



## ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP COMPLETO

**Processo Administrativo SEI nº 0003121-11.2025.6.07.8100**

**Unidade Demandante // equipe de planejamento: VPCRE/CACE.**

### 1. OBJETIVO

Estes Estudos Técnicos Preliminares têm por objetivo identificar os problemas e estudar as soluções aplicáveis, por meio de documentação e reunião de elementos técnicos, mercadológicos, econômicos e ambientais necessários e suficientes para permitir a elaboração do Termo de Referência, em sendo constatada a viabilidade da contratação.

A seleção se refere à contratação de empresa especializada em central de atendimento multicanal (omnichannel) na modalidade SAAS (software como serviço) e API do Whatsapp, para uso nos processos de atendimento aos eleitores e usuários dos serviços deste TREFDF.

### 2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO, CONSIDERADO O PROBLEMA A SER RESOLVIDO SOB A PERSPECTIVA DO INTERESSE PÚBLICO

Além da descrição da necessidade da contratação constante no Documento de Formalização da Demanda: Evento SEI (1814607), a presente demanda visa favorecer a fluidez das informações e acelerar os processos de atendimento aos eleitores, propondo forma eficiente de comunicação com o eleitor.

Isso pode contribuir significativamente para a redução dos custos operacionais, uma vez que a centralização do atendimento em tempo real, reduzirá a necessidade de deslocamento físico dos eleitores e, conseqüentemente, acarretará economia de recursos financeiros e humanos. Essa medida contribuirá para a transparência e confiabilidade do sistema.

O serviço de comunicação multicanal almejado apresenta o necessário e adequado potencial para atender também, de forma eficiente, à demanda de convocação de mesários e de funções especiais, por ocasião das Eleições Gerais.

A atividade de chamamento dos agentes eleitorais é de extrema importância para o bom andamento do processo eleitoral, uma vez que mobiliza milhares de eleitores e servidores a cada eleição, exigindo tempo, organização e qualidade do meio de comunicação a ser utilizado por parte dos cartórios. Note-se que é uma atividade de larga escala, que requer canais de comunicação modernos, eficazes e rastreáveis.

A experiência atesta que a comunicação tradicional por carta ou e-mail não atende satisfatoriamente às exigências dessa atividade, seja pela baixa taxa de resposta e adesão, seja pelo tempo e custos envolvidos. Uma convocação executada por instrumentos defasados ou insatisfatórios provoca desdobramentos indesejáveis, a exemplo de retrabalho nos cartórios eleitorais para recompor equipes, problemas no pagamento do auxílio-alimentação, dificuldades no gerenciamento do cadastro eleitoral,

que precisa ser atualizado de forma fidedigna, menor eficiência no atendimento ao público em geral, dentre outros.

A utilização do WhatsApp, integrado ao sistema de convocação (ELO), permitirá maior controle e melhor gerenciamento da atividade de convocação, sem contar a possibilidade de emissão de relatórios gerenciais detalhados, demonstrando as taxas de leitura e resposta; redução de custos operacionais e de material; registro eletrônico das interações; possibilidade de interação instantânea para esclarecimento de dúvidas, melhoria da gestão do cadastro eleitoral quanto à atualização do histórico do eleitor/mesário.

Além de atender à convocação de mesários, a solução contratada também poderá ser utilizada em outras frentes de comunicação e atendimento ao eleitorado em geral, modernizando e tornando mais eficientes os canais de relacionamento com o usuário.

Impende destacar também, que a criação da Central de Atendimento ao Eleitor trouxe zonas eleitorais ao Ed. Sede do TREDF. Desse modo, essas sedes transferidas para o TRE, farão eleição longe de sua área de abrangência, significando possível distanciamento do eleitor, o que poderá dificultar o recrutamento, treinamento e sua atuação de mesários para as Eleições Gerais de 2026.

Por esses motivos, esse canal de comunicação se mostra eficiente e necessário para as atividades a serem desenvolvidas pelos Cartórios Eleitorais.

O Quadro abaixo (Demanda funcional da contratação) descreve os itens componentes da solução integrada. São interdependentes e devem compor lote único.

