



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
Av. Borges de Medeiros, 1565 - Bairro Praia de Belas - CEP 90110-906 - Porto Alegre - RS - www.tjrs.jus.br

DOCUMENTAÇÃO

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Processo Administrativo nº 8.2023.0207/000007-2

Plataforma de comunicação com integração com o WhatsApp

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
06/10/2024	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Ticiano Bacchi
XX/XX/20XX	2.0	Revisão do documento após análise jurídica	XXXXXXXXXXXX

1 – DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 1º, I, Lei 14.133/2021)

O aplicativo WhatsApp tornou-se uma das principais ferramentas de comunicação por mensagens no Brasil, com mais de 165 milhões de usuários no país. Atualmente, além de comunicações pessoais, a plataforma é muito utilizada para relações comerciais e profissionais de um modo geral. O Poder Judiciário do Rio Grande do Sul, inclusive, já utiliza o WhatsApp para comunicação com as partes dos processos em situações específicas, a partir da utilização de um celular comum com o aplicativo WhatsApp instalado. Porém, a forma de utilização atual é essencialmente manual, pelo servidor do Poder Judiciário, demandando tempo do servidor para cadastrar o telefone da parte a ser contatada, digitar as mensagens trocadas nas conversas com as partes e incluir informação sobre as conversas no sistema, tendo vários pontos de possíveis erros humanos. Além disso, a forma manual de comunicação pelo WhatsApp não ocorre através de uma conta institucional, podendo ocasionar dúvidas para as partes de que, de fato, é o Poder Judiciário que está conversando com elas.

2 – ANÁLISE DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS (Art. 18, § 1º, V, Lei 14.133/2021 e item 4.3 do checklist do Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário)

Foram pesquisadas as plataformas em uso e com clientes ativos no mercado, sendo destacadas e que enviaram contatos para estudos as seguintes:

- ID 1: Blip
- ID 2: CM.com
- ID 3: Ubots
- ID 4: Serpro

2.1 – IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES (item 4.4 do checklist do Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário)

ID 1: A solução Blip na sua versão Enterprise oferece o serviço de Ativação/*Onboarding* (equivalente à implantação) que ocorrerá uma única vez, mais investimento mensal de suporte, manutenção e sustentação e um valor mensal sob demanda, dividido no valor da plataforma (mensagem mais usuários e/ou mensagens extras) e no valor do canal WhatsApp (conversas).

ID 2: A solução da CM.com oferece o serviço de Ativação/*Onboarding* (equivalente à implantação) que ocorrerá uma única vez, mais investimento mensal de suporte, manutenção e sustentação e um valor mensal sob demanda dividido no valor da plataforma de notificações/mensagens, valor do canal de atendimento por WhatsApp e valor do atendimento automatizado (*chatbot*) até 50.000 sessões.

ID 3: A solução Ubots oferece o serviço de Ativação/*Onboarding* (equivalente à implantação) que ocorrerá uma única vez, mais investimento mensal de suporte, manutenção e sustentação (já incluindo uma franquia de 100.000 conversas engajadas por mês), suporte a incidentes (24x7) e usabilidade (8x5).

ID 4: A solução Serpro oferece o serviço de instalação/setup (equivalente à implantação) que ocorrerá uma única vez, mais investimento mensal de suporte, manutenção e sustentação, e um valor mensal sob demanda dividido no valor da plataforma (mensagem mais usuários e/ou mensagens extras), no valor do canal WhatsApp (conversas) e na conversas através do *chatbots*.

2.2 – ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES (itens 4.5, 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3, 4.5.4, 4.5.5 e 4.5.6 do checklist do Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário)

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se Aplica
<A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?>	Solução 1	X		
	Solução 2		X	
	Solução 3		X	
	Solução 4	X		
<A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)>	Solução 1		X	
	Solução 2		X	
	Solução 3		X	
	Solução 4		X	
<A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)>	Solução 1		X	
	Solução 2		X	
	Solução 3		X	
	Solução 4		X	
<A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?>	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
	Solução 4			X

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se Aplica
<A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)>	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
	Solução 4			X
<A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)>	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
	Solução 4			X

2.3 – PESQUISA DE PREÇOS DE MERCADO (item 4.6 do checklist do Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário)

