TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MATO GROSSO DO SUL

ESTUDO PRELIMINAR - CONTRATAÇÕES DE TIC

1. ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

1.1. SOLUÇÃO DE TI A CONTRATAR

Este documento apresenta os Estudos Técnicos Preliminares (ETP) para a contratação de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) para atender demanda apresentada por meio do Documento Oficialização Demanda TIC - Demandante 2018258, conforme descrição abaixo:

Contratação de empresa especializada em central de atendimento multicanal (omnichannel) na modalidade SaaS (software como serviço) e API do WhatsApp, para uso nos processos de atendimento aos eleitores e usuários internos do TRE-MS.

1.2. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

A equipe responsável pelo planejamento da contratação é composta pelos seguintes membros:

Tipo	Nome	Lotação	E-mail
Demandante	Lício Sérgio Ferraz de Brito	STI - CODESC	licio.brito@tre-ms.jus.br
Técnico	Marcelo Nascimento França	STI - CODESC - SSP	marcelo.franca@tre-ms.jus.br
Administrativo	Vitória Maria Lopes Coutinho	SAOF - ASLC	vitoria.lopes@tre-ms.jus.br

1.3. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS E DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A solução a ser contratada visa a convergência de comunicação, utilizando como pilar central a ferramenta WhatsApp. A adoção deste aplicativo pela sociedade como um padrão para a comunicação instantânea exige que o Tribunal modernize suas estruturas de atendimento. Dessa forma, a plataforma permitirá ao TRE-MS integrar seus canais para interagir com eleitores, mesários e o público interno de maneira oficial, ágil e unificada por meio do WhatsApp, suprindo a crescente demanda por envio de comunicações oficiais estruturadas e o recebimento de solicitações.

1.3.1. IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES DE NEGÓCIO

A principal necessidade de negócio que motiva esta contratação é a modernização, centralização e, sobretudo, a agilidade no atendimento prestado pelo Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul (TRE-MS). A adoção do WhatsApp pela sociedade como o padrão de fato para comunicações instantâneas exige que o Tribunal adapte suas estruturas para interagir com o cidadão no canal onde ele já está presente, garantindo uma prestação de serviço pública rápida, acessível e eficiente.

A aquisição é importante para preparar o TRE-MS para os meses de intensa atualização cadastral de eleitores, período de altíssima demanda e formação de filas que ocorre historicamente com o fechamento do cadastro em anos eleitorais. Além do atendimento receptivo (passivo), a agilidade também é requerida de forma ativa: o Tribunal possui a necessidade crescente de dar celeridade ao envio de comunicações oficiais estruturadas, sendo a convocação massiva e célere de mesários e apoios logísticos o principal exemplo de ganho operacional esperado.

A solução suprirá também a necessidade de estabelecer comunicações diretas e instantâneas para os servidores e funcionários (público interno) a partir da integração via API com os sistemas administrativos e corporativos da instituição.

1.3.2. IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES TECNOLÓGICAS

A principal necessidade tecnológica do TRE-MS consiste em superar a atual fragmentação e descentralização das ferramentas de comunicação. Atualmente, a prestação do serviço exige que os operadores e agentes de atendimento acessem diferentes softwares de forma isolada para interagir com o cidadão e público interno.

Diante da adoção massiva do WhatsApp pela sociedade como o padrão de fato para comunicações instantâneas e mensageria, a infraestrutura tecnológica do Tribunal precisa ser modernizada para refletir essa realidade. O maior benefício a ser alcançado com a adoção de uma plataforma em nuvem multicanal (omnichannel) é justamente a centralização tecnológica.

Essa convergência tecnológica garante vantagens essenciais sobre o modelo descentralizado de hoje, tais como:

- **Unificação do público**: Permite a comunicação padronizada, gerenciada e com emissão de relatórios tanto com o público externo (eleitores e mesários) quanto com o público interno (servidores e colaboradores) a partir do mesmo sistema.
- **Fim da dependência de hardware físico descentralizado**: A interface única operada via navegadores web dispensa totalmente a necessidade de aquisição e manutenção de novos dispositivos móveis (aparelhos celulares) pelas Zonas Eleitorais para o funcionamento do serviço.
- **Gestão inteligente**: Permite o gerenciamento automático de filas e a melhor distribuição do volume de trabalho entre as equipes de atendimento, maximizando a otimização dos recursos humanos e tecnológicos.

