DOCUMENTO de OFICIALIZAÇÃO da DEMANDA

1 IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

1.1 Título:

Aquisição de licenças de integração através de video no chat cliente do Interact, com suporte de 12 meses.

1.2 Unidade Demandante:

Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco

1.3 Responsável pela Unidade Demandante:

Nome:	Rayssa Araújo Costa Rodrigues
Matrícula:	JE10984
Telefone:	81.3194-9482
E-mail:	rayssa.rodrigues@tre-pe.jus.br

2 CONTEXTO DE NEGÓCIO

2.1 Situação Atual:

Atualmente, a Ouvidoria utiliza o Sistema Interact Multiagent da Dígitro para operacionalização das chamadas telefônicas, por meio de mídia "voz" (callcenter), o qual, por sua vez, possui também modalidade de atendimento por meio das mídias de chat e de chat vídeo.

Por força do disposto no § 4° do art. 7° da Resolução nº 432, de 27 de outubro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), foi iniciado, nesta data, o atendimento ao(à) usuário(a) por meio do Balcão Virtual, utilizando-se a o aplicativo gratuito Whatsapp Desktop, o qual não dispõe de funcionalidade de gestão estatística dos atendimentos realizados no que se refere à quantidade, classificação e satisfação do(a) usuário(a), conforme havia sido avaliado junto à equipe da Secretaria Judiciária e Judiciária Remota que já utilizam o programa.

Acrescente-se o disposto no § 2º do art. 7º da Resolução-CNJ nº 432, de 2021, que estabecele que os canais de atendimento devem observar condições de acessibilidade ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida. Assim, entendemos que a demanda em tela atende, também, a esse objetivo.

Desse modo, conforme Certidão 20586 (1699215) correspondente à ata de reunião em que foi definida a necessidade de aquisição de solução de videochat e também a conformidade da solução da Dígitro aos requisitos impostos pelo CNJ, solicitou-se a inclusão da despesa referente à aquisição das licenças de integração através de video no chat cliente do Interact no PCI2022 cujo pedido foi apreciado e deferido pelo COGEST, ficando desde então autorizado pelo Diretor Geral a atualização do PCI, vide ata anexa.

2.2 Descrição da Oportunidade ou do Problema:

Com a definição da adoção da solução de videochat da Dígitro pela equipe da Ouvidoria, faz-se necessária a aquisição de licenças adicionais de videochat para que possam ser utilizadas em conjunto com a solução de atendimento call center já existente no TRE-PE. As licenças de videochat serão utilizadas em complemento ao sistema de atendimento já existente possibilitando aos atendentes da Ouvidoria utilizarem a mesma ferramenta, cujas licenças são permanentes, e ainda a realização de chamada de vídeo com os(as) usuários(as) que porventura desejem atendimento por meio desse serviço.

2.3 Motivação da Demanda:

Prestar o atendimento via video.

2.4 Resultados Pretendidos:

A contratação em comento possibilitará:

a) Atendimento ao disposto no art. 7°, §§ 2° e 4º, da Resolução-CNJ nº 432, de 2021.

b) Utilização da ferramenta como ferramenta para atendimento por meio do Balcão Virtual;

c) Atendimento aos(às) usuários(as) por vídeo,

2.5 Alinhamento Estratégico:

A presente contratação está alinhada com:

- Objetivo estratégico OBE01 (Promover a cidadania), OBE02 (Promover a evolução dos serviços), OBE08 (Evoluir a gestão administrativa) e OBE9 do PEI (Assegurar a melhoria da governança e infraestrutura de TIC), constantes da Resolução nº 240/2015 do TRE/PE;
- Objetivo estratégico OE2 do PETIC (Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas);
- Meta 2 do PDTIC (Manutenção da disponibilidade de infraestrutura de TIC);
- A finalidade e atribuições da Ouvidoria;
- PCI 2022, registrado com sequencial 327, conforme Despacho SEGOC 2691 (1730506), no SEI nº 0025080-10.2021.6.17.8000

3 CONTEXTO DA DEMANDA

3.1 Ciclo de Vida da Demanda

3.1.1 Qual a expectativa de tempo de utilização ou validade da solução objeto da demanda?

[ ] Menos de 1 ano [ ] De 1 a 3 anos [x] Mais de 3 anos

3.1.2 Trata-se de uma demanda com caráter definitivo ou temporário? Há algum fato já conhecido que poderá implicar a descontinuidade da demanda ou a sua substituição?

A demanda possui caráter definitivo, visto se tratar de aquisição de licenças de software com licenciamento perpétuo.

3.2 Clientes que farão uso da solução (objeto da demanda) ou serão beneficiados.

Usuários(as) dos serviços do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco, ou outros(as) interessados(as), que procurem atendimento pela Ouvidoria deste Regional através dessa modalidade.

3.2.1 Demanda de âmbito Interno ao TRE:

[ ] Até 1 Unidade [ ] 2 ou 3 Unidades [x] 4 ou mais Unidades do TRE

Esta contratação visa atender à Ouvidoria e possibilita o uso por outras unidades para atendimento do Balcão Virtual.

3.2.2 Demanda de âmbito Externo ao TRE:

[ ] Até 1 órgão [ ] 2 ou 3 órgãos [ ] 4 ou mais órgãos [x] não se aplica

3.3 Expectativa de entrega da solução.

As soluções consoantes às contratações em tela deverão ser entregues até 31 de março de 2022.

