

Estudo Técnico Preliminar 67/2023

1. Informações Básicas

Número do processo: PAE 96712023

2. Descrição da necessidade

O presente Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação, à luz do disposto no art. 18, I e §1º, da Lei nº 14.133/2021, no art. 14 da Res. 468/2022 do CNJ e no Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário.

O estudo técnico preliminar objetiva a análise de mercado para apontar a solução mais vantajosa ao Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte (TRE/RN) para a contratação de serviço de gerenciamento via plataforma para operação de WhatsApp para atendimento de eleitores, visando qualificar os serviços prestados, ampliando os canais de atendimento, facilitando o acesso ao Tribunal para resolução de dúvidas e/ou solicitação de serviços.

Para viabilizar a contratação de serviços gerenciamento de atendimento online via WhatsApp, o TRE/RN instaurou o Processo Administrativo nº 96712023, designando equipe de planejamento da contratação pela Portaria nº 255/2023-DG (fl. 8) para a realização dos estudos técnicos preliminares, com vistas a informar a melhor solução para a demanda.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Coordenadoria de Sistemas Corporativos	Osmar Fernandes de Oliveira Júnior

4. Necessidades de Negócio

O aplicativo Whatsapp é um dos mais usados em todo o mundo. Segundo Pesquisa Panorama mobile Time/Opinion Box, edição 2020, somente o Brasil, 99% dos brasileiros têm o programa instalado em seu smartphone, sendo que 95% deles acessam a plataforma todos os dias. O aplicativo se tornou um meio de comunicação importante, inclusive como canal de comunicação entre instituições públicas e a população. Dentro desse cenário, o TRE/RN busca melhorar, qualificar e agilizar o atendimento por meio desta plataforma, contratando uma empresa que forneça uma ferramenta para gestão do atendimento digital via Whatsapp, respeitando os termos de uso e garantindo segurança de todos os usuários do serviço.

Além disso, o serviço será operado via Chatbot, ferramenta que tenta simular um ser humano na conversação com as pessoas, objetivando responder as perguntas de tal forma que os inscritos tenham a impressão de estar conversando com outra pessoa e não com um programa de computador. Após o envio de perguntas em linguagem natural, o programa consulta uma base de conhecimento em em seguida fornece uma resposta. Através da parametrização de palavras-chave e fluxos de navegação bem definidos será possível otimizar o atendimento com respostas pré-definidas, direcionando de forma automática as interações e solicitando a interação com algum atendente apenas quando a demanda não pode ser solucionada diretamente. Assim, um dos grandes benefícios dos chatbots é que eles facilitam as interações, especialmente quando elas são repetitivas.

De acordo com a revista Forbes, várias empresas já estão usando chatbots tanto para interagir com seus clientes quanto para receber pagamentos. Conforme publicação no site CanalTech (<https://canaltech.com.br/inteligencia-artificial/chatbots-e-assistentevirtualdiferenca-193303/>), os chatbots já são usados por 1,4 bilhão de pessoas em todo o mundo e que, se bem empregado, podem melhorar o relacionamento com o público, ajudando a ganhar tempo e causando boa impressão.

5. Necessidades Tecnológicas

- Suporte e treinamento aos setores do TRE/RN de forma presencial ou online;
- A metodologia empregada deverá estar de acordo com os Termos de Uso do Whatsapp e normas brasileiras como a LGPD;
- Plataforma 100% online, em nuvem (a empresa contratada deverá prover todo o serviço de hospedagem para execução do sistema contratado);
- Compatível com os principais navegadores de Internet.