1.3.3. DEMAIS REQUISITOS

Como as soluções de mercado que englobam a API do WhatsApp são fornecidas no modelo Software as a Service (SaaS) em servidores virtuais dedicados à contratante, o Tribunal terá a disposição, dentre outros, os seguintes serviços adicionais:

- **Atendimento Automatizado Inteligente**: Incorporação de chatbot com Inteligência Artificial e Processamento de Linguagem Natural (NLP) para realizar a triagem e criar menus de navegação complexos antes do transbordo para o atendente humano.
- **Recurso de Transcrição de Áudio**: A ferramenta possui capacidade nativa ou integrada via API para transcrição de áudios enviados pelos cidadãos para texto (Speech-to-Text - STT), agilizando a leitura e compreensão por parte dos atendentes.
- **Acessibilidade e Inclusão (Voz e Vídeo)**: Suporte nativo à realização de videochamadas geradas a partir de links únicos e seguros pelo agente, promovendo interações mais humanizadas e acessíveis (assíncronas por voz e síncronas por vídeo).
- **Gestão, Monitoramento e Relatórios Avançados**: Disponibilização de painéis de controle (dashboards) para supervisores, permitindo intervir no atendimento em tempo real, visualizar filas de espera e emitir relatórios detalhados com métricas como o Tempo Médio de Atendimento (TMA) e o Tempo Médio de Espera (TME).
- **Otimização da Interface do Agente e Avaliação**: Possibilidade de cadastro de mensagens rápidas pré-definidas para evitar erros ortográficos, chat interno para comunicação direta entre agentes e supervisores, e disparo automático de pesquisa de satisfação ao fim do contato.
- **Segurança da Informação e Conformidade (LGPD)**: Garantia de que o armazenamento, hospedagem de dados e backups ocorram obrigatoriamente dentro do território nacional sob as diretrizes da LGPD. Adicionalmente, o sistema exige o uso de autenticação de múltiplo fator (2FA/OTP) para o acesso seguro dos agentes ao painel de atendimento.
- **Alta Disponibilidade**: Acesso à integração de dados via API REST/JSON sob protocolo seguro (TLS) e exigência de que o sistema e o suporte funcionem 24 horas por dia, 7 dias por semana.

2. ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS, COM JUSTIFICATIVA PARA A QUANTIDADE

O dimensionamento operacional projetado pelo TRE-MS abrange o seguinte público-alvo:

- **Público interno**: estimado entre 600 e 800 servidores utilizando a plataforma como agentes.
- **Eleitorado**: atendimento com segurança às eventuais solicitações do eleitorado sul-mato-grossense, estimado em cerca de 2 milhões de pessoas.
- **Mesários**: envio de instruções e notificações ativas para o quadro estimado de 30 mil a 35 mil mesários e apoio logístico.

Quantidade é igual à prevista no DOD?

(X) Sim

( ) Não. Justifique:

( ) Não se aplica

3. ANÁLISE DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS

3.1. IDENTIFICAÇÃO DAS DIFERENTES SOLUÇÕES DE TIC

Id	Descrição da solução (ou cenário)
1	Solução de comunicação multicanal através da Internet, implantada e fornecida em nuvem.
2	Solução de comunicação multicanal através da Internet, implantada on-premise (mantida pelo TRE-MS).
3	Desenvolvimento interno de solução integrada ao WhatsApp com uso de bibliotecas de software livre, a ser implantada on-premise ou em nuvem contratada do tipo Infraestrutura como Serviço (IaaS).

3.2. ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	*Solução 1*	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	*Solução 1*		X	
	Solução 2		X	
	Solução 3		X	
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	*Solução 1*		X	
	Solução 2		X	

	Solução 3	X		
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	*Solução 1*	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3	X		
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil (quando houver necessidade de certificação digital)	*Solução 1*		X	
	Solução 2		X	
	Solução 3		X	
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	*Solução 1*			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
A solução apresenta observância ao Modelo Nacional de Interoperabilidade?	*Solução 1*			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
A solução apresenta observância ao Modelo de Requisitos para sistemas informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus)?	*Solução 1*			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X

3.3. PESQUISA DE PREÇOS DE MERCADO

Id	Descrição da solução (ou cenário)
1	*Os preços são os contidos nas seções que descrevem os custos da solução 1.*
2	*Não foi possível mensurar.*
3	*Não foi possível mensurar.*

4. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

Solução 2: Solução de comunicação multicanal implantada on-premise (Infraestrutura Local)

Descrição: Contratação de software de prateleira para atendimento multicanal, porém com a instalação e a hospedagem realizadas no ambiente operacional e nos datacenters do próprio Tribunal.

Justificativa de Inviabilidade: A implantação local provocaria forte impacto nos serviços de comunicação do Tribunal, gerando tráfego adicional direto com a empresa Meta e com os usuários, o que exigiria a contratação de serviços de telecomunicações adicionais. Exigiria também altos investimentos paralelos em capacidade de armazenamento, rotinas de backup e antivírus. Além disso, devido à forte sazonalidade do atendimento da Justiça Eleitoral, a infraestrutura precisaria ser dimensionada para os picos de eleição, o que significa que o maquinário ficaria ocioso e redundante na maior parte do tempo, ou, se subdimensionado, traria grande risco de indisponibilidade e falhas para o cidadão exatamente nos dias mais críticos.