3.4 Integrante Demandante:

Nome:	Rayssa Araújo Costa Rodrigues
Matrícula:	JE10984
Telefone:	81.3194-9482
E-mail:	rayssa.rodrigues@tre-pe.jus.br

4 ANEXOS

Não possui.

5 AUTORIZAÇÃO

De acordo, encaminhe-se à Diretoria Geral.

Em: 04/02/2022.

Devem assinar este documento o responsável pela área demandante, sua chefia imediata e o titular da unidade.

Documento assinado eletronicamente por **RAYSSA ARAÚJO COSTA RODRIGUES**, **Assistente de Ouvidoria**, em 10/02/2022, às 11:22, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **IASMINA ROCHA**, **Ouvidor(a) Regional Eleitoral**, em 10/02/2022, às 11:29, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1743622** e o código CRC **53FB19E8**.

ESTUDOS PRELIMINARES

DESCRIÇÃO DO OBJETO CONTRATADO:

Aquisição de licenças de integração através de vídeo no chat cliente do Interact, com suporte de 12 meses.

1 ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO (Res. TRE/PE nº 249/2016, Art.14)

Contextualização

Atualmente, a Ouvidoria utiliza o Sistema Interact Multiagent da Dígitro para operacionalização das chamadas telefônicas, por meio de mídia "voz" (call center). O referido sistema, no entanto, possui também modalidade de atendimento por meio das mídias de chat e de chat vídeo.

Por força do disposto no § 4° do art. 7° da Resolução nº 432, de 27 de outubro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), foi iniciado, recentemente, o atendimento a usuários(as) por meio do Balcão Virtual, utilizando-se o aplicativo gratuito Whatsapp Desktop, o qual não dispõe de funcionalidade de gestão estatística dos atendimentos realizados no que se refere à quantidade, classificação e satisfação do(a) usuário(a), conforme havia sido avaliado junto à equipe da Secretaria Judiciária e da Secretaria Judiciária Remota, que já utilizam o aplicativo.

Acrescente-se o disposto no § 2º do art. 7º da Resolução CNJ nº 432/2021, que estabelece que os canais de atendimento devem observar condições de acessibilidade ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida. Assim, entendemos que a demanda em tela atende, também, a esse objetivo.

Desse modo, conforme Certidão 20586 (1699215) correspondente à ata de reunião em que foi definida a necessidade de aquisição de solução de videochat e também verificada a conformidade da solução da Dígitro aos requisitos impostos pelo CNJ, solicitou-se a inclusão da despesa no PCI 2022 para a aquisição das licenças de integração através de vídeo no chat cliente do Interact, cujo pedido foi apreciado e aprovado pelo COGEST, ficando desde então autorizado pelo Diretor Geral a atualização do PCI (Vide ata anexa 1749748).

Equipe de Planejamento da Contratação:

Integrante Demandante: Rayssa Araújo Costa Rodrigues

fone 3194-9482 – rayssa.rodrigues@tre-pe.jus.br

Integrante Técnico: Luciano Francisco Soares da Silva Júnior

fone 3194-9318 – luciano.francisco@tre-pe.jus.br

Integrante Administrativo: Luís Fernando C. Costa

fone 3194-9337 – luisfernando.costa@tre-pe.jus.br

1.1 Definição e Especificação dos Requisitos da Demanda (Art. 14, I)

A presente aquisição tem por objetivo prestar o atendimento via vídeo pela equipe da Ouvidoria, em conjunto com a solução de atendimento call center existente no TRE-PE.

1.1.1 Soluções Disponíveis no Mercado (Art. 14, I, a)

A aquisição em tela, em razão da sua especificidade, já que a solução deve possuir estrita compatibilidade com a Central Telefônica NGC Evolution Dígitro (em funcionamento no TRE), cujas licenças de software são de propriedade exclusiva do fabricante, apenas poderá ser fornecida pela empresa Dígitro Tecnologida S/A, de acordo com o Atestado da Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica (ABINEE) (doc. 1769391).

1.1.2 Contratações Públicas Similares (Art. 14, I, b)

O TRE-BA possui uma central telefônica de mesma marca e modelo deste Tribunal e, recentemente, adquiriu o serviço de atualização (inclusive de licenças de interação de vídeo) adquirindo diversos módulos para modernizar e aprimorar a infraestrutura de telecomunicações daquele Regional. Alguns dos seus módulos adquiridos foram as licenças de URA Chat, mensageria chat e chat client, as mesmas já adquiridas pelo TRE-PE.

1.1.3 Outras Soluções Disponíveis (Art. 14, II, a)

Não há outras soluções disponíveis, uma vez que o TRE-PE já possui uma central telefônica em funcionamento e que esta é mantida exclusivamente pela empresa Dígitro Tecnologia Ltda.

1.1.4 Portal do Software Público Brasileiro (Art. 14, II, b)

Não se aplica, por se tratar de software proprietário.

1.1.5 Alternativa no Mercado (Art. 14, II, c)

Não se aplica, por se tratar de software proprietário.

1.1.6 Modelo Nacional de Interoperabilidade - MNI (Art. 14, II, d)

Não se aplica, por se tratar de software proprietário.

1.1.7 Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP Brasil (Art. 14, II, e)

Não se aplica, por se tratar de software proprietário.

1.1.8 Modelo de Requisitos Moreq-Jus (Art. 14, II, f)

Não se aplica, por se tratar de software proprietário.

