

I – ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

1 ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS

1.1 DE NEGÓCIO

- 1.1.1 A Justiça Eleitoral vem fornecendo atendimento aos eleitores através do *WhatsApp*, pela Ouvidoria Regional Eleitoral. Foi constatado um aumento significativo no uso deste serviço de mensagem nestas últimas eleições;
- 1.1.2 A comunicação via *WhatsApp* já tem grande representatividade nos atendimentos relatados pelas Zonas Eleitorais, além da ampla cobertura do mesmo entre nossa população;
- 1.1.3 A STIE, após consulta aos grupos de trabalho das eleições de 2022 e aos chefes de cartório das zonas do estado, definiu como importante a implantação de projeto de uma central de atendimento virtual ao eleitor. Para o sucesso desse projeto, é necessário o uso de uma ferramenta que possa automatizar os atendimentos do serviço do Disk Eleitor, prestados no período da eleição, com o uso de *chatbots*, além de filas de chamadas e encaminhamentos, utilizando uma ferramenta com grande penetração de uso na sociedade, como é o caso do *WhatsApp*;
- 1.1.4 Ocorre que o *WhatsApp* é apenas uma das plataformas utilizadas, sendo que o contato poderia partir também de redes sociais como *Instagram*, *Facebook* e *Twitter*, ou outros serviços de mensagens como *Telegram*;
- 1.1.5 Por estes motivos precisamos de uma ferramenta que agrupe todos os canais de atendimento do TRE (*omni channel*) e que auxilie na gestão de filas de atendimento e atendimento automatizado (*chatbot*), e que seja provido por um representando autorizado do *Facebook, Inc.* empresa dona do mensageiro *WhatsApp*.

1.2 DE REPASSE DE CONHECIMENTO

- 1.2.1 A prestadora de serviço deverá fornecer o repasse de conhecimento para os usuários da solução, gravado ou ao vivo, presencial ou via internet, em português e de acordo com o perfil de cada usuário;
- 1.2.2 A prestadora de serviço fornecerá documentação de sua API de comunicação para a equipe de desenvolvimento, em português ou inglês, e colocará um canal ambiente exclusivo para testes e desenvolvimento, com as mesmas versões e características do ambiente de produção;
- 1.2.2.1 Os consumos de teste e desenvolvimento não poderão ser cobrados pela prestadora de serviço, mas caso eles ultrapassem 5% do consumo contratado pela Justiça Eleitoral do Rio Grande do

Norte, fica facultado à contratada fazer a suspensão do ambiente fornecido.

1.3 LEGAIS

1.3.1 A contratação obedecerá às regras gerais de fornecimento ao Poder Público, inexistindo requisitos legais específicos para essa contratação.

1.4 MANUTENÇÃO

1.4.1 Suporte técnico deve estar disponível durante a vigência contratual.

1.4.2 Atualizações da solução disponível durante a vigência contratual.

1.4.3 O prestador de serviço deverá oferecer canais de suporte de sua solução, tanto para os usuários da solução quanto para a equipe de desenvolvimento da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte;

1.4.3.1 Os canais deverão constar, no mínimo: e-mail, WhatsApp e Telefone.

1.5 TEMPORAIS

1.5.1 Aquisição de direito de uso por 12 meses, com prazo de entrega de até **30 (trinta) dias** após formalização da contratação.

1.6 DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1.6.1 A fornecedora da solução deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela JUSTIÇA ELEITORAL, em especial:

1.6.1.1 O fornecedor assinará, no ato da entrega das licenças e do serviço, Termo de Confidencialidade, em que se comprometerá a não acessar, não divulgar e proteger todos os dados de infraestrutura e de vulnerabilidades do contratante a que tiver acesso, que abrangerá todos os seus colaboradores e terceiros, sob as penas da lei.

1.6.1.2 Da gestão de ativos.

1.6.1.3 Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da JUSTIÇA ELEITORAL ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto desta contratação devendo orientar seus funcionários nesse sentido.

1.6.1.4 Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela JUSTIÇA ELEITORAL, durante o tempo de permanência nas suas dependências, observando a Portaria 226/2018-GP-TRE/RN, que dispõe sobre as medidas de controle de acesso, circulação e permanência de pessoas nos prédios do Edifício-Sede do TRE/RN, do Centro de Operações da Justiça Eleitoral (COJE), Fórum Eleitoral de Natal e, no que couber, aos prédios das Zonas Eleitorais

do Interior do Estado.