Item	Descrição	CATSER	Unidade de medida
1	Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal	26077	assinatura mensal
2	Solução de atendimento humano com mensagens ilimitadas	26077	ativações de atendentes por mês
3	Serviço de atendimento por chatbot com interações ilimitadas	26077	assinatura mensal
4	Mensagem passiva de atendimento via Whatsapp	26077	conversa de 24h
5	Mensagem ativa de notificação via Whatsapp (template HSM)	26077	mensagens
7	Serviço de integração e desenvolvimento	27081	hora técnica
8	Serviço de implantação e configuração	27081	unidade
9	Serviço de treinamento	21172	turma

O serviço será executado no [Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal](#), Praça Municipal Qd. 2, Lote 06, Brasília/DF, CEP 70.094-901, telefone (61) 3048-4012.

### **3. DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL, SEMPRE QUE ELABORADO, DE MODO A INDICAR O SEU ALINHAMENTO COM O PLANEJAMENTO DA ADMINISTRAÇÃO**

Conforme informado no DFD (1814607), a pretensa contratação não consta do Plano de Contratações de 2025 deste TREDF.

A aquisição contribuirá para o cumprimento do item do Plano de Transformação Digital "PDT-1.12 - Aperfeiçoar a sistemática de convocação de mesários por meio digital".

### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS)**

## 1.1. Identificação das necessidades de negócio

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

- a) Atender às demandas relacionadas à aquisição de solução de chatbot;
- b) Reduzir a sobrecarga das centrais de atendimento, garantindo um fluxo mais ágil e eficiente de comunicação;
- c) Melhorar a comunicação institucional através da automação de respostas e envio de notificações via WhatsApp e outros canais;
- d) Reduzir custos operacionais ao substituir atendimentos presenciais e telefônicos por interações digitais escaláveis;
- e) Garantir maior controle e gerenciamento nas atividades de convocação de mesários, nas Eleições 2026.

## 1.2. Identificação das necessidades tecnológicas

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

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

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

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

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

## 5. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO, ACOMPANHADAS DAS MEMÓRIAS DE CÁLCULO E DOS DOCUMENTOS QUE LHES DÃO SUPORTE, QUE CONSIDEREM INTERDEPENDÊNCIAS COM OUTRAS CONTRATAÇÕES, DE MODO A POSSIBILITAR ECONOMIA DE ESCALA

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

Item	Solução/Categoria	Quantidade	Justificativa para o quantitativo
			Quantidade prevista para um contrato

1	Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal	36	de 12 (doze) meses, para uso de até 03 unidades de subscrição, considerando os picos de uso no processo eleitoral (alistamento eleitoral, convocação de mesários para as eleições, dentre outras comunicação essenciais a esta Justiça).
2	Solução de atendimento humano	720	O valor de 720 refere-se ao total de logins dos atendentes durante o período de 12 meses. <b>A média de logins mensais é de 60 atendentes por mês.</b> Como existem campanhas excepcionais que podem exigir a presença de mais atendentes (como campanhas de grande volume ou eventos específicos).
3	Serviço de atendimento por chatbot	24	O serviço de <i>chatbot</i> é contratado mensalmente, e como será utilizado durante 12 meses, a quantidade total de 24 reflete o uso de até 02 serviços de chatbot por mês. Este valor se baseia na necessidade de um serviço contínuo de atendimento automatizado durante o período de um ano, com interações ilimitadas, considerando os picos de uso no processo eleitoral (alistamento eleitoral, convocação de mesários para as eleições, dentre outras comunicação essenciais a esta Justiça).
4	Mensagem passiva de atendimento via Whatsapp	950.000	A quantidade de 950.000 mensagens passivas leva em consideração percentual de atendimentos aos eleitores do DF e do Exterior e uma taxa de retorno das mensagens ativas de notificação. Estima-se que após o envio das mensagens ativas, os usuários responderão com mensagens passivas, como confirmações ou dúvidas, em um volume proporcional a esse retorno. Considera-se também o pico de comunicação necessária no período eleitoral.
			A previsão de 700.000 mensagens ativas de notificação, com templates HSM (Highly Structured Message), baseia-se no volume de notificações exigidas para atualizações de status e interações com usuários, como confirmação de participação, convocação de mesários, atualizações