1.1.9 Análise dos Custos Totais da Demanda (Art. 14, III)

O valor total ofertado pela empresa é de R$ 6.125,00 (seis mil, cento e vinte e cinco reais), sendo R$ 4.907,00 referentes à aquisição e implantação de 44 (quarenta e quatro) licenças de interação de vídeo via chat (Proposta doc. 1769355) e R$ 1.218,00 referentes ao serviço de suporte técnico (24x7) durante 12 meses (Proposta doc. 1769357).

Por se tratar de uma contratação por inexigibilidade de licitação, visto que a Dígitro Tecnologia Ltda é a única empresa apta ao fornecimento dos softwares (conforme descrito no tópico 1.1.1 deste documento), foram solicitadas à empresa contratações similares para comparativo de preços, a qual encaminhou os da ONCARE (doc. 1769475), do Centro Médico Rio Preto (doc. 1769470) e do TRE-BA (doc. 1769455). Apesar das propostas da ONCARE e do Centro Médico não especificarem os valores por item, a empresa Dígitro informou o preço unitário através do E-mail (doc. 1769401).

Considerando o preço unitário de cada item, temos a seguir um comparativo de preços do valor da licença:

Proposta TRE-PE	TRE-BA	ONCARE	Centro Médido Rio Preto
80,50	80,50	95,30	81,86

1.1.10 Escolha e Justificativa da Solução (Art. 14, IV)

As licenças de videochat serão utilizadas em complemento ao sistema de atendimento já existente possibilitando aos atendentes da Ouvidoria utilizarem a mesma ferramenta, cujas licenças são permanentes, com a realização de chamada de vídeo com os(as) usuários(as) que porventura desejem atendimento por meio desse serviço.

Os serviços de atendimento por meio de *chats* foram implementados e disponibilizados no período eleitoral de 2020 no site do TRE-PE e no aplicativo de mensagem eletrônica - Telegram, através do atendimento às chamadas direcionadas à *JULIA* (Justiça Eleitoral IA - atendente virtual do TRE-PE) e a atendentes do Disque Eleitor. Esta contratação visa à ampliação desses serviços, com a opção de atendimento por vídeo.

Apenas a Dígitro poderá oferecer a solução, por questões de compatibilidade com a atual Central Telefônica, conforme mencionado no tópico 1.1.1.

1.1.11 Descrição da Solução (Art. 14, IV, a)

Aquisição da solução de integração através de vídeo no Chat Client do Interact Multiagent da Dígitro;

Contratação de prestação de serviço de suporte técnico 24x7 durante 12 meses.

1.1.12 Alinhamento da Solução (Art. 14, IV, b)

A presente contratação está alinhada com:

- Objetivo estratégico OBE01 (Promover a cidadania), OBE02 (Promover a evolução dos serviços), OBE08 (Evoluir a gestão administrativa) e OBE9 (Assegurar a melhoria da governança e infraestrutura de TIC) do PEI 2021-2026, instituído pela Portaria TRE-PE nº 458/2021;
- OE8 (Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas) do PDTIC;
- Finalidade e atribuições da Ouvidoria;
- PCI 2022, registrado sob o sequencial 327, conforme planilha PCI 2022 1771550 (SEI 0015372-33.2021.6.17.8000)

1.1.13 Benefícios Esperados (Art. 14, IV, c)

A contratação em comento possibilitará:

a) Atendimento ao disposto no art. 7°, §2° e §4º, da Resolução-CNJ nº 432, de 2021;

b) Utilização como ferramenta para atendimento por meio do Balcão Virtual;

c) Atendimento aos(às) usuários(as) por vídeo.

1.1.14 Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada (Art. 14, IV, d)

O quantitativo de licenças de software constante na proposta é compatível com as licenças de mensageria chat já existente no TRE-PE, ou seja 44 (quarenta e quatro).

1.1.15 Adequação de Ambiente (Art. 14, V, a, b, c, d, e, f)

Não há necessidade de adequação do ambiente.

1.1.16 Orçamento Estimado (Art. 14, II, g)

O valor previsto no PCI 2022 é de R$ 6.212,00, sequencial 327, conforme consta do SEI 0025080-10.2021.6.17.8000.

Para a presente aquisição, o valor total será de **R$ 6.212,00** (seis mil, seiscentos e doze reais), estando dentro do estimado no PCI.

2 SUSTENTAÇÃO DO CONTRATADO (Art. 15)

2.1 Recursos Materiais e Humanos (Art. 15, I)

Não haverá necessidade de disponibilizar materiais e/ou de recursos humanos para a sua implantação.

2.2 Descontinuidade do Fornecimento (Art. 15, II)

Não se aplica, em razão das licenças serem fornecidas em caráter permanente.

2.3 Transição Contratual (Art. 15, III, a, b, c, d, e)

Não haverá transição contratual.

2.4 Estratégia de Independência Tecnológica (Art. 15, IV, a, b)

Não há independência tecnológica, visto que a Dígitro é proprietária dos softwares a serem adquiridos.

3 ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO(Art. 16).

3.1 Natureza do Objeto (Art. 16, I)

A solução a ser adquirida possui características comuns de mercado, porém estas licenças só poderão ser adquiridas à empresa Dígitro, conforme já mencionado no tópico 1.1.1.

3.2 Parcelamento do Objeto (Art. 16, II)

Não haverá parcelamento do objeto, por se tratar de uma inexigibilidade de licitação.

3.3 Adjudicação do Objeto (Art. 16, III)

Não se aplica, por se tratar de uma inexigibilidade de licitação.