1.7 SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

1.7.1 A empresa fornecedora das licenças deverá estar habilitada juridicamente e possuir registro válido no SICAF até o nível III, a fim de possibilitar a consulta, pela Administração, da regularidade fiscal, administrativa, previdenciária e trabalhista da Fornecedora, independente da apresentação de documentos físicos que atestem tais regularidades.

1.8 DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

1.8.1 O prestador do serviço deverá ser autorizado a operar no Brasil com a API do WhatsApp Business:

1.8.1.1 Para comprovar essa autorização, o seu nome e e-mail de contato deverão constar na página :

[https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?
solution_type=messaging&countries=BR&platforms=whatsapp](https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging&countries=BR&platforms=whatsapp)

1.8.2 A solução deverá aceitar autenticação *OAuth2.0(OAuth2.0-OAuth)* ou outro meio seguro de autenticação por usuário e senha;

1.8.3 O prestador de serviço deve garantir o serviço disponível todos os dias, das 06:00 às 20:00, durante a vigência do contrato:

1.8.3.1 Paradas programadas e avisadas com mais de 10 dias de antecedências não serão contabilizadas para o tempo de serviço indisponível.

1.8.4 Nos meses de setembro e outubro em ano eleitoral(anos pares), e durante o fechamento de cadastro, nos meses de abril e até 15 de maio dos mesmos anos, o prestador deverá garantir o serviço disponível todos os dias das 06:00 às 23:00, mesmo para paradas programadas.

1.8.5 A solução deverá garantir a segurança das informações, inclusive, mas não se limitando, a: backup seguro de todos os dados de conversas, usuários e unidades;

1.8.6 A solução deverá possuir um número único de *WhatsApp* para todos os atendimentos dos eleitores;

1.8.7 A solução deverá possuir canais de atendimento gerenciado e unificados por uma interface de atendimento;

1.8.8 A solução deverá possibilitar o controle de fila de atendimento, com distribuição automática dos atendimentos, ou seleção manual pelo atendente;

1.8.9 A solução deverá prover uma interface de atendimento, com as seguintes características (perfil atendente):

1.8.9.1 Tela onde o atendente poderá visualizar a fila de atendimento, buscar um atendimento (cliente) na fila ou receber a informação de novo atendimento atribuído;

1.8.9.2 Possibilidade de envio de texto, voz, vídeo e arquivos específicos pela interface;

1.8.9.3 Possibilidade de resgatar o histórico dos atendimentos que aquele cliente já teve anteriormente,

inclusive os atendimentos feitos pelo serviço automatizado (*chatbot*);

1.8.9.4 Possibilidade de alteração entre os diversos setores disponibilizados para o seu perfil;

1.8.10 A solução deverá prover uma interface do Gestor da Unidade, que terá, além das funcionalidades do atendente, mais (perfil gestor de unidade):

1.8.10.1 Possibilidade de visualizar todos os atendimentos dos atendentes em sua unidade e nas unidades hierarquicamente inferiores;

1.8.10.2 Possibilidade de atribuir um atendente a um atendimento (cliente);

1.8.10.3 Atribuir e remover autorização para um atendente na sua unidade;

1.8.11 A solução deverá prover uma interface Administrativa, com as seguintes características (perfil Administrador do Sistema):

1.8.11.1 Configuração de autenticação em serviço *OAuth 2.0*;

1.8.11.2 Criação, exclusão, bloqueio e atribuição de perfil a usuários do sistema (logins);

1.8.11.3 Configuração do WhatsApp Business;

1.8.11.4 Configuração das redes sociais disponíveis, no mínimo 2 (duas) das seguintes redes: *Instagram, Twitter, Tik Tok, Discord e Facebook*;

1.8.11.5 Demais atividades necessárias para manter o serviço em nuvem funcionando;

1.8.12 A solução deverá prover uma interface treinamento da IA, com as seguintes características (perfil administrador do *Chatbot*):