Solução 3: Desenvolvimento interno de solução integrada ao WhatsApp

Descrição: Criação, por parte da equipe de Tecnologia da Informação do Tribunal, de um sistema próprio de atendimento multicanal com uso de bibliotecas de software livre conectado à API do WhatsApp.

Justificativa de Inviabilidade: O desenvolvimento de uma ferramenta própria acarreta custos contínuos altos que não se encerram na entrega do produto, pois exigem atualizações constantes contra novas brechas de segurança. Historicamente, as equipes de desenvolvimento interno não possuem expertise focada na criação de sistemas complexos de centrais de atendimento ao público (omnichannel). Uma ferramenta desenvolvida internamente corre sérios riscos de não ser robusta o suficiente para suportar o pico de milhões de acessos, diferentemente de fornecedores de mercado que já possuem plataformas exaustivamente testadas em milhares de clientes.

5. ANÁLISE E COMPARAÇÃO ENTRE OS CUSTOS TOTAIS DAS STICs

5.1. CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE

Para a presente análise, foram consideradas contratações públicas similares e cotação de mercado relacionadas ao fornecimento de solução de comunicação multicanal (omnichannel) integrada à API Oficial do WhatsApp. As referências selecionadas apresentam características compatíveis com o objeto pretendido pelo TRE-MS, permitindo a comparação dos preços praticados e das funcionalidades contratadas. A pesquisa foi realizada com base em documentos obtidos por meio do Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), portais institucionais dos órgãos contratantes e proposta comercial encaminhada por empresa atuante no mercado.

5.2. MAPA COMPARATIVO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	PREÇO 01 ARP Nº 62/2024 TRE-CE	PREÇO 02 MP/MS	PREÇO 03 TJ/PR	PREÇO 04 TRT 14ªR	PREÇO 5 SOLUTINS TELECOM
			Quantidade/Valor (anuais)	Quantidade/Valor (anuais)	Quantidade/Valor (anuais)	Quantidade/Valor (anuais)	Quantidade/Valor (anuais)
1	Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal	Assinatura	12 meses **R$ 6.315,60**	12 meses	12 meses **R$ 5.106,04**	12 meses **R$ 13.247,64**	12 meses **R$ 6.000,00**
2	Solução de Atendimento Humano com Mensagens Ilimitadas	Licença de Agente/Usuário	3600 ativações **R$ 189.468,00**	*Sem correspondência*	234 agentes **R$ 535.766,40**	150 agentes **R$ 313.470,00**	3600 ativações **R$ 1.080.000,00**
3	Serviço de Atendimento por Chatbot com Interações Ilimitadas	Assinatura	12 meses **R$ 27.788,64**	*Sem correspondência*	12.500 conversações **R$ 47.850,00**	*Sem correspondência*	12 meses **R$ 46.800,00**
4	Mensagem Passiva de Atendimento via Whatsapp	Interações de Atendimento	100.000 **R$ 22.000,00**	199.992	102.000 **R$ 24.480,00**	100.000 **R$ 7.000,00**	100.000 **R$ 5.000,00**
5	Mensagem Ativa de Notificação via Whatsapp (Template HSM)	Mensagens	600.000 **R$ 66.000,00**	1.603.992	1.000 **R$ 76.320,00**	600.000 **R$ 120.000,00**	600.000 **R$ 480.000,00**
6	Pacote Adicional de Videochamadas Simultâneas (Adicionada mais 5 Agentes	Pacote com 5	5 pacotes **R$ 526,30**	*Sem correspondência*	*Sem correspondência*	*Sem correspondência*	5 pacotes **R$ 6.500,00**
7	Serviço de Integração e Desenvolvimento	Hora Técnica	720 horas **R$ 37.137,60**	*Sem correspondência*	1520 horas **R$ 1.079.504,00** *Serviço único	720 horas **R$ 246.960,00**	720 horas **R$ 288.000,00**
8	Serviço de Implantação e Configuração	Unidade	1 implantação **R$ 5.263,00**	1 implantação	80 horas **R$ 56.816,00** *Serviço único	1 implantação **R$ 34.700,00**	1 implantação **R$ 573.840,00**
9	Serviço de Treinamento	Turma	1 turma **R$ 1.052,60**	*Sem correspondência*	*Sem correspondência*	1 turma **R$ 10.932,33**	1 turma **R$ 500,00**
TOTAIS			**R$ 355.551,74**	**R$ 127.171,91**	**R$ 1.825.842,44**	**R$ 746.309,97**	**R$ 2.486.640,00**

CONTRATAÇÕES E COTAÇÕES UTILIZADAS PARA ANÁLISE COMPARATIVA DE PREÇOS

Preço 01 - Pregão Eletrônico nº 90052/2024 - Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE/CE) - Ata de Registro de Preços nº 62/2024 - Exercício 2024/2026
Obs.: Preços reajustados em 5,26% pelo ICTI/IPEA

Preço 02 - Contratação Direta nº 608/2026 - 453860 - Ministério Público do Mato Grosso do Sul (MP/MS)

Preço 03 - Contratação Direta nº 324/2025 - 926415 - Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJ/PR)
Obs.: Para fins de comparação, os valores da contratação do TJPR foram anualizados (12 meses) nos itens de cobrança recorrente. Os itens 7 e 8 foram mantidos em seus valores originais por se tratarem de serviços pontuais únicos.