3.4 Modalidade e Tipo de Licitação (Art. 16, IV)

Considerando as informações apresentadas nestes estudos, trata-se de inexigibilidade.

3.5 Classificação e Indicação Orçamentária (Art. 16, V)

De acordo com o Despacho SECONT 3056 (1732722), contido no SEI 0025080-10.2021.6.17.8000, a presente contratação foi classificada como:

Item 01 (aquisição e implantação de 44 licenças de interação de vídeo via chat) -> 44904005 - Aquisição de software pronto;

Item 02 (serviço de suporte técnico 24x7 durante 12 meses) -> 33904010 - Suporte a usuários de TIC.

3.6 Vigência da Prestação de Serviço (Art.16, VI)

A prestação do serviço de suporte técnico terá vigência de 12 meses a partir do aceite na aquisição das licenças de videochat.

3.7 Equipe de Apoio à Contratação (Art. 16, VII)

Para prestar apoio às unidades em suas dúvidas e respostas a questionamentos, indico os servidores:

Nome: Ana Luiza Maia Soares de Azevedo
Telefone: 3194-9221
e-mail: ana.azevedo@tre-pe.jus.br

Nome: Luciano Francisco Soares da Silva Júnior
Telefone: 3194-9318
e-mail: luciano.francisco@tre-pe.jus.br

3.8 Equipe de Gestão da Contratação (Art. 16, VIII)

Gestor titular: Ana Luiza Maia Soares de Azevedo. CPF: 667.090.754-00

Gestor substituto e fiscal técnico: Luciano Francisco Soares da Silva Júnior. CPF: 083.785.834-81

Fiscal demandante: Rayssa Araújo Costa Rodrigues

Fiscal administrativo: Luis Fernando C. Costa

4. ANÁLISE DE RISCOS (Art. 17, I, II, III, IV e V)

Risco 1	**Risco:**	Não aquisição das licenças de chat		
	Probabilidade:	**Id**	**Dano**	**Impacto**
	Baixa	**1**	Impossibilidade de uso da ferramento de call center para atendimento por vídeo; Impossibilidade de obter relatórios estatísticos de medição do atendimento por vídeo.	Médio
	Média	**2**		
	Alta	**3**		
	Id	**Ação de Mitigação e Contingência**		**Responsável**
	1	• Uso de aplicativo de WhatsApp para atendimento por vídeo.		Ouvidoria

5. ANEXOS

Não há Anexos.

Declaração de Ciência - Res. CNJ 182

Declaro estar ciente das regras e diretrizes estabelecidas pela Resolução nº 182, de 17 de Outubro de 2013, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ.

Documento assinado eletronicamente por **LUÍS FERNANDO CAVALCANTI COSTA**, **Analista Judiciário(a)**, em 14/03/2022, às 11:23, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **RAYSSA ARAÚJO COSTA RODRIGUES**, **Assistente de Ouvidoria**, em 15/03/2022, às 08:56, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **ANA LUIZA MAIA SOARES DE AZEVEDO**, **Chefe de Seção**, em 15/03/2022, às 09:18, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **LUCIANO FRANCISCO SOARES DA SILVA JÚNIOR**, **Técnico(a) Judiciário(a)**, em 15/03/2022, às 11:25, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1754993** e o código CRC **A87D57C3**.

TERMO DE REFERÊNCIA

DEFINIÇÃO DO OBJETO CONTRATADO (Art.18, § 3º, I):

Aquisição de licenças de integração através de vídeo no chat cliente do Interact, com suporte técnico por 12 meses.

1 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 3º, II)

1.1 Motivações da Contratação (Art. 18, § 3º, II, a)

Atualmente, a Ouvidoria utiliza o Sistema Interact Multiagent da empresa Dígitro para operacionalização das chamadas telefônicas, por meio de mídia "voz" (call center) e "chat". O referido sistema, no entanto, possui também modalidade de atendimento por meio das mídias de chat vídeo.

Por força do disposto no § 4° do art. 7° da Resolução nº 432, de 27 de outubro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), foi iniciado, recentemente, o atendimento a usuários(as) por meio do Balcão Virtual, utilizando-se o aplicativo gratuito Whatsapp Desktop, o qual não dispõe de funcionalidade de gestão estatística dos atendimentos realizados no que se refere à quantidade, classificação e satisfação do(a) usuário(a), conforme havia sido avaliado junto à equipe da Secretaria Judiciária e da Secretaria Judiciária Remota, que já utilizam o aplicativo.

Acrescente-se o disposto no § 2º do art. 7º da Resolução CNJ nº 432/2021, que estabelece que os canais de atendimento devem observar condições de acessibilidade ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida. Assim, entendemos que a demanda em tela atende, também, a esse objetivo.

Desse modo, conforme Certidão 20586 (1699215) correspondente à ata de reunião em que foi definida a necessidade de aquisição de solução de videochat e também verificada a conformidade da solução da Dígitro aos requisitos impostos pelo CNJ, solicitou-se a inclusão da despesa no PCI 2022 para a aquisição das licenças de integração através de vídeo no chat cliente do Interact, cujo pedido foi apreciado e aprovado pelo COGEST, ficando desde então autorizado pelo Diretor Geral a atualização do PCI (vide ata doc. 1749748).

1.2 Objetivos da Contratação (Art. 18, § 3º, II, b)

A presente aquisição tem por objetivo prestar o atendimento via vídeo pela equipe da Ouvidoria, em conjunto com a solução de atendimento call center existente no TRE-PE.