1.8.12.1 Configuração de árvore de decisão para o atendimento automatizado (*chatbot*);

1.8.12.2 Vinculação da árvore de atendimento a um ou mais canais disponíveis;

1.8.12.3 Demais atividades necessárias para manter e configurar o serviço de atendimento automatizado em funcionamento, que não sejam de responsabilidade do Administrador do sistema;

1.8.12.4 A manutenção e configuração de todas as árvores e fluxos do chatbot são de responsabilidade da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, após a devida capacitação;

1.8.13 A solução deverá prover um agente de *Chatbot* para *Website*, com as seguintes características:

1.8.13.1 Possibilidade de inclusão no portal da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte (Plone);

1.8.13.2 Interface para o cliente enviar seus dados de contato;

1.8.13.3 Interface de atendimento do tipo chat;

1.8.13.4 Possibilidade de envio de anexos (voz, video, fotos e demais arquivos permitidos);

1.8.14 Integração com redes sociais;

1.8.15 Integração com serviços de mensagem, no mínimo *WhatsApp Business e Telegram*;

1.8.16 Relatórios analíticos e detalhados dos atendimentos efetuados;

1.8.17 A solução deverá prover *WebService*, para acesso, no mínimo, aos seguintes recursos:

1.8.17.1 Envio e recebimento de mensagens;

1.8.17.2 Visualização das informações do atendido (cliente);

1.8.18 Os serviços estão divididos nos seguintes itens/entregas:

1	Serviço de configuração inicial (<i>chatbot, webhooks, unidades e usuários</i>)
2	Habilitação de número extra <i>WhatsApp Business</i>
3	Assinatura mensal (SaaS) do serviço <i>omni channel</i>
4	Conversas iniciadas pelo atendido (passiva) (primeiras 2000 no mês)
5	Conversas iniciadas pela Justiça Eleitoral (ativa) (primeiras 2000 no mês)
6	Login de acesso ativos no mês (primeiros 150)
7	Conversas iniciadas pelo atendido (passiva) (excedente mês)
8	Conversas iniciadas pela Justiça Eleitoral (ativa) (excedente mês)
9	Login de acesso ativos no mês (excedente mês)

1.8.18.1 Serviço de configuração Inicial, cobrado uma única vez, mesmo em caso de renovação do contrato, que cobrirá todas as despesas de treinamento dos usuários dos sistemas, suporte à configuração do sistema para funcionamento com o ambiente computacional da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, e demais atividades e despesas necessárias para o início de operação de todas a solução, inclusive taxas, valores de encargos e despesas financeiras exigidas pelo Facebook ou qualquer outro provedor dos serviços utilizados;

1.8.18.2 Assinatura mensal do serviço, valor mensal fixo relativo à disponibilidade do serviço em ambiente da contratada (SaaS), cobrirá todas as despesas de manutenção mínima do serviço, incluído os custos referentes à API do WhatsApp Business, ou quaisquer outros custos necessários à correta operação do serviço, inclusive com disponibilização de ambiente de desenvolvimento e teste para a equipe de desenvolvimento de sistemas da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte;

1.8.18.3 Conversas Iniciadas pelo atendido (cliente), valor cobrado para cada conversa iniciada pelo cliente da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, na forma de comunicação conhecida como passiva, contado uma única vez dentro do mesmo mês para cada cliente em cada canal;

1.8.18.4 Conversas Iniciadas pela Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, valor cobrado para cada conversa iniciada pela Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, na forma de comunicação conhecida como ativa;

1.8.18.5 Habilitação de número extra WhatsApp Business, valor cobra uma única vez, em caso da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte optar por números extras (a partir do segundo número) no seu *omni channel*, cobrirá todas as despesas de manutenção mínima do serviço, incluído os custos referentes à API do WhatsApp Business;

1.8.18.6 Login de acesso ativos no mês, número de usuários, de quaisquer perfis que tenham logado (entrado no software) ao menos uma vez no mês da cobrança;

1.8.18.7 Poderá ser cobrado valor diferenciado após o consumo de 2.000(duas mil) conversas, conforme tarifação adotada.

1.8.19 Será adotada a seguinte forma e critério de seleção:

1.8.19.1 A tarifação da solução foi dividida em conjuntos, para facilitar o entendimento e cobrança, da seguinte forma:

1.8.19.2 Conjunto 1 de uso único, conforme tabelas de propostas abaixo:

Id	Entrega	Quantidades	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviço de configuração inicial	1	R\$	R\$
2	Habilitação de número extra WhatsApp Business	1		R\$
Total				R\$