5	Mensagem ativa de notificação via Whatsapp (template HSM)	700.000	sobre status de ações ou campanhas, e outras notificações importantes. A ampliação das campanhas de engajamento e a inclusão de novas funcionalidades justificam esse aumento. Considera-se também o pico de comunicação necessária no período eleitoral.
7	Serviço de integração e desenvolvimento	400h	O serviço de integração e desenvolvimento é necessário para adaptar a infraestrutura existente e garantir a integração entre a plataforma de atendimento e os sistemas de backend que suportam os serviços contratados. A previsão de 400 horas é uma estimativa baseada em ajustes nas integrações de WhatsApp, chatbots, e outros serviços. Este tempo será utilizado tanto para ajustes de segurança, como para a implementação de novos fluxos e funcionalidades.
8	Serviço de Implantação e configuração	1	A implantação e configuração envolvem a preparação inicial e a adaptação da plataforma para o ambiente de produção. Como é uma fase única, a quantidade de 1 serviço de implantação abrange todas as etapas necessárias, desde a configuração dos sistemas de atendimento até o processo de integração completa, considerando o lançamento de novas funcionalidades, campanhas e a infraestrutura de comunicação. Vale ressaltar que o sistema a ser utilizado neste tribunal é o da mesma empresa da ata de registro de preço, o que pode não gerar custos adicionais significativos, pois a adaptação será mínima.
9	Serviço de treinamento	3	O serviço de treinamento é essencial para capacitar a equipe interna do tribunal para operar os novos sistemas de atendimento, inclusive a plataforma de WhatsApp e os chatbots. Justifica-se a contratação de até três turmas de treinamento para o sucesso da nova plataforma, sendo a divisão organizada da seguinte forma: uma turma será focada na capacitação técnica dos administradores e da equipe de TI, e outra turma será

voltada para os usuários atendentes, como os servidores dos cartórios, que utilizarão a ferramenta no dia a dia. A terceira turma funcionará como uma reserva estratégica, fundamental para capacitar rapidamente novos servidores em caso de necessidade ou rotatividade de pessoal, garantindo assim a continuidade e a qualidade do serviço, especialmente no período que antecede as eleições.

## 6. LEVANTAMENTO DE MERCADO, QUE CONSISTE NA ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS POSSÍVEIS, E JUSTIFICATIVA TÉCNICA E ECONÔMICA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR

I. Alternativa 1: Solução de comunicação multicanal através da Internet, implantada e fornecida em nuvem. Nesta alternativa, a infraestrutura necessária para suportar a solução contratada, seja qual for o volume da demanda de uso, é de responsabilidade da CONTRATADA, sendo obrigação sua oferecer ao Tribunal participante, o serviço com os níveis de disponibilidade e capacidade contratados. Esta alternativa possui, como grandes vantagens:

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

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

II. Alternativa 2: Solução de comunicação multicanal através da Internet, implantada on-premise. Nesta alternativa, a solução contratada é instalada no ambiente operacional de cada Tribunal, possuindo, como única vantagem em relação à primeira alternativa, o maior controle do Tribunal sobre a disponibilidade do serviço, o que, em si, também pode ser considerado um risco, uma vez que o tribunal se responsabiliza por garantir a infraestrutura necessária, conforme se vê na relação de riscos e desvantagens desta alternativa, relacionados adiante:

- A implantação do serviço em ambiente on-premise provoca impacto adicional nos serviços de comunicação do Tribunal participante, uma vez que as mensagens gerariam tráfego adicional com a empresa Meta ou com o usuário final do atendimento. Além da dificuldade de mensuração desse impacto, isto poderá acarretar a necessidade de contratações adicionais de serviços de telecomunicações, onerando a solução final.
- Além do custo adicional de comunicação, a implantação de uma solução on-premise também exige armazenamento adicional de dados, resultando na necessidade de investimentos adicionais

em armazenamento dos Tribunais participantes, além de custos vinculados, como em serviço de backup, antivírus, etc.

- A sazonalidade do atendimento ao cidadão na Justiça Eleitoral, associada aos custos adicionais provocados pela implantação on-premise, citados anteriormente, implicaria na necessidade de aquisições de infraestrutura que, se forem dimensionados para os períodos de pico do atendimento, ficariam redundantes na maior parte do tempo e, sendo dimensionados para o período de atendimento normal ou para uma média entre estes períodos, trariam grande risco de indisponibilidade parcial do atendimento nos períodos de maior volume desta demanda.