1.3 Benefícios da Contratação (Art. 18, § 3º, II, c)

A contratação em comento possibilitará:

a) Atendimento ao disposto no art. 7°, §§ 2° e 4º, da Resolução-CNJ nº 432, de 2021;

b) Utilização como ferramenta para atendimento por meio do Balcão Virtual;

c) Atendimento aos(às) usuários(as) por vídeo.

1.4 Alinhamento Estratégico (Art. 18, § 3º, II, d)

A presente contratação está alinhada com:

- Objetivo estratégico OBE01 (Promover a cidadania), OBE02 (Promover a evolução dos serviços), OBE08 (Evoluir a gestão administrativa) e OBE9 (Assegurar a melhoria da governança e infraestrutura de TIC) do PEI 2021-2026, instituído pela Portaria TRE-PE nº 458/2021;
- OE8 (Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas) do PDTIC;
- Finalidade e atribuições da Ouvidoria;
- PCI 2022, registrado sob o sequencial 327, conforme planilha PCI 2022 1771550 (SEI 0015372-33.2021.6.17.8000)

1.5 Referência aos Estudos Preliminares (Art. 18, § 3º, II, e)

Estudos Preliminares SERCO (1754993).

1.6 Relação entre a demanda prevista e a quantidade de bens e/ou serviços contratados (Art. 18, § 3º, II, f)

O quantitativo de licenças de software constante na proposta é compatível com as licenças de mensageria chat já existentes no TRE-PE, que são 44 (quarenta e quatro).

1.7 Análise de Mercado (Art. 18, § 3º, II, g)

A aquisição em tela, em razão da sua especificidade, já que a solução deve possuir estrita compatibilidade com a Central Telefônica NGC Evolution Dígitro (em funcionamento no TRE), cujas licenças de software são de propriedade exclusiva do fabricante, apenas poderá ser fornecida pela empresa Dígitro Tecnologia S/A, de acordo com o Atestado da Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica (ABINEE) (doc. 1769391). Essa informação também consta no tópico 1.1.1 dos Estudos Preliminares 1754993.

Por se tratar de uma contratação por inexigibilidade de licitação, visto que a Dígitro Tecnologia Ltda é a única empresa apta ao fornecimento dos softwares, foram solicitadas à empresa registros de contratações similares para comparativo de preços, a qual encaminhou os da ONCARE (doc. 1769475), do Centro Médico Rio Preto (doc. 1769470) e do TRE-BA (doc. 1769455). Apesar das propostas da ONCARE e do Centro Médico não especificarem os valores por item, a empresa Dígitro informou o preço unitário através do E-mail (doc. 1769401).

O valor total ofertado pela empresa para a nossa demanda é de R$ 6.125,00 (seis mil, cento e vinte e cinco reais), sendo R$ 4.907,00 referentes à aquisição e implantação de 44 (quarenta e quatro) licenças de interação de vídeo via chat (Proposta doc. 1769355) e R$ 1.218,00 referentes ao serviço de suporte técnico (24x7) durante 12 meses (Proposta doc. 1769357).

Considerando o preço unitário de cada item, temos a seguir um comparativo de preços do valor da licença:

Proposta TRE-PE	TRE-BA	ONCARE	Centro Médico Rio Preto
80,50	80,50	95,30	81,86

1.8 Natureza do Objeto (Art. 18, § 3º, II, h)

A solução a ser adquirida possui características comuns de mercado, porém estas licenças só poderão ser adquiridas à empresa Dígitro, conforme já mencionado no tópico 1.7 deste documento.

1.9 Parcelamento ou não dos itens (Art. 18, § 3º, II, i)

Não haverá parcelamento do objeto, por se tratar de uma inexigibilidade de licitação.

1.10 Seleção do Fornecedor (Art. 18, § 3º, II, j)

Não se aplica, por se tratar de uma inexigibilidade de licitação.

1.11 Vigência

A prestação do serviço de suporte técnico terá vigência de 12 meses a partir do aceite na aquisição das licenças de videochat.

1.12 Impacto Ambiental (Art. 18, § 3º, II, k)

Não há necessidade de adequação do ambiente.

1.13 Conformidade (Art. 18, § 3º, II, l)

A contratação deve obedecer à Resolução CNJ nº 182/2013 e à Resolução TRE/PE nº 249/2016, bem como às Leis nº 8.666/1993 e nº 13.709/2018 (LGPD).

1.14 Obrigações Contratuais (Art. 18, § 3º, II, m)

Obrigações da Contratada

1 - Será de responsabilidade da Contratada **a entrega do objeto**, de acordo com as especificações deste termo de referência, bem como as oferecidas em sua proposta.

2 - Constituirão ainda obrigações da Contratada:

a) fornecer todos os itens acessórios de software necessários ao perfeito funcionamento da solução;

b) arcar com todos os ônus necessários à completa execução dos serviços ora contratados;

c) prestar os serviços de assistência técnica pela própria Contratada ou por empresa tecnicamente credenciada e indicada pela mesma;

d) prestar orientações e esclarecimentos ao cliente, através de seu suporte técnico, de forma a garantir as condições operacionais do sistema;

e) realizar atualizações técnicas recomendadas pelo laboratório da contratada, de modo a manter o sistema dentro das melhores condições de utilização;

f) prestar o serviço de manutenção preventiva e corretiva, em dias úteis, em horário comercial (8h às 18h), por profissionais especializados, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas corridas, contadas após a abertura do chamado;

g) prestar o atendimento, em anos eleitorais, no período de 05 de julho a 05 de novembro, inclusive nos sábados, domingos e feriados.

