

SECRETARIA GERAL DO TRIBUNAL PLENO - SEGETPL
DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA

Expediente nº 010090/2025

1. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE DEMANDANTE

SECRETARIA GERAL DO TRIBUNAL PLENO – SEGETPL.

2. DESCRIÇÃO DA DEMANDA

Criar uma central de atendimento via *whatsapp*, com recursos de atendimento automatizado por robô (*chatbot*) com inteligência artificial e por atendente humano, que propicie interação/comunicação da sociedade com o Tribunal e do Tribunal com a sociedade em geral e com seus jurisdicionados, devidamente integrada com os sistemas corporativos desta Corte de Contas, suas redes sociais e com o Portal do TCE/PA, com possibilidade de uso de formulários interativos, para acesso aos serviços prestados bem como para o recebimento de comunicações oficiais/processuais e notícias.

3. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE

3.1 – CONTEXTUALIZAÇÃO.

A implementação da central de atendimento via *whatsapp* alinha-se à estratégia de modernização e eficiência dos serviços prestados pelo TCE/PA, desburocratizando e dando flexibilidade aos canais institucionais de serviços e de comunicação.

Em um contexto global onde a comunicação ágil e acessível é essencial, o *whatsapp* se destaca não apenas como um canal de comunicação, mas também como uma ferramenta com uma gama diversificada de interações, permitindo o envio de mensagens com textos, imagens, documentos, localizações, contatos, formulários interativos, botões de ação e até a realização de pagamentos.

O Brasil ocupa o segundo lugar no ranking dos maiores mercados do aplicativo, com cerca de 197 milhões de usuários, estimando-se que 93,4% dos brasileiros que usam internet, utilizam o aplicativo *whatsapp*¹, segundo pesquisa da agência global *We Are Social*².

Não é por outra razão que pesquisa do *Boston Consulting Group* (BCG) em parceria com a Meta, revelou que 8 em cada 10 consumidores preferem se comunicar com empresas por meio de mensagens: “O estudo consultou mais de 400 companhias brasileiras, comprovando que estratégias de business messaging são eficazes para fidelizar clientes e aumentar a competitividade. Mais de 80% das empresas usam plataformas de mensagens e mídias sociais com sucesso, superando canais tradicionais como e-mail e SMS”. Além disso, 79% dos brasileiros se sentem frustrados quando uma empresa não oferece mensagens como uma opção de contato³.

Em geral, evidencia-se que o uso do *whatsapp* como canal de comunicação institucional agrega valor à instituição, simplificando o acesso aos serviços disponibilizados, fortalecendo os laços de confiança diante da agilidade e da

¹ Disponível em: <https://olhardigital.com.br/2023/10/28/internet-e-redes-sociais/whatsapp-e-utilizado-por-95-das-empresas-brasileiras-mostra-pesquisa/#:~:text=Segundo%20a%20Meta%2C%20o%20Brasil,aplicativo%20de%20mensagens%20da%20Meta;>