1.8.19.3 Conjunto 2 de uso mensal, recorrente, tabela de propostas abaixo:

Id	Entrega	Quantidades	Valor Unitário	Valor Total
3	Assinatura mensal (SaaS)	1	R\$	R\$
4	Conversas iniciadas pelo atendido (passiva)	2000		
5	Conversas iniciadas pela Justiça Eleitoral (ativa)	2000		
6	Login de acesso ativos no mês	150		
Total				R\$

1.8.19.4 Conjunto 3 de possíveis excedentes, de uso excepcional, tabela abaixo:

Id	Entrega	Quantidades	Valor Unitário	Valor Total
8	Conversas iniciadas pelo atendido (passiva) (excedente mês)		R\$	R\$
9	Conversas iniciadas pela Justiça Eleitoral (ativa) (excedente mês)			
10	Login de acesso ativos no mês (excedente mês)			
Total				R\$

1.8.20 A solução deverá possibilitar o atendimento à LGPD, inclusive, mas não se limitando, a possibilidade de fornecimento e exclusão dos dados armazenados da ferramenta por solicitação do titular dos

dados e comando da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte;

1.8.21 Possibilitar anonimização dos dados pessoais dentro da ferramenta.

1.9 DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO

1.9.1 Não se aplica.

1.10 DE IMPLEMENTAÇÃO

1.10.1 Não se aplica.

1.11 DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

1.11.1 Suporte técnico deve estar disponível durante a vigência contratual.

1.11.2 Atualizações da solução disponível durante a vigência contratual.

1.12 DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE QUE PROJETARÁ, IMPLEMENTARÁ E IMPLANTARÁ A SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

1.12.1 Não se aplica.

1.13 DE FORMAÇÃO DA EQUIPE QUE PROJETARÁ, IMPLEMENTARÁ E IMPLANTARÁ A SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

1.13.1 Não se aplica.

1.14 DE METODOLOGIA DE TRABALHO

1.14.1 Não se aplica.

1.15 DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1.15.1 A fornecedora da solução deverá observar a Resolução nº 23.501, de 19 de dezembro de 2016, que institui a Política de Segurança da Informação (PSI) no âmbito da Justiça Eleitoral.

1.15.2 A fornecedora da solução deverá observar a Resolução nº 20, de 11 de setembro de 2019, que institui a Política de Segurança da Informação (PSI) no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte.

1.16 DE QUALIDADE

1.16.1 Não se aplica.

2 AVALIAÇÃO DE SOLUÇÕES

2.1 DISPONIBILIDADE DE SOLUÇÃO SIMILAR EM OUTRO ÓRGÃO OU ENTIDADE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

2.1.1 Não se aplica

2.2 SOLUÇÕES EXISTENTES NO PORTAL DO SOFTWARE PÚBLICO BRASILEIRO

2.2.1 Não se aplica.

2.3 CAPACIDADE E ALTERNATIVAS NO MERCADO DE TIC, INCLUSIVE A EXISTÊNCIA DE SOFTWARE LIVRE OU SOFTWARE PÚBLICO

2.3.1 Após pesquisa no mercado de TIC, encontramos fornecedores de soluções deste tipo de solução *on cloud* e *on premissse*

2.3.2 Serviço em Nuvem(*On Cloud*)

2.3.2.1 Assinatura mensal do serviço em nuvem com WhatsApp Business integrador e manutenção e suporte dos serviços pela Justiça Eleitoral. Nesta solução o prestador de serviço será responsável por toda a parte de fornecimento do serviço, sem necessidade de instalações e monitoramento pela equipe técnica da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte;