h) prestar o atendimento, em anos eleitorais, durante o mês de outubro, inclusive nos sábados, domingos e feriados, no prazo máximo de 12 (doze) horas corridas após a abertura do chamado;

i) prestar o atendimento no prazo máximo de 2 (duas) horas corridas após a abertura do chamado, no sábado e domingo que compreender o final de semana da realização de eleições;

j) responder pelos danos causados diretamente ao TRE/PE o a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento do TRE/PE;

k) arcar com despesas decorrentes de qualquer infração, seja qual for, desde que praticada por seus funcionários ou prestadores terceirizados, durante a execução dos serviços, ainda que no recinto no TRE/PE;

l) prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Seção de Gestão de Redes e Comunicação, através de mensagem eletrônica, atendendo-os em até 48 (quarenta e oito) horas, a partir do envio da solicitação;

m) prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e, inclusive, às recomendações aceitas pela boa técnica;

n) fornecer a fatura/nota fiscal, mensalmente, com discriminação das alíquotas dos impostos e contribuições inclusos no preço, em papel, no prazo mínimo de 10 (dez) dias antes do seu vencimento;

o) comunicar à Coordenadoria de Infraestrutura da STIC do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

p) assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo de natureza trabalhista com o TRE/PE;

q) assumir, também, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências do TRE/PE e suas unidades;

r) assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionadas à execução dos serviços, originariamente ou vinculadas por prevenção, conexão ou contingência;

s) assumir, ainda, a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação.

t) manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições da proposta.

u) manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na legislação, nos termos do art. 55, XIII, da Lei n.º 8.666/93.

Obrigações da Contratante

a) efetuar os pagamentos nas condições e preços ora pactuados, desde que não haja qualquer óbice legal nem fato impeditivo provocado pela CONTRATADA;

b) prover todas as condições necessárias para o desenvolvimento das atividades contratadas;

c) prestar as informações e os esclarecimentos necessários à execução dos serviços que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;

d) comunicar à CONTRATADA as alterações que entender necessárias à realização do objeto da contratação, nos termos da proposta comercial;

e) acompanhar e fiscalizar a execução do contrato por meio dos servidores indicados para fiscalização e gestão do contrato, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos, não deve ser interrompida;

f) atestar a prestação dos serviços e encaminhar as notas fiscais para pagamento;

g) arcar com as despesas com a publicação do extrato deste Contrato no Diário Oficial da União, que será providenciada pela Administração até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo máximo de 20 (vinte) dias daquela data, nos termos do parágrafo único do art. 61 da Lei n.º 8.666/93**.**

1.15 Proposta de Preços

O valor total ofertado pela empresa é de R$ 6.125,00 (seis mil, cento e vinte e cinco reais), sendo R$ 4.907,00 referentes à aquisição e implantação de 44 (quarenta e quatro) licenças de interação de vídeo via chat (Proposta doc. 1769355) e R$ 1.218,00 referentes ao serviço de suporte técnico (24x7) durante 12 meses (Proposta doc. 1769357).

1.16 Valor e Recursos Orçamentários

O valor previsto no PCI 2022 é de R$ 6.212,00, conforme consta do SEI 0015372-33.2021.6.17.8000.

Portanto, o valor estimado (R$ 6.125,00) é inferior ao valor disponível para a aquisição, havendo disponibilidade orçamentária.

1.17 Reajuste

Os preços propostos poderão sofrer reajustes, mediante solicitação da **Contratada**, desde que respeitada a periodicidade mínima de 1 (um) ano, contada da data da apresentação da proposta, tomando por base a variação do IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo/IBGE, ou outro que venha a substituí-lo, ou seja determinado pelo Governo Federal.

2 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA (Art. 18, § 3º, III)

2.1 Modelo de Execução e Gestão Contratual (Art. 18, § 3º, III, a)

2.1.1 Papéis (Art. 18, § 3º, III, a, 1)

Do Gestor da Contratação:

a) Cumprir e fazer cumprir, nesta contratação, as determinações insertas na Resolução TSE 23.234/2010.

b) Reportar-se à Administração superior e à Contratada, quanto à execução do contrato.

c) Comunicar à Diretoria-Geral o descumprimento de cláusula contratual para possível instauração de procedimento administrativo para apuração de irregularidade quando devidamente autorizado.

Dos Fiscais da Contratação:

a) Fiscal Demandante do Contrato: servidor representante da OUVIDORIA para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos funcionais da solução;

b) Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da SERCO para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos da solução;

c) Fiscal Administrativo do Contrato: servidor representante da SECOM para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais.

Da Contratada:

a) fornecer todos os itens acessórios de software necessários ao perfeito funcionamento da solução;

b) Cumprir todos os requisitos contidos neste Termo de Referência.

2.1.2 Dinâmica (Art. 18, § 3º, III, a, 2)

- O recebimento das licenças será realizado conforme descrito no item 2.1.6 deste termo de referência.
- Após a entrega das licenças de software, a SERCO procederá o respectivo aceite definitivo.
- Após o aceite definitivo da entrega das licenças, o gestor da contratação atestará a nota fiscal e a encaminhará para pagamento.

2.1.3 Instrumentos Formais (Art. 18, § 3º, III, a, 3)

O instrumento formal será o contrato, por também constar a prestação do serviço de suporte técnico, a ser pago mensalmente.