**III. Alternativa 3:** Desenvolvimento interno de solução integrada ao WhatsApp com uso de bibliotecas de software livre, a ser implantada on- premise ou em nuvem contratada do tipo Infraestrutura como Serviço (IaaS). Nesta alternativa, contratar-se-iam os serviços relacionados à conectividade com a API do WhatsApp por meio de terceiro, sendo a ferramenta de atendimento desenvolvida internamente pelo Tribunal. A abordagem possui, teoricamente, a vantagem de dar ao tribunal maior controle do código e desenvolvimento da ferramenta, podendo atender a requisitos específicos e favorecendo a integração com outros sistemas desenvolvidos ou sob controle do TRE. Não obstante, esta alternativa possui todas as desvantagens da segunda alternativa, com as seguintes desvantagens adicionais:

- Existem custos vinculados ao desenvolvimento interno de qualquer solução de software, correspondendo aos salários pagos aos colaboradores envolvidos. Além disso, o desenvolvimento não se encerra com uma primeira entrega do produto, uma vez que a evolução tecnológica pode exigir atualizações e novas iterações de desenvolvimento, seja por demanda do usuário, seja pela identificação de falhas e brechas de segurança.

- Em geral, as equipes de desenvolvimento dos tribunais eleitorais não possuem expertise na criação de ferramentas de atendimento ao público, o que, certamente, é melhor implementado por desenvolvedores com esta experiência e expertise, o que é o caso de um fornecedor externo que atende a centenas ou milhares de clientes de diferentes tamanhos e áreas de atuação, o que traz maior garantia de que sua ferramenta é mais adequada e robusta para atender às demandas deste serviço, além de já terem sido exaustivamente testadas, ao contrário de uma ferramenta desenvolvida internamente por um tribunal, que poderá não ser capaz de atender à demanda do atendimento em seu pico.

Entende-se que a melhor opção é a Alternativa 1: Solução de comunicação multicanal através da Internet, implantada e fornecida em nuvem, pelas seguintes razões:

1. Maior garantia de adequação aos padrões de mercado relativos ao serviço de atendimento por meio de múltiplos canais de atendimento (omnichannel), bem como de maior conformidade com as normas e regulamentos específicos deste serviço, incluindo questões relativas à proteção de dados pessoais;

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 deste Regional;

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.

Dessa forma, haja vista a vigência da **Ata de Registro de Preços nº 62/2024 do TRE/CE (1910731)**, **propõe-se por sua adesão**, representando a **melhor alternativa técnica e economicamente viável** para a contratação da solução omnichannel com chatbot e integração via API, pois:

- **Elimina a necessidade de nova licitação por este Regional**, reduzindo riscos de contestações e

atrasos;

- **Garante economicidade**, pois os preços já estão registrados e homologados. A adesão a uma ata de preços já estabelecida através de um processo competitivo isenta este Tribunal dos custos operacionais e administrativos inerentes à condução de um novo e complexo processo licitatório. Ademais, aproveita-se de um preço já validado pelo mercado e pela competição entre fornecedores no certame original;
- **Possui alta integração com os sistemas da Justiça Eleitoral**, reduzindo necessidade de ajustes. Padroniza e estabelece sinergia institucional, pois a ferramenta em questão já foi contratada por outros Tribunais Regionais Eleitorais. Este fato, por si só, demonstra a adequação da solução às necessidades específicas e complexas da Justiça Eleitoral. A adesão a esta ata, realizada pelo TRE-CE, promove uma padronização de fato no ecossistema dos TREs, trazendo benefícios como: uniformidade na experiência do eleitor: o cidadão terá uma experiência similar de atendimento digital em diferentes regionais e facilidade no Intercâmbio de conhecimento: a troca de experiências, fluxos de chatbot e boas práticas entre os TREs se torna mais simples e direta;
- **Proporciona rápida implementação**, evitando custos adicionais com capacitação e adaptação. O calendário eleitoral é impositivo e não flexível. Para que a plataforma esteja em pleno funcionamento no início do próximo ano eleitoral, é imprescindível um rito de contratação célere. A realização de um novo processo licitatório completo (fase de planejamento, elaboração de termo de referência, pesquisa de mercado, pregão, recursos, etc.) demandaria um tempo extenso, que inviabilizaria a implantação tempestiva da solução. A adesão à ata permite que a contratação seja efetivada em tempo hábil para a configuração, testes e treinamento das equipes antes do período crítico eleitoral.
- **Eficiência e da Mitigação de Riscos Técnicos**, pois a empresa detentora da ata possui notória expertise e múltiplos casos de sucesso comprovados no ambiente da Justiça Eleitoral. Essa experiência prévia mitiga significativamente os riscos de implementação e se traduz em vantagens técnicas e econômicas diretas: 1) reaproveitamento de Integrações: a empresa já desenvolveu integrações com sistemas da Justiça Eleitoral para outros TREs. A possibilidade de reaproveitar ou adaptar essas integrações reduz o tempo e o custo de desenvolvimento para o TRE-DF e 2) implantação acelerada: o fluxo de criação de chatbots e a modelagem de campanhas de Busca Ativa já foram testados e validados em outros regionais. Isso significa que não partiremos do zero, mas sim de um modelo já funcional, o que acelera todo o projeto.