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

- Plataforma 100% online, com acesso seguro através do protocolo HTTPS, em nuvem;
- Hospedagem da aplicação;
- Configuração inicial de toda a ferramenta por parte da contratada;
- Painel dashboard dos atendimentos;
- Possibilitar ao menos 50 mil interações receptivas e 10 mil interações ativas por mês;
- Controle de horário de atendimento, com mensagens pré-configuradas e avisos de unidade fechada;
- Chat Bot com inteligência artificial que consiga responder perguntas frequentes e encaminhar atendimentos aos setores corretos de forma automática (acolhimento e triagem);
- Ter API oficial do WhatsApp;
- Possibilitar a criação de menus de atendimento multiníveis com diferentes opções em cada menu;
- Permitir criar, modificar ou excluir fluxos de chatbot sem a necessidade de abertura de chamados junto à contratada;
- Possibilitar a transferência entre departamentos/setores/atendentes;
- Possibilitar o encerramento de um atendimento;
- Possibilitar a visualização da fila de atendimento;
- Possibilitar a desconexão automática de agentes inativos por determinado período;
- Possibilitar a geração de relatórios de mensagens enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, atendimentos realizados por departamento/setor ou atendente, tempo médio de atendimento, tempo médio de espera;
- Possibilidade de cadastrar os usuários/inscritos que interajam utilizando o canal WhatsApp do TRE/RN (listar e incluir contatos);
- Gravação de histórico de mensagens (as mensagens não são apagadas mesmo se o usuário apagar a mensagem);
- Possuir um perfil de administrador capaz de gerenciar toda a organização e um perfil de atendente capaz de atender e visualizar apenas seu histórico de atendimentos;
- Suporte técnico em horário comercial;
- A empresa contratada será responsável pela homologação da linha telefônica junto a plataforma do WhatsApp (com selo de conta verificada), porém, tal cadastro será de direito de uso único do TRE/RN, inclusive ao final do contrato;
- A empresa contratada será responsável pela configuração inicial do chatbot.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

Conforme experiência prévia de utilização, estimamos o uso da solução conforme tabela abaixo:

Item	Quantidade
Notificação ativa, conforme demanda	10.000 mensagens
Sessão, conforme demanda	50.000 mensagens

8. Levantamento de soluções

O TRE possui um contrato atual de omnichannel que se encerra em agosto/2024 e será necessária a continuidade desse serviço após esse período.

Justificamos o prazo de 36 meses para contratação devido ao esforço de adaptação dos sistemas para o envio ativo de mensagens ser complexo, e ser um risco operacional muito alto mudarmos de fornecedor periodicamente em um serviço de disponibilidade contínua, principalmente em período eleitoral.

Foi feito o levantamento de preço junto a empresas provedoras de soluções omnichannel. Como os valores encontram-se discriminados por itens e quantidades, foi possível fazer uma estimativa de qual seria o valor estimado para a nossa necessidade.

Não se aplicam na presente contratação:

- A aquisição de serviços especializados em segurança cibernética;
- A 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);
- A 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;
- A 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).

9. Análise comparativa de soluções

Foram consultadas quatro empresas, em âmbito nacional, que são apresentados nos quadros abaixo para se estimar o valor que atenda as especificações.

9.1. Empresa 4Send. Valor total R\$ 757.324,00

Item	Descrição	Unidade	Qtd Estimada Mês	Qtd Total (36 Meses)	Valor unitário	Valor mensal	Valor total (R\$)
1	Licença de WhatsApp API Oficial (BSP) com chatbot	Und.	1	36	R\$ 925,00	R\$ 925,00	R\$ 33.300,00
2	Licença de atendimento humano com mensagens de sessão ilimitadas	Und.	1	36	R\$ 5.500,00	R\$ 5.500,00	R\$ 198.000,00
3	Mensagem de notificação ativa (template HSM), conforme demanda.	Und.	10.000	36	R\$ 0,7239	R\$ 7.239,00	R\$ 260.604,00
4	Mensagem de sessão, conforme demanda	Und.	50.000	36	R\$ 0,0879	R\$ 4.395,00	R\$ 158.220,00
5	Serviço de Implantação, configuração e treinamento	Und.	N/A	1	R\$ 6.400,00	-	R\$ 6.400,00
6	Serviço de integração e desenvolvimento conforme demanda	Hora	10	36	R\$ 280,00	R\$ 2.800,00	R\$ 100.800,00

9.2. Empresa Omnicentral. Valor total: R\$ 663.928,00

Item	Descrição	Unidade	Qtd Estimada Mês	Qtd Total (36 Meses)	Valor unitário	Valor mensal	Valor total (R\$)
1	Licença de WhatsApp API Oficial (BSP) com chatbot	Und.	1	36	R\$ 700,00	R\$ 700,00	R\$ 25.200,00
2	Licença de atendimento humano com mensagens de sessão ilimitadas	Und.	1	36	R\$ 4.900,00	R\$ 4.900,00	R\$ 176.400,00
3	Mensagem de notificação ativa (template HSM), conforme demanda.	Und.	10.000	36	R\$ 0,7178	R\$ 7.178,00	R\$ 258.408,00
		Und.				R\$	R\$