2.3.2.2 Fornecedor Take Blip;

2.3.2.2.1 O custo da ativação é de R\$ 0 reais;

2.3.2.2.2 O custo mensal é de R\$ 2.449,00;

2.3.2.2.3 O custo sob demanda (excedente) é de R\$ 1,40 por conversa.

2.3.2.2.4 O custo pelo número de Atendentes é R\$ 0 reais ;

2.3.2.2.5 Há previsibilidade de migrar temporariamente de planos devido à sazonalidade sem trava jurídica;

2.3.2.3 Fornecedor ACS Brasil;

2.3.2.3.1 O custo da ativação é de R\$ 0 reais;

2.3.2.3.2 O custo mensal é de R\$ 2.189,00;

2.3.2.3.3 O custo sob demanda (excedente) é de R\$ 0,57 por conversa;

2.3.2.3.4 O custo pelo número de Atendentes é R\$ 0 reais;

2.3.3 Serviço on-premissse

2.3.3.1 Implantação da ferramenta em servidor da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, com contratação da assinatura mensal do serviço WhatsApp Business separado e configuração e manutenção pelos servidores da Justiça Eleitoral. Nesta solução, a equipe técnica da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte instalará em seus servidores o software do serviço contratado, configurá-lo, gerenciá-lo e monitorá-lo, cuidando de sua disponibilidade e segurança. Cabe destacar

que, no dia da eleição, este serviço rodará em nossos servidores internos e estará disponível pela internet;

2.3.3.2 Os fornecedores deste tipo de serviço são ASC Brasil e Twilio;

2.3.3.2.1 O custo da ativação é de R\$ 0 reais;

2.3.3.2.2 O custo mensal é de R\$ 2.189,00;

2.3.3.2.3 O custo sob demanda (excedente) é de R\$ 0,57 por conversa;

2.3.3.2.4 O custo pelo número de Atendentes é R\$ 0 reais.

2.4 OBSERVÂNCIA ÀS POLÍTICAS, PREMISSAS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DEFINIDAS PELOS MODELO NACIONAL DE INTEROPERABILIDADE DO PODER JUDICIÁRIO (MNI) E MODELO DE ACESSIBILIDADE DE GOVERNO ELETRÔNICO (E-MAG)

2.4.1 Não se aplica

2.5 OBSERVÂNCIA AOS REQUISITOS ESTABELECIDOS PELA RESOLUÇÃO CNJ Nº 211/2015 E ALTERAÇÕES POSTERIORES, NA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E DE SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

2.5.1 Não se aplica. Revogada pela 370/2021.

2.6 ADERÊNCIA ÀS REGULAMENTAÇÕES DA INFRAESTRUTURA DE CHAVES PÚBLICAS BRASILEIRAS (ICP-BRASIL), QUANDO HOUVER NECESSIDADE DE UTILIZAÇÃO DE CERTIFICADO DIGITAL, OBSERVADA A LEGISLAÇÃO SOBRE O ASSUNTO

2.6.1 Não se aplica.

2.7 OBSERVÂNCIA ÀS ORIENTAÇÕES, PREMISSAS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E FUNCIONAIS DEFINIDAS PELO MODELO DE REQUISITOS PARA SISTEMAS INFORMATIZADOS DE GESTÃO DE PROCESSOS E DOCUMENTOS DO PODER JUDICIÁRIO (MOREQ-JUS), DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ E PELO E-ARQ (NORMAS E PADRÕES DE ARQUIVOLOGIA)

2.7.1 Não se aplica.

2.8 ORÇAMENTO ESTIMADO QUE EXPRESSE A COMPOSIÇÃO DE TODOS OS CUSTOS UNITÁRIOS RESULTANTES DOS ITENS A SEREM CONTRATADOS, ELABORADO COM BASE EM PESQUISA FUNDAMENTADA DE PREÇOS, COMO OS PRATICADOS NO MERCADO DE TIC EM CONTRATAÇÕES SIMILARES REALIZADAS POR ÓRGÃOS OU ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, ENTRE OUTROS PERTINENTES

2.8.1 Em consulta realizada em âmbito nacional para uma prévia estimativa de custos, se obteve o seguinte:

Item	Descrição	Tipo	Valor anual estimado
1	TakeBlip	Subscrição de serviço <i>omni-channel</i> na plataforma <i>On Cloud</i> que se integre com as principais redes sociais utilizadas pelos eleitores do Rio Grande do Norte	R\$ 48.988,00 *
2	ACS Brasil	Subscrição de serviço <i>omni-channel</i> na plataforma <i>On Premisse</i> que se integre com as principais redes sociais utilizadas pelos eleitores do Rio Grande do Norte	R\$ 34.248,00 *
3	ACS Brasil	Subscrição de serviço <i>omni-channel</i> na plataforma <i>On Cloud</i> que se integre com as principais redes sociais utilizadas pelos eleitores do Rio Grande do Norte	R\$ 34.248,00 *

* Estes valores correspondem a 2.000 conversas por 12 meses mais 7.000 conversas nos meses de setembro e outubro multiplicadas pelo valor adicional.