2.1.4 Acompanhamento (Art. 18, § 3º, III, a, 4)

A SERCO fará todo o acompanhamento da ativação e funcionamento das licenças de software.

2.1.5 Comunicação (Art. 18, § 3º, III, a, 5)

As comunicações que se fizerem necessárias ocorrerão por meio de mensagem de correio eletrônico.

2.1.6 Recebimento (Art. 18, § 3º, III, a, 6)

A empresa deve entregar as licenças no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados do início da vigência do contrato.

Após a verificação da entrega das licenças, o Gestor da Contratação emitirá o aceite definitivo, em até 10 (dez) dias corridos;

Após o aceite definitivo, o gestor encaminhará a nota fiscal atestada para pagamento.

Caso seja identificado algum problema no recebimento das licenças, a empresa contratada será notificada, por meio de mensagem eletrônica do gestor da contratação, e terá 15 (quinze) dias corridos para solução do(s) problema(s) apontado(s), contados a partir da confirmação de recebimento da mensagem eletrônica encaminhada.

2.1.7 Pagamento (Art. 18, § 3º, III, a, 7)

Após o aceite definitivo, o gestor da contratação encaminhará a nota fiscal referente à aquisição das licenças, com o devido atesto, para a Secretaria de Orçamento e Finanças para que sejam realizados os trâmites necessários ao pagamento.

Com relação ao pagamento da prestação do serviço de suporte técnico, o CONTRATANTE efetuará o pagamento mensal do preço proposto

pela CONTRATADA, mediante ordem bancária creditada na conta-corrente n.º 70750, agência n.º 3425-8, do Banco do Brasil, em até 5 (cinco) dias úteis, na hipótese de o valor da nota fiscal/fatura ser de até 17.600,00 (dezessete mil e seiscentos reais), e em até 10 (dez) dias úteis, para valores superiores, conforme o disposto no art. 5º, § 3º da Lei nº 8.666/93, contado da data do aceite e atesto pela Seção de Comunicação (SEC) do CONTRATANTE na nota fiscal/fatura, desde que não haja fato impeditivo provocado pela CONTRATADA.

A Secretaria de Orçamento e Finanças (SOF) deverá conferir toda a documentação referente à comprovação da quitação das obrigações fiscais impostas à CONTRATADA, bem como efetuar, na fonte, todos os descontos legais.

O número do CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – constante das notas fiscais/faturas deverá ser aquele fornecido junto com a proposta da CONTRATADA.

Eventual mudança no CNPJ do estabelecimento da CONTRATADA (matriz/filial), entre aqueles constantes dos documentos de apresentação da proposta/ contratação, terá de ser solicitada formal e justificadamente, com antecedência mínima de 8 (oito) dias úteis, da data prevista para pagamento da nota fiscal.

Em havendo erro na nota fiscal/fatura ou circunstâncias que impeçam a liquidação das despesas, a CONTRATADA será oficialmente comunicada do fato pelo gestor deste Contrato, e a partir daquela data o pagamento ficará suspenso até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. O prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação e reapresentação do documento fiscal.

Após a análise e confirmado o valor da fatura/nota fiscal, o gestor realizará o atesto e encaminhará a mesma para pagamento, através de memorando.

A fatura mensal deverá especificar o detalhamento dos serviços prestados, bem como discriminar as alíquotas dos impostos e contribuições inclusos no preço.

Ocorrerá, ainda, a glosa no pagamento devido à CONTRATADA, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando esta não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas, conforme Acordo de Nível de Serviços - ANS (ANEXO II), ressalvada a possibilidade de notificação nas primeiras ocorrências, conforme regra contida no art. 16, da Resolução 23.234/2010 – TSE.

Antes do pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no ato de apresentação da proposta/contratação. Constatada a irregularidade, a gestão contratual notificará a CONTRATADA para proceder à regularização, sob pena de instauração de processo administrativo para aplicação de penalidade/rescisão do contrato, por descumprimento contratual.

Após o encerramento do contrato, o saldo dos serviços utilizados por força desta contratação deverão ser cobrados em um prazo máximo de 90 (noventa) dias.

No caso de eventuais atrasos de pagamentos, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pelo CONTRATANTE, entre a data referida na CLÁUSULA QUINTA e a correspondente ao efetivo adimplemento da nota fiscal/fatura, serão calculados aplicando-se a seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, onde:

EM = Encargos Moratórios.

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = (TX/100) → I = (6/100) → I = 0,00016438

365 365

TX = Percentual da taxa anual = 6%

A atualização financeira prevista nesta Cláusula será incluída na fatura/nota fiscal seguinte à da ocorrência do atraso do pagamento.

2.1.8 Transferência de Conhecimento (Art. 18, § 3º, III, a, 8)

Deverá ser fornecido pela CONTRATADA documentação técnica contendo, no mínimo:
Configuração do ChatClient, publicação, parâmetros de configuração, cadastro de robôs, rotas e submídias.

2.1.9 Propriedade Intelectual (Art. 18, § 3º, III, a, 9)

As licenças de softwares, porventura fornecidas, deverão ser cedidas de forma definitiva e sem ônus futuro ao TRE-PE.

2.1.10 Qualificação Técnica (Art. 18, § 3º, III, a, 10)

Apenas profissionais credenciados pela empresa contratada poderão prestar o serviço de suporte técnico nas dependências das unidades do TRE-PE.

