



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO 14ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

ETP - ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Processo Administrativo n.º 4932/2025

AQUISIÇÃO DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMNICHANNEL

Porto Velho, janeiro de 2026.

OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de Plataforma Integrada de Atendimento (omnichannel), na modalidade SaaS (Software as a Service) em nuvem, composta por:

- sistema de telefonia;
- sistema de orquestração de interações;
- sistema de monitoria de qualidade;
- sistema de gerenciamento de desempenho; e
- infraestrutura em nuvem necessária para a disponibilização das soluções citadas.

A contratação abrangerá serviços adicionais, incluindo:

- suporte técnico;
- treinamento;
- implementação; e
- integração aos sistemas existentes no âmbito do TRT14.

1. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

1.1. Da necessidade em sentido amplo

Atualmente, o público externo realiza solicitações ao TRT14 por meio de inúmeros canais digitais, tais como: Google Meet, Instagram, Facebook, WhatsApp, telefone e email. Esta necessidade de monitoramento simultâneo dessas diversas ferramentas pelos atendentes dificulta o mapeamento e o direcionamento correto das demandas, o que compromete a agilidade e a eficiência do atendimento, ocasionando atrasos nas respostas.

Por outro lado, existe o desejo da Administração do TRT14 em controlar e gerir o atendimento prestado pelas diferentes unidades do Tribunal. O modelo atual, onde cada unidade presta o atendimento de forma proativa, autônoma e independente ocasiona falta de uniformidade na assistência aos usuários, pois não existe um padrão de qualidade estabelecido, nem mesmo um protocolo orientando a forma de atendimento e quais ferramentas precisam ser monitoradas pelos atendentes.

Não existe controle da Administração, por exemplo, sobre quantas demandas são atendidas por cada unidade, qual o prazo médio para respondê-las, quais os servidores responsáveis pelo atendimento, qual foi o atendimento prestado, qual a avaliação do atendimento por parte do usuário demandante e quais as estatísticas consolidadas de

atendimento para cada unidade do TRT14, inviabilizando a gestão e dificultando a adoção de medidas de melhoria.

Diante dos fatos expostos e considerando que, em sua essência, o serviço fornecido pelo TRT14 deve ser prestado ao cidadão buscando-se sempre um atendimento de excelência, sugere-se a criação de uma central de atendimento virtual ativo e passivo com fornecimento de plataforma, com menu e submenus para direcionamento de atendimento dos cidadãos às devidas unidades para verificação de suas demandas.

1.2. Identificação das necessidades (requisitos) de negócio

REQUISITOS DE NEGÓCIO		
ITEM	DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA
01	Garantir e elevar o índice de satisfação do atendimento ao público externo e interno do Tribunal.	Atender ao plano estratégico de TIC.
02	Garantir a infraestrutura de TIC que suporte o negócio.	Atender ao plano estratégico de TIC.
03	Ser capaz de manter e/ou elevar os níveis de segurança sobre os recursos tecnológicos da Instituição.	Estratégia de continuidade dos serviços.
04	Preservar o investimento realizado pelo Tribunal nos equipamentos atualmente em uso, devendo a nova solução ser compatível e não impactar negativamente no funcionamento dos equipamentos anteriores.	Interoperabilidade e/ou compatibilidade tecnológica.
05	Garantir o direito de atualização contínua do software e suporte técnico para todos os componentes da solução em nuvem.	Estratégia para preservar o investimento realizado.
06	Garantir integrações via APIs REST e SOAP, bem como ser compatível com os padrões SAML 2.0, OAuth 2.0 e OpenID.	Estratégia de continuidade dos serviços.
07	A ementa do treinamento deverá ser determinada entre as partes na Reunião Inicial.	Assegurar um treinamento adequado aos usuários da nova ferramenta.
08	Realizar uma Reunião Inicial.	Garantir um alinhamento de expectativas com apresentação geral do ambiente do

		Tribunal e dos requisitos estabelecidos no Termo de Referência.
09	Realizar Testes de Bancada (Amostras)	Garantir que a contratada irá fornecer uma solução adequada ao Tribunal protegendo o erário público e o cumprimento das estratégias da alta administração.

Tabela 01: Requisitos de Negócio.

1.3. Identificação das necessidades (requisitos) tecnológicas

REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA DA SOLUÇÃO DE TIC		
ITEM	DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA
01	Permitir o atendimento de múltiplos canais em uma única tela sendo, minimamente, chat advindos de WhatsApp e webchat, atendimento de telefonia em Softphone nativo da tela vinculado ao ramal do usuário e atendimento de chamados abertos por portal e por e-mail.	Compatibilidade com diferentes canais de comunicação para ampliar o acesso e atender às necessidades do público.
02	A plataforma deve suportar no mínimo 200 canais de atendimento de voz simultâneos, interligados à rede pública de telefonia através de troncos SIP	Suportar um grande volume de ligações simultâneas para evitar congestionamentos e garantir a eficiência no atendimento.
03	Integração via API com o WhatsApp Business, com capacidade para gerenciar um volume mínimo de 1.000 conversas individuais por dia, com 20 mensagens em média por conversa.	Capacidade de gerenciar um grande número de conversas para atender à demanda e garantir a efetividade da comunicação.
04	A plataforma deve segregar os atendimentos humanos, realizados via Web Chat, WhatsApp e Telefonia, por áreas de atendimento.	Possibilitar a organização e o gerenciamento do atendimento, garantindo a privacidade e a segurança das informações.
05	A plataforma deve suportar no mínimo 100 atendentes simultâneos e cadastros ilimitados de atendentes.	Aumentar a eficiência do atendimento e melhorar a experiência do usuário.
06	Integração com o servidor de e-mail do Tribunal, permitindo o gerenciamento de solicitações, envio de respostas automáticas e acompanhamento do histórico de atendimento de no mínimo 65 contas de e-mail.	Integração para gerenciar solicitações e automatizar respostas, aumentando a eficiência do atendimento.

07	Integração com o portal do Tribunal Regional do Trabalho, permitindo o atendimento via chat em tempo real.	Integrar para possibilitar atendimento em tempo real e aprimorar a experiência do usuário.
08	Integração de todos os canais de atendimento (voz, web chat, WhatsApp e e-mail) em uma tela única e em um único ambiente e solução, otimizando o fluxo de atendimento, garantindo que os cidadãos sejam atendidos, independentemente do canal utilizado.	Unificar todos os canais para otimizar o atendimento, independentemente do canal escolhido pelo usuário.
09	Capacidade de gravar todos os atendimentos de voz por um período mínimo de 90 dias. As gravações devem ser facilmente acessíveis para monitoramento, auditoria e treinamento.	Gravação de ligações para fins de monitoramento, auditoria e treinamento de funcionários.
10	Permitir a completa personalização do fluxo de atendimento e o correspondente redirecionamento das requisições às unidades e atendentes correspondentes	Personalização do fluxo de atendimento para direcionar as demandas de forma eficiente.
11	Capacidade de rastrear e documentar interações para garantir transparência e prestação de contas nas atividades do órgão público.	Registrar as interações para garantir a transparência e a responsabilidade do órgão público.
12	Compatibilidade com os principais navegadores do mercado, como por exemplo Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome, garantindo acesso eficiente e consistente.	Compatibilidade com os principais navegadores para garantir o acesso à plataforma.
13	A solução deve ser configurada para operar com, no mínimo, 4 números de WhatsApp (Via Broker) para receber interações.	Gerenciar múltiplos números de WhatsApp de forma simplificada e centralizada.
14	A ferramenta deve ser compatível com os requisitos de acessibilidade previstos no eMAG.	Cumprir os requisitos de acessibilidade para garantir o acesso a todos os usuários.
15	A plataforma de omnichannel deve possuir integração nativa com o WhatsApp Business API, operando por meio de conexão direta à Meta, contemplando a solicitação, a configuração, a gestão e a operação da integração junto ao WhatsApp.	Assegurar controle técnico, estabilidade da integração e continuidade do serviço, com operação direta do WhatsApp Business API, minimizando riscos de falhas decorrentes de integrações intermediárias.
16	Permitir a criação de regras de roteamento e priorização para interações, possibilitando uma distribuição eficiente para até 75 unidades distintas.	Direcionar as interações de forma organizada e eficiente.

17	Deve possuir uma base de conhecimento integrada, suportando seu uso no atendimento, como fonte para envio de e-mails ou FAQs para chat.	Melhorar a qualidade do atendimento e fornecer respostas rápidas
18	Deve ser capaz de integrar com o sistema de Telefonia IP local ou em nuvem através de configuração de entroncamentos SIP e demais configurações específicas para tal, sem acréscimo de custos. A quantidade máxima será de 200 troncos SIP para interconexão com a solução de telefonia IP local ou em nuvem.	Integração para garantir a comunicação eficiente e sem custos adicionais.
19	A plataforma deverá obedecer a recomendação E.164 e se registrar utilizando um dos números DDR (Discagem Direta a Ramal) disponibilizados pelo sistema de Telefonia IP do Tribunal.	Compatibilidade com o sistema de telefonia para garantir a integração e o funcionamento correto.
20	A plataforma deverá ser capaz de utilizar os seguintes codecs na comunicação com o sistema de Telefonia IP do Tribunal: G.711M, G.722-64K, G.711A, G.729AB;	Compatibilidade com diferentes codecs para garantir a qualidade e a eficiência da comunicação.
21	Permitir integrações com outros sistemas, via APIs REST e SOAP, bem como ser compatível com os padrões SAML 2.0, OAuth 2.0 e OpenID. Disponibilização de manual de integração para facilitar a implementação.	Integração com outros sistemas para troca de informações e automação de processos.
22	Permitir o envio automático de arquivos, imagens, áudios e vídeos. Opção para bloquear o recebimento de determinados tipos de mídias (ex. áudios). Permitir a captura de dados como nome, número de documento, endereço, e outros dados importantes.	Facilitar o acesso a informações relevantes e agilizar o atendimento.
23	Permitir a utilização e configuração através de perfis de acesso, que atendam aos seguintes grupos: 1. Perfil Administrador: voltado para a parametrização do sistema, com funções de criação e manutenção de formulários e suas respectivas regras, o desenho dos processos que sustentam a prestação dos serviços, a gestão de usuários, a gestão das integrações com sistemas legados, dentre outras. 2. Perfil Gerencial: voltado para os gestores das unidades do Tribunal responsáveis por organizar a prestação	Controle de acesso e permissões para garantir a segurança das informações.