3 ESCOLHA E JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO

3.1 A solução escolhida foi a alternativa descrita:

3.1.1 No **item 2.3.2.1** que se refere a aquisição de assinatura do serviço em nuvem.

3.2 Justificativa da escolha:

3.2.1 A solução indicada no **item 3.1.1** foi escolhida por atender a todas as necessidades desta contratação, por ser uma solução de custo baixo, que não vai onerar a nossa infraestrutura e não vai demandar mais trabalho para os servidores da Justiça Eleitoral, visto que todo o serviço de monitoramento e disponibilização do serviço será feito pela própria empresa sem custo adicional.

3.3 A solução está alinhada:

3.3.1 Plano Estratégico da Justiça Eleitoral do RN 2021-2026 (PEJERN):

3.3.1.1 Fortalecimento da segurança da informação – Objetivo Estratégico AC3;

3.3.1.1.1 Aprimorar a infraestrutura tecnológica e os serviços em nuvem – Iniciativa AC3.3;

3.3.2 Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2021-2022 (PDTIC):

3.3.2.1 Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas – Objetivo Estratégico OE8 – Camada 1;

3.3.2.2 Prover soluções e serviços de infraestrutura com capacidade, disponibilidade e desempenho adequados – Objetivo Estratégico OT8.2 – Camada 2.

3.4 A solução escolhida permitirá:

3.4.1 A criação de uma central de atendimento virtual que possa concentrar todos os atendimentos da

Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte em um único ponto.

3.5 Os valores estimados estão descritos no item 2.8.1.

3.6 Os benefícios gerados são:

- 3.6.1 Haverá uma grande facilidade para que qualquer cidadão consiga entrar em contato com a Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, pois terá um número único para todas as solicitações;
- 3.6.2 Haverá a possibilidade de criação de filas de atendimentos por setor, facilitando a segmentação dos atendimentos e agilizando o atendimento ao eleitor;
- 3.6.3 Haverá a possibilidade de automatizar os atendimentos com o uso de *chatbots*;
- 3.6.4 Com todos os atendimentos virtuais concentrados em um único ponto, poderemos mensurar a quantidade e a qualidade dos nossos atendimentos ao nosso público externo.

4 NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE

- 4.1 Não se aplica

II – SUSTENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

5 DEFINIÇÃO DE RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS

5.1 IDENTIFICAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS NECESSÁRIOS À IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

- 5.1.1 Não foi identificada a necessidade de recursos humanos adicionais para garantir a implantação da solução.

5.2 IDENTIFICAÇÃO DOS RECURSOS MATERIAIS NECESSÁRIOS À IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

- 5.2.1 Não foi identificada a necessidade de recursos materiais adicionais para garantir a implantação da solução.

5.3 IDENTIFICAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DA SOLUÇÃO

- 5.3.1 Não foi identificada a necessidade de recursos humanos adicionais para garantir a continuidade da solução.

5.4 IDENTIFICAÇÃO DOS RECURSOS MATERIAIS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DA SOLUÇÃO

- 5.4.1 Não foi identificada a necessidade de recursos materiais adicionais para garantir a continuidade da solução.

5.5 IDENTIFICAÇÃO DA EQUIPE DE APOIO À LICITAÇÃO NECESSÁRIA À CONTINUIDADE DA SOLUÇÃO

5.5.1 A equipe de apoio à licitação necessária à continuidade da solução será composta por:

Nome do Servidor	Unidade de Lotação	Papel desempenhado
Helder Jean Brito da Silva	SSI/COINF/STIE	Integrante Técnico