Id	Descrição da solução (ou cenário)
1	Implantação: R\$ 30.000,00 – Único Licença da plataforma (suporte/manutenção/<i>chatbots</i>): R\$ 10.000,00 – mensal Conversas (sob demanda): R\$ 0,27¹ x 100.000² = R\$ 27.000,00 – mensal ¹ Valor da conversa de utilidade, contexto no qual as conversas do TJRS se enquadram em média. ² Consumo médio mensal esperado.
2	Implantação: R\$ 10.300,00 – Único Licença da plataforma (Whatsapp/<i>Chatbots</i>): R\$ 13.330,00 – mensal Suporte/manutenção 5x8 – R\$ 1.500,00 - mensal Conversas (sob demanda): R\$ 0,15 x 100.000¹ = R\$ 15.000,00 – mensal Adicional META – mensagens ativas: US\$ 0,035² X 100.000 = R\$ 17.112,20 - mensal ¹ Consumo médio mensal esperado. ² Cotação 23/11/2023: US\$ = R\$ 4,889 para o valor da conversa de utilidade, contexto no qual as conversas do TJRS se enquadram em média.
3	Implantação: R\$ 20.000,00 – Único Licença da plataforma (suporte/manutenção/<i>chatbots</i>/100.000 mensagens engajadas): R\$ 69.990,00 – mensal
4	Implantação: R\$ 1.413,04 - Único Licença da plataforma (suporte/manutenção): R\$ 894,93 – mensal Conversas (sob demanda): R\$ 0,35¹ x 100.000² = R\$ 35.000,00 – mensal Franquia SerproBots (até 5.000 mensagens): R\$ 1.677,00 - mensal ¹ Valor da conversa de utilidade, contexto no qual as conversas do TJRS se enquadram em média. ² Consumo médio mensal esperado.

3 – ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO) (item 4.8 do checklist do Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário)

Descrição da solução	Estimativa de TCO ao longo dos anos		Total
	Ano 1	Ano 2	
Blip	R\$ 474.000,00	R\$ 444.000,00	R\$ 918.000,00
CM.com	R\$ 573.606,40	R\$ 563.306,40	R\$ 1.136.912,80
Ubots	R\$ 859.880,00	R\$ 839.880,00	R\$ 1.699.760,00
Serpro	R\$ 452.276,20	R\$ 450.863,16	R\$ 903.139,36

3.1 – CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (item 4.8.1 do checklist do Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário)

Solução Viável 1
Descrição:
Blip Enterprise
Custo Total de Propriedade – Memória de Cálculo
a. Implantação no valor de R\$ 30.000,00 (valor único); b. Valor mensal para seu Plano Enterprise (detalhado na Proposta Comercial): a partir de R\$ 10.000,00, com <i>chatbots</i> incluídos; c. Plataforma para envio de mensagens (custo sob demanda), conforme os tipos de conversas com seus respectivos valores unitários: 1. Conversas de Serviço: R\$ 0,23; 2. Conversas de Autenticação: R\$ 0,24; 3. Conversas de Utilidade: R\$ 0,27; 4. Conversas de Marketing: R\$ 0,49.

Implantação: R\$ 30.000,00.
Mensalidade: R\$ 10.000,00 x 12 = 120.000,00.
Conversação/Mensal: R\$ 0,27¹ X 100.000² x 12 = R\$ 324.000,00.
Total Anual: R\$ 474.000,00.

¹ Valor da conversa de utilidade, contexto no qual as conversas do TJRS se enquadram em média.

² Consumo médio mensal esperado.

Solução Viável 2

Descrição:

CM.com

Custo Total de Propriedade – Memória de Cálculo

- a. Implantação no valor de R\$ 10.300,00 (valor único);
- b. Plataforma para até 100.000 notificações por mês, cobrando R\$ 0,15 por mensagem disparada (custo sob demanda);
- c. Custo adicional META por mensagem ativa (valor unitário por mensagem enviada):
 - Notificações de Marketing: US\$ 0,0625
 - Utility: US\$ 0,0350
 - Autenticação: US\$ 0,0315
 - Usuário inicia a conversação (Service): US\$ 0,0300
- d. Plataforma Atendimento WhatsApp – R\$ 130,00/mês;
- e. *Chatbot* até 50.000 sessões – R\$ 13.200,00/mês;
- f. Manutenção – 5X8 no valor mensal de R\$ 1.500,00.

Implantação: R\$ 10.300,00
Mensalidade: R\$ 13.330,00 x 12 = R\$ 159.960,00
Suporte/Manutenção: R\$ 1.500,00 x 12 = R\$ 18.000,00
Conversação: R\$ 15.000,00 X 12 = R\$ 180.000,00
Adicional META: US\$ 0,035¹ X 100.000² X 12 = R\$ 205.346,40
Total Anual: R\$ 573.606,40.

¹ Cotação 23/11/2023: US\$ = R\$ 4,889 para o valor da conversa de utilidade, contexto no qual as conversas do TJRS se enquadram em média.