	<p>dos serviços em suas unidades, atualizar e acompanhar os atendimentos, sem restrição, e extrair relatórios gerenciais.</p> <p>3. Perfil Operacional: voltado para os servidores internos do Tribunal responsáveis por operacionalizar o serviço, executar o fluxo de trabalho, responder ao cidadão, monitorar o andamento de suas demandas. O perfil operacional deve restringir seu acesso somente às mensagens da sua unidade de trabalho, sendo vedado a visualização de conversas de outras unidades.</p>	
24	A solução deve permitir a inclusão de 100 atendentes nas filas de atendimento.	Flexibilidade para atender a um grande número de usuários e garantir a escalabilidade do sistema.
25	A solução deve possuir configuração e atualização de fluxogramas (ChatBot) via interface gráfica modelo “arrastar e soltar” (drag and drop), permitindo a configuração individual de componentes.	Interface gráfica intuitiva para facilitar a configuração e a personalização do sistema.
26	Permitir integração com PJE, ou outros sistemas, via acesso ao banco de dados com usuário de leitura disponibilizado pelo TRT14 para buscar informações necessárias para serviços do Tribunal como busca de audiências e últimas movimentações via portal, telefone, web chat e WhatsApp.	Integração com outros sistemas para troca de informações e automação de processos.
27	Permitir falar com atendente em fila de atendimento específica definida no fluxo de conversão via Web Chat, telefonia IP ou WhatsApp.	Flexibilidade para atender a um grande número de usuários e garantir a escalabilidade do sistema.
28	Permitir disponibilizar links de direcionamento para sistemas ou páginas definidas pelo Tribunal (Web Chat, telefonia IP ou WhatsApp).	Integração com outros sistemas para troca de informações e automação de processos.
29	Permitir realizar transbordos de ligações para ramais definidos pelo Tribunal para serem atendidos na tela de atendimento unificado.	Flexibilidade para atender a um grande número de usuários e garantir a escalabilidade do sistema.

Tabela 02: Requisitos de Arquitetura Tecnológica da Solução de TIC.

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

REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA
01	Suporte e garantia prestado diretamente pelo fabricante e/ou empresa por ele credenciada.	Comprometimento integral do mantenedor do produto, minimizando o risco de não atendimento ao suporte e consequentemente reduzindo o risco de indisponibilidade dos sistemas. Os equipamentos fazem parte da solução de armazenamento de dados, que é extremamente crítica para o negócio dos Tribunais do Trabalho. Por se tratar de equipamentos altamente especializados e de tecnologia proprietária, somente o fabricante reúne todas as condições técnicas, operacionais e o conhecimento necessário para resolver qualquer tipo de problema que venha a ocorrer na solução, abreviando a recuperação do ambiente no caso de indisponibilidade
02	Deve fornecer backups diários de todos os dados, monitoramento de provedores de serviços externos, monitoramento de largura de banda e outros aspectos para garantir a funcionalidade do sistema	Continuidade do negócio
03	A solução de Omnichannel deve ser ofertada como um serviço em nuvem, eliminando a necessidade de investimentos em infraestrutura local e garantindo escalabilidade e alta disponibilidade	Escalabilidade e alta disponibilidade.
04	Garantir disponibilidade de 99,5% dos serviços 24 horas por dia, 7 dias por semana.	Garantir atendimento às demandas dos usuários em tempo real, assegurando acesso às informações sem interrupções

Tabela 03: Requisitos de Garantia e Manutenção.

REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA
01	<p>O repasse de conhecimento consiste em dois treinamentos do tipo “hands-on”, a ser ministrado pelos funcionários da Contratada, o primeiro a pelo menos 5 servidores da área de TI indicados pelos TRT14, que poderá ocorrer antes, durante e após a instalação e configuração da solução. E o segundo para no mínimo 60 atendentes e supervisores que ficaram responsáveis pelo operacional da ferramenta.</p> <p>A carga horária (mínimo de 8h e 4h respectivamente) e conteúdo deverão ser suficientes para o entendimento do ambiente configurado, desenvolvimento automatizado via ChatBot, e promover, com êxito, o monitoramento e operação do sistema após o recebimento definitivo do objeto contratado.</p>	<p>Possibilitar a operacionalização da solução pelo Tribunal com custos reduzidos. Buscando diminuir custos do contrato, um treinamento oficial seria desnecessário, considerando que o suporte da Contratada poderá auxiliar no dia a dia e que os equipamentos não necessitam de constantes alterações.</p>
02	<p>Será de inteira responsabilidade da Contratada, sem ônus adicional para os Tribunais, garantir o repasse bem sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo órgão.</p>	<p>Garantir a operacionalização da solução de forma eficiente.</p>

Tabela 04: Requisitos de Capacitação.

REQUISITOS DE MONITORAMENTO E RELATÓRIOS		
ITEM	DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA
01	Permitir que os gestores monitorem os atendimentos por agentes e seus respectivos atendimentos no ambiente de chat.	ANEXO B - 2.14
02	Permitir a transferência de atendimento no ambiente de chat.	
03	Permitir a finalização do atendimento no ambiente de chat pelo gestor.	
04	Possuir visualização da duração do atendimento no ambiente de chat.	
05	Possuir visualização do grupo de atendimento.	
06	Possuir visualização fila de espera com tempo médio de espera, taxa de abandono e opção de transferir o atendimento para um agente disponível;	

07	Geração de relatórios e estatísticas do consumo mensal de mensagens trafegadas	ANEXO B - 2.15.13
08	Geração de relatórios por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;	ANEXO B - 2.15.2
	A plataforma deve fornecer relatórios e dashboards históricos, personalizáveis e exportáveis (HTML, XLS, CSV, PDF)	ANEXO B - 2.15.1
09	Possuir os seguintes relatórios: <ul style="list-style-type: none"> • Total global de atendimentos por canal de atendimento; • Total de canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos; • Tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME) para telefonia. • Totais por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (TMA); • Taxa de resolução de atendentes • Nível de serviço (SLA) por canal e período 	ANEXO B - 2.15
10	Possuir os seguintes relatórios de Pesquisa de satisfação dos cidadãos de toda organização, segmentada por unidade e também por atendente.	ANEXO B - 2.11.7.1
11	Permitir relatórios, gráficos e dashboards: funcionalidades relacionadas à geração de relatórios gerenciais customizados, planilhas, bases de dados, telas, dashboards e painéis de indicadores.	Garantir a operacionalização da solução de forma eficiente.
12	Permitir pesquisas de avaliação da satisfação do serviço, pesquisa temática ou de opinião.	ANEXO B - 2.12.11

Tabela 05: Requisitos de Monitoramento e Relatórios.

REQUISITOS DE SEGURANÇA / SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA
01	Possuir criptografia TLS para comunicação SIP	Criptografia para garantir a segurança e a privacidade das comunicações.
02	Deverá utilizar o protocolo SRTP para criptografia da mídia utilizando o padrão AES 256 bits	Criptografia para garantir a segurança e a privacidade das comunicações.
03	Autenticação com o Tribunal através de serviço OAuth 2.0	Segurança na autenticação dos usuários.

Tabela 06: Requisitos de Segurança / Segurança da Informação.

2. PREVISÃO NO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES

3.4 - Alinhamento ao Plano Anual de Contratações 2026	
Item	Descrição
2.6.10	Contratação de solução de comunicação omnichannel

Tabela 07: Alinhamento ao Plano Anual de Contratações 2026.

3. ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

Em pesquisa realizada nas 65 unidades (Varas, Fóruns, Secretaria Geral Judiciária, Gabinetes, Ouvidoria, Secretaria de Tecnologia e Informação, Unidades Administrativas, etc), que já realizam atendimento de forma precária via WhatsApp, constatou-se que cada unidade executa em média 15 conversas por dia em um total de 975 conversas.

Assim, para garantir a eficiência operacional e a qualidade do atendimento no Tribunal, a ferramenta de omnichannel precisa suportar a gestão simultânea de múltiplos canais de comunicação, com **capacidade estimada para 1.000 conversas individuais de WhatsApp por dia**.

Além disso, considerando:

- as 65 unidades e uma média de um a dois atendentes por unidade;
- o horário de atendimento ao público de 07h30 às 14h30; e
- o horário dos atendentes de 7 horas ininterruptas por dia.

e, diante da importância do atendimento em tempo real, para que o período de atendimento ao público esteja plenamente coberto, é necessário que a ferramenta tenha capacidade para suportar aproximadamente **100 atendentes simultâneos**, bem como de gerenciar no mínimo **150 chamadas simultâneas**, garantindo que o público receba suporte imediato e eficiente.

Assim, teríamos os seguintes quantitativos para cada item da solução:

Quantidade Prevista					
ITEM	CATSER	DESCRIÇÃO	QUANT. MIN.	QUANT. MAX.	UNIDADE DE MEDIDA
01	24333	Licenciamento Atendentes Simultâneos - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	100	2500	Mensal
02	24333	Licenciamento Supervisor - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	50	2500	Mensal
03	26972	Serviço de implantação	1	24	Parcela Única
04	27081	Treinamento de 50 servidores	1	24	Parcela Única

		(Atendentes e Supervisores) de no mínimo 4hs			
05	21148	Consultoria - Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda	40 (estimativa)	2500	Custo por hora
06	27081	Treinamento de desenvolvimento do Chatbot - 5 usuários desenvolvedores, no mínimo 8hs	1	24	Parcela Única
07	24333	WhatsApp - Assinatura Mensal	1	24	Mensal
08	26360	WhatsApp - Conversa de Marketing	1	36000	Por Conversa
09	26360	WhatsApp - Conversa de Serviço	1500	36000	Por Conversa
10	26360	WhatsApp - Conversa de Utilidade	1500	36000	Por Conversa
11	26360	WhatsApp - Conversa de Autenticação	1	36000	Por Conversa
12	26972	WhatsApp - Serviço de instalação / setup	1	24	Parcela Única

Tabela 08: Quantitativos.

Considerando a compatibilidade do serviço a ser adquirido com outros órgãos e a possibilidade de obtenção de menores preços em função de ganhos de escala, optou-se por fazer o uso do **Sistema de Registro de Preços (SRP)**, estando em conformidade com o Decreto 11.462, em seu art. 3º, inciso III.

4. VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

A vigência do contrato será de 30 (trinta) meses a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite máximo de 10 anos.

4.1. EXIGÊNCIA DE GARANTIA

Devido ao valor da contratação e à criticidade do sistema, será necessária garantia contratual a qual será descrita em item específico do Termo de Referência.

5. ANÁLISE DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS

5.1. Identificação das soluções

Id	Descrição da solução (ou cenário)
1	Desenvolvimento de uma ferramenta de Omnichannel pela equipe de desenvolvimento do TRT14
2	Contratação de uma ferramenta dedicada para Omnichannel em nuvem
3	Contratação de uma ferramenta dedicada para Omnichannel <i>on-premise</i>

Tabela 09: Soluções.

5.1.1. Solução 1: Desenvolvimento de uma ferramenta de Omnichannel pela equipe de desenvolvimento do TRT 14

A solução proposta consiste no **desenvolvimento interno de uma ferramenta de Omnichannel**, a ser realizada **exclusivamente pela equipe de servidores do próprio Tribunal**, sem a contratação de serviços de terceiros. A iniciativa se justificaria pela capacidade técnica já instalada no TRT14 e pela possível viabilidade de construção da solução com recursos humanos e tecnológicos próprios.

5.1.2. Solução 2: Contratação de uma ferramenta dedicada para Omnichannel 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.

5.1.3. Solução 3: Contratação de uma ferramenta dedicada para Omnichannel on-premise

Nesta alternativa, a solução contratada é instalada no ambiente operacional do 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 e, conseqüentemente, a necessidade de investimentos adicionais por parte do Tribunal, por exemplo, em armazenamento e em outros custos vinculados, como serviço de backup, antivírus, etc.