4	Mensagem de sessão, conforme demanda		50.000	36	R\$ 0,0594	2.970,00	106.920,00
5	Serviço de Implantação, configuração e treinamento	Und.	N/A	1	R\$ 7.000,00	-	R\$ 7.000,00
6	Serviço de integração e desenvolvimento conforme demanda	Hora	10	36	R\$ 250,00	R\$ 2.500,00	R\$ 90.000,00

9.3. Empresa WeTalk. Valor total: R\$ 729.840,00

Item	Descrição	Unidade	Qtd Estimada Mês	Qtd Total (36 Meses)	Valor unitário	Valor mensal	Valor total (R\$)
1	Licença de WhatsApp API Oficial (BSP) com chatbot	Und.	1	36	R\$ 745,00	R\$ 745,00	R\$ 26.820,00
2	Licença de atendimento humano com mensagens de sessão ilimitadas	Und.	1	36	R\$ 4.445,00	R\$ 4.445,00	R\$ 160.020,00
3	Mensagem de notificação ativa (template HSM), conforme demanda.	Und.	10.000	36	R\$ 0,8500	R\$ 8.500,00	R\$ 306.000,00
4	Mensagem de sessão, conforme demanda	Und.	50.000	36	R\$ 0,0650	R\$ 3.250,00	R\$ 117.000,00
5	Serviço de Implantação, configuração e treinamento	Und.	N/A	1	R\$ 12.000,00	-	R\$ 12.000,00
6	Serviço de integração e desenvolvimento conforme demanda	Hora	10	36	R\$ 300,00	R\$ 3.000,00	R\$ 108.000,00

9.4. Empresa Tykhe. Valor total: R\$ 1.414.000,00

Item	Descrição	Unidade	Qtd Estimada Mês	Qtd Total (36 Meses)	Valor unitário	Valor mensal	Valor total (R\$)
1	Licença de WhatsApp API Oficial (BSP) com chatbot	Und.	1	36	R\$ 5.000,00	R\$ 5.000,00	R\$ 180.000,00
2	Licença de atendimento humano com mensagens de sessão ilimitadas	Und.	1	36	R\$ 1.000,00	R\$ 1.000,00	R\$ 36.000,00
3	Mensagem de notificação ativa (template HSM), conforme demanda.	Und.	10.000	36	R\$ 0,6000	R\$ 6.000,00	R\$ 216.000,00
4	Mensagem de sessão, conforme demanda	Und.	50.000	36	R\$ 0,5000	R\$ 25.000,00	R\$ 900.000,00
5	Serviço de Implantação, configuração e treinamento	Und.	N/A	1	R\$ 10.000,00	-	R\$ 10.000,00
6	Serviço de integração e desenvolvimento conforme demanda	Hora	10	36	R\$ 200,00	R\$ 2.000,00	R\$ 72.000,00

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

Conforme § 1º do art. 11, as soluções identificadas e consideradas inviáveis deverão ser registradas no Estudo Técnico Preliminar da Contratação, dispensando-se a realização dos respectivos cálculos de custo total de propriedade. Neste sentido, imperioso registrar as soluções inviáveis, conforme se observa abaixo:

Solução 1 - Adoção de Software Público: não foi possível localizar softwares disponíveis no Portal de Software Público para o

atendimento das necessidades do Tribunal, tornando essa solução inviável.