² Disponível em: <https://flagr.com.br/we-are-social-digital-2024-brasil/>

³ Disponível em: <https://m.aisensy.com/blog/pt/estatisticas-whatsapp/>

SECRETARIA GERAL DO TRIBUNAL PLENO - SEGETPL

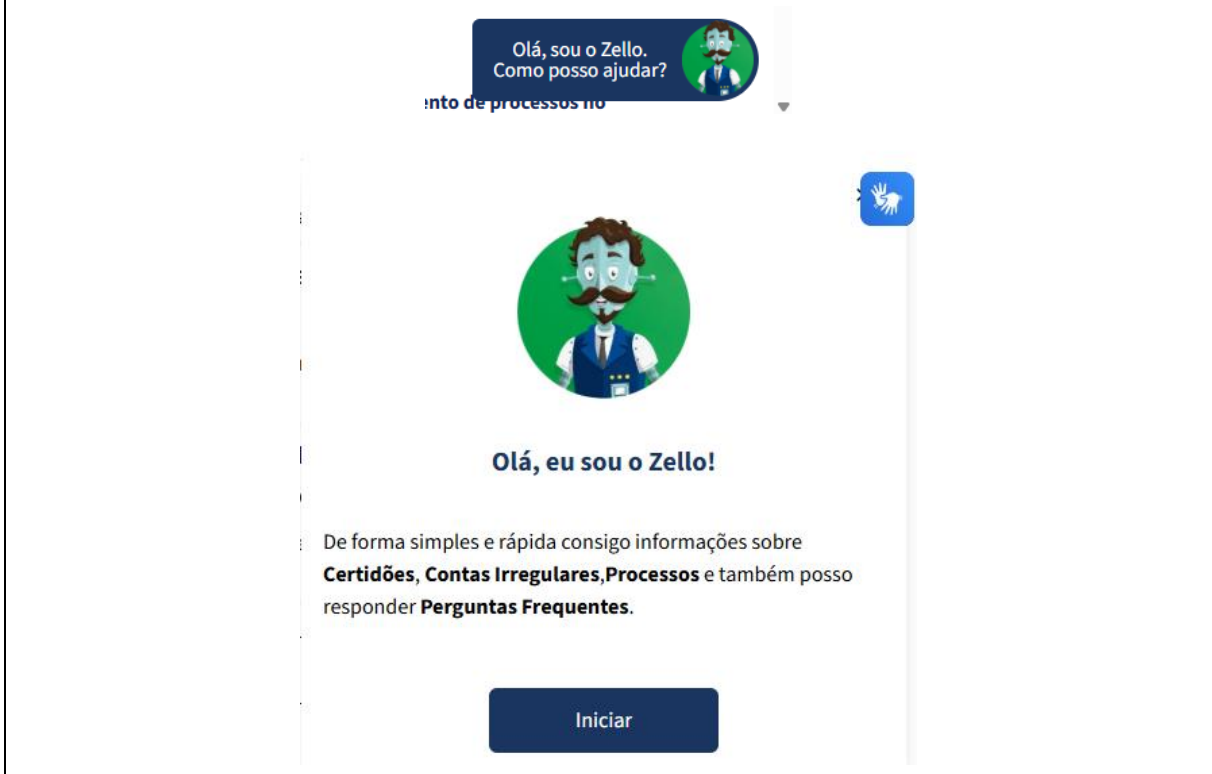
precisão no atendimento, expandindo o alcance de toda a gama de serviços ofertados pela organização, inclusive com a possibilidade de uso da ferramenta para realização de escuta ativa, com *feedback* do usuário e possibilidade de participação direta na melhoria dos serviços prestados.

3.2 – CASOS DE USO.

Diante desta difusão e popularidade, atualmente a ferramenta é amplamente utilizada por organizações privadas e por diversos por órgãos públicos, dentre os quais pode-se citar o Governo Federal, o Tribunal de Contas da União – TCU, o Tribunal de Contas do Estado de São Paulo – TCE/SP, o Tribunal de Contas de Santa Catarina - TCE/SC, dentre outros.

O canal de *whatsapp* do Governo Federal envia à população informações exclusivas sobre programas, ações e obras realizadas. Além disso, o Governo Federal também gerencia Comunidades Estaduais, em que a população pode escolher o estado desejado para receber informações e materiais exclusivos⁴.