Preço 04 - Pregão Eletrônico nº 90004/2026 - 080015 -Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT 14ªR)
Obs.: Considerando tratar-se de SRP, foram utilizados os preços unitários do TRT14 aplicados às quantidades deste objeto para fins de comparação.

Preço 5 - Cotação de mercado da empresa TW Solutions Telecomunicações Ltda. (CNPJ nº 23.323.113/0001-23), encaminhada ao TRE-MS em 05/06/2026

ANÁLISE COMPARATIVA DE PREÇOS E DEMONSTRAÇÃO DE VANTAJOSIDADE
A análise demonstrou que o valor global da ARP nº 62/2024 do TRE-CE (R$ 355.551,74) permanece compatível com os preços praticados no mercado e em contratações de objeto semelhante. As referências analisadas indicaram valores superiores, a exemplo da contratação do TRT14 (R$ 746.309,97), da contratação do TJPR (R$ 1.825.842,44) e da proposta comercial obtida junto à empresa TW Solutions Telecomunicações Ltda. (R$ 2.486.640,00). Registra-se que a contratação do MPMS, embora apresente valor global inferior, possui escopo reduzido e não contempla diversos itens necessários ao atendimento da demanda do TRE-MS. As contratações do TRT14 e do TJPR, por sua vez, apresentam significativa correspondência funcional, reforçando a adequação das especificações constantes da ata. Sob o aspecto técnico e qualitativo, a solução registrada na ARP nº 62/2024 atende integralmente às necessidades identificadas no Estudo Técnico Preliminar, contemplando plataforma omnichannel, API Oficial do WhatsApp, atendimento humano, chatbot, videochamadas, serviços de integração, implantação e treinamento, em conformidade com os requisitos funcionais e operacionais definidos pelo TRE-MS. Diante do exposto, verifica-se que a adesão à ARP nº 62/2024 atende aos requisitos de vantajosidade econômica e técnica, representando solução adequada, eficiente e compatível com as necessidades institucionais do TRE-MS.

6. DA ESCOLHA E JUSTIFICATIVA DA STIC ESCOLHIDA

6.1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

Da análise das soluções existentes no mercado, discutida na Seção 3, entende-se que a melhor opção é a solução 1: Solução de comunicação multicanal através da Internet, implantada e fornecida em nuvem, pelas seguintes razões:

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

Mais especificamente, a solução consiste em ferramenta de comunicação via Internet que integra canais de comunicação diversos, culminando num atendimento automatizado com transbordo para atendimento humano, inclusive por meio de videoconferência. A solução será composta por, no mínimo:

- Ferramenta multicanal para gestão dos atendimentos;
- Ferramenta de videochamada;
- Ferramenta para atendimento automatizado (chatbot);
- Serviço de integração com mensageiros instantâneos (WhatsApp);
- Serviço de computação em nuvem para hospedagem do serviço e dados.

6.2. ALINHAMENTO DA SOLUÇÃO

Conforme já relacionado no Documento Oficialização Demanda TIC - Demandante 2018258, a solução está alinhada com os seguintes objetivos estratégicos:

- Planejamento Estratégico do Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul para o período 2021-2026 (link);
- Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2021-2026 (link).

6.3. BENEFÍCIOS ESPERADOS

Os resultados pretendidos com a presente aquisição são:

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

6.4. RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A SER CONTRATADA

A demanda inicial e central consistia na necessidade premente de modernizar o atendimento e a comunicação institucional adotando o aplicativo WhatsApp, motivada pela urgência em realizar o envio massivo de comunicações oficiais estruturadas (como a convocação de mesários) e gerenciar o volume de atendimento aos eleitores nos períodos de pico de fechamento de cadastro.

No entanto, a solução em análise é notavelmente mais completa e abrangente. Trata-se de uma central de atendimento multicanal (omnichannel) fornecida na modalidade *Software as a Service* (SaaS).