5.2. Análise comparativa de soluções

Aspecto	Solução 1 Desenvolvimento de uma ferramenta pela equipe do TRT14	Solução 2 Contratação de uma ferramenta dedicada para Omnichannel em nuvem	Solução 3 Contratação de uma ferramenta dedicada para Omnichannel on premise
Necessidade de ajuste da infraestrutura atual	Sim , apesar do órgão ter equipe própria de desenvolvedores, para o desenvolvimento de uma ferramenta de Omnichannel será necessário ajuste na infraestrutura atual, como por exemplo, a aquisição de novos servidores.	Não , a contratação de uma ferramenta dedicada para Omnichannel em nuvem não exigirá ajustes na infraestrutura atual da empresa. Como o serviço é totalmente baseado em nuvem, ele se integra de maneira eficiente com os sistemas existentes, sem necessidade de modificações nos servidores ou redes internos	Sim , a contratação de uma ferramenta dedicada para Omnichannel em nuvem exigirá ajustes na infraestrutura atual do Tribunal. Como o serviço é totalmente instalado na infraestrutura local, será necessário o investimento em novos servidores e adaptações na infraestrutura de datacenter.
Necessidade de contratação de serviços adicionais correlacionados ao objeto da contratação	Sim . Será necessária a contratação de novas ferramentas de desenvolvimento, bem como a contratação de novos desenvolvedores com a nomeação de novos servidores por meio de concurso público além da contratação do broker do WhatsApp.	Não . A solução proposta é completa e autossuficiente.	Sim . Será necessária a contratação do broker do WhatsApp, a contratação de serviços de integração com o Sistema VOIP do Tribunal e de novos sistemas e equipamentos para o datacenter.
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Não	Sim	Não
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	Não	Não	Não
A Solução é composta por software livre ou software público?	Não	Não	Não
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil?	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil?	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica

Tabela 10: Análise de soluções.

5.3. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

5.3.1. Solução 1 - Desenvolvimento de uma ferramenta pela equipe do TRT 14

5.3.1.1. Considerando a complexidade envolvida no desenvolvimento de um software omnichannel do zero, conclui-se que a equipe de desenvolvedores Tribunal não possui capacidade técnica e recursos suficientes para realizar tal tarefa de forma eficiente. O projeto exige um alto nível de especialização, integração entre múltiplos canais, além de tempo e investimento significativos. Portanto, é inviável prosseguir com o desenvolvimento interno, recomendando-se a busca por soluções externas ou parcerias que atendam às necessidades da empresa.

5.3.2. Solução 3 - Contratação de uma ferramenta dedicada para Omnichannel on-premise

5.3.2.1. Nesta alternativa, a solução contratada é instalada no ambiente operacional do Tribunal, possuindo, como única vantagem em relação à ferramenta em nuvem, 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, uma vez que as mensagens geram 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 do Tribunal, além de custos vinculados, como em serviço de backup, antivírus, etc.

- A sazonalidade do atendimento ao cidadão na Justiça do Trabalho, 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.

- Além disso, a vulnerabilidade a ataques cibernéticos pode ser maior, já que as medidas de proteção dependem exclusivamente dos recursos e da expertise interna. Com a prevista migração dos sistemas administrativos e judiciais para a nuvem, espera-se uma redução significativa na infraestrutura de processamento e armazenamento, bem como uma diminuição correspondente nos custos de manutenção.

5.4. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS

A análise comparativa de custos encontra-se no ANEXO D deste ETP.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

6.1. Descrição geral da solução escolhida

6.1.1. Contratação de Plataforma Integrada de Atendimento (omnichannel), na modalidade SaaS (Software as a Service) em nuvem capaz de suportar:

- 6.1.1.1.** 200 canais de voz simultâneos;
- 6.1.1.2.** 1000 conversas diárias via WhatsApp com 20 mensagens em média por conversa;
- 6.1.1.3.** 100 atendentes simultâneos e cadastros ilimitados de atendentes;
- 6.1.1.4.** gestão de 65 caixas de e-mail;
- 6.1.1.5.** Serviço suporte técnico;
- 6.1.1.6.** Treinamento para no mínimo 50 pessoas entre atendentes e supervisores de no mínimo 4hs, e para o desenvolvimento no chatbot de no mínimo 8hs;
- 6.1.1.7.** Implantação por meio dos serviços de parametrização, integração e configuração; e
- 6.1.1.8.** 40h de consultoria voltada a novas implantações de melhorias.
- 6.1.1.9.** Inclusão todos os custos da infraestrutura em nuvem necessários para garantir o desempenho e a escalabilidade do serviço.

6.1.2. A contratação será realizada baseada na Resolução CNJ n.º 468/2022, que estabelece diretrizes específicas para as contratações de Soluções de TIC pelos órgãos que estão sob o controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça.

6.2. Justificativa da Solução escolhida

6.2.1. Da análise das soluções existentes no mercado, discutida na Seção 6, entende-se que a melhor opção é a Solução 2: Contratação de uma ferramenta dedicada para Omnichannel em nuvem, pelas seguintes razões:

6.2.1.1. 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.

6.2.1.2. 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.

6.2.1.3. Transferência, para a contratada, de riscos relacionados à disponibilidade e segurança da informação vinculados à solução a ser contratada.

6.2.2. 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:

6.2.2.1. ferramenta multicanal para gestão dos atendimentos;

6.2.2.2. ferramenta de videochamada;

6.2.2.3. ferramenta para atendimento automatizado (chatbot);

6.2.2.4. serviço de integração com mensageiros instantâneos (WhatsApp);

6.2.2.5. serviço de computação em nuvem para hospedagem dos itens 1 e 2 da tabela 08.

7. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

A estimativa de custo encontra-se pormenorizada no item 9 do ANEXO D - Estimativa de Custos deste Termo de Referência ao qual se atribui sigilo, nos termos do disposto no inciso VI do § 1º do artigo 18 da Lei nº 14.133/2021. Após transcorrido o certame licitatório, dar-se-á publicidade integral ao presente ETP, incluindo o referido anexo, nos termos do parágrafo único do artigo 28 da Resolução CNJ nº 468/2022.

8. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

As atividades desempenhadas para a consecução da solução formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, e ferramenta, que funcionam harmonicamente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer disponibilidade, execução e monitoramento da solução.

Além disso, como podemos verificar na Estimativa de Custo no ANEXO D, existe uma grande variação na forma como as empresas fornecem a solução, com serviços diversificados para o atendimento do resultado final esperado. Isto impossibilita uma padronização adequada dos serviços a serem exigidos, consequentemente impedindo o parcelamento da solução

Portanto, conclui-se ser tecnicamente inadequado o desmembramento do item, sob pena de não atendimento ao objetivo buscado pelo TRT14, levando em consideração os prejuízos da dissociação das execuções de atividades vinculadas tecnicamente.

9. RESULTADOS PRETENDIDOS

A contratação de uma solução de comunicação omnichannel pelo TRT-14 gera resultados diretos focados na eficiência operacional e na modernização do atendimento. Internamente, a unificação de canais (como WhatsApp, e-mail e chat) em uma única plataforma elimina a fragmentação de dados, permitindo que os servidores gerenciem demandas de forma centralizada e com maior agilidade. Isso resulta na redução do tempo de resposta, na automação de tarefas repetitivas via chatbots e na geração de indicadores precisos para a gestão judiciária, garantindo uma prestação de serviço mais organizada e tecnologicamente alinhada às diretrizes de transformação digital do Poder Judiciário.

Indiretamente, essa aquisição promove um impacto social significativo ao ampliar o acesso à justiça e a satisfação do cidadão. Ao oferecer múltiplos pontos de contato

acessíveis, o Tribunal reduz barreiras de comunicação para jurisdicionados e advogados, promovendo a inclusão digital e a transparência. A maior celeridade no atendimento reflete-se na redução do estoque processual e em uma percepção de maior proximidade entre o Judiciário e a sociedade de Rondônia e Acre. Assim, o investimento em TIC transborda a barreira técnica para se converter em valor público, fortalecendo a confiança nas instituições e garantindo a continuidade dos serviços mesmo em cenários de alta demanda.

10. DAS PROVIDÊNCIAS NECESSÁRIAS À ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE

ITEM	CARACTERÍSTICA	O QUE PRECISA SER FEITO
01	Infraestrutura tecnológica (equipamentos, redes, link, etc.)	NÃO
02	Infraestrutura elétrica	NÃO
03	Logística de implantação	NÃO
04	Espaço físico	NÃO
05	Mobiliário	NÃO
06	Impacto ambiental	NÃO
07	Liberação de Acesso	SIM

Tabela 11: Providências necessárias à adequação do ambiente.

11. DAS CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Esta aquisição dispensa a realização de contratações correlatas e/ou interdependentes para satisfazer as necessidades apresentadas.

12. DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS

O Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho, 3ª edição, prevê medidas a serem adotadas para aquisição de diversos itens de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Em relação aos softwares, se limita a trazer diretrizes para proporcionar acessibilidade às pessoas com deficiência, contudo, a solução pretendida consubstancia em um produto proprietário e possíveis alterações para implementação de acessibilidade representaria em novos custos. Ademais, não é possível dizer se a fabricante aceita pedidos de alteração da solução.

Em que pese o exposto acima, em uma solução de software verifica-se baixíssimo impacto ambiental, senão nulo. Portanto, não se vislumbra medidas necessárias e imediatas a serem tomadas nesse sentido.

13. FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO

O fornecedor será selecionado por meio de Pregão Eletrônico, com adoção do critério de julgamento MENOR PREÇO.

14. OPÇÃO PELO REGISTRO DE PREÇOS

Justificamos a opção pelo Sistema de Registro de Preços (SRP) para processar a aquisição em questão, devido à natureza flutuante e variável da demanda ao longo do tempo, e por se tratar de contratação nacional (vários TRTs), o que dificulta a definição antecipada do quantitativo exato de itens atendidos durante o período de vigência contratual.

Nesse contexto, a adoção do SRP permite que o Tribunal adquira os itens à medida que a demanda venha, respeitando os limites e prazos prolongados no edital/contrato. Essa abordagem proporciona maior agilidade e eficiência na gestão das compras públicas.

Conforme o inciso III, art. 3º, do Decreto nº 11.462 de 31 de março de 2023, o SRP é a opção adequada quando for conveniente para atendimento a mais de um órgão ou a mais de uma entidade, inclusive nas compras centralizadas. Ao fundamentarmos nossa escolha com base nesse dispositivo legal, destacamos a importância da flexibilidade e agilidade proporcionadas pelo SRP, além de ressaltar a conformidade da decisão com as diretrizes normativas.

A contratação unificada, através de ata de registro de preços, pode gerar redução de custo em relação a contratações pontuais, por ganho em economia de escala e pela manutenção dos preços inicialmente contratados por um período de um ano ou mais.

15. POSSIBILIDADE DE PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVAS OU DE CONSÓRCIO DE EMPRESAS

Não será admitida a participação de empresas em regime de consórcio, qualquer que seja a sua forma de constituição, por não se tratar de contratação de grande vulto ou de alta complexidade que indique a necessidade de reunião de empresas para fornecimento do objeto (conforme Acórdãos TCU nº 2303/2015-Plenário, n.º 265/2010-Plenário e n.º 887/2013- Plenário, todos do Plenário do TCU).