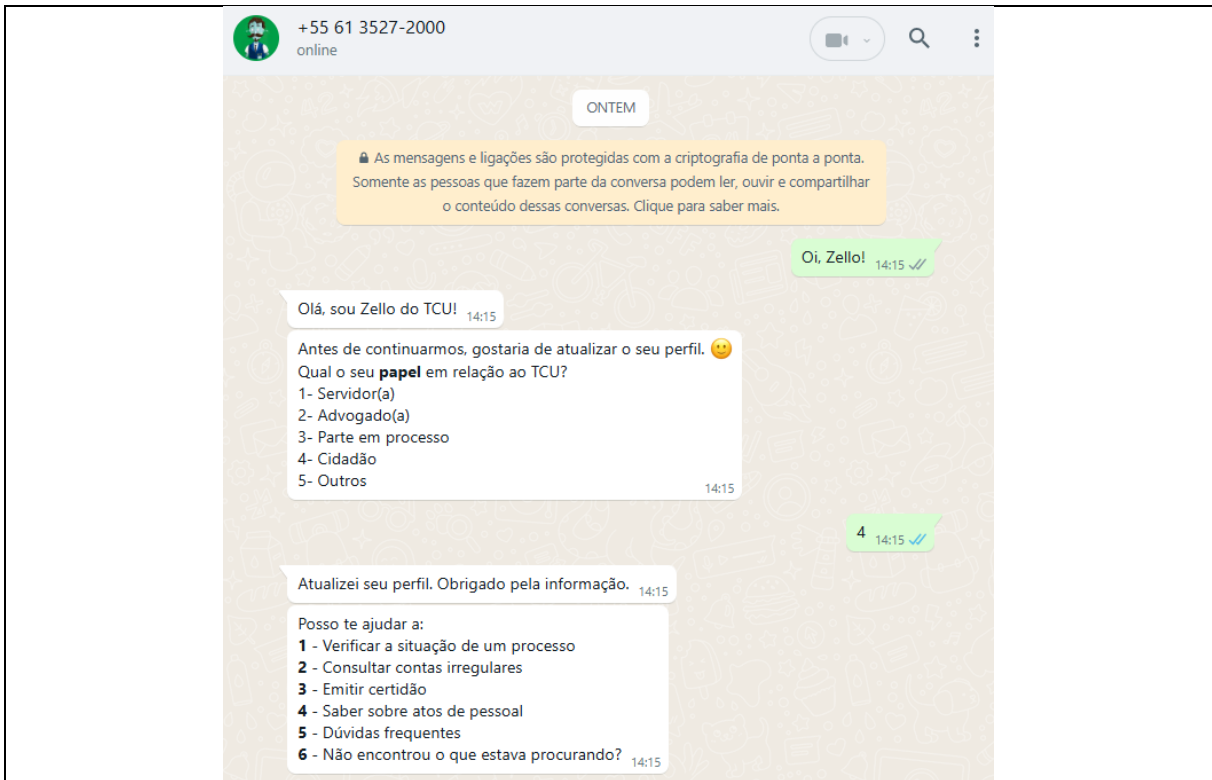
No caso do TCU, a ferramenta permite interações com o usuário por meio do chatbot “Zello”, que fica disponível na página principal do site do tribunal, possibilitando o acesso aos seguintes serviços: “1- Verificar a situação de um processo; 2- Consultar contas irregulares; 3- Emitir certidão; 4- Saber sobre atos de pessoal, e; 5- Dúvidas Frequentes”, conforme é possível verificar nos excertos abaixo colacionados⁵:



⁴ Disponível em: <https://www.gov.br/secom/pt-br/assuntos/noticias/2023/12/canal-governo-do-brasil-no-whatsapp-atinge-3-milhoes-de-inscritos>

⁵ Disponível em: <https://api.whatsapp.com/send?phone=556135272000&text=Oi,%20Zello!>

SECRETARIA GERAL DO TRIBUNAL PLENO - SEGETPL



O TCE/SP, por sua vez, utiliza o *whatsapp* como um dos canais de atendimento de sua Ouvidoria⁶.

Já no TCE/SC, conforme manifestação do diretor de tecnologia da informação, Wallace da Silva Pereira, ao portal de comunicação do SERPRO, a plataforma será usada, inicialmente, para comunicar e dar ciência a jurisdicionados e procuradores sobre decisões, prazos e outras informações relevantes ao andamento de seus trabalhos⁷.

3.3 – APLICAÇÕES. SECRETARIA GERAL DO TRIBUNAL PLENO DO TCE/PA.

Para os fins da presente demanda de contratação, então, pleiteia-se a aquisição do serviço para contemplar as atividades de atendimento ao público realizadas pela Secretaria Geral do Tribunal Pleno – SEGETPL, aumentando a acessibilidade e a conveniência do atendimento, tendo por prioritária automatização dos seguintes serviços:

- 1) Obtenção de informações sobre andamentos de processos;
- 2) Obtenção de cópias de processos;
- 3) Obtenção/Validação de certidões;
- 4) Consultas de dívidas e acesso aos respectivos meios de pagamentos;
- 5) Envio de comunicações processuais;
- 6) Divulgação de informes e documentos (tais como horário de funcionamento do tribunal, distribuição dos boletins de jurisprudência, aviso de início da transmissão das sessões pelo *youtube*, publicização da pauta de julgamentos, etc.);
- 7) Agendamento de atendimentos nas unidades do Tribunal;
- 8) Pesquisas de Satisfação, dentre outros.

⁶ Disponível em: <https://www.tce.sp.gov.br/6524-ouvidoria-do-tribunal-de-contas-implanta-atendimento-por-whatsapp>

⁷ Disponível em: <https://www.serpro.gov.br/menu/noticias/noticias-2023/whatsapp-governo-cidadao#:~:text=Provedor%20oficial,equipe%20de%20atendimento%20ao%20cliente>

SECRETARIA GERAL DO TRIBUNAL PLENO - SEGETPL

Em termos de aproveitamento e produtividade, o uso do whatsapp amplia a capacidade de atendimento atualmente instalada, sobretudo porque para todas as atividades anteriormente enumeradas, é necessária a participação de pelo menos um servidor para realização de atendimento presencial, enquanto na plataforma é possível tratar um grande volume de atendimentos simultâneos, sem degradação de desempenho, de forma instantânea.