Diante do exposto, a adesão à Ata de Registro de Preços para a contratação da plataforma de comunicação digital é a medida que melhor atende ao interesse público. A escolha se fundamenta na urgência imposta pelo calendário eleitoral, na busca pela padronização e sinergia com outros 16 TREs, na mitigação de riscos técnicos ao contratar uma empresa com expertise comprovada, e na observância dos princípios da celeridade, eficiência e economicidade que regem a Administração Pública.

Ademais, cumpre esclarecer que, em Colégio de Presidentes da Justiça Eleitoral, foi recomendada a adesão à contratação do Omnichannel do Whatsapp pelo Tribunais da JE, conforme consta na Carta do 84º COPTREL, ocorrido em Belo Horizonte/MG (1912434).

Importante destacar que, conforme pesquisa de preços realizada (Anexo 1, Id. 1914763 e documentação Id. 1914730), os valores praticados na ARP 62/2024 do TRE-CE são compatíveis com os de mercado e demonstram vantajosidade do preços da contratação e o consequente benefício financeiro, além daqueles acima citados, a este Tribunal.

A Ata 62/2024 do TRE-CE (1815367), prescreve:

**"3.3. Durante a vigência da ata, os órgãos da Justiça Eleitoral que não participaram do procedimento de IRP poderão aderir à ata de registro de preços na condição de não participantes, observados os seguintes requisitos:**

3.3.1. **apresentação de justificativa da vantagem da adesão**, inclusive em situações de provável desabastecimento ou descontinuidade de serviço público;

3.3.2. demonstração de que os valores registrados **estão compatíveis** com os valores praticados pelo mercado na forma do art. 23 da Lei nº 14.133, de 2021;

3.3.3. **consulta e aceitação prévias do órgão ou da entidade gerenciadora e do fornecedor.**

3.4. **A autorização do órgão ou entidade gerenciadora apenas será realizada após a aceitação da adesão pelo fornecedor.**

(...)

3.8. As aquisições ou contratações **adicionais não poderão exceder, por órgão ou entidade, a cinquenta por cento dos quantitativos dos itens do instrumento** convocatório registrados na ata de registro de preços para o gerenciador e para os participantes.

3.9. O quantitativo decorrente das adesões **não poderá exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços** para o gerenciador e os participantes, independentemente do número de órgãos ou entidades não participantes que aderirem à ata de registro de preços"(Grifamos)

Dessa forma, cumpridos dos itens 3.3.1, acima apresentado, bem assim o 3.3.2, Anexo 1, Id. 1914763, bem assim os itens 3.8 e 3.9, pois os quantitativos adequados ao TREFDF obedecem os limites estabelecidos, a consulta ao fornecedor vencedor da Ata em comento, OMNICENTRAL TECNOLOGIA LTDA e aceitação, constam do documento Id. 1914720.

Quanto à autorização da entidade gerenciadora, informo que, em contato com TRE-CE, o pedido é realizado exclusivamente pelo Sistema de Gestão de Atas, com a inclusão da documentação exigida, conforme e-mail do Setor responsável no TRE-CE (1914727).

## **7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, INCLUSIVE DAS EXIGÊNCIAS RELACIONADAS À MANUTENÇÃO E À ASSISTÊNCIA TÉCNICA, QUANDO FOR O CASO**

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

A descrição do objeto conta do Anexo 2, Especificação técnica da demanda (1915039).