Solução 2 - Adoção de Softwares Livres: Trata-se de solução inviável, em razão de não terem sido identificados softwares livres que atendessem as necessidades de Tribunal comunicação Omnichannel do Tribunal.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

A média do valor total estimado para o serviço, para o período de 36 meses, considerando os 4 orçamentos descritos acima, ficou estabelecida no preço de R\$ 891.273,00

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

- Possibilitar ao menos 50 mil interações receptivas e 10 mil interações ativas por mês;
- Controle de horário de atendimento, com mensagens pré-configuradas e avisos de unidade fechada;
- Possibilitar a transferência entre departamentos/setores/atendentes;
- Possibilitar o encerramento de um atendimento;
- Possibilitar a geração de relatórios de mensagens enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, atendimentos realizados por departamento/setor ou atendente, tempo médio de atendimento, tempo médio de espera;
- Possibilidade de cadastrar os usuários/inscritos que interajam utilizando o canal WhatsApp do TRE/RN (listar e incluir contatos);
- Suporte técnico em horário comercial;
- A empresa contratada será responsável pela homologação da linha telefônica junto a plataforma do WhatsApp (com selo de conta verificada), porém, tal cadastro será de direito de uso único do TRE/RN, inclusive ao final do contrato;
- A empresa contratada será responsável pela configuração inicial do chatbot.

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 891.273,00

Com base nas informações e valores levantados, estima-se que esta contratação custe o preço de para contratação dos serviços de gerenciamento de atendimento online via WhatsApp pelo valor de R\$ 891.273,00 no período de 36 meses.

14. Justificativa técnica da escolha da solução

Conforme a tecnologia evolui, as entidades públicas também devem acompanhar tal evolução, de forma a estar cada vez mais presente no universo digital e chegando assim a um maior número de usuários dos serviços do TRE-RN.

Muitos atendimentos recebidos hoje poderiam ser resolvidos por uma atendente virtual (chatbot), sem a necessidade de interferência humana, desafogando assim os canais de telefonia e e-mail.

A Pandemia de Covid19 veio para acelerar ainda mais a implantação da tecnologia nos órgãos e instituições públicas, logo, o TRE /RN não poderia ignorar este cenário e deve estar atento à evolução tecnológica e buscar as melhores soluções à Instituição, já que o emprego de recursos de TI é imprescindível para se atingir os objetivos propostos.

Justificativa da escolha pelo WhatsApp

Brasileiros passam, em média, 10 horas na internet e o acesso a um smartphone está bem facilitada, na comparação com um computador ou um tablet. Isso ajudou na já estabelecida, porém crescente inclusão digital no Brasil. E o TRE/RN busca manter-se atualizado com as modalidades disponíveis de comunicação, facilitando o contato e aproximação com os inscritos.

O WhatsApp se tornou uma dessas ferramentas. Por ser uma plataforma acessível, atraiu milhões de usuários. Quando começou a operar no Brasil, em 2009, o WhatsApp abriu as portas para o envio de mensagens de forma gratuita. A novidade foi um alento contra os altos preços cobrados na época por operadoras de celular por um único SMS. Atualmente, no Brasil, são 120 milhões de contas, sendo o segundo país no mundo em números de usuários. Além disso, 96% dos brasileiros usam o WhatsApp como

seu meio predileto para mandar mensagens, acima de outros aplicativos, como o Instagram, por exemplo, que tem 90% de uso, e o Facebook, com 88%.

Com surgimento do WhatsApp Business, em 2018, empresas e órgãos públicos iniciaram uma crescente adesão ao WhatsApp como forma de se comunicar com clientes e usuários. O WhatsApp, portanto, passou de um mero espaço troca de mensagens para uma ferramenta de negócios ou um canal resolutivo para diversas demandas.

A escolha pelo WhatsApp se dá pelos elementos já supracitados e que são vantajosos em relação a outros aplicativos semelhantes, como o Telegram ou o Line. A principal é a adesão. Enquanto, conforme já citado, o WhatsApp é usado por 99% dos brasileiros, o Telegram é utilizado apenas por 53%.

A versão Business do WhatsApp permite melhor controle das conversas, podendo elas ser categorizadas, permitindo respostas automáticas para agilizar o atendimento, evitando que os inscritos fiquem sem respostas por longos períodos.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

O aplicativo WhatsApp é um dos mais usados em todo o mundo. Somente no Brasil, 99% dos brasileiros têm o programa instalado em seu smartphone, sendo que 95% deles acessam a plataforma todos os dias. O aplicativo se tornou um meio de comunicação importante, inclusive como canal de comunicação entre instituições públicas e a população.