A relação entre a demanda prevista e a solução a ser contratada demonstra um ganho expressivo de escopo e qualidade, pois a plataforma não apenas resolve integralmente a necessidade original (por meio do fornecimento da subscrição da API Oficial do WhatsApp via BSP e dos pacotes de mensagens ativas e passivas), mas expande substancialmente a capacidade operacional do Tribunal ao integrar os seguintes recursos em um mesmo ecossistema tecnológico:

- **Gestão Unificada e Relatórios**: Fornece uma interface única de trabalho para os atendentes (dispensando o uso de diversos sistemas ou celulares físicos). Além de concentrar o WhatsApp, a plataforma permitirá a integração futura de outros canais (telefone, e-mail, redes sociais), acompanhada de recursos de distribuição automática de filas, monitoramento por supervisores e emissão de relatórios detalhados.
- **Triagem Automatizada por Inteligência Artificial**: A solução inclui um serviço ilimitado de chatbot dotado de inteligência artificial e processamento de linguagem natural (NLP). Isso permite a criação de menus de autoatendimento complexos para absorver as dúvidas repetitivas dos eleitores antes de transbordar o atendimento para a equipe humana.
- **Acessibilidade e Videochamadas**: A ferramenta contratada agregará recursos de interações síncronas por vídeo (videochamadas simultâneas) operadas a partir de links únicos enviados pelo agente, viabilizando um atendimento visual e humanizado, plenamente acessível pelo navegador do eleitor.

Dessa forma, conclui-se que a contratação excede a expectativa inicial de uso de uma ferramenta isolada de mensageria. A solução escolhida absorve a demanda prevista e a eleva ao patamar de uma centralização tecnológica madura, proporcionando maior economicidade e potencializando a satisfação tanto do público externo quanto dos servidores que atuarão no sistema.

6.5. ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE

O ambiente atual já é satisfatório para a adoção da ferramenta. Por tratar-se de um sistema em arquitetura de nuvem (SaaS), o Tribunal não precisará realizar adequações físicas no Data Center, na infraestrutura elétrica ou no espaço físico. Caberá somente à instituição prover os computadores e acesso à internet convencionais, associados à realização do treinamento (também contemplado neste escopo) para que os servidores estejam capacitados a operar o software.

6.6. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

Para a composição do valor estimado, foram considerados os quantitativos definidos para atendimento das necessidades do Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul (TRE-MS), aplicados aos preços registrados na Ata de Registro de Preços nº 62/2024 do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), durante a vigência contratual padrão de **12 (doze) meses**.

A estimativa contempla os serviços de subscrição da API Oficial do WhatsApp Business, solução de atendimento humano com mensagens ilimitadas, serviço de atendimento por chatbot, mensagens passivas e ativas, pacote adicional de videochamadas, serviços de integração e desenvolvimento, implantação e configuração, bem como treinamento dos usuários.

Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade
1	Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP)	assinatura mensal	12
2	Solução de atendimento humano com mensagens ilimitadas	ativações de atendentes por mês	3.600
3	Serviço de atendimento por chatbot com interações ilimitadas	assinatura mensal	12
4	Mensagem passiva de atendimento via WhatsApp	conversa de 24h	100.000
5	Mensagem ativa de notificação via Whatsapp (template HSM)	mensagens	600.000
6	Pacote adicional de videochamada simultâneas (adicionada mais 5 agentes)	pacote com 5	5
7	Serviço de integração e desenvolvimento	hora técnica	720
8	Serviço de Implantação e configuração	unidade	1
9	Serviço de treinamento	turma	1

A aplicação dos quantitativos projetados aos respectivos preços registrados na ata resultou em um custo estimado total de **R$ 355.551,74 (trezentos e cinquenta e cinco mil, quinhentos e cinquenta e um reais e setenta e quatro centavos)**, conforme detalhado na planilha de formação de preços.

Os quantitativos foram dimensionados com base na demanda operacional estimada do TRE-MS e nas necessidades identificadas no Estudo Técnico Preliminar, visando assegurar a adequada prestação dos serviços de comunicação institucional e atendimento ao público por meio dos canais digitais contemplados na solução.

7. SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO

7.1. RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO NEGÓCIO DURANTE E APÓS A EXECUÇÃO DO CONTRATO

7.1.1. RECURSOS MATERIAIS

Por se tratar de uma solução baseada integralmente em arquitetura de nuvem no modelo Software como Serviço (SaaS), não haverá a necessidade de aquisição ou alocação de novos recursos materiais de infraestrutura de Tecnologia da Informação (como servidores de banco de dados, armazenamento, espaço físico em Data Center ou infraestrutura elétrica adicional) para manter a continuidade do negócio durante ou após a execução do contrato.

Os únicos recursos materiais estritamente necessários para a sustentação e o funcionamento contínuo da solução são os de uso convencional já existentes no ambiente do Tribunal, consistindo em:

- Computadores e estações de trabalho convencionais para os servidores e colaboradores;
- Sistemas operacionais e navegadores de internet (web browsers) devidamente atualizados;
- Acesso contínuo à rede de dados e à internet.