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

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

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

Ademais, conforme destacado no DFD, a solução encontra-se alinhada ao Planejamento Estratégico do Poder Judiciário, no que tange ao: Fortalecimento da Relação Institucional do Judiciário com a Sociedade; Aperfeiçoamento da Gestão Administrativa e da Governança Judiciária e Fortalecimento e Crescimento da estratégia nacional de TIC e Proteção da Dados.

Também está alinhado ao Planejamento Estratégico do TRE-DF 2021/2026, nos termos da Resolução 7874/2021, a pretensa aquisição visa o Fortalecimento e Crescimento da estratégia nacional de TIC e Proteção da Dados (Indicador 23, Índice de Governança de Tecnologia da Informação) e ao Planejamento Estratégico de STIC do Tribunal (PETIC) PDT-1.12 - Aperfeiçoar a sistemática de convocação de mesários por meio digital.

Para atendimento da demanda, foi realizada uma pesquisa de preços junto a Órgãos do Setor Público, bem assim junto à empresas privadas. Nesse sentido, a pesquisa de preços apurou que os valores da Ata de Registro de Preços 62/2024 do TRE-CE são vantajosos.

De acordo com a demanda prevista e adequada para 12 (doze) meses a este TREFD, o valor da contratação, se aderida à Ata mencionada, é de **R\$ 427.470,48, (quatrocentos e vinte e sete mil e quatrocentos e setenta reais e quarenta e oito centavos)** conforme especificado no Item 13.

Por fim, foi juntada a certidão SICAF da empresa vencedora da ARP 62/2024 (1915040).

## 8. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

A contratação não será parcelada, pois embora divida-se em itens/serviços, refere-se a uma solução integrada a ser fornecida pela mesma empresa. Destaca-se que os itens são interdependentes, correspondendo a uma solução tecnológica. Logo, deve compor lote único no objeto a ser contratado.

## 9. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS EM TERMOS DE ECONOMICIDADE E DE MELHOR APROVEITAMENTO DOS RECURSOS HUMANOS, MATERIAIS E FINANCEIROS DISPONÍVEIS

Pretende-se o alcance dos seguintes resultados:

1. 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 de automático de filas que permitem uma rápida organização do atendimento virtual, evitando tempo gasto em controles que dependem de procedimentos do agente;
  - Estabelecimento de interface única para atendimento de solicitações que atualmente demandam que o agente acesse diferentes softwares;
  - Dispensa de aquisição de dispositivos móveis para funcionamento. São suficientes os recursos computacionais já existentes no Tribunal.
2. Esperam-se alcançar os seguintes benefícios:
  - Ampliação dos canais de comunicação entre sociedade e o Justiça Eleitoral, apresentando canais mais

eficientes: acesso via serviços de mensageria eletrônica (síncrono) e; inclusivos: interação por voz (assíncrono) e vídeo (síncrono) via Internet;

- 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.

#### **10. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO, INCLUSIVE QUANTO À CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES OU DE EMPREGADOS PARA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO CONTRATUAL**

Não há providências prévias a serem tomadas pela Administração. Embora este Tribunal esteja desenvolvendo novo Sistema de Convocação de Mesários, que integrará com a solução omnichannel, será desenvolvido um ciclo completo de testes e homologação antes do uso oficial da ferramenta.

Dessa forma, este Tribunal valerá de suas equipes e ambientes de atendimento, não se vislumbrando a necessidade de alterações ambientais, estejam estas relacionadas a adequação de infraestrutura física ou tecnológica, de espaço físico, de logística, dentre outras.

No que tange à capacitação, será realizada pela Contratada, sendo item obrigatório contratual (Item 9 da contratação, conforme Item 5 deste Documento).

#### **11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES**

Não se aplica.

#### **12. DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS, INCLUÍDOS REQUISITOS DE BAIXO CONSUMO DE ENERGIA E DE OUTROS RECURSOS, BEM COMO LOGÍSTICA REVERSA PARA DESFAZIMENTO E RECICLAGEM DE BENS E REFUGOS, QUANDO APLICÁVEL**

Por se tratar de contratação de serviço em nuvem, a responsabilidade ambiental é transferida à contratada, que deve cumprir os requisitos ambientais previstos nos documentos da contratação.