É de se destacar, que qualquer empresa com as qualificações técnicas e econômico-financeiras exigidas é capaz de atender ao objeto do contrato, afastando os fundamentos autorizadores da utilização de consórcio.

Também não será admitida a participação de cooperativas, em função do caráter necessário de subordinação entre os empregados e a empresa contratada, nos termos da Lei 12.690/2012 e Acórdãos 2.720/2008 e 2.221/2013, ambos do Plenário do Tribunal de Contas da União.

16. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Tendo em vista a necessidade apresentada, a equipe de planejamento da contratação empreendeu os esforços necessários para realizar os procedimentos inerentes ao Estudo Técnico Preliminar e a partir dos resultados obtidos, tornar possível a tomada de decisão mais adequada quanto à solução pretendida.

À luz do exposto e tendo em vista as diversas atividades realizadas, entre elas, o levantamento de requisitos técnicos e de negócio, de soluções disponíveis no mercado, de preços e a respectiva estimativa preliminar de preço e de análise e tratamento de riscos, não foi encontrado óbice à aquisição da respectiva solução.

Por todo o exposto e considerando que este processo de aquisição está em conformidade com os requisitos administrativos necessários ao cumprimento do objeto, atendendo adequadamente às demandas de negócio formuladas, como também aos benefícios pretendidos, recomenda-se a aquisição da solução indicada.

17. APROVAÇÃO E ASSINATURA

Por fim, cabe destacar que a construção deste ETP seguiu todas as orientações e determinações exaradas no Guia de Contratações de TI, instituído pela Resolução 468 de 2022/CNJ e apresenta a Equipe de Planejamento da Contratação, conforme Despacho de id. 6 do PROAD n. 4932/2025.

Nome	Setor	e-mail	Papel
Alessandra Felizardo de Souza	SGJ	alessandra.felizardo@trt14.jus.br	Integrante Demandante
Andrus da Silva Sandres	SETIC	andrus.sandres@trt14.jus.br	Integrante Técnico
Hamilton Rocha Neto	SETIC	hamilton.neto@trt14.jus.br	Integrante Técnico
Eder Pires Pantoja	CLC	eder.pantoja@trt14.jus.br	Integrante Administrativo

Tabela 12: Equipe de Planejamento da Contratação.

Documento assinado e datado eletronicamente

Mapa de Riscos

ID	Risco Identificado	Categoria	Probabilidade	Impacto	Nível de Risco	Medidas de Mitigação / Tratamento	Responsável
R1	Dependência tecnológica do fornecedor (lock-in)	Estratégico	Média	Alto	Alto	Exigir uso de APIs abertas (REST/SOAP), exportação integral de dados em formatos abertos (CSV/JSON), documentação técnica completa e cláusula contratual de reversibilidade da solução ao término da contratação.	SETIC
R2	Indisponibilidade da plataforma em nuvem	Operacional	Baixa	Alto	Médio	Definir SLA mínimo de 99,5%, prever monitoramento contínuo da disponibilidade, comunicação prévia de manutenções programadas e aplicação de penalidades contratuais.	Contratada / Fiscal do Contrato
R3	Falhas de integração com sistemas internos do Tribunal	Técnico	Média	Médio	Médio	Realizar testes de bancada e homologação técnica prévia, acompanhar a implantação e exigir documentação completa das integrações realizadas.	SETIC
R4	Violação ou vazamento de dados pessoais	Segurança da Informação	Baixa	Alto	Médio	Exigir criptografia TLS e SRTP, autenticação via OAuth 2.0, segregação lógica de ambientes, hospedagem de dados em território nacional e observância integral à LGPD.	Contratada / Encarregado de Dados
R5	Baixa adesão das unidades ao novo modelo de atendimento	Organizacional	Média	Médio	Médio	Promover capacitação prática dos usuários, treinamentos do tipo hands-on, gestão da mudança organizacional e envolvimento das unidades desde a implantação.	SETIC / Unidades
R6	Subdimensionamento da capacidade da solução frente a picos de demanda	Operacional	Baixa	Médio	Baixo	Contratar solução em modelo SaaS escalável e utilizar o Sistema de Registro de Preços para ajuste gradual da capacidade conforme a demanda.	SETIC
R7	Descontinuidade do serviço por falhas do fornecedor	Contratual	Baixa	Alto	Médio	Exigir garantia contratual, comprovação de capacidade técnica e financeira do fornecedor e previsão de cláusulas de rescisão e substituição.	Área Administrativa

R8	Falhas na gravação e retenção dos atendimentos	Técnico	Baixa	Médio	Baixo	Definir claramente os requisitos de gravação e retenção mínima, bem como realizar auditorias periódicas para verificação da integridade dos registros.	Contratada / Fiscal do Contrato
----	--	---------	-------	-------	-------	--	---------------------------------

Anexo A

Glossário

Este documento deve constar como anexo ao edital de licitação e ao documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP.

- 1. Omnichannel:** "Omnis" significa "tudo/todos" em latim e aqui sugere a integração de todos os canais físicos (offline) e canais digitais (online) para oferecer uma experiência unificada ao cliente. De acordo com a *Frost & Sullivan*, omnicanal é definido como "experiências de cliente de alta qualidade uniformes e sem esforço que ocorrem dentro e entre canais de contato".
- 2. Application Programming Interface (API) ou Interface de Programação de Aplicações:** conjunto de regras e protocolos de programação que permite a comunicação padronizada entre dois ou mais sistemas de software, favorecendo a interação entre estes sistemas.
- 3. Business Solution Providers (BSP) do Whatsapp:** com experiência comprovada na Plataforma do WhatsApp Business, os provedores de solução são, em outras palavras, empresas que disponibilizam toda a infraestrutura necessária para o funcionamento dos canais, funcionando como um elo entre as empresas que desejam usar o aplicativo e a API oficial do WhatsApp. São empresas parceiras da Meta especializadas em oferecer soluções para a comunicação com clientes no aplicativo. Os BSPs funcionam como uma conexão entre a sua empresa e a Meta, auxiliando na criação e gerenciamento da conta comercial do WhatsApp Business. São capazes de configurar, solicitar e criar a conta, interceder na solicitação e aprovação de notificações e auxiliar na conquista do selo oficial de conta verificada. É o provedor oficial que solicita a aprovação de todas as notificações que serão enviadas através do aplicativo, como mensagens, convites e promoções. O envio de mensagens através do WhatsApp deve seguir as regras estabelecidas pela Meta. Entre algumas dessas normas está a proibição de envio de mensagens para usuários que não autorizaram o recebimento de mensagens. Também é proibida a comercialização de medicamentos, armas e drogas ilícitas no WhatsApp.
- 4. 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.
- 5. Computação em nuvem ou Cloud Computing:** plataforma de computação em que recursos escalonáveis e elásticos habilitados para TI são fornecidos como um serviço usando tecnologias da Internet.
- 6. Computação on-premise:** Ambiente de infraestrutura de computação mantido e suportado pela própria CONTRATANTE. Corresponde, na prática, ao ambiente operacional de infraestrutura de data center do Tribunal. Uma solução on-premise é instalada e mantida operante no ambiente do Tribunal, sendo, portanto, de responsabilidade de suas equipes técnicas garantir a disponibilidade do serviço da referida solução. Em geral, a alternativa à implantação on-premise é a implantação em nuvem
- 7. High Structured Message (HSM):** modelo de mensagens para o WhatsApp. O HSM define uma estrutura aprovada pelo WhatsApp para as mensagens automáticas que as empresas estão autorizadas a enviar no contato com seus clientes.

- 8. Infraestrutura como serviço ou Infrastructure as a service (IaaS):** modalidade de computação em nuvem em que se contratam recursos de infraestrutura de TIC – a saber: recursos de processamento, armazenamento e comunicação de dados –, com escalabilidade e cujo pagamento é realizado conforme o uso.
- 9. Representational State Transfer (REST) ou Transferência Representacional de Estado:** modelo de arquitetura de programação, que fornece diretrizes para que os sistemas distribuídos se comuniquem diretamente usando os princípios e protocolos existentes da Web sem a necessidade de protocolos adicionais ou mais sofisticados.
- 10. Software como serviço ou Software as a service (SaaS):** Modalidade de computação em nuvem em que uma solução de software ou aplicativo é fornecido em ambiente de nuvem, sem necessidade de instalações específicas no ambiente operacional da CONTRATANTE.
- 11. Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC):** Área do conhecimento e da indústria relacionada às tecnologias computacionais e de sistemas de software voltados à criação, comunicação, armazenamento, segurança e controle de dados e informações. Contemporaneamente, possui aplicação ubíqua, estando inserida em todas as organizações e nas vidas das pessoas, quaisquer que sejam sua área de atuação.
- 12. Protocolos:** **SIP (Session Initiation Protocol):** Protocolo de Iniciação de Sessão; usado para estabelecer, modificar e terminar chamadas de voz e vídeo sobre IP. **SRTP (Secure Real-time Transport Protocol):** Protocolo de Transporte em Tempo Real Seguro; fornece criptografia e autenticação para fluxos de áudio e vídeo em comunicações IP. **TLS 1.3 (Transport Layer Security):** Segurança da Camada de Transporte; a versão mais recente do protocolo que criptografa a comunicação entre clientes e servidores na web para garantir privacidade. **OAuth 2.0 (Open Authorization):** Autorização Aberta; um padrão que permite que aplicativos obtenham acesso limitado a contas de usuários em outros serviços sem compartilhar senhas. **SAML 2.0 (Security Assertion Markup Language):** Linguagem de Marcação de Asserção de Segurança; um padrão baseado em XML para trocar dados de autenticação e autorização entre um provedor de identidade e um provedor de serviços. **OpenID Connect (OIDC):** Uma camada de identidade sobre o protocolo OAuth 2.0 que permite verificar a identidade do usuário final com base na autenticação realizada por um servidor de autorização.

Anexo B

Especificações Técnicas da Solução

O presente anexo ao documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP, apresenta as especificações técnicas da solução a ser contratada. As terminologias e nomenclaturas adotadas neste documento devem ser consultadas no ANEXO A – Glossário.

Este documento deve constar como anexo ao edital de licitação e ao documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP.

1.DA DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO EM PLATAFORMA DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM

- 1.1. 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.
- 1.2. A SOLUÇÃO será provida por meio de serviço de computação em nuvem, 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 CONTRATADA, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.

1.3. DA LOCALIZAÇÃO DE DADOS E HOSPEDAGEM:

- 1.3.1. A CONTRATANTE exige que toda a infraestrutura de hospedagem e armazenamento de dados da solução contratada sob este acordo, incluindo, mas não se limitando a servidores, bases de dados e backups, seja localizada exclusivamente dentro do território nacional brasileiro.
- 1.3.2. Esta exigência decorre da necessidade de assegurar a soberania nacional sobre os dados gerados e manipulados pela CONTRATANTE, considerando a sensibilidade e a relevância das informações para a segurança e o bem-estar público.
- 1.3.3. A localização dos dados no Brasil assegura que o acesso, a gestão e a governança da informação estejam sujeitos exclusivamente às leis brasileiras, garantindo a aplicabilidade direta da legislação nacional, incluindo, mas não limitando a, regulamentações sobre proteção de dados pessoais (LGPD), segurança da informação e transparência.
- 1.3.4. Adicionalmente, a CONTRATADA deve garantir que a infraestrutura de hospedagem dos dados esteja em data centers que possuam, no mínimo, as certificações ISO-27001 e SOC-2, assegurando padrões internacionais de segurança da informação e gestão de riscos.

