

**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA**Avenida Princesa Isabel, 201 - Bairro Centro - CEP 58020-911 - João Pessoa - PB - <http://www.tre-pb.jus.br>**Contratação - Estudos Preliminares IN 1/2018TREPB nº 1/2021 - COINF****1. Necessidade da contratação:**

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

**2. Equipe de planejamento:**

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

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

- **Lei nº 8.666/1993, de 21 de junho de 1993** - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.
- **Lei nº 10.520/2002, de 17 de julho de 2002** - Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.
- **Decreto no 3.555/2000, de 8 de agosto de 2000** - Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.
- **Decreto no 10.024, de 20 de setembro de 2019** - Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.
- **Lei no 12.187/2009, de 29 de dezembro de 2009** - Institui a Política Nacional sobre Mudança do Clima - PNMC e dá outras providências.
- **Lei no 12.305/2010, de 02 de agosto de 2010** - Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências.
- **Instrução Normativa SLTI no 05, de 27 de junho de 2014** - Dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral e suas alterações.
- **Lei Federal no 12.846/2013, de 1º de agosto de 2013** - Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.
- **Decreto no 7.746/2012, de 5 de julho de 2012** - Regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública - CISAP.
- **Lei Complementar no 123/2006, de 14 de dezembro de 2006, alterada pela Lei Complementar no 147, de 7 de agosto de 2014** - Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte; altera dispositivos das Leis nºs 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 nºs 9.317, de 5 de dezembro de 1996, e 9.841, de 5 de outubro de 1999.
- **Decreto no 8.538/2015, de 6 de outubro de 2015** - Regulamenta o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para as microempresas, empresas de pequeno porte, agricultores familiares, produtores rurais pessoa sica, microempreendedores individuais e sociedades cooperativas de consumo nas contratações públicas de bens, serviços e obras no âmbito da administração pública federal.
- **Decreto no 7.892/2013, de 23 de janeiro de 2013 e suas alterações** - Regulamenta o Sistema de Registro de Preços, previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.
- **Instrução Normativa no 5/2017 SEGES/MPDG, de 26 de maio de 2017** - Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
- **Decreto no. 9.507/2018, de 21 de setembro de 2018** - Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.
- **IN SEGES/MPDG 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 n° 9.854, de 27 de outubro de 1999, que acrescentou os incisos V ao art. 27 e XVIII ao art. 78 da Lei n° 8.666, de 21 de junho de 1993, referente ao cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição.

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

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

#### 5. Requisitos da contratação:

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

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

##### Glossário

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

- **Chatbot** - interface automatizada de conversação, provido de inteligência artificial, que utiliza um aplicativo, plataforma de mensagens, rede social ou solução de chat para interagir com os usuários de um determinado serviço.
- **Computação em nuvem (cloud computing) ou nuvem (cloud)** - estilo de computação em que recursos escalonáveis e elásticos habilitados para TI são fornecidos como um serviço usando tecnologias da Internet.
- **Provedora** - Empresa que provê 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:

- aplicação de comunicação multicanal;
- aplicação de chatbot integrada à aplicação de comunicação multicanal;
- aplicação de videochamada;
- 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:

- 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;
- garantir que seja aplicada segregação lógica adequada dos dados das aplicações virtualizadas, dos sistemas operacionais, do armazenamento e da rede a fim de estabelecer a separação de recursos utilizados;

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

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

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

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

## Disponibilidade

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Desempenho

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

São reconhecidamente momentos de pico de atendimento:

a) meses março e abril:

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

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

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

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

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

## Atualização da Solução

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

## Especificação Técnica e requisitos mínimos obrigatórios

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Unidade de medida</b>	<b>Quantidade a ser registrada</b>	<b>Expectativa de consumo inicial (12 meses)</b>
01	Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal	mês	12	12
02	Ativação de agente humano <b>com mensagens passiva/receptiva ilimitadas</b>	ativação mensal	1.600	1.282
03	Serviço de Implantação e configuração	unidade	01	01
04	Serviço de treinamento	unidade	01	01
05	Serviço de integração e desenvolvimento	hora	528	-
06	Mensagem de notificação ativa ( <i>template HSM</i> ), conforme demanda	unidade	624.000	-
07	Pacote adicional de videochamada simultâneas (adicionada mais 5 agentes)	pacote com 5	100	-

Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade a ser registrada	Expectativa de consumo inicial (12 meses)
08	Pacote de disparo de e-mails (1000 mensagens)	pacote com 1.000	1.200	-
09	Pacote de disparo de SMS (1000 mensagens)	pacote com 1.000	1.200	-
10	Pacote adicional de mensagens ativas Whatsapp (1000 mensagens)	pacote com 1.000	1.200	-

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

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

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

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

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

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

- Trata-se de um novo serviço o qual não temos como mensurar adequadamente o impacto na nossa infraestrutura de comunicação de dados, ao ponto 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 Paraibana (microcomputadores e links de dados) bem como a solução em si seja hospedada em serviços de nuvem.

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

#### **9. Estimativas de preços ou preços referenciais:**

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

\* 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	bruno@bravosolutions.com.br
SZ.Chat	OmniCentral	<a href="http://omnicentral.com.br/">http://omnicentral.com.br/</a>	Marcos Proença	(41) 99697-0873	marcos@omnicentral.com.br
Sales Force	Sales Force	<a href="https://salesforce.com/">https://salesforce.com/</a>	Leandro Ogura	(11) 98927-2943	logura@salesforce.com
SZ.Chat	We Talk It	<a href="https://www.wetalkit.com.br/">https://www.wetalkit.com.br/</a>	Wagner	(41) 3149-5100	wagner@wetalkit.com.br
SZ.Chat	GM Gestão	<a href="https://gmgestao.com.br/">https://gmgestao.com.br/</a>	Gilberto	(41) 99134-5556	gilberto@gmgestão.com.br

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

Sigla	Município	Nº de servidores lotados	Grupo
01ª ZE	João Pessoa	7	G3
02ª ZE	Santa Rita	7	G3
03ª ZE	Santa Rita	5	G2
04ª ZE	Sapé	3	G1
06ª ZE	Itabaiana	5	G2
07ª ZE	Mamanguape	5	G2
08ª ZE	Ingá	4	G2
09ª ZE	Alagoa Grande	6	G2
10ª ZE	Guarabira	6	G2
11ª ZE	Areia	4	G2
13ª ZE	Alagoa Nova	3	G1
14ª ZE	Bananeiras	3	G1
16ª ZE	Campina Grande	7	G3
17ª ZE	Campina Grande	11	G4
18ª ZE	Umbuzeiro	3	G1
19ª ZE	Esperança	4	G2
20ª ZE	Araruna	6	G2
22ª ZE	Campina Grande	2	G1
23ª ZE	Soledade	5	G2
24ª ZE	Cuité	6	G2
25ª ZE	Picuí	5	G2
26ª ZE	Santa Luzia	5	G2
27ª ZE	Taperoá	2	G1
28ª ZE	Patos	4	G2
29ª ZE	Monteiro	6	G2
30ª ZE	Teixeira	5	G2