Dentro desse cenário, o TRE/RN busca melhorar, qualificar e agilizar o atendimento por meio desta plataforma, contratando uma empresa que faça a gestão da plataforma, respeitando os termos de uso do WhatsApp e garantindo segurança de todos os usuários do serviço.

O TRE/RN já teve prévia experiência com o atendimento pelo WhatsApp, representando uma forma eficiente de resolução de demandas. Além disso, vemos potencial de aumentar ainda muito mais a adesão, por meio de divulgação.

Com o atendimento via WhatsApp, conseguimos desafogar parcialmente um gargalo, que é o atendimento por telefone, geralmente mais demorado e com menos canais, fazendo com que os inscritos tenham que esperar liberar linhas para serem atendidos.

O WhatsApp ainda é um serviço mais dinâmico, menos limitado e mais barato para o disparo de mensagens na comparação com o envio de SMS, sem contar que é mais visualizado que as mensagens SMS.

Pelos motivos supracitados, entendemos como essencial a contratação do serviço de atendimento.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A contratação busca alcançar os seguintes benefícios:

- Melhorar a qualidade do serviço de atendimento aos eleitores do estado do Rio Grande do Norte;
- Ampliar os canais de comunicação/atendimento do TRE/RN;
- Facilitar o acesso dos usuários de serviço do TRE/RN a canais para tirar dúvidas, pedir orientações e solicitar serviços;
- Agilizar o atendimento (dúvidas frequentes serão solucionadas pela própria atendente virtual);
- Desafogar outros canais de comunicação, como o telefone;

17. Providências a serem Adotadas

Não há necessidade de providências relativas ao espaço físico, recursos humanos do TRE/RN ou ferramentas digitais a serem utilizadas para viabilizar a contratação. Trata-se de solução online, a ser utilizada por funcionários atualmente no quadro, com os recursos já existentes neste Tribunal, como computadores desktop e acesso à internet.

18. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

18.1. Justificativa da Viabilidade

O serviço de gestão e gerenciamento do atendimento online via WhatsApp do TRE/RN trata-se de uma solução tecnológica interessante para a prestação de serviços da Justiça Eleitoral, ao mesmo tempo que proporciona uma ferramenta que melhora a qualidade de atendimento, facilita o acesso ao TRE/RN, sem sobrecarregar o quadro de servidores nem prejudicar as vias de atendimento já estabelecidas. Pelo planejamento da contratação para o exercício de 2024 e pelos valores de mercado verificados, esta equipe declara ser VIÁVEL a contratação pretendida.

19. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

JOSE FRANK VIANA DA SILVA

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 19/12/2023 às 17:34:27.

ERNESTO LECA PINTO

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 11/01/2024 às 17:52:30.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - sustentacao_contrato.pdf (23.61 KB)
- Anexo II - analise_riscos.pdf (35.48 KB)

Anexo I - sustentacao_contrato.pdf

I - SUSTENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

1. DEFINIÇÃO DE RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS

1.1 IDENTIFICAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS NECESSÁRIOS À IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

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

1.2 IDENTIFICAÇÃO DOS RECURSOS MATERIAIS NECESSÁRIOS À IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

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

1.3 IDENTIFICAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DA SOLUÇÃO

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

1.4 IDENTIFICAÇÃO DOS RECURSOS MATERIAIS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DA SOLUÇÃO

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

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

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

Nome do Servidor	Unidade de Lotação	Papel desempenhado
José Frank Viana da Silva	SNT/COSIS/STIE	Integrante Técnico

2. DEFINIÇÃO DAS ATIVIDADES DE TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO DA CONTRATAÇÃO

2.1 Não se aplica.

3. ELABORAÇÃO DE ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

3.1 TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO TECNOLÓGICO

3.1.1 Não se aplica.

3.2 DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E AUTORAIS

3.2.1 Não se aplica.

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

3.3.1 Não se aplica.

Anexo II - analise_riscos.pdf

II - ANÁLISE DE RISCOS

1. IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS

1.1 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	1.1.1 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	1.1.2 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	1.1.3 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	1.1.4 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

1.2 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		STIE

	de auxiliar ou assumir, provisoriamente, a operação dos serviços prestados pela equipe da fornecedora da solução		
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