- 1.3.5.** O ambiente operacional, incluindo, mas não se limitando a servidores virtuais, bancos de dados e quaisquer outros componentes de infraestrutura utilizados para a prestação do serviço à CONTRATANTE, deve ser exclusivamente dedicado a ela. É vedado à CONTRATADA a utilização ou o compartilhamento desses recursos com outros clientes ou para quaisquer outros fins que não o serviço contratado. Esta medida visa assegurar a completa segregação de acesso, garantindo a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade dos dados da CONTRATANTE, conforme as melhores práticas de segurança da informação.
- 1.3.6.** A CONTRATADA deve garantir acesso irrestrito da CONTRATANTE e de autoridades regulatórias às instalações aos dados, para fins de auditoria, verificação de conformidade e/ou outras inspeções regulatórias, conforme demanda da CONTRATANTE ou da legislação vigente.
- 1.4.** A SOLUÇÃO será minimamente composta pelas seguintes ferramentas, aplicações e funcionalidades:
 - 1.4.1.** aplicação de comunicação multicanal;
 - 1.4.2.** aplicação de chatbot integrada à aplicação de comunicação multicanal;
 - 1.4.3.** integração da ferramenta multicanal com:
 - 1.4.3.1.** WhatsApp API;
 - 1.4.3.1.1.** Será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento do WhatsApp Business API, atuando como broker com conexão direta à Meta, incluindo gestão e operação do serviço;
 - 1.4.3.2.** site institucional e sistemas da CONTRATANTE (via APIs REST e SOAP);
 - 1.4.3.3.** telefonia IP local ou em nuvem da CONTRATADA
 - 1.4.3.3.1.** Através de configuração de entroncamentos SIP e demais configurações específicas para tal, sem acréscimo de custos. A quantidade máxima será de 200 troncos SIP para interconexão com a solução de telefonia IP local ou em nuvem.
 - 1.4.3.3.2.** A plataforma deverá obedecer a recomendação E.164 e se registrar utilizando um dos números DDR (Discagem Direta a Ramal) disponibilizados pelo sistema de Telefonia IP do Tribunal;
 - 1.4.3.3.3.** A plataforma deverá ser capaz de utilizar os seguintes codecs na comunicação com o sistema de Telefonia IP do Tribunal: G.711M, G.722-64K, G.711A, G.729AB;
 - 1.4.3.4.** WebChat integrado ao portal do Tribunal
- 1.5.** Caberá à CONTRATADA, através de serviços de computação em nuvem, registrar e armazenar, durante a vigência contratual e pelo período de um ano após a vigência do contrato, mantidos todos os requisitos de segurança da informação e sigilo, todos registros de acesso, informações de sessões e transações, incidentes e eventos cibernéticos. As gravações devem ser facilmente acessíveis para monitoramento, auditoria e treinamento.
 - 1.5.1.** A exceção ao período acima caberá aos atendimentos de voz que deverão ser mantidos a gravação por um período mínimo de 90 dias.

- 1.6.** Em relação à segregação de dados e à separação lógica em ambientes de computação em nuvem, a CONTRATADA deve:
 - 1.6.1.** 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;
 - 1.6.2.** garantir que seja aplicada segregação lógica apropriada dos dados das aplicações virtualizadas, dos sistemas operacionais, do armazenamento e da rede a fim de estabelecer a separação de recursos utilizados;
- 1.7.** 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.
- 1.8.** 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.
- 1.9.** A SOLUÇÃO deverá proporcionar a disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações da CONTRATANTE por ela gerenciadas e armazenadas.

2.DOS REQUISITOS MÍNIMOS OBRIGATÓRIOS DA FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO MULTICANAL INTEGRADA E WEB CHAT PELO SITE INSTITUCIONAL DO CONTRATANTE.

- 2.1.** A solução deve fornecer chatbot, atendendo os seguintes requisitos mínimos:
 - 2.1.1.** Integração com a solução multicanal de modo a interagir com as plataformas suportadas;
 - 2.1.2.** Integração com outras soluções corporativas da CONTRATANTE.
 - 2.1.2.1.** Por integração entende-se a disponibilização de dados oriundos de sistemas internos da CONTRATANTE para realização dos atendimentos de forma automatizada, bem como o encaminhamento de mensagens e acionamento de serviços dos sistemas internos da contratante;
 - 2.1.2.2.** As integrações deverão ser realizadas via API (Application Programming Interface) REST/JSON sob TLS 1.3 ou superior.
 - 2.1.2.3.** Todas as informações sobre link de acesso, método de autenticação, token de segurança etc. serão disponibilizadas pela CONTRATANTE.
 - 2.1.3.** Criação e manutenção de fluxos de atendimento e conversações por meio de interface visual aberta ao uso da CONTRATANTE;
 - 2.1.4.** Possibilidade de reutilização de fluxos existentes para criação de novos fluxos de atendimento;
 - 2.1.5.** Possuir configuração e atualização de fluxogramas (ChatBot) via interface gráfica modelo “arrastar e soltar” (drag and drop), permitindo a configuração individual de componentes; e
 - 2.1.6.** Monitoramento e análise do desempenho do chatbot por meio de interface visual.

- 2.2.** A interface da SOLUÇÃO deve ser apresentada no idioma português do Brasil.
- 2.3.** Permitir criação de menus de atendimentos, para WhatsApp e WebChat, de pelo menos 5 níveis e no mínimo 10 opções em cada menu;
- 2.4.** Permitir navegação no menu através do recurso “Ir Para”, deslocando para uma posição específica do fluxo;
- 2.5.** Permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes conforme sua natureza;
- 2.6.** Permitir capturar dados como nome, número de documento, endereço, etc.;
- 2.7.** Possibilitar o bloqueio de recebimentos de mídias.
- 2.8.** Permitir execução de chamada de URL HTTP com uso de método GET e POST, para encaminhamento do atendimento a serviços oficiais externos à solução.
- 2.9.** Permitir classificação do atendimento por meio de rótulos personalizados.
- 2.10.** Permitir a criação automática de protocolo de atendimento.
- 2.11.** Permitir configuração por grupo de agentes conforme os seguintes critérios:
 - 2.11.1.** Uso de mensagens pré-definidas de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos;
 - 2.11.2.** Segregar quais atendimentos “conversas” deverão aparecer como histórico do agente, garantindo o sigilo de conversas realizadas em outras unidades de atendimento;
 - 2.11.3.** Permitir que o atendente visualize as conversas correntes;
 - 2.11.4.** Configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão e encerramento do atendimento;
 - 2.11.5.** Selecionar quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento;
 - 2.11.6.** Permitir mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;
 - 2.11.7.** Permitir a realização de pesquisa de satisfação ao final do atendimento, para todos os canais de atendimento (WhatsApp, WebChat e Telefonia);
 - 2.11.7.1.** 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, de toda organização, segmentada por unidade e também por atendente.
- 2.12.** Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal.
- 2.13.** O sistema da SOLUÇÃO deve permitir a personalização do painel de monitoramento do supervisor (dashboards).
- 2.14.** Permitir que o supervisor monitore os atendimentos com as seguintes opções:
 - 2.14.1.** Agentes e seus respectivos atendimentos, inclusive no ambiente de chat;

- 2.14.2.** Permitir que o perfil supervisor da unidade administre os horários de atendimento da sua unidade
- 2.14.3.** Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento;
- 2.14.4.** Transferir atendimento;
- 2.14.5.** Permitir que o perfil supervisor visualize todo histórico de conversas de sua unidade;
- 2.14.6.** Finalizar o atendimento;
- 2.14.7.** Visualizar fila de espera, com tempo médio de espera, taxa de abandono e opção de transferir o atendimento para um agente disponível;
- 2.14.8.** Visualizar duração do atendimento;
- 2.14.9.** Visualizar grupo de atendimento;
- 2.14.10.** Visualizar por qual canal está sendo realizado o atendimento; e
- 2.14.11.** Permitir visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento;
- 2.15.** Emitir, no mínimo, relatórios:
 - 2.15.1.** A plataforma deve fornecer relatórios e dashboards históricos, personalizáveis e exportáveis (HTML, XLS, CSV, PDF)
 - 2.15.2.** Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;
 - 2.15.3.** Total global por mensagens e atendimentos;
 - 2.15.4.** Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME), taxa de resolução;
 - 2.15.5.** Por agentes, mensagens, atendimentos e tempo médio de atendimento (TMA);
 - 2.15.6.** Pausas por atendente;
 - 2.15.7.** Por classificação / rotulação de finalização de atendimento;
 - 2.15.8.** Por palavra-chave;
 - 2.15.9.** Por atualizações no sistema;
 - 2.15.10.** Por entrada de dados no fluxo de atendimento;
 - 2.15.11.** Por nota de atendimento;
 - 2.15.12.** Nível de serviço (SLA) por canal e período;
 - 2.15.13.** Estatísticas do consumo mensal de mensagens trafegadas
- 2.16.** Permitir integração com o WhatsApp Business API, devendo a CONTRATADA fornecer e operar o broker, com conexão direta à Meta.

- 2.17.** Permitir criação de lista de palavras para inicialização do fluxo de atendimento.
- 2.18.** Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade.
- 2.19.** Permitir a configuração de controle de acesso.
- 2.20.** Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:
 - 2.20.1.** Permitir o recebimento e envio de mensagens whatsapp conforme regras do grupo meta (serviço, utilidade e marketing)
 - 2.20.2.** Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;
 - 2.20.3.** Atendimento de todos os canais em única tela, WhatsApp, Telefonia, Web Chat e e-mail;
 - 2.20.4.** Visualizar informações do contato que está em atendimento;
 - 2.20.5.** Visualizar mensagens pré-definidas;
 - 2.20.6.** Transferir atendimento para outro agente;
 - 2.20.7.** Anexar mídia (arquivo, imagens, documentos e áudios);
 - 2.20.8.** Permitir sair da conversa atual e acessar uma nova conversa sem pausar o tempo de atendimento em curso;
 - 2.20.9.** Permitir editar nome do contato em atendimento; e
 - 2.20.10.** Permitir encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido;
- 2.21.** Capacidade de rastrear e documentar interações para garantir transparência e prestação de contas nas atividades do órgão público.
- 2.22.** Compatibilidade com os principais navegadores do mercado, como por exemplo Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome, garantindo acesso eficiente e consistente.
- 2.23.** A ferramenta deve ser compatível com os requisitos de acessibilidade previstos no eMAG.
- 2.24.** A plataforma de omnichannel deve ser capaz de se conectar e operar como broker diretamente à Meta, permitindo integração com o WhatsApp Business API.
- 2.25.** Permitir a utilização e configuração através de perfis de acesso, que atendam aos seguintes grupos:
 - 2.25.1.** Perfil Administrador: voltado para a parametrização do sistema, com funções de criação e manutenção de formulários e suas respectivas regras, o desenho dos processos que sustentam a prestação dos serviços, a gestão de usuários, a gestão das integrações com sistemas, dentre outras.
 - 2.25.2.** Perfil Gerencial/Supervisor: voltado para os gestores das unidades do Tribunal responsáveis por organizar a prestação dos serviços em suas unidades, atualizar e acompanhar os atendimentos, sem restrição, e extrair relatórios gerenciais.