31ª ZE	Pombal	5	G2
32ª ZE	Piancó	4	G2
33ª ZE	Itaporanga	3	G1
34ª ZE	Princesa Isabel	3	G1
35ª ZE	Sousa	5	G2
36ª ZE	Catolé do Rocha	6	G2
37ª ZE	São João do Rio do Peixe	4	G2
38ª ZE	Catolé do Rocha	3	G1
40ª ZE	São José de Piranhas	3	G1
41ª ZE	Conceição	3	G1
42ª ZE	Itaporanga	4	G2
43ª ZE	Sumé	3	G1
44ª ZE	Pedras de Fogo	5	G2
47ª ZE	Guarabira	3	G1
48ª ZE	Solânea	6	G2
49ª ZE	Queimadas	3	G1
50ª ZE	Pocinhos	2	G1
51ª ZE	Patos	2	G1
52ª ZE	Coremas	2	G1
53ª ZE	São João do Rio do Peixe	2	G1
55ª ZE	Rio Tinto	4	G2
56ª ZE	Juazeirinho	5	G2
57ª ZE	Cabedelo	6	G2
58ª ZE	Serra Branca	3	G1
59ª ZE	Queimadas	5	G2
60ª ZE	Jacaraú	4	G2
61ª ZE	Bayeux	3	G1
62ª ZE	Boqueirão	3	G1
63ª ZE	Sousa	2	G1
64ª ZE	João Pessoa	8	G3
65ª ZE	Patos	3	G1
66ª ZE	Piancó	4	G2
67ª ZE	Remígio	4	G2
68ª ZE	Cajazeiras	6	G2
69ª ZE	São Bento	4	G2
70ª ZE	João Pessoa	8	G3
72ª ZE	Campina Grande	10	G4
73ª ZE	Alhandra	6	G2
74ª ZE	Água Branca	2	G1
75ª ZE	Gurinhém	3	G1
76ª ZE	João Pessoa	6	G2
77ª ZE	João Pessoa	9	G4
14ª PAE	Caiçara PAE 14ª	1	G1
OUVIDORIA	Ouvidoria	3	
CRE	Corregedoria	10	
SESOP e NSO	Seção de Suporte Operacional	9	
STIC	Demais setores STIC - 2º nível	32	
Ouvidoria	Ouvidoria	3	
SOAZE	Seção de Orientação e Apoio às Zonas Eleitorais	6	
Administradores		5	

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

Agentes de Zonas Eleitorais						
Grupo	Descrição	Agentes por grupo	Quantidade Agentes em período ordinário (Q1)	Quantidade de Agentes em Final Alistamento (Q2)	Ano eleitoral (10xQ1)+(2xQ2)	Ano Não eleitoral (12xQ1)
G1	Com até 3 servidores	1	26	26	312	312
G2	Entre 4 e 6 servidores	2	35	70	490	420
G3	Entre 6 e 8 servidores	3	5	15	80	60

G4	Acima de 8 servidores	4	3	12	54	36
		<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>123</b>	<b>936</b>	<b>1.616</b>

#### Agentes de Suporte, Administrativos e Ouvidoria

Grupo	Descrição	Agentes por grupo	Quantidade Agentes em período ordinário (Q1)	Quantidade de Agentes em Final Alistamento (Q2)	Ano eleitoral (12xQ1)	Ano Não eleitoral (12xQ1)
Suporte	SESOP e NSOs	11	11	11	132	132
STIC	Demais seções da STIC - 2º nível	32	32	32	384	384
Apoio	SOAZE	6	6	6	72	72
Administrativo	Administradores	5	5	5	60	60
Ouvidoria	Ouvidoria	3	3	3	36	36
		<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>57</b>	<b>684</b>	<b>684</b>

#### Agentes das Semanas-E

Grupo	Descrição	Agentes por grupo	Quantidade Agentes em período ordinário (Q1)	Quantidade de Agentes em Final Alistamento (Q2)	Ano eleitoral (2xQ1)	Ano Não eleitoral (12xQ1)
CRE	Corregedoria	10	10		20	
		<b>Total</b>	<b>10</b>		<b>20</b>	
				<b>Total</b>	<b>1.640</b>	<b>1.616</b>

Como nos anos eleitorais pode haver acréscimo de servidores requisitados nas unidades é 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 22% que resulta na possibilidade de contratar até **2.000 (dois mil)** agentes ativos por ano.

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

**JOSÉ VINÍCIUS VELOSO ALVES**  
COORDENADOR(A) DE SISTEMAS



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

**GEORGE BEZERRA CAVALCANTI LEITE**  
COORDENADOR(A) DE ELEIÇÕES



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

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



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

**JAILTON CALDEIRA BRANT**  
CHEFE DA SEÇÃO DE CONTRATOS



Documento assinado eletronicamente por JAILTON CALDEIRA BRANT em 19/10/2021, às 17:05, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tre-pb.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tre-pb.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1089970** e o código CRC **62EABCD4**.

---

Referência: Processo nº 0004741-84.2021.6.15.8000

SEI nº: 1089970