Adicionalmente, o *chatbot* pode personalizar interações com base no histórico de atendimentos, coletando dados valiosos sobre as interações dos contatos para análise e melhoria contínua dos serviços prestados, além de gerar maior segurança jurídica e previsibilidade nas informações prestadas à sociedade em geral e seus jurisdicionados, possibilitando o aumento da eficiência desta Corte de Contas.

Em que pese o escopo desta solicitação se limitar ao uso institucional pela Secretaria Geral do Tribunal Pleno, não se pode olvidar do potencial e da utilidade da ferramenta para outros setores/atividades do Tribunal, dentre elas: a Gestão de Pessoas (no trato com servidores, aposentados e pensionistas do Tribunal); Ouvidoria (no recebimento de denúncias, inclusive com arquivos de fotos/vídeos); ECAV (nas ações de qualificação dos servidores e naquelas em que se relaciona com a comunidade em geral); e Comunicação (com a divulgação de notícias, agendas e eventos).

Como se nota, amplas são as potencialidades de aproveitamento da ferramenta no ambiente institucional. Assim, pretende-se que este canal de comunicação seja estratégico para viabilizar o acesso imediato aos serviços essenciais, como consultas processuais, emissão de certidões, cópias de documentos, reforçando o compromisso do Tribunal com a inovação, eficiência e a transparência no atendimento ao cidadão/jurisdicionado.

4. ESTIMATIVA DA QUANTIDADE

ITEM	QUANTIDADE
Contratação de um sistema de <i>chatbot</i> para atendimento multicanal, com funcionalidades específicas para o gerenciamento de atendimentos via <i>whatsapp</i> , com integração com outras plataformas corporativas, destinado a melhorar a comunicação e o atendimento ao cidadão por parte do Tribunal de Contas do Estado do Pará.	12 Meses

5. ESTIMATIVA PRELIMINAR DO VALOR

5.1 – CONSIDERAÇÕES INICIAIS.

Registra-se, inicialmente, que ao analisar contratações similares, há vários modelos utilizados por diversos órgãos, envolvendo não apenas a contratação da plataforma *Whatsapp Business*, como também a prestação de serviços correlatos à implantação e manutenção de suas funcionalidades.

De acordo com os Estudos Preliminares realizados pela Secretaria de Tecnologia do Tribunal de Justiça do Estado do Pará – TJPA, em contratação similar (documento em anexo), “foi verificado nas contratações públicas similares 4 modos de contratação:

SECRETARIA GERAL DO TRIBUNAL PLENO - SEGETPL

1) Integrado a um contrato de Central de Serviços, no qual a finalidade da solução de chatbot fica limitada a um escopo do atendimento ao usuário, não atendendo cenários possíveis de outras unidades

2) Por serviço estimado, onde é definido um quantitativo de mensagens/atendimentos e faturado com base em um limite.

3) Por serviço executado, onde o valor é faturado com base em cada quantitativo executado, tendo a licitação um teto de unidades.

4) Híbrido, onde existem itens de serviço estimado e por serviço executado. (modelo ao qual a equipe de contratação entende como mais vantajoso)

Ainda quanto a forma de prestação do serviço do ChatBot, foram verificadas duas modalidades:

1) Híbrido, onde parte do serviço é executada dentro da CONTRATANTE, parte do serviço é executada em terceiros a carga da CONTRATADA e sem nenhum ônus adicional à CONTRATANTE.

a. Pode acarretar em custos de aquisição/propriedade/subscrição mais elevados

b. Pode exigir maior quantidade de recursos humanos da CONTRATANTE envolvidos

c. Pode trazer benefícios no que tange a transição dos serviços quando do encerramento do contrato.

2) Paas (Plataform as a Service – Plataforma como Serviço), onde a CONTRATADA executa todos os serviços a sua carga e sem nenhum ônus adicional.

a. Menor custo de subscrição

b. Menor quantidade de recursos humanos da CONTRATANTE envolvidos

c. Maior complexidade na transição dos serviços quando do encerramento do contrato”⁸.

Diante da incapacidade deste setor demandante em designar previamente o que será necessário para implementar a central de atendimento via *whatsapp*, mais especificamente se haverá necessidade contratação de prestação de serviços correlatos ou não, apresentamos estimativas abaixo contemplando as duas possibilidades.

Observa-se, ainda, que na estimativa de valores com prestação de serviços, esta unidade também não fez *discrímen* quanto ao tipo de serviço incluído em cada processo de aquisição.

5.2 – ESTIMATIVA PRELIMINAR PARA A CONTRATAÇÃO DA PLATAFORMA, SEM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

1) Contrato de Adesão para Prestação de Serviços Especializados de Tecnologia da Informação firmado entre o Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina - TCE/SC - e o Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO, em 02/01/2023, com vigência de 12 (doze) meses, cujo objeto consiste na contratação da “Plataforma WhatsApp Business”, tendo como valor total a quantia de R\$ 23.164,32 (vinte e três mil, cento e sessenta e quatro reais e trinta e dois centavos). Posteriormente, foram celebrados dois termos aditivos, com renovações sucessivas por mais 12 (doze) meses cada, com os valores respectivos de R\$ 22.783,91 (vinte e dois mil, setecentos e oitenta e três reais e noventa e um centavos) e R\$ 23.922,72 (vinte e três mil, novecentos e vinte e dois reais e setenta e dois centavos);

2) Estimativa realizada pelo Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia – CREFITO4/MG para “Assinatura mensal da plataforma incluindo 10 usuários

⁸ ESTUDOS PRELIMINARES - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE CHATBOT PARA AUTOMAÇÃO DE ATENDIMENTOS E SUPORTE A FERRAMENTA DE SERVICE DESK GLPI, TJPAPRO202302616V01, pg. 15.

SECRETARIA GERAL DO TRIBUNAL PLENO - SEGETPL

operando a plataforma”, com valor anual de R\$ 32.744,16 (trinta e dois mil, setecentos e quarenta e quatro reais e dezesseis centavos);⁹

3) Estimativa realizada pelo Conselho Regional de Engenharia do Espírito Santo – CREA-ES para aquisição de Solução Integrada de Comunicação Multicanal (Saas), com valor anual de R\$ 56.700,00 (cinquenta e seis mil e setecentos reais).¹⁰

Considerando a média de todas as contratações anteriormente especificadas, inclusive os termos aditivos realizados, tem-se uma média de R\$ 31.863,02 (trinta e um mil, oitocentos e sessenta e três reais e dois centavos) para o período de 12 meses.

5.3 – ESTIMATIVA PRELIMINAR PARA A CONTRATAÇÃO DA PLATAFORMA, COM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

1) Pregão Eletrônico nº 073/TJPA/2023 - Contrato nº 025/2024 celebrado entre o Tribunal de Justiça do Estado do Pará – TJPA e a empresa Voxdata Telecom (em anexo), com valor global do presente contrato referente ao objeto licitado é de R\$ 4.656.767,84 (Quatro milhões, seiscentos e cinquenta e seis mil e setecentos e sessenta e sete reais e oitenta e quatro centavos), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.

2) Pregão Eletrônico nº 90052/2023-TRE/CE - Contrato nº 45/2024-TRE/RN celebrado entre o Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte – TCE/RN e a empresa Ominicentral Tecnologia, no valor de 156.800,00 (cento e cinquenta e seis mil e oitocentos reais), pelo período de 12 (doze) meses.

Considerando a média das contratações anteriormente especificadas, tem-se uma média de R\$ 1.242.591,96 (um milhão, duzentos e quarenta e dois mil, quinhentos e noventa e um reais e noventa e seis centavos) para o período de 12 meses.

6. ALINHAMENTO COM O PLANO ESTRATÉGICO E OUTROS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO

A contratação está contemplada no Plano de Gestão 2025/2027, conforme previsto na Ação nº 21.¹¹

7. HÁ NECESSIDADE DE ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR?

Sim.

Não. Tendo em vista a baixa complexidade e o baixo vulto da contratação, torna-se dispensável a apresentação do estudo técnico preliminar, conforme art. 72, inciso I, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

assinado e datado eletronicamente
ALLAN GOMES MOREIRA
Subsecretário-Geral do Tribunal Pleno

⁹ Processo Administrativo nº 024/2024. Termo de Referência nº 3/2024, pg. 1.

¹⁰ Proc. SEI 476913.000126/2024-17, Estudo Técnico Preliminar – ETP-Bens e serv. 6 (2441830), pg. 02.

¹¹ Disponível em: https://www.tcepa.tc.br/images/pdf/planejamento_gestao/Plano_de_Gestao_2025-2027_Impressao.pdf