE:

Assegurar o status de empresa verificada junto ao Facebook;

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

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

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

**Serviços de Implantação**

A implantação do sistema deve contemplar os seguintes pontos:

Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;

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

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

Criação dos agentes;

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

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

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

**Treinamentos**

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

Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pela CONTRATADA;

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

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

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

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

**Treinamento de administradores**

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

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

O treinamento para administrador terá a carga horária de no mínimo 4 (quatro) horas, podendo ser dividido em 2 (dois) módulos se necessário, para uma turma de até 20 (vinte) pessoas a critério da CONTRATANTE.

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

O treinamento deverá habilitar no mínimo **60 (sessenta) técnicos** para pleno atendimento dos produtos, com carga horária de no mínimo de 2 (duas) horas, em duas turmas (manhã e tarde), abordando os seguintes temas:

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

**Treinamento de Agentes de Atendimento**

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

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

**Serviço de integração e desenvolvimento**

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

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

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

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

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

**5.1.Estratégia de continuidade do serviço e independência**

- 5.1.1. Aos 90 (noventa) dias antes da data do efetivo término do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer ao CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção, degradação ou efeito adverso para que haja uma transferência ordenada dos serviços para o CONTRATANTE ou ao delegado por este.
- 5.1.2. A falta de transferência de conhecimento caracterizará infração contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente;
- 5.1.3. A CONTRATADA deverá participar de todas as reuniões marcadas pelo CONTRATANTE relacionadas à transição contratual, assim como deverá atender a todas as solicitações do CONTRATANTE, referentes à execução contratual, à documentação e demais informações relevantes;
- 5.1.4. A CONTRATADA compromete-se a fornecer ao CONTRATANTE toda a documentação e base de dados relativa à prestação dos serviços que esteja em sua posse;
- 5.1.5. A CONTRATADA deverá participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da elaboração do Plano de Transferência do Conhecimento.

6. Estimativa das quantidades

6.1. A solução será composta dos seguintes itens:

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

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

**Não haverá limite para o número de atendimentos realizados nem de mensagens trocadas em qualquer uma das plataformas (Whatsapp, integração via site do CONTRATANTE, etc.), desde que iniciado pelo usuário externo (MENSAGENS RECEPTIVAS).**

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

- Total de atendimentos ELO 2019 (ano não eleitoral com atendimento ordinário por 12 meses) – **250.325 atendimentos** | Média Mensal – **20.860,40 atendimentos**
- Total de atendimentos ELO em 2020 (ano eleitoral) – **34.570 atendimentos** assim distribuídos:
  - de 07 de janeiro à 06 de maio de 2020 (fechamento do cadastro) – **31.629 atendimentos** | Média mensal de **7.907,25** (4 meses)
  - de 07 de maio à 08 de dezembro de 2020 (reabertura do cadastro) – **5.004 atendimentos** | Média mensal de **625,50 atendimentos** (8 meses)
  - de 09 dezembro a 31/12/2020 (encerramento do exercício 2020) - **692 atendimentos** | Média diária de **30,08 atendimentos** (23 dias)
  - Total de atendimentos Corregedoria em 2020 (ano eleitoral) - **208 atendimentos** | Média mensal de **17,3 atendimentos** (12 meses)
- Total de atendimentos Ouvidoria em 2020 (ano eleitoral) – **16.079 atendimentos** | Média mensal de **1.339,90 atendimentos** (12 meses)
- Total de atendimentos HelpDesk de Eleição – **7.170 atendimentos** | Média mensal de 597 atendimentos (12 meses)

Em resumo:

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

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

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

Nas pesquisas realizadas foram localizadas soluções de fornecedores diversos que permitem a implantação da solução hospedada na nuvem, utilizando provedores desse tipo de serviço e *on premise*, ou seja, na nossa infraestrutura. Todavia, este modelo último de contratação apresenta vários riscos:

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

As soluções entregues em nuvem se mostram mais adequadas num cenário de variação de capacidade e apresentam por natureza a capacidade de elasticidade tão necessários neste cenário.

Diante do cenário apresentado, fica evidenciado que a opção *on premise* se mostra inviável, sendo a escolha natural dispor da solução numa estrutura de nuvem que pela própria natureza adequa-se ao conceito de elasticidade e sazonalidade que necessitamos.

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

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

8. Providências para adequação do ambiente do órgão:

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

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

9. Estimativas de preços ou preços referenciais:

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

Empresa	Proposta	Valor Total	Valor Itens 1 a 4(*)
OmniCentral	0763900	R\$ 334.254,00	R\$ 66.816,00
We Talk It	0763900	R\$ 357.880,80	R\$ 79.080,00
GM Gestão	0763900	R\$ 362.559,60	R\$ 78.600,00
Preço Médio		R\$ 351.564,80	R\$ 74.832,00

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

13. Objeto:

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

14. Declaração da viabilidade ou não da contratação:

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

15. Anexos

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

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

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

Sigla	Município	Nº de servidores lotados	Acréscimo Servidores Eleição
01ª ZE	Guajará-Mirim	6	2
02ª ZE	Porto Velho	7	2
03ª ZE	Ji-Paraná	5	2
04ª ZE	Vilhena	6	2
05ª ZE	Costa Marques	3	2
06ª ZE	Porto Velho	5	2
07ª ZE	Ariquemes	7	2
08ª ZE	Colorado do Oeste	4	2
09ª ZE	Pimenta Bueno	5	2
10ª ZE	Jaru	4	2
11ª ZE	Cacoal	8	2
12ª ZE	Espigão do Oeste	3	2
13ª ZE	Ouro Preto do Oeste	3	2
15ª ZE	Rolim de Moura	4	2
16ª ZE	Cerejeiras	3	2
17ª ZE	Alta Floresta do Oeste	4	2
18ª ZE	Alvorada do Oeste	3	2
19ª ZE	Santa Luzia do Oeste	2	2
20ª ZE	Porto Velho	8	2
21ª ZE	Porto Velho	5	2
25ª ZE	Ariquemes	3	2
26ª ZE	Ariquemes	3	2
27ª ZE	Jaru	3	2
28ª ZE	Ouro Preto do Oeste	3	2
29ª ZE	Rolim de Moura	2	2
30ª ZE	Ji-Paraná	6	2
32ª ZE	Machadinho do Oeste	2	2
34ª ZE	Buritis	4	2
35ª ZE	São Miguel do Guaporé	2	2
04ª ZE	Posto de Atendimento Chupinguaia	1	2
05ª ZE	Posto de Atendimento de São Francisco do Guaporé	1	-
03ª ZE	Posto de Atendimento de Presidente Médici	1	-
15ª ZE	Posto de Atendimento de Nova Brasilândia do Oeste	1	-
18ª ZE	Postos de Atendimento de Urupá	1	-
35ª	Posto de Atendimento de Seringueiras	1	-
30ª	Shopping Cidadão Ji-Paraná	3	-
06ª	Shopping Cidadão Porto Velho	4	-
OUVIDORIA	Ouvidoria	4	-
CRE	Corregedoria	4	-
SESUE	Seção de Suporte Operacional	5	4
STIC	Demais setores STIC - 2º nível	3	-
148	Ouvidoria	5	-
Administradores	Coordenadoria de Soluções Corporativas	3	-
<b>TOTAL</b>		<b>161</b>	<b>64</b>

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

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



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



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



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



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Azevedo Andrade Júnior, Técnico Judiciário**, em 05/04/2022, às 14:48, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



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