² Consumo médio mensal esperado.

Solução Viável 3

Descrição:

Ubots

Custo Total de Propriedade – Memória de Cálculo

- a. Implantação no valor de R\$ 20.000,00 (valor único);
- b. Valor mensal Plano Enterprise (detalhado na Proposta Comercial): R\$ 69.900,00, com *chatbots*, suporte a incidentes (24x7) e usabilidade (8x5) e franquia mensal de 100.000 conversas engajadas.

Implantação: R\$ 20.000,00.
Mensalidade: R\$ 69.990,00 x 12 = 839.880,00.
Conversação: Franquia de 100.000¹ X 12 = R\$ 0,00.
Total Anual: R\$ 859.880,00.

¹ Consumo médio mensal esperado.

Solução Viável 4

Descrição:

Serpro

Custo Total de Propriedade – Memória de Cálculo

- a. Implantação no valor de R\$ 1.413,04 (valor único);
- b. Valor assinatura mensal: R\$ 894,93;
- c. Plataforma para envio de mensagens (custo sob demanda), conforme os tipos de conversas com seus respectivos valores unitários:
 - 1. Conversas de Serviço: R\$ 0,32;
 - 2. Conversas de Utilidade: R\$ 0,35;
 - 3. Conversas de Marketing: R\$ 0,57;
- d. Franquia SerproBots (até 5.000 mensagens): R\$ 1.677,00 - mensal.

Implantação: R\$ 1.413,04
Mensalidade: R\$ 894,93 x 12 = 10.739,16
Conversação/Mensal: R\$ 0,35¹ X 100.000² x 12 = R\$ 420.000,00.
Franquia SerproBots/Mensal³: R\$ 1.677,00 X 12 = R\$ 20.124,00

Total Anual: R\$ 452.276,20.¹ Valor da conversa de utilidade, contexto no qual as conversas do TJRS se enquadram em média.² Consumo médio mensal esperado.³ Consumo médio mensal esperado.**3.2 – MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO) (item 4.8.2 do checklist do Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário)**

Descrição da solução	Estimativa de TCO ao longo dos anos				Total
	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	
Blip	R\$ 474.000,00	R\$ 444.000,00	R\$ 444.000,00	R\$ 444.000,00	R\$ 1.806.000,00
CM.com	R\$ 573.606,40	R\$ 563.306,40	R\$ 563.306,40	R\$ 563.306,40	R\$ 2.263.525,60
Ubots	R\$ 859.880,00	R\$ 839.880,00	R\$ 839.880,00	R\$ 839.880,00	R\$ 3.379.520,00
Serpro	R\$ 452.276,20	R\$ 450.863,16	R\$ 450.863,16	R\$ 450.863,16	R\$ 1.804.865,68

4 – REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS (item 4.7 do checklist do Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário)

Sem registro de soluções inviáveis.

5 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA (Art. 18, § 1º, VII, Lei 14.133/2021 e item 4.9 do checklist do Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário)

Conforme DOD TIC – 5065473 e o exposto na contextualização, a motivação da contratação é a necessidade de redução dos custos de comunicação, o aumento da celeridade processual, a automação das etapas do fluxo processual, tornar mais eficiente a comunicação com a sociedade, garantir maior segurança e efetividade na troca de mensagens com esta sociedade, entre outros resultados derivados do uso da ferramenta.

Os requisitos da demanda estão descritos no item 1 deste documento.

Cabe sinalizar que as três primeiras soluções envolvem empresas privadas de mercado e a solução 4 envolve empresa pública, e que todas as soluções em estudo possuem requisitos para o atendimento das necessidades. Se sugere submeter à Governança de TIC para análise e parecer sobre o processo de contratação.

6 – DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS (Art. 18, § 1º, III, Lei 14.133/2021 e item 4.1 do checklist do Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário)**6.1 Identificação das necessidades de negócio (item 4.1.1 do checklist do Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário)**

O aplicativo WhatsApp tornou-se uma das principais ferramentas de comunicação por mensagens no Brasil, com mais de 165 milhões de usuários no país. Atualmente, além de comunicações pessoais, a plataforma é muito utilizada para relações comerciais e profissionais de um modo geral. O Poder Judiciário do Rio Grande do Sul, inclusive, já utiliza o WhatsApp para comunicação com as partes dos processos em situações específicas, a partir da utilização de um celular comum com o aplicativo WhatsApp instalado. Porém, a forma de utilização atual é essencialmente manual, pelo servidor do Poder Judiciário, demandando tempo do servidor para cadastrar o telefone da parte a ser contatada, digitar as mensagens trocadas nas conversas com as partes e incluir informação sobre as conversas no sistema, tendo vários pontos de possíveis erros humanos. Além disso, a forma manual de comunicação pelo WhatsApp não ocorre através de uma conta institucional, podendo ocasionar dúvidas para as partes de que, de fato, é o Poder Judiciário que está conversando com elas.