#### **13. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO, ACOMPANHADA DOS PREÇOS UNITÁRIOS REFERENCIAIS, DAS MEMÓRIAS DE CÁLCULO E DOS DOCUMENTOS QUE LHE DÃO SUPORTE, QUE PODERÃO CONSTAR DE ANEXO CLASSIFICADO, SE A ADMINISTRAÇÃO OPTAR POR PRESERVAR O SEU SIGILO ATÉ A CONCLUSÃO DA LICITAÇÃO**

Foi realizada pesquisa dos valores praticados para a presente demanda, a fim de verificar se a Ata de Registro de Preços 62/2024 do TRE-CE, além da vantajosidade técnica e administrativa, já explicada no Item 6 deste Estudo, também traria benefício econômico para este TRE-DF.

Desse modo, consta no Anexo 1 - Planilha de Preços Omnichannel (1914763) a consolidação da pesquisa realizada, cujos documentos (contratos, atas e propostas) constam do Id. 1914730, em que se constata a economia necessária à Administração.

Assim, a estimativa do valor da contratação consta da tabela abaixo, considerando a

adesão à ARP 62/2024 do TRECE e seus respectivos Termos Aditivo e de Apostilamento ( 1910731, 1910735 e 1910737), qual seja, valor anual de **R\$ 427.470,48 (quatrocentos e vinte e sete mil e quatrocentos e setenta reais e quarenta e oito centavos)**, haja vista as vantajosidades atestadas nestes estudos, a ser, evidentemente, submetida à autorização superior.

Item	Descrição	Und. Med.	QTD a aderir	Vr unitário (R\$)	Vr anual (R\$)
1	Subscrição whatsapp API Oficial mensal	assinatura mensal	36	R\$ 526,00	R\$ 18.936,00
2	Serviço atendimento humano	ativações de atendentes mês	720	R\$ 52,63	R\$ 37.893,60
3	Serviço atendimento por Chatbot	assinatura mensal	24	R\$ 2.315,72	R\$ 55.577,28
4	Mensagem passiva de atendimento whatsapp	conversa de 24h	950.000	R\$ 0,22	R\$ 209.000,00
5	Mensagem ativa de notificação whatsapp	mensagens	700.000	R\$ 0,11	R\$ 77.000,00
7	Serviço de integração e desenvolvimento	hora técnica	400	R\$ 51,58	R\$ 20.632,00
8	Serviço de implantação e configuração	unidade	1	R\$ 5.263,00	R\$ 5.263,00
9	Serviço de treinamento	turma	3	R\$ 1.052,60	R\$ 3.157,80
					<b>R\$ 427.470,48</b>

**14. GERENCIAMENTO DE RISCOS - MAPA DE RISCOS**

MAPA DE RISCOS	
ETAPA: _____	
( x ) Planejamento da Contratação e Seleção do Fornecedor	
DESCRÇÃO DO RISCO: Levantamento inadequado das necessidades, resultando em subdimensionamento da solução.	
PROBABILIDADE:	( ) Baixa ( x ) Média ( ) Alta
IMPACTO:	( ) Baixa ( ) Média ( x ) Alta
DANO:	A falta de dimensionamento adequado pode resultar na necessidade de ajustes ou expansões futuras, aumentando os custos operacionais e de infraestrutura.
AÇÃO PREVENTIVA:	Realizar estudos detalhados e consultas com as unidades usuárias.