6 DEFINIÇÃO DAS ATIVIDADES DE TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO DA CONTRATAÇÃO

6.1 Não se aplica.

7 ELABORAÇÃO DE ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

7.1 TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO TECNOLÓGICO

7.1.1 Não se aplica.

7.2 DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E AUTORAIS

7.2.1 Não se aplica.

7.3 DOCUMENTAÇÃO E AFINS PERTINENTES À TECNOLOGIA DE CONCEPÇÃO, MANUTENÇÃO, ATUALIZAÇÃO E CÓDIGO FONTE

7.3.1 Não se aplica.

III – ANÁLISE DE RISCOS

8 IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS

8.1 RISCOS DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

Risco	8.1.1 Indisponibilidade Orçamentária	Probabilidade:	MÉDIA
Item	Dano	Impacto:	
1	Não contratação imediata da solução	ALTO	
2	Atraso no cronograma	MÉDIO	
Ações de Prevenção/Contingência e Responsáveis			
Item	Preventiva	Responsável	
1	Verificar e confirmar previamente disponibilidade orçamentária para a contratação da solução pretendida	STIE	
2	Encaminhar em tempo hábil proposta de dotação orçamentária ao Órgão Ordenador de Despesas com previsão e prazo para a contratação da solução	STIE	
Item	Corretiva	Responsável	
1	Solicitar o remanejamento de recursos para atender temporariamente o serviço objeto do Termo de Referência	STIE	

Risco	8.1.1 Atraso no Trâmite Processual	Probabilidade:	MÉDIA
Item	Dano	Impacto:	
1	Atraso na contratação da solução	MÉDIO	
2	Atraso no cronograma	MÉDIO	
Ações de Prevenção/Contingência e Responsáveis			
Item	Preventiva	Responsável	
1	Finalizar o Termo de Referência e documentos acessórios respeitando o cronograma previamente definido	Equipe de Planejamento da Contratação	
2	Comunicar à Administração da criticidade do objeto contratado e da necessidade de agilidade na análise dos documentos e na tramitação do processo administrativo	STIE	
Item	Corretiva	Responsável	
1	Comunicar à Administração sobre a paralisação do processo durante a tramitação e solicitar prioridade na análise visando à conclusão do processo administrativo	STIE	

Risco	8.1.2 Impugnação Improcedente	Probabilidade:	BAIXA
Item	Dano		Impacto:
1	Interrupção do processo de contratação		ALTO
2	Atraso no cronograma		ALTO
3	Frustração da contratação		ALTO
Ações de Prevenção/Contingência e Responsáveis			
Item	Preventiva		Responsável
1	Elaboração de Estudos Preliminares e Termo de Referências consistentes que permitam assegurar a contratação		Equipe de Planejamento da Contratação
2	Revisar o Termo de Referência e certificar que o mesmo não possua cláusulas que restrinjam, sem a devida justificativa técnica, a participação de interessados ou que, de alguma forma, deixem um licitante em situação privilegiada para concorrer		Equipe de Planejamento da Contratação
3	Submeter, para análise, o Termo de Referência à Administração		Equipe de Planejamento da Contratação
4	Atendimento imediato por parte do suporte técnico a fim de responder, tempestivamente, os pedidos de esclarecimentos e impugnações apresentadas		Equipe de Planejamento da Contratação
Item	Corretiva		Responsável
1	Adequação do Termo de Referência, corrigindo os itens que foram motivos de impugnação, para viabilizar a reabertura do certame.		Equipe de Planejamento da Contratação
2	Promover a reabertura da licitação		Área Administrativa

Risco	8.1.3 Licitação Frustrada (Deserta/Fracassada)	Probabilidade:	BAIXA
Item	Dano	Impacto:	
1	Interrupção do processo de contratação	ALTO	
2	Atraso no cronograma	ALTO	
3	Frustração da contratação	ALTO	
Ações de Prevenção/Contingência e Responsáveis			
Item	Preventiva	Responsável	
1	Promover análise de mercado com o objetivo de elencar as empresas que prestam serviço do objeto	Equipe de Planejamento da Contratação	
2	Dar a devida publicidade ao certame licitatório	Área Administrativa	
3	Evitar exigências técnicas demasiadamente restritivas e desnecessárias	Equipe de Planejamento da Contratação	
4	Mensurar o preço global do serviço a ser contratado através de estudo minucioso, com pesquisa de preços na Internet, bem como com prestadores de serviço do ramo	Equipe de Planejamento da Contratação	
Item	Corretiva	Responsável	
1	Adequação do Termo de Referência para a realização de novo certame	Equipe de Planejamento da Contratação	
2	Promover nova licitação	Área Administrativa	
3	Pesquisa de Preços, caso necessário	Equipe de Planejamento da Contratação	
4	Contratação Direta	Área Administrativa	