6.2 Identificação das necessidades tecnológicas (item 4.1.2 do checklist do Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário)

Contratação de serviços de comunicação com ferramentas de mensagens, tais como WhatsApp, Telegram e SMS e serviços de atendimento automatizado (*chatbots*). Os detalhes quantitativos estão especificados na tabela abaixo, de acordo com as condições e exigências estabelecidas neste documento.

Grupo	Item	Especificação	Unidade	Quantidade Mensal	Quantidade Anual
1	1	Serviço de implantação, configuração inicial (<i>chatbots</i> , <i>webhooks</i> , unidades e usuários) e treinamento	Unidade	-	
	2	Suporte e Manutenção	Mês	1	
	3	Canal conversacional	Mensagens	100.000	1.200.000

6.3 Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC (item 4.1.3 do checklist do Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário)

- Permitir o envio de mensagens de sistemas internos via WhatsApp API;
- Permitir o recebimento de mensagens enviadas por pessoas e recebidas via WhatsApp API;
- Permitir o uso de *chatbots* para intermediar a comunicação das mensagens enviadas;
- Permitir o uso de *chatbots* para intermediar a comunicação das mensagens recebidas;
- Possuir interface em português (Brasil);
- Ser compatível com os navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome;
- Oferecer recurso de interrupção do envio de SMS e WhatsApp, de forma tempestiva, em situações que seja necessário, a pedido do Contratante, cancelando inclusive os SMS e WhatsApp que ainda estejam em processamento que ainda não tenham sido enviadas às operadoras.
- Possuir interface de comunicação e integração de sistemas do TJRS por meio de Webservice (XML/SOAP) e/ou (JSON/REST);
- Enviar e receber mensagens WhatsApp incluindo texto, imagem e links, através de conta verificada;
- Enviar e receber mensagens (Short Message Service – SMS e WhatsApp) para aparelhos móveis sem restrição a qualquer das operadoras de telefonia celular do Brasil, independentemente do Estado territorial de origem do aparelho;
- Permitir disparo escalável de mensagens, individuais ou em lote, de forma instantânea ou agendada para os telefones celulares definidos pelo Contratante;
- Disponibilizar recurso de customização/personalização da mensagem a ser enviada ao destinatário final;
- Permitir cadastro de templates de mensagens (HSM - High Structured Message) e todo fluxo de interação com o Whatsapp;
- Fornecer todas as atualizações mais recentes referentes a API do WhatsApp Business;
- Que a disponibilidade do serviço deverá ser de 24 horas por 7 dias na semana;
- Proporcionar os meios para que as mensagens originadas pelo Contratante sejam encaminhadas aos telefones celulares definidos como destinatários, independentemente da localidade do território nacional e da operadora de telefonia;
- Que o envio das mensagens SMS e WhatsApp se dará por meio de solução de mensagens a ser disponibilizada pela Contratada em ambiente próprio.
- Receber mensagens dos telefones celulares pela plataforma com possibilidade de serem identificadas, processadas e respondidas conforme a necessidade de negócio aplicado à interface cliente do Contratante;
- Disponibilizar tecnologia para envio de respostas automáticas e personalizadas através de BOT;
- Armazenamento e fácil acesso a todo o histórico de interações;
- Gestão de Opt In (adesão do usuário) e Opt Out (opção de saída para evitar bloqueio);