- 2.25.3.** Perfil Operacional: voltado para os funcionários internos do Tribunal responsáveis por operacionalizar o serviço, executar o fluxo de trabalho, responder ao cidadão, monitorar o andamento de suas demandas. O perfil operacional deve restringir seu acesso somente às mensagens da sua unidade de trabalho, sendo vedado a visualização de conversas de outras unidades.
- 2.25.4.** Permitir falar com atendente em fila de atendimento específica definida no fluxo de conversação via web chat e whatsapp.
- 2.25.5.** Permitir disponibilizar links de direcionamento para sistemas ou páginas definidas pelo Tribunal via web chat e whatsapp.
- 2.25.6.** Fornecer backups diários de todos os dados, validando a eficácia do backup através de testes periódicos de restore, monitoramento de provedores de serviços externos, monitoramento de largura de banda e outros aspectos para garantir a funcionalidade do sistema.
- 2.25.7.** Possuir criptografia TLS para comunicação SIP.
- 2.25.8.** Deverá utilizar o protocolo SRTP para criptografia da mídia utilizando o padrão AES 256 bits
- 2.25.9.** Autenticação com o Tribunal através de serviço OAuth 2.0.
- 2.26.** Deve possuir uma base de conhecimento integrada, suportando seu uso no atendimento, como fonte para envio de e-mails ou FAQs para chat.
- 2.27.** Permitir realizar transbordos de ligações para ramais definidos pelo tribunal para serem atendidos na tela de atendimento unificado.

3.SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO

- 3.1.** Durante a fase de implantação poderão ser utilizadas as plataformas de videoconferência para reuniões entre os membros da CONTRATADA e CONTRATANTE e, se necessário, utilização de ferramentas de atendimento remoto, de acordo com as regras de segurança do CONTRATANTE.
- 3.2.** Todas as configurações realizadas para implantação deverão ser documentadas e entregues à Contratante para recebimento provisório do serviço.

3.3. REQUISITOS GERAIS

- 3.3.1.** Como requisito básico e fundamental a ferramenta como um todo deverá assegurar a conectividade, via APIs REST e SOAP, bem como ser compatível com os padrões SAML 2.0, OAuth 2.0 e OpenID com disponibilização de manual de integração para facilitar a implementação.
- 3.3.2.** Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;
- 3.3.3.** Configuração dos canais de atendimento (WhatsApp, WebChat, Telefonia e e-mail) conforme informações disponibilizadas pela CONTRATANTE;
- 3.3.4.** Criação das contas de administradores e supervisores;
- 3.3.5.** Criação dos grupos de atendimento;
- 3.3.6.** Criação ilimitada dos agentes, limitando a 100 agentes logados;
- 3.3.7.** Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados;

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

3.4. CONFIGURAÇÃO DOS SERVIÇOS DAS 65 ÁREAS DE ATENDIMENTO

- 3.4.1. Criação das atividades específicas de cada área sendo no mínimo 1 para cada canal de atendimento (telefone, webchat, WhatsApp e e-mail) totalizando 4 atividades por área.
- 3.4.2. Parametrização das origens de abertura (telefone, chat, whatsapp e e-mail).
- 3.4.3. Implementação de fluxo para abertura e encerramento automático de conversas para origem do tipo telefone, chat e whatsapp.
- 3.4.4. Configuração de fluxo de atendimento via e-mail.

3.5. CONFIGURAÇÃO DE RELATÓRIO DE ATENDIMENTO DAS 65 ÁREAS

- 3.5.1. Disponibilização de relatório contendo, no mínimo , os relatórios exigidos no item 2.15:

3.6. INTEGRAÇÃO DE TODOS OS CANAIS DE ATENDIMENTO (TELEFONIA, WEB CHAT, WHATSAPP E E-MAIL)

- 3.6.1. Disponibilização de tela de atendimento de todos os canais em um único ambiente e solução, otimizando o fluxo de atendimento

3.7. CONFIGURAÇÃO DA ABERTURA DE TICKETS POR E-MAIL

- 3.7.1. Parametrização do ambiente para leitura de e-mails via Gmail do TRT14 em 65 caixas de e-mail
- 3.7.2. Automação da abertura de tickets a partir dos e-mails recebidos nas 65 caixas definidas no projeto.

3.8. CONFIGURAÇÃO DA INTEGRAÇÃO COM WHATSAPP VIA BROKER

- 3.8.1. Parametrização do número de telefone e integração com o broker.
- 3.8.2. Será de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização do broker, e do TRT14, a inclusão do HTML fornecido no portal do TRT14 para o WebChat.
- 3.8.3. A solução deve ser configurada para operar com, no mínimo, 4 números de Whatsapp (Via Broker) para receber interações.

3.9. CONFIGURAÇÃO DO AMBIENTE DE NUVEM COM INTEGRAÇÃO À TELEFONIA

- 3.9.1. Integração do sistema com solução de telefonia local ou em nuvem.
- 3.9.2. Criação de ramais e filas de atendimento de cada ramal.
- 3.9.3. Será de responsabilidade do TRT14 a configuração dos DDRs de redirecionamento.

3.10. INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS DA CONTRATADA

- 3.10.1. Integração com PJE, ou outros sistemas, via acesso ao banco de dados com usuário de leitura disponibilizado pelo TRT14 para buscar informações necessárias para serviços do Tribunal como busca de audiências e últimas movimentações via portal, telefone, web chat e whatsapp.

4.TREINAMENTO TÉCNICO E DESENVOLVIMENTO DO CHATBOT

- 4.1.** 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).
- 4.2.** Os treinamentos deverão ser do tipo teórico-prático, sendo apresentados materiais (apostilas, vídeos, animações, capturas de tela) de treinamento atualizados e que reflitam, de forma atualizada, a SOLUÇÃO fornecida.
- 4.3.** Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pela CONTRATADA.
- 4.4.** 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.
- 4.5.** 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 à fase oficial de treinamentos.
- 4.6.** 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.
- 4.7.** O repasse de conhecimento consistirá de um treinamento do tipo “hands-on”, a ser ministrado pelos funcionários da Contratada a pelo menos 5 servidores indicados pelos TRT14, para o treinamento específico para ChatBot.
- 4.8.** Carga horária mínima de 8h.
- 4.9.** Será de inteira responsabilidade da Contratada, sem ônus adicional para o Tribunal, garantir o repasse bem sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo órgão.
- 4.10.** O conteúdo do treinamento deverá conter no mínimo os seguintes itens:
 - 4.10.1.** Configuração do Sistema:
 - 4.10.1.1.** Manutenção dos serviços e atividades contidas no projeto.
 - 4.10.2.** Configuração de e-mail
 - 4.10.2.1.** Manutenção das leituras de caixas de e-mail contidas no projeto.
 - 4.10.2.2.** Manutenção de abertura de chamados advindos da leitura de e-mails para a atividade da vara.
 - 4.10.3.** Configuração do chatbot,
 - 4.10.3.1.** Manutenção de usuários
 - 4.10.3.2.** Manutenção de filas de atendimento
 - 4.10.3.3.** Criação de Widget para Chatbot
 - 4.10.3.4.** Usabilidade da área de chat por atendentes
 - 4.10.3.5.** Manutenção de fluxo de conversação

4.10.4. Configuração da telefonia

4.10.4.1. Manutenção e configuração da telefonia no escopo deste projeto.

4.10.5. Tela de Atendimento Omnichannel

4.10.5.1. Como usar a tela e realizar os atendimentos em cada meio de comunicação por origem de atendimento do projeto.

5.HORAS TÉCNICA PARA CUSTOMIZAÇÕES PERSONALIZADAS CONFORME DEMANDA

5.1. O fornecedor deverá considerar um valor de homem-hora de serviços profissionais para desenvolvimento de integrações com os sistemas da CONTRATANTE.

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

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

5.4. As integrações deverão ser realizadas via API (Application Programming Interface) REST.

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

5.6. As horas contratadas deverão ser utilizadas para aprimoramento e evolução das funcionalidades do ambiente relacionado ao objeto desta contratação, incluindo:

5.6.1. Solicitações de Ajustes e Melhorias

5.6.2. Criação de novas filas de atendimento, conforme necessidade operacional.

5.6.3. Personalização de telas do sistema para melhor usabilidade e adequação aos processos do TRT14.

5.6.4. Evolução de relatórios, garantindo a geração de informações estratégicas.

5.6.5. Configuração de novas intenções de chatbot, para ampliar e otimizar o atendimento automatizado.

5.6.6. Implementação de novas integrações de telefonia, assegurando compatibilidade com o ambiente existente.

5.6.7. Alteração de regras de negócio, conforme demandas específicas do TRT14.

6.TREINAMENTO

6.1. O repasse de conhecimento consistirá de um treinamento do tipo “hands-on”, a ser ministrado pelos funcionários da Contratada a no mínimo 50 servidores, entre atendentes e supervisores.

6.2. Carga horária mínima de 4h.

6.3. A ementa contendo o conteúdo mínimo do treinamento será definida pelas partes quando da Reunião Inicial.

6.4. O treinamento será avaliado quanto ao cumprimento de sua carga horária, da ementa pré-estabelecida e quanto à avaliação dos servidores participantes.

- 6.5. A avaliação dos servidores será composta de uma nota de zero a 10 quanto aos aspectos como por exemplo: a didática, o aproveitamento do tempo, a pontualidade, entre outros
- 6.6. O treinamento será considerado atendido quanto à avaliação dos servidores participantes quando obtiver média igual ou acima de 7.0.
- 6.7. Será de inteira responsabilidade da Contratada, sem ônus adicional para o Tribunal, garantir o repasse bem sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo órgão.

7.SUPORTE TÉCNICO

- 7.1. Deverá ser prestado suporte técnico e manutenção pelo fabricante e/ou empresa por ele credenciada por todo período de vigência do contrato;
- 7.2. O serviço de suporte técnico à solução fornecida e implementada se destina a:
 - 7.2.1. Correção de problemas e esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da solução ofertada.
 - 7.2.2. Manutenção e atualização de softwares que compõem a solução ofertada.
 - 7.2.3. Os serviços serão solicitados pela equipe técnica do Tribunal mediante abertura de chamado junto à CONTRATADA ou fabricante, via chamada telefônica local ou gratuita, e-mail ou Internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7x365).
- 7.3. Os atendimentos poderão ser realizados remotamente (via Internet, telefone e e-mail). O Suporte técnico deverá ser efetuado em português.
- 7.4. Não haverá limite de quantidade de chamados remotos durante a vigência do contrato.
- 7.5. Os chamados serão classificados nos seguintes níveis de severidade:

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO		
NÍVEL	DESCRIÇÃO	PRAZO DE ATENDIMENTO
Alta	Qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços	02 (duas) horas corridas para solução.
Média	Ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los.	48 (quarenta e oito) horas para solução.
Baixa	Ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços.	72 (setenta e duas) horas para solução.