Risco	8.1.4 Licitação Anulada	Probabilidade:	BAIXA
Item	Dano		Impacto:
1	Interrupção do processo de contratação		ALTO
2	Atraso no cronograma		ALTO
3	Frustração da contratação		ALTO
Ações de Prevenção/Contingência e Responsáveis			
Item	Preventiva		Responsável
1	Na elaboração do Termo de Referência observar se não existe vício de legalidade		Equipe de Planejamento da Contratação
2	Observar adequada publicidade da licitação		Área Administrativa
Item	Corretiva		Responsável
1	Adequação das exigências normativas sobre o objeto/procedimento licitatório		Equipe de Planejamento da Contratação
2	Promover a publicidade adequada à modalidade de licitação escolhida		Área Administrativa

8.2 RISCOS DA SOLUÇÃO DE TID (GESTÃO E EXECUÇÃO CONTRATUAL)

Risco	8.2.1 Solução considerada inadequada pela área requisitante	Probabilidade:	BAIXA
Item	Dano	Impacto:	
1	Insatisfação dos usuários dos serviços de TIC	ALTO	
2	Não utilização da solução	ALTO	
3	Necessidade de nova avaliação da solução	MÉDIO	
Ações de Prevenção/Contingência e Responsáveis			
Item	Preventiva	Responsável	
1	Envolver o usuário/unidade requisitante na participação em todas as fases da contratação	STIE e SAOF	
2	Nomear servidores experientes e capacitados para executar a fase de levantamento de requisitos da solução de TIC	STIE	
Item	Corretiva	Responsável	
1	Nomear nova Equipe de Planejamento da Contratação, substituindo a atual, para a elaboração de novo Termo de Referência visando a contratação de solução de TIC adequada a solicitação da área demandante	Área Administrativa	
2	Nomear equipe ou realocar servidores do TRE-RN com o objetivo de auxiliar ou assumir, provisoriamente, a operação dos serviços prestados pela equipe da fornecedora da solução	STIE	
3	Refazer o levantamento de requisitos junto ao usuário/unidade requisitante	STIE	
4	Proceder com as alterações necessárias, na medida do possível, na solução de TIC fornecedora da solução, com objetivo de readequar e reimplantar a solução	STIE	

Risco	8.2.2 Não cumprimento do prazo de entrega do software	Probabilidade:	BAIXA
Item	Dano	Impacto:	
1	Atraso na instalação da(s) licença(s)		BAIXO
Ações de Prevenção/Contingência e Responsáveis			
Item	Preventiva		Responsável
1	Consultar as empresas do ramo sobre adequação do prazo de entrega do software		STIE
2	Acompanhar rigorosamente junto à empresa o andamento da operação de entrega		Área Administrativa
Item	Corretiva		Responsável
1	Solicitar o fornecedor para a entrega imediata		Área Administrativa
2	Verificar as sanções cabíveis no caso do não cumprimento do prazo de entrega		Área Administrativa

Risco	8.2.2 Entrega de software incompatível (especificações)	Probabilidade:	BAIXA
Item	Dano	Impacto:	
1	Ineficácia na execução dos serviços prestados pelo órgão		ALTO
Ações de Prevenção/Contingência e Responsáveis			
Item	Preventiva		Responsável
1	Verificar se o software está de acordo com as especificações mínimas exigidas no ato de entrega para fins de ateste provisório		STIE
Item	Corretiva		Responsável
1	Solicitar o fornecedor para a substituição do software incompatível		STIE
2	Informar o gestor da contratação sobre problemas contratuais de garantia		STIE

IV – CONCLUSÃO DOS ESTUDOS PRELIMINARES

9 DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

Em conformidade com o disposto no Manual de Contratações de Tecnologia da Informação e Comunicação, subitem 4.1.1.11, DECLARAMOS a viabilidade da contratação, com base no estudo realizado.

Natal/RN, *(datação eletrônica)*

Equipe de Planejamento da Contratação

Integrante Demandante	Integrante Técnico
(assinado eletronicamente) Carlos Magno do Rozário Câmara COINF/STIE	(assinado eletronicamente) Francisco de Assis Paiva Leal SSI/COINF/STIE