- Cadastrar árvore (ou mecanismo equivalente) de decisão, para interações por meio de mensagens entre a plataforma e o usuário final;
- Integrar os serviços de envio de mensagens por meio de webservice mediante autenticação;
- Cadastrar números de aparelhos móveis aptos a receberem mensagens por meio do serviço contratado de forma individual ou utilizando a importação de arquivo no formato Excel (xlsx, xls), texto (txt) ou csv;
- Enviar mensagens com confirmação de recebimento;
- Gerenciar usuários de sistemas e acessos aos grupos;
- Criar e gerenciar grupos de usuários da solução de envio de SMS ou por mensagens de WhatsApp;
- Criar e gerenciar grupos de destinatários das mensagens de SMS ou por mensagens de WhatsApp;
- Definir a priorização de envio de mensagens a partir dos grupos definidos;
- Controlar o recebimento de mensagens enviadas por número do aparelho móvel detalhando o status de entrega das mensagens em cada etapa;
- Controlar o recebimento de mensagens enviadas por grupo de destinatários detalhando o status de entrega das mensagens em cada etapa;
- Acessar o serviço via Web, por meio de login e senha;
- Enviar mensagens de forma instantânea ou agendada/programada;
- Configurar fluxos de atendimento automatizado (*chatbot*) possibilitando definir perguntas e respostas possíveis;
- Consultar os envios, de forma individualizada por período, usuário e número, considerando, no resultado da consulta, o histórico e o respectivo status dos envios e recebimentos;
- Registrar, rastrear e gerar relatórios de todas as transmissões efetuadas com informações sobre a origem (grupos), destino, data e hora de envio e indicadores de recebimento ou não pelo terminal;
- Garantir o sigilo e a confidencialidade das mensagens trafegadas em seus sistemas responsáveis pelos serviços;
- Disponibilizar consultas ou relatórios que permitam consolidar e realizar as verificações analíticas e sintéticas das operações, quantitativo de mensagens enviadas, com os status de recebimento, envio da empresa contratada para operadora e status de recebimento e visualização de dados por filtros de períodos, entidade, usuário, número e status das mensagens e exportação dos mesmos nos formatos CSV, HTML, PDF, XML e JSON;
- Disponibilizar interface WEB para a visualização das consultas e relatórios e exportação dos mesmos.

6.4 Parcelamento ou não da solução a ser contratada (Art. 18, § 1º, VIII, Lei 14.133/2021)

De acordo com a Lei das Licitações e Contratos, impõe-se o parcelamento do objeto quando se verifica a existência de parcela de natureza específica que possa ser executada por empresas com especialidades próprias ou diversas e for viável técnica e economicamente. Todavia, o parcelamento deverá em qualquer caso apresentar-se como vantajoso para a Administração. No objeto da presente contratação, considerando a complexidade e a interligação dos itens do objeto, não se vislumbra possibilidade de parcelamento.

6.5 Contratações correlatas e interdependentes (Art. 18, § 1º, XI, Lei 14.133/2021)

Não foram identificadas até o momento da confecção destes estudos técnicos preliminares.

7 – ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS (Art. 18, § 1º, IV, Lei 14.133/2021 e item 4.2 do checklist do Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário)

A estimativa de volume para atendimentos mensal e anual está detalhada na tabela abaixo:

Especificação	Unidade	Quantidade Mensal	Quantidade Anual
Serviço de instalação e implantação, configuração inicial (<i>chatbots</i> , <i>webhooks</i> , unidades e usuários) e treinamento	Unidade	-	1
Suporte e Manutenção	Mês	1	12
Canal conversacional	Mensagem	100.000	1.200.

8 – PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO, INCLUSIVE QUANTO À CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES OU DE EMPREGADOS PARA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO CONTRATUAL (Art. 18, § 1º, X, Lei 14.133/2021)

8.1 Providências de Capacitação de Servidores para Gestão e Fiscalização

Não haverá necessidade de capacitação específica para Gestão e Fiscalização, além da indicação de realização dos cursos do CJUD para servidores designados como gestores ou fiscais do contrato não capacitados na matéria.

Com relação aos serviços instalados, a contratada realizará a capacitação dos técnicos para acesso e uso dos serviços, sob demanda.

8.2 Adequações Físicas

A presente demanda não necessite de adequações físicas prévias à contratação. As instalações existentes atendem plenamente a necessidade.

8.3 Demais providências

Não há necessidade de demais providências prévias à celebração do contrato.

9 – ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 1º, VI, Lei 14.133/2021 e item 4.10 do checklist do Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário)

Conforme item 3, considerando a média de valores das propostas comerciais obtidas, se estima um custo médio anual de **R\$ 589.940,65**.

10 – DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS EM TERMOS DE ECONOMICIDADE E DE MELHOR APROVEITAMENTO DOS RECURSOS HUMANOS, MATERIAIS E FINANCEIROS DISPONÍVEIS (Art. 18, § 1º, IX, Lei 14.133/2021)

Pretende-se com a presente demanda de contratação:

- Redução de custos de comunicação com as partes dos processos judiciais, com a diminuição do uso de intimações via cartas AR e mandados.
- Aumento da celeridade processual, a partir da possibilidade de comunicação instantânea com as partes.
- Possibilidade de automação de etapas do fluxo processual, com a integração do WhatsApp API com o sistema eproc.
- Comunicação mais eficiente com a sociedade, tendo em vista o uso massivo do WhatsApp pela população.
- Maior segurança e efetividade na troca de mensagens com a sociedade, uma vez que a solução a ser adquirida permitirá a utilização de uma única conta oