



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

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
13/01/2026	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Hamilton Rocha Neto
22/01/2026	1.1	Revisão Final	Hamilton Rocha Neto

Mapa Comparativo de Preços

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

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 MEDIDA	UNITÁRIO (R\$)	TOTAL MENSAL (R\$)	TOTAL 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 - Inklusos serviços de suporte técnico e manutenção	100	Mensal	150,00	15.000,00	180.000,00
02	Licenciamento Supervisor - Inklusos 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 00034/2025

TABELA 08

PROPOSTA COMERCIAL						
ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	UNIDADE DE MEDIDA	UNITÁRIO (R\$)	TOTAL MENSAL (R\$)	TOTAL ANUAL (R\$)
01	Licenciamento Atendentes Simultâneos -	100	Mensal	66,33	6.633,00	79.596,00

	Inclusos serviços de suporte técnico e manutenção					
02	Licenciamento Supervisor - Inclusos 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 conversação	22000	R\$ 0,0679	12	R\$ 17.925,60
Conversa de Utilidade	Por conversação	10000	R\$ 0,2107	12	R\$ 25.284,00
Conversa de Marketing	Por conversação	5000	R\$ 0,6536	12	R\$ 39.216,00
Conversa de Autenticação	Por conversação	0	R\$ 0,3630	0	R\$ 0,00

9. CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE

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 inexecução 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 irreais — 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.