2.1.11 Descumprimento Contratual (Art. 18, § 3º, III, a, 11)

A contratada ficará sujeita às sanções administrativas previstas nos arts. 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a serem aplicadas pela autoridade competente do TRE-PE, conforme a gravidade do caso, assegurado o direito à ampla defesa e o contraditório, sem prejuízo do ressarcimento dos danos porventura causados à Administração e das cabíveis cominações legais.

As seguintes sanções poderão ser aplicadas, nos termos do art. 87 da Lei nº 8.666/1993, sendo que as previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no inciso II:

I - Advertência;

II - Multa de:

a) 2% (dois por cento), sobre o valor total estimado do contrato, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida, sem prejuízo das demais consequências oriundas da rescisão unilateral da avença;

b) 5% (cinco por cento), sobre o valor total estimado do contrato, no caso de inexecução total da obrigação, sem prejuízo das demais consequências oriundas da rescisão unilateral da avença.

III - Suspensão temporária de participar de licitação e/ou contratação promovida pelo TRE-PE, por prazo não superior a dois anos;

IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes, e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

A inexecução total do objeto se caracterizará pelo descumprimento de todas as obrigações da Contratada (tópico 1.14).

A inexecução parcial do objeto se caracterizará pelo descumprimento de, pelo menos, uma das obrigações da Contratada (tópico 1.14).

A Contratada compromete-se a prestar os serviços com total disponibilidade. Os preços estabelecidos neste Contrato para a realização dos serviços se referem à execução com a máxima qualidade. Portanto, a execução que atinja os objetivos dos serviços contratados sem a máxima qualidade importará pagamento proporcional ao realizado, nos termos do art. 15 da Resolução TSE n. 23.234/2010, de acordo com o Acordo de Nível de Serviço - ANS descrito no Anexo I.

2.1.12 Sustentabilidade

- No que concerne aos direitos da pessoa com deficiência, a contratada deverá atender ao que estabelece as Leis nº 8.213/1991 e nº 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão).
- A contratada deve obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do Ministério do Trabalho e Emprego.
- Não poderá possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 4, de 11 de maio de 2016;
- Não pode ter sido condenada por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta à previsão aos artigos 1° e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto n° 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nºs 29 e 105;
- Deve priorizar o emprego de mão de obra, materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local, nos termos dos incisos II e IV do art. 4º do Decreto nº 7.746/2012.

3 REQUISITOS TÉCNICOS (Art.18, § 3º, IV):

A Contratada deverá disponibilizar as licenças de software - de caráter permanente, abaixo relacionada.

- VÌDEO CHAT
  - É uma aplicação web, instalada na plataforma Dígitro, existente no TRE-PE, que permite a interação de vídeo durante um atendimento de chat, realizado por um agente do Interact ou por Chatbots para atendimento automático.

4 MODELOS (Art.18, § 3º, V):

Não há modelos.

ANEXO I

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS

Os incidentes relacionados a manutenção corretiva e suporte técnico serão categorizados conforme quadro abaixo.

Descrição	Prazo para início de atendimento
Software sem condições de funcionamento, onde o problema provoque a indisponibilidade total do sistema ou solução. Categoria: Inoperante/Emergencial	2 horas após abertura do chamado
Falha parcial de qualquer elemento relacionado a estrutura da solução que ocasione a indisponibilidade das informações para os operadores do sistema e que afetem acima de 50% do sistema ou solução. Categoria: Parcialmente inoperante/Urgente	4 horas após abertura do chamado.
Falha parcial de qualquer elemento relacionado a estrutura da solução, sendo uma condição pontual e que não comprometa a operação do sistema ou solução. Categoria: Contornável/Normal	8 horas após abertura do chamado.
Dúvida ou questionamento sobre funcionalidade da solução. Categoria: Consulta	24 horas após abertura do chamado

Os indicadores para acompanhamento dos Níveis de Serviços estão definidos abaixo:

Item	Descrição
Finalidade	Indicador de desempenho no atendimento às demandas dentro do prazo previsto
Meta a cumprir	Indicador = 1
Instrumento de medição	Instrumento de medição Incidentes/RACs efetivamente atendidas e finalizadas
Mecanismo de Cálculo	Indicador realizado = Tempo estimado para o atendimento do RAC (minutos) / Tempo efetivo de execução do RAC (minutos). Resultado final = Σ indicadores realizados / qtd. RAC
Faixas de ajuste no pagamento no mês	De 0,90 até 1,00 – 100% do valor mensal da fatura. De 0,70 a 0,89 – 95% do valor mensal da fatura. De 0,50 a 0,69 – 90% do valor mensal da fatura. Abaixo de 0,50 – 85% do valor mensal da fatura.

Declaração de Ciência - Res. CNJ 182

Declaro estar ciente das regras e diretrizes estabelecidas pela Resolução nº 182, de 17 de Outubro de 2013, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ.

Documento assinado eletronicamente por **RAYSSA ARAÚJO COSTA RODRIGUES**, **Assistente de Ouvidoria**, em 28/03/2022, às 08:47, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **LUÍS FERNANDO CAVALCANTI COSTA**, **Analista Judiciário(a)**, em 29/03/2022, às 10:15, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **ANA LUIZA MAIA SOARES DE AZEVEDO**, **Chefe de Seção**, em 29/03/2022, às 10:18, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **LUCIANO FRANCISCO SOARES DA SILVA JÚNIOR**, **Técnico(a) Judiciário(a)**, em 29/03/2022, às 10:20, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1785084** e o código CRC **EE6E58F7**.

0020752-89.2021.6.17.8500 1785084v29