<b>AÇÃO DE CONTINGÊNCIA:</b>	Realizar estudos e adequações necessárias no Termo de Referência.		
<b>RESPONSÁVEL(EIS):</b>	Equipe planejamento da contratação.		
<b>ETAPA:</b> _____			
<b>( x ) Planejamento da Contratação e Seleção do Fornecedor</b>			
<b>DESCRIÇÃO DO RISCO: Subavaliação dos custos, levando a uma contratação onerosa ou insuficiente.</b>			
<b>PROBABILIDADE:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média Alta	<input type="checkbox"/>
<b>IMPACTO:</b>	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média Alta	<input type="checkbox"/>
<b>DANO:</b>	Impacto significativo no orçamento, com possíveis cortes em outras áreas para cobrir os custos não previstos ou ainda necessidade de novas contratações, gerando retrabalho e processos adicionais.		
<b>AÇÃO PREVENTIVA:</b>	Analisar de forma efetivo os custos das soluções no mercado.		
<b>AÇÃO DE CONTINGÊNCIA:</b>	Realizar aditivos contratuais de forma a adequar ao orçamento possível de ser executado.		
<b>RESPONSÁVEL(EIS):</b>	Equipe planejamento da contratação/fiscais de contrato.		
<b>ETAPA:</b> _____			
<b>( x ) Planejamento da Contratação e Seleção do Fornecedor</b>			
<b>DESCRIÇÃO DO RISCO: Fornecedor sem capacidade técnica comprovada</b>			
<b>PROBABILIDADE:</b>	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média Alta	<input type="checkbox"/>
<b>IMPACTO:</b>	<input type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média Alta	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>DANO:</b>	Projeto não atendido ou mal desenvolvido, afetando cronogramas, prazos e metas.		
<b>AÇÃO PREVENTIVA:</b>	Exigência de qualificação técnica robusta, além de estabelecer critérios técnicos suficientes no contrato.		
<b>AÇÃO DE CONTINGÊNCIA:</b>	Aplicação de penalidade contratual.		
<b>RESPONSÁVEL(EIS):</b>	Equipe de planejamento da contratação/fiscais de contrato.		
<b>ETAPA:</b> _____			
<b>( x ) Planejamento da Contratação e Seleção do Fornecedor</b>			
<b>DESCRIÇÃO DO RISCO: Atraso da contratação do serviço, sem o tempo necessário para os testes e uso eficiente na comunicação aos usuários desta Justiça.</b>			
<b>PROBABILIDADE:</b>	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média Alta	<input type="checkbox"/>
<b>IMPACTO:</b>	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média Alta	<input type="checkbox"/>

<b>DANO:</b>	Comprometimento das ações de comunicação e massa, como comunicação de mesários, atendimento ao eleitor no período de fechamento de cadastro e período eleitoral, podendo repercutir no processo eleitoral e na reputação deste TRE.
<b>AÇÃO PREVENTIVA:</b>	Eventual contratação emergencial.
<b>AÇÃO DE CONTINGÊNCIA:</b>	Manutenção de métodos tradicionais de comunicação.
<b>RESPONSÁVEL(EIS):</b>	Equipe de planejamento da contratação.

### 15. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO PARA O ATENDIMENTO DA NECESSIDADE A QUE SE DESTINA

- (x) A necessidade apontada é clara e adequadamente justificada;
- ( x ) Está alinhada com os objetivos estratégicos do órgão ou com os programas/atividades formalmente estabelecidas para a Unidade Requisitante;
- ( x ) As quantidades e demais exigências estão coerentes com os requisitos quantitativos e qualitativos que precisam ser atendidos para resolução da necessidade identificada;
- ( x ) A análise de mercado demonstra haver diversas empresas no mercado nacional capazes de prestar os serviços demandados ou fornecer os bens necessários;
- (x) A escolha da melhor solução está justificada no corpo do detalhamento do estudo técnico preliminar;
- ( ) Há justificativa para o parcelamento dos componentes da solução que estarão sujeitos a licitação;
- (x) Foram realizadas estimativas preliminares de preços de mercado, a fim de que a Administração Superior possa avaliar, aprovar e programar o provimento dos recursos necessários ao longo de todo o período de implantação da solução; e
- (x) A Equipe de Planejamento ou a Unidade Demandante, conforme o caso, declara que a contratação é viável, com base nos elementos contidos nestes Estudos Técnicos Preliminares.

### RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO

**Wildice Lima Ferro Cabral**  
Lotação VPCRE; Matrícula nº 2539

**Adriana Nava Monteiro da Silva Fatureto**  
Lotação CACE/VPCRE; Matrícula nº 1459

**Klissia Silva**  
Lotação STIC ; Matrícula nº 1352



Documento assinado eletronicamente por **KLISSIA FREIRE DA SILVA**, Técnico Judiciário, em 14/10/2025, às 16:59, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANA NAVA MONTEIRO DA SILVA FATURETO**, Coordenadora, em 14/10/2025, às 18:50, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Wildice Lima Ferro Cabral**, Secretária, em 14/10/2025, às 19:44, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tre-df.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?](https://sei.tre-df.jus.br/sei/controlador_externo.php?)



acao=documento\_conferir&id\_orgao\_acesso\_externo=0 informando o código verificador **1915048** e o código CRC **0BA086B7**.

---

0003121-11.2025.6.07.8100

1915048v4