7.1.2. RECURSOS HUMANOS

Embora a sustentação da infraestrutura tecnológica e a resolução de falhas sistêmicas sejam de inteira responsabilidade da empresa Contratada (por se tratar de um modelo SaaS), a continuidade do negócio e a correta prestação do serviço de comunicação multicanal exigirão a alocação e o engajamento dos seguintes recursos humanos por parte do TRE-MS:

- **Equipe de Atendimento (Operadores/Agentes)**: Servidores que atuarão diretamente na operação da ferramenta, prestando o atendimento aos eleitores, comunicando-se com os mesários e participando da comunicação interna.
- **Supervisores e Administradores de Atendimento**: Gestores das áreas de atendimento e das Zonas Eleitorais responsáveis por administrar a plataforma, monitorar as filas de atendimento em tempo real, distribuir o volume de trabalho e avaliar os relatórios de desempenho.
- **Equipe de Suporte de TIC (Nível 1)**: Profissionais da área de Tecnologia da Informação do Tribunal que atuarão no atendimento aos usuários internos (operadores), realizando a triagem de dúvidas ou problemas de acesso e, quando necessário, efetuando o acionamento e o encaminhamento das demandas mais complexas para a equipe de suporte da Contratada.
- **Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato**: Servidores formalmente designados (Gestor, Fiscal Técnico, Fiscal Demandante e Fiscal Administrativo). Por se tratar de um contrato de natureza contínua com faturamento variável (baseado no consumo mensal de pacotes de mensagens e licenças), o comprometimento desta equipe será constante e indispensável para atestar as faturas, medir os Acordos de Nível de Serviço (SLA) e garantir o cumprimento das obrigações contratuais.
- **Equipes de Governança Institucional**: Profissionais que utilizarão as métricas, os relatórios e os resultados de satisfação gerados pela ferramenta para alimentar e aperfeiçoar os indicadores estratégicos e os procedimentos de governança do Tribunal.

7.2. ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL

Para garantir que a comunicação oficial do Tribunal e o atendimento aos eleitores não sofram interrupção, degradação ou efeitos adversos ao final da vigência, a estratégia de continuidade foca em assegurar que a ferramenta permaneça operante. As ações e prazos previstos são:

- **Apoio Técnico e Manutenção Ininterrupta**: Aos 90 (noventa) dias antes da data de encerramento do contrato, a Contratada deverá iniciar o fornecimento de toda a assistência necessária a fim de que os serviços continuem sendo prestados de forma ininterrupta até a transferência final.
- **Responsabilização**: A inobservância das regras de continuidade e do repasse de conhecimento por parte da Contratada caracterizará infração contratual, sujeitando a empresa às penalidades previstas na legislação.

7.3. TRANSIÇÃO CONTRATUAL

A transição contratual baseia-se na execução de uma transferência ordenada dos serviços, dos dados e do domínio da ferramenta ao TRE-MS ou a um novo fornecedor designado. As ações, seus responsáveis e prazos incluem:

- **Plano de Transferência de Conhecimento**: A Contratada tem a obrigação de participar de todas as reuniões de transição agendadas pelo Tribunal e deverá elaborar, em conjunto com a equipe do TRE-MS, o Plano de Transferência do Conhecimento.
- **Entrega do Acervo (Interoperabilidade)**: Durante o processo de transição, a Contratada deverá disponibilizar e transferir ao Tribunal toda a documentação técnica, o acervo de histórico de chamados e a base de dados completa. Esses dados devem ser entregues obrigatoriamente em formato interoperável.

7.4. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA TECNOLÓGICA

7.4.1. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

Para assegurar a independência tecnológica do TRE-MS e o pleno domínio sobre a solução omnichannel com WhatsApp, a transferência de conhecimento por parte da Contratada é requisito obrigatório e deverá observar as seguintes diretrizes:

- **Plano de Transferência**: A Contratada tem a obrigação de elaborar, mediante solicitação e em conjunto com a equipe do Tribunal, um Plano de Transferência do Conhecimento estruturado.
- **Capacitação e Treinamentos**: Deverá ser executado o serviço de treinamento de forma teórico-prática, abrangendo todos os envolvidos na operação da ferramenta (administradores, supervisores e agentes de atendimento). As gravações dessas capacitações deverão ser entregues em formato digital (ex: .mp4, .mkv), garantindo que o próprio TRE-MS possa treinar novos servidores no futuro.
- **Documentação e Repositório**: A empresa deve efetuar o repasse do conhecimento técnico sobre todos os serviços e processos implantados, fornecendo e mantendo atualizada a documentação técnica e de uso (manuais, fluxos e instruções de operação) em um repositório designado para esse fim.
- **Transição no Encerramento**: Ao término do contrato, a Contratada promoverá a transição repassando as técnicas, tecnologias, bases de dados e metadados (sem perda de informações), além de realizar uma capacitação final para os servidores do órgão ou para uma nova empresa sucessora, se solicitado.
- **Penalidade**: A inobservância ou falta de transferência de conhecimento caracterizará infração contratual grave, sujeitando a empresa às sanções e penalidades previstas.