- 7.6. Dos prazos acima, será acrescido o tempo que a contratada aguardar resposta das equipes do contratante.
- 7.7. Na abertura do chamado será definida e registrada pelo CONTRATANTE o nível de severidade (baixa, média e alta).
- 7.8. Para cada chamado técnico, a CONTRATADA deverá informar um número de controle (protocolo) para registro, disponibilizar um meio de acompanhamento de seu estado, bem como manter histórico de ações e atividades realizadas;

- 7.9.** O chamado técnico só será considerado concluído após confirmação do CONTRATANTE;
- 7.10.** Ao final de cada atendimento, a CONTRATADA deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações: número do chamado, nível de severidade, descrição do problema e da solução, procedimentos realizados, data e hora da abertura e do fechamento do chamado, data e hora do início e do término da execução dos serviços, identificação do técnico da empresa.
- 7.11.** A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, ou através de sistema WEB, relatório contendo as informações de data e hora de abertura e fechamento do chamado, nome do responsável pela abertura, nome do responsável pelo atendimento, número de controle (protocolo), nível de severidade e descrição sucinta do chamado.

Anexo D

Estimativa de Custos

1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

Este documento deve constar como anexo ao edital de licitação e ao documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP.

Em todas as soluções analisadas foram consideradas as seguintes características a título de equalização da precificação:

- Suporte a 200 canais de voz simultâneos;
- 1.000 conversas diárias no WhatsApp;
- 100 atendentes simultâneos;
- 65 caixas de e-mail
- Pagamento mensal da plataforma;
- Implantação em parcela única, cobrindo todos os custos da infraestrutura em nuvem necessários para suportar o volume especificado;
- Treinamento para no mínimo 50 pessoas entre atendentes e supervisores de no mínimo 4hs, e para o desenvolvimento no chatbot de no mínimo 8hs;
- Foram desconsiderados os custos das mensagens do WhatsApp, pois esse custo será tratado em processo à parte;
- Integração ao Sistema VOIP do Tribunal;
- Implantação por meio dos serviços de parametrização, integração e configuração; e
- 40h de consultoria voltada a novas implantações de melhorias.

Para melhor assegurar o entendimento das propostas e/ou contratos, cabe salientar o termo técnico, **serviço de atendimento por chatbot**: uma vez que uma mensagem de serviço é

detectada em um bot, ele deverá realizar uma solicitação a algum sistema para atender àquela demanda. Por exemplo, quando um usuário fornece pelo Whatsapp o número de um processo solicitando o seu acompanhamento que será consultado no PJe. Algumas empresas referem-se a este serviço também como **serviço de manutenção do chatbot**.

TABELA 01

#	CONTRATAÇÃO/PROPOSTA	DOC.	OBSERVAÇÕES DE SIMILARIDADE
1	Proposta Alctel	2	Considerou todos os requisitos do TRT14
2	Proposta Central IT	3	Considerou todos os requisitos do TRT14
3	Proposta cVortex	4	Considerou todos os requisitos do TRT14
4	Proposta Exact Consultoria	5	Considerou todos os requisitos do TRT14
5	Proposta OmniCentral	6	Considerou todos os requisitos do TRT14
6	Proposta TW Solutions	7	Considerou todos os requisitos do TRT14
7	TRT 18 - Contrato nº 00034/2025	8	Considerou todos os requisitos do TRT14

2. PROPOSTA DA EMPRESA ALCTEL

TABELA 02

PROPOSTA COMERCIAL						
ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	UNIDADE DE MEDIDA	UNITÁRIO (R\$)	TOTAL MENSAL (R\$)	TOTAL ANUAL (R\$)
01	Licenciamento Atendentes Simultâneos - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	100	Mensal	140,40	14.040,00	168.480,00
02	Licenciamento Supervisor - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	50	Mensal	187,77	9.388,50	112.662,00
03	Serviço de implantação	1	Parcela Única	50.000,00	-	50.000,00
04	Treinamento de 50 servidores (Atendentes e Supervisores) de no mínimo 4hs	1	Parcela Única	2.990,00	-	2.990,00
05	Consultoria - Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda	40	Custo por hora	260,00	-	10.400,00
06	Treinamento de desenvolvimento do Chatbot - 5 usuários desenvolvedores, no mínimo 8hs	1	Parcela Única	3.480,00	-	3.480,00
07	WhatsApp - Assinatura Mensal	1	Mensal	1.790,00	1.790,00	21.480,00
08	WhatsApp - Conversa de Marketing	1	Mensal	1,31	1,31	15,72
09	WhatsApp - Conversa de Serviço	1500	Mensal	0,14	210,00	2.520,00
10	WhatsApp - Conversa de Utilidade	1500	Mensal	0,42	630,00	7.560,00
11	WhatsApp - Conversa de Autenticação	1	Mensal	0,73	0,73	8,76
12	WhatsApp - Serviço de instalação / setup	1	Parcela Única	2.826,08	-	2.826,08
CUSTO TOTAL FIXO MENSAL					26.060,54	
CUSTO TOTAL ANUAL						382.422,56

3. PROPOSTA DA EMPRESA CENTRAL IT

TABELA 03

Aquisição de Solução de Comunicação Omnichannel - 2026

PROPOSTA COMERCIAL						
ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	UNIDADE DE MEDIDA	UNITÁRIO (R\$)	TOTAL MENSAL (R\$)	TOTAL ANUAL (R\$)
01	Licenciamento Atendentes Simultâneos - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	100	Mensal	591,23	59.123,00	709.476,00
02	Licenciamento Supervisor - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	50	Mensal	660,46	33.023,00	396.276,00
03	Serviço de implantação	1	Parcela Única	134.364,36	-	134.364,36
04	Treinamento de 50 servidores (Atendentes e Supervisores) de no mínimo 4hs	1	Parcela Única	72.234,76	-	72.234,76
05	Consultoria - Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda	40	Custo por hora	451,47	-	18.058,80
06	Treinamento de desenvolvimento do Chatbot - 5 usuários desenvolvedores, no mínimo 8hs	1	Parcela Única	100.326,06	-	100.326,06
07	WhatsApp - Assinatura Mensal	1	Mensal	15.174,32	15.174,32	182.091,84
08	WhatsApp - Conversa de Marketing	1	Mensal	0,94	0,94	11,28
09	WhatsApp - Conversa de Serviço	1500	Mensal	0,02	30,00	360,00
10	WhatsApp - Conversa de Utilidade	1500	Mensal	0,12	180,00	2.160,00
11	WhatsApp - Conversa de Autenticação	1	Mensal	0,47	0,47	5,64
12	WhatsApp - Serviço de instalação / setup	1	Parcela Única	27.589,67	-	27.589,67
CUSTO TOTAL FIXO MENSAL					107.531,73	
					CUSTO TOTAL ANUAL	1.642.954,41

4. PROPOSTA DA EMPRESA CVORTEX

TABELA 04

PROPOSTA COMERCIAL						
ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	UNIDADE DE MEDIDA	UNITÁRIO (R\$)	TOTAL MENSAL (R\$)	TOTAL ANUAL (R\$)
01	Licenciamento Atendentes Simultâneos - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	100	Mensal	439,00	43.900,00	526.800,00
02	Licenciamento Supervisor - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	50	Mensal	439,00	21.950,00	263.400,00
03	Serviço de implantação	1	Parcela Única	73.500,00	-	73.500,00
04	Treinamento de 50 servidores (Atendentes e Supervisores) de no mínimo 4hs	1	Parcela Única	980,00	-	980,00
05	Consultoria - Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda	40	Custo por hora	245,00	-	9.800,00
06	Treinamento de desenvolvimento do Chatbot - 5 usuários desenvolvedores, no mínimo 8hs	1	Parcela Única	1.960,00	-	1.960,00
07	WhatsApp - Assinatura Mensal	1	Mensal	134,90	134,90	1.618,80
08	WhatsApp - Conversa de Marketing	1	Mensal	0,47	0,47	5,64
09	WhatsApp - Conversa de Serviço	1500	Mensal	0,00	0,00	0,00

10	WhatsApp - Conversa de Utilidade	1500	Mensal	0,06	90,00	1.080,00
11	WhatsApp - Conversa de Autenticação	1	Mensal	0,23	0,23	2,76
12	WhatsApp - Serviço de instalação / setup	1	Parcela Única	0,00	-	0,00
CUSTO TOTAL FIXO MENSAL					66.075,60	
CUSTO TOTAL ANUAL						879.147,20

5. PROPOSTA DA EMPRESA EXACT CONSULTORIA

TABELA 05

PROPOSTA COMERCIAL						
ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	UNIDADE DE MEDIDA	UNITÁRIO (R\$)	TOTAL MENSAL (R\$)	TOTAL ANUAL (R\$)
01	Licenciamento Atendentes Simultâneos - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	100	Mensal	40,00	4.000,00	48.000,00
02	Licenciamento Supervisor - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	50	Mensal	40,00	2.000,00	24.000,00
03	Serviço de implantação	1	Parcela Única	5.000,00	-	5.000,00
04	Treinamento de 50 servidores (Atendentes e Supervisores) de no mínimo 4hs	1	Parcela Única	2.000,00	-	2.000,00
05	Consultoria - Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda	40	Custo por hora	150,00	-	6.000,00
06	Treinamento de desenvolvimento do Chatbot - 5 usuários desenvolvedores, no mínimo 8hs	1	Parcela Única	2.000,00	-	2.000,00
07	WhatsApp - Assinatura Mensal	1	Mensal	250,00	250,00	3.000,00
08	WhatsApp - Conversa de Marketing	1	Mensal	0,10	0,10	1,20
09	WhatsApp - Conversa de Serviço	1500	Mensal	0,10	150	1.800,00
10	WhatsApp - Conversa de Utilidade	1500	Mensal	0,10	150	1.800,00
11	WhatsApp - Conversa de Autenticação	1	Mensal	0,10	0,10	1,20
12	WhatsApp - Serviço de instalação / setup	1	Parcela Única	1.000,00	-	1.000,00
CUSTO TOTAL FIXO MENSAL					65.50,20	
CUSTO TOTAL ANUAL						94.602,40