7.4.2. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

Por se tratar da contratação de licenciamento de uso de uma ferramenta já pronta, disponibilizada no modelo Software as a Service (SaaS) em nuvem, os direitos de propriedade intelectual e os direitos autorais inerentes ao código-fonte da plataforma omnichannel e da API Oficial do WhatsApp permanecem de titularidade de suas respectivas desenvolvedoras (a Contratada e a empresa Meta).

No entanto, para resguardar a soberania institucional e a independência tecnológica do TRE-MS, ficam estabelecidas as seguintes diretrizes obrigatórias:

- **Propriedade Exclusiva dos Dados**: O TRE-MS detém a propriedade exclusiva sobre todos os dados processados na plataforma. Isso engloba todo o acervo de bases de dados, metadados, históricos de chamados, mensagens, cadastros de eleitores/mesários e os fluxos de atendimento criados.
- **Artefatos Customizados (Integrações)**: Caso o Tribunal faça uso do "Serviço de integração e desenvolvimento" (Item 7) para a criação de rotinas, scripts ou integrações customizadas com seus sistemas internos (como o banco de dados Oracle), os direitos de propriedade intelectual sobre esses artefatos específicos gerados pertencerão à Administração.
- **Vedação de Uso e Transição**: A Contratada é expressamente proibida de utilizar as bases de dados e informações do Tribunal para qualquer fim comercial ou particular. Ao término do contrato, todo o acervo e a base de dados deverão ser obrigatoriamente devolvidos e transferidos ao TRE-MS em formato interoperável, garantindo-se o sigilo e a não retenção de cópias por parte do fornecedor.

7.5. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

Por consistir em serviço integralmente hospedado em nuvem, a Contratada absorve a responsabilidade pela sustentabilidade ambiental da infraestrutura de tecnologia requerida. Ademais, a integração das comunicações de dezenas de zonas eleitorais na plataforma desonera de modo permanente o Tribunal do dever de compra contínua e posterior descarte ambiental de baterias e celulares físicos institucionais, resultando na redução de lixo eletrônico.

8. ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO

8.1. NATUREZA DO OBJETO

Trata-se de contratação de **serviços comuns de Tecnologia da Informação**, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital por meio de especificações e características usuais de mercado para o licenciamento de **Software como Serviço** (SaaS).

Adicionalmente, o objeto enquadra-se como **serviço de natureza contínua**. Essa classificação justifica-se pela sua essencialidade para a operação do Tribunal, fornecendo um canal de comunicação permanente e ininterrupto com a sociedade (eleitores e mesários) e com o público interno.

Por fim, tratando-se de solução de TIC no âmbito da Justiça Eleitoral, a natureza desta contratação submete-se aos ditames legais da Lei nº 14.133/2021 e às regras de governança da Resolução CNJ nº 468/2022.

8.2. PARCELAMENTO DO OBJETO

A presente contratação deverá ser realizada em **lote único**, não havendo viabilidade técnica ou econômica para o parcelamento do objeto.

A ausência de parcelamento justifica-se porque os itens que compõem a contratação (licenciamento do software SaaS, subscrição da API do WhatsApp, serviço de chatbot, pacotes de mensagens, suporte, implantação e treinamento) são tecnológica e funcionalmente interdependentes, formando uma solução de TIC única e integrada.

O fracionamento destes serviços para diferentes fornecedores implicaria riscos graves, tais como:

- Perda de compatibilidade e quebra de interconexão entre as partes do ecossistema;
- Duplicidade de gestão contratual e operacional;
- Dificuldade na responsabilização técnica, visto que a solução exige um único ponto de gerenciamento e canal de comunicação entre o Tribunal e o fornecedor.

Dessa forma, a adjudicação global (lote único) é essencial para garantir o perfeito funcionamento da central de atendimento e o sucesso da contratação.

8.3. ADJUDICAÇÃO DO OBJETO

Conforme já informado, não haverá parcelamento do item, desta forma a adjudicação poderá ser realizada por apenas um fornecedor.

8.4. MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO

Da análise realizada, conclui-se pela viabilidade da adesão à Ata de Registro de Preços nº 62/2024 do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), nos termos do capítulo 8 do Decreto nº 11.462/2023 e da Lei nº 14.133/2021.

A solução registrada na ata apresenta compatibilidade com as necessidades identificadas pelo TRE-MS, contemplando plataforma de atendimento multicanal (omnichannel), integração com a API Oficial do WhatsApp Business, atendimento humano, chatbot, videochamadas e serviços especializados correlatos.

Adicionalmente, a pesquisa de preços demonstrou que os valores registrados na ARP nº 62/2024 permanecem compatíveis e competitivos em relação aos preços praticados no mercado e em contratações públicas similares, evidenciando a adequação da solução sob os aspectos econômico e técnico.

Dessa forma, a adesão à referida ata apresenta-se como alternativa adequada e eficiente para atendimento da demanda deste Regional.

Dados da Ata de Registro de Preços nº 62/2024 (TRE-CE)

- Ata de Registro de Preços nº 62/2024 – TRE-CE;
- Pregão Eletrônico nº 90052/2024 – TRE-CE;
- Objeto: 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;
- Vigência da ARP: 12 (doze) meses, prorrogável por igual período (possibilidade de adesão: restrita aos órgãos da Justiça Eleitoral);
- Órgão gerenciador: Tribunal Regional Eleitoral do Ceará – TRE-CE;
- E-mail: secon@tre-ce.jus.br;
- Telefone: (85) 9985-5723 (Jonas Luz - TRE-CE).

Dados da empresa registrada

- Razão social: Omnicentral Tecnologia Ltda.;
- CNPJ: 23.109.142/0001-97;
- Endereço: Rua Piraí do Sul, nº 39, Colombo/PR, CEP 83.410-310;
- E-mail: marcos@omnicentral.com.br;
- Telefone: (41) 99697-0873.

8.5. CLASSIFICAÇÃO E INDICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- **Unidade 14112** - TRE/MS
- **Ação Orçamentária: Julgamento de Causas e Gestão Administ. na Justiça Eleitoral.**
- **Programa de Trabalho: 10.14112.02.122.0570.20GP.0054.**
- **Plano Orçamentário: 10.14112.02.122.0570.20GP.0001.**
- **Fonte: 1000.**
- **33.90.40.06 – Locação de Software.**

As despesas que vierem a ocorrer nos exercícios futuros serão custeadas com recursos previstos nas respectivas Propostas Orçamentárias, e serão indicados oportunamente.

As informações acerca da disponibilidade orçamentária podem ser alterados pela COPEG.

8.6. VIGÊNCIA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

O prazo de vigência da contratação será de **12 (doze) meses**, contados da data de assinatura do contrato.

8.7. EQUIPE DE APOIO À CONTRATAÇÃO (Art. 20 Resol. 468 CNJ)

- Integrante demandante e Coordenador da CODESC: Lício Sérgio Ferraz de Brito;
- Integrante técnico: Marcelo Nascimento França.

8.8. EQUIPE DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO (Arts. 21e 24 Resol. 468 CNJ)

- Gestor de contrato: Lício Sérgio Ferraz de Brito;
- Fiscal demandante: Marcelo Nascimento França;
- Fiscal técnico: William Gustavo Ouríveis Maciel.

8.9. OBRIGATORIEDADE DE EXIGÊNCIA DE CONTRATAÇÃO DE EGRESSOS

A exigência não é aplicável ao presente objeto, por se tratar de serviços de tecnologia da informação, já excetuados pela Comissão do Projeto Começar de Novo deste TRE-MS.

8.10. ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA (quando aplicável)

Não será solicitado, devendo atender ao Termo de Referência.

9. ANÁLISE DE RISCOS

O Mapa de Gerenciamento de Riscos foi produzido pela equipe de planejamento e está registrado no processo sob ID nº 2054358.

10. DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

A equipe de planejamento, diante dos dados expostos, entende que a contratação é viável e necessária, uma vez que a solução pretendida atende às necessidades institucionais identificadas no Estudo Técnico Preliminar, apresenta compatibilidade com os requisitos técnicos e operacionais do TRE-MS e possui preços compatíveis com os praticados no mercado e em contratações públicas similares.

Adicionalmente, a adesão à Ata de Registro de Preços nº 62/2024 do TRE-CE mostra-se adequada sob os aspectos técnico, econômico e administrativo, permitindo a contratação de solução já validada no âmbito da Justiça Eleitoral, com redução do tempo de implementação e dos custos associados à realização de procedimento licitatório próprio.

Dessa forma, conclui-se pela viabilidade da contratação e pelo prosseguimento dos procedimentos necessários à sua formalização.

Documento assinado eletronicamente por **VITORIA MARIA LOPES COUTINHO**, **Analista Judiciário**, em 23/06/2026, às 15:00, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **WILLIAM GUSTAVO OURÍVES MACIEL**, **Técnico Judiciário**, em 23/06/2026, às 16:14, conforme art. 1º, III, "a", da Lei 11.419/2006.
Nº de Série do Certificado: 6506028913844228801

Documento assinado eletronicamente por **LÍCIO SÉRGIO FERRAZ DE BRITO**, **Analista Judiciário**, em 24/06/2026, às 12:27, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-ms.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2035236** e o código CRC **354ABAA3**.

0002797-55.2026.6.12.8000 2035236v105