6. PROPOSTA DA EMPRESA OMNICENTRAL

TABELA 06

PROPOSTA COMERCIAL						
ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	UNIDADE DE	UNITÁRIO	TOTAL	TOTAL

			MEDIDA	(R\$)	MENSAL (R\$)	ANUAL (R\$)
01	Licenciamento Atendentes Simultâneos - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	100	Mensal	75,00	7.500,00	90.000,00
02	Licenciamento Supervisor - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	50	Mensal	50,00	2.500,00	30.000,00
03	Serviço de implantação	1	Parcela Única	10.000,00	-	10.000,00
04	Treinamento de 50 servidores (Atendentes e Supervisores) de no mínimo 4hs	1	Parcela Única	5.000,00	-	5.000,00
05	Consultoria - Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda	40	Custo por hora	250,00	-	10.000,00
06	Treinamento de desenvolvimento do Chatbot - 5 usuários desenvolvedores, no mínimo 8hs	1	Parcela Única	5.000,00	-	5.000,00
07	WhatsApp - Assinatura Mensal	1	Mensal	700,00	700,00	8.400,00
08	WhatsApp - Conversa de Marketing	1	Mensal	0,55	0,55	6,60
09	WhatsApp - Conversa de Serviço	1500	Mensal	0,10	150,00	1.800,00
10	WhatsApp - Conversa de Utilidade	1500	Mensal	0,15	225,00	2.700,00
11	WhatsApp - Conversa de Autenticação	1	Mensal	0,10	0,10	1,20
12	WhatsApp - Serviço de instalação / setup	1	Parcela Única	3.000,00	-	3.000,00
CUSTO TOTAL FIXO MENSAL					11.075,65	
CUSTO TOTAL ANUAL						165.907,80

7. PROPOSTA DA EMPRESA TW SOLUTIONS

TABELA 07

PROPOSTA COMERCIAL						
ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	UNIDADE DE MEDIDA	UNITÁRIO (R\$)	TOTAL MENSAL (R\$)	TOTAL ANUAL (R\$)
01	Licenciamento Atendentes Simultâneos - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	100	Mensal	150,00	15.000,00	180.000,00
02	Licenciamento Supervisor - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	50	Mensal	200,00	10.000,00	120.000,00
03	Serviço de implantação	1	Parcela Única	30.000,00	-	30.000,00
04	Treinamento de 50 servidores (Atendentes e Supervisores) de no mínimo 4hs	1	Parcela Única	43.200,00	-	43.200,00
05	Consultoria - Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda	40	Custo por hora	700,00	-	28.000,00
06	Treinamento de desenvolvimento do Chatbot - 5 usuários desenvolvedores, no mínimo 8hs	1	Parcela Única	4.400,00	-	4.400,00
07	WhatsApp - Assinatura Mensal	1	Mensal	2.000,00	2.000,00	24.000,00
08	WhatsApp - Conversa de Marketing	1	Mensal	0,75	0,75	9,00
09	WhatsApp - Conversa de Serviço	1500	Mensal	0,05	75,00	900,00
10	WhatsApp - Conversa de Utilidade	1500	Mensal	0,15	225,00	2.700,00
11	WhatsApp - Conversa de Autenticação	1	Mensal	0,35	0,35	4,20

12	WhatsApp - Serviço de instalação / setup	1	Parcela Única	500,00	-	500,00
CUSTO TOTAL FIXO MENSAL					27.301,10	
CUSTO TOTAL ANUAL					433.713,20	

8. TRT 18 - CONTRATO Nº 034/2025

TABELA 08

PROPOSTA COMERCIAL						
ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	UNIDADE DE MEDIDA	UNITÁRIO (R\$)	TOTAL MENSAL (R\$)	TOTAL ANUAL (R\$)
01	Licenciamento Atendentes Simultâneos - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	100	Mensal	66,33	6.633,00	79.596,00
02	Licenciamento Supervisor - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	50	Mensal	90,66	4.533,00	54.396,00
03	Serviço de implantação	1	Parcela Única	10.000,00	-	10.000,00
04	Treinamento de 50 servidores (Atendentes e Supervisores) de no mínimo 4hs	1	Parcela Única	2.491,67	-	2.491,67
05	Consultoria - Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda	40	Custo por hora	260,00	-	10.400,00
06	Treinamento de desenvolvimento do Chatbot - 5 usuários desenvolvedores, no mínimo 8hs	1	Parcela Única	3.480,00	-	3.480,00
07	WhatsApp - Assinatura Mensal	1	Mensal	894,93	894,93	10.739,16
08	WhatsApp - Conversa de Marketing	1	Mensal	0,65	0,65	7,80
09	WhatsApp - Conversa de Serviço	1500	Mensal	0,07	105,00	1.260,00
10	WhatsApp - Conversa de Utilidade	1500	Mensal	0,21	315,00	3.780,00
11	WhatsApp - Conversa de Autenticação	1	Mensal	0,36	0,36	4,32
12	WhatsApp - Serviço de instalação / setup	1	Parcela Única	1.413,04	-	1.413,04
CUSTO TOTAL FIXO MENSAL					12.481,94	
CUSTO TOTAL ANUAL					177.567,99	

Valores de WhatsApp baseados no Contrato nº 00026/2025 do TRT 18 com o SERPRO:

ANEXO - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

- 1 OS ITENS DE FATURAMENTO, SUAS RESPECTIVAS UNIDADES DE MEDIDA E SEUS PREÇOS UNITÁRIOS QUANDO PRESENTE A HIPÓTESE DE IMUNIDADE TRIBUTÁRIA PERANTE ENTES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA SÃO APRESENTADOS A SEGUIR:

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Meses Estimados	Valor Total
Serviço de Instalação/Setup	Instalação	1	R\$ 1413,04	1	R\$ 1.413,04
Assinatura Mensal	Valor mensal	1	R\$ 894,93	12	R\$ 10.739,16
Conversa de Serviço	Por conversa	22000	R\$ 0,0679	12	R\$ 17.925,60
Conversa de Utilidade	Por conversa	10000	R\$ 0,2107	12	R\$ 25.284,00
Conversa de Marketing	Por conversa	5000	R\$ 0,6536	12	R\$ 39.216,00
Conversa de Autenticação	Por conversa	0	R\$ 0,3630	0	R\$ 0,00

9. CÁLCULOS TOTAIS

TABELA 09

CONSOLIDAÇÃO DAS PROPOSTAS COMERCIAIS													
ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	UNID.	ALCTEL	CENTRAL IT	CVORTEX	EXACT CONSULT.	OMNICENTRAL	TW SOLUTIONS	TRT 18	MÉDIA UNITÁRIA	MÉDIA MENSAL	MÉDIA ANUAL
01	Licenciamento Atendentes Simultâneos - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	100	Mensal	168.480,00	709.476,00	526.800,00	48.000,00	90.000,00	180.000,00	79.596,00	174,15	17.414,60	208.975,20
02	Licenciamento Supervisor - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	50	Mensal	112.662,00	396.276,00	263.400,00	24.000,00	30.000,00	120.000,00	54.396,00	193,49	9.674,30	116.091,60
03	Serviço de implantação	1	Parcela Única	50.000,00	134.364,36	73.500,00	5.000,00	10.000,00	30.000,00	10.000,00	34.700,00	-	34.700,00
04	Treinamento de 50 servidores (Atendentes e Supervisores) de no mínimo 4hs	1	Parcela Única	2.990,00	72.234,76	980,00	2.000,00	5.000,00	43.200,00	2.491,67	10.932,33	-	10.932,33
05	Consultoria - Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda	40	Custo por hora	10.400,00	18.058,80	9.800,00	6.000,00	10.000,00	28.000,00	10.400,00	343,00	-	13.720,00
06	Treinamento de desenvolvimento do Chatbot - 5 usuários desenvolvedores, no mínimo 8hs	1	Parcela Única	3.480,00	100.326,06	1.960,00	2.000,00	5.000,00	4.400,00	3.480,00	3.664,00	-	3.664,00
07	WhatsApp - Assinatura Mensal	1	Mensal	21.480,00	182.091,84	1.618,80	3.000,00	8.400,00	24.000,00	10.739,16	1.103,97	1.103,97	13.247,59
08	WhatsApp - Conversa de Marketing	0	Mensal	15,72	11,28	5,64	1,20	6,60	9,00	7,80	0,75	0,75	8,95
09	WhatsApp - Conversa de Serviço	1500	Mensal	2.520,00	360,00	0,00	1.800,00	1.800,00	900,00	1.260,00	0,07	108,00	1.296,00
10	WhatsApp - Conversa de Utilidade	1500	Mensal	7.560,00	2.160,00	1.080,00	1.800,00	2.700,00	2.700,00	3.780,00	0,20	297,00	3.564,00
11	WhatsApp - Conversa de Autenticação	0	Mensal	8,76	5,64	2,76	1,20	1,20	4,20	4,32	0,35	0,35	4,25
12	WhatsApp - Serviço de instalação / setup	1	Parcela Única	2.826,08	27.589,67	0,00	1.000,00	3.000,00	500,00	1.413,04	1.547,82	--	1.547,82
CUSTO TOTAL ANUAL				382.422,56	1.642.954,41	879.147,20	94.602,40	165.907,80	433.713,20	177.567,99			407.751,75

TABELA 10

ESTIMATIVA DE TCO DAS PROPOSTAS RECEBIDAS					
#	DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO	ESTIMATIVA DE TCO AO LONGO DOS ANOS			TOTAL
		ANO 1	ANO 2	ANO 3	
1	Proposta Alctel	R\$ 382.398,08	R\$ 323.102,00	R\$ 323.102,00	R\$ 1.028.602,08
2	Proposta Central IT	R\$ 1.642.937,49	R\$ 1.308.422,64	R\$ 1.308.422,64	R\$ 4.259.782,77
3	Proposta cVortex	R\$ 879.138,80	R\$ 802.698,80	R\$ 802.698,80	R\$ 2.484.536,40
4	Proposta Exact Consultoria	R\$ 94.600,00	R\$ 84.600,00	R\$ 84.600,00	R\$ 263.800,00
5	Proposta OmniCentral	R\$ 165.900,00	R\$ 142.900,00	R\$ 142.900,00	R\$ 451.700,00
6	Proposta TW Solutions	R\$ 433.700,00	R\$ 355.600,00	R\$ 355.600,00	R\$ 1.144.900,00
7	TRT 18 - Contrato nº 00034/2025	R\$ 177.555,87	R\$ 160.171,16	R\$ 160.171,16	R\$ 497.898,19

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A desconsideração das propostas apresentadas pelas empresas **Exact Consultoria (menor valor)** e **Central IT (maior valor)** fundamenta-se na necessidade de expurgar "outliers" que distorcem a realidade de mercado, conforme facultado pelo Art. 3º, inciso VI, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021. A proposta da Exact Consultoria apresentou valores excessivamente baixos, o que poderia configurar um risco de inexequibilidade e comprometer a sustentabilidade da prestação do serviço de SaaS e suporte especializado. Por outro lado, a cotação da Central IT revelou-se excessivamente elevada em comparação ao conjunto das demais proponentes, o que elevaria artificialmente o preço estimado, ferindo o princípio da modicidade dos gastos públicos e da eficiência econômica.

Ao aplicar esse saneamento estatístico, a Administração assegura que a média resultante seja obtida a partir de um conjunto homogêneo de preços, refletindo o real patamar de mercado para uma solução de comunicação omnichannel com os requisitos técnicos exigidos pelo TRT14. Essa prática é essencial para garantir a ampla competitividade, pois evita que o valor de referência seja fixado em patamares irrealistas — seja por baixo, afastando empresas qualificadas que não conseguiriam cobrir seus custos, ou por cima, onerando indevidamente o erário. Assim, a metodologia adotada confere maior segurança jurídica ao certame e alinha o processo de estimativa de custos às melhores práticas de governança e controle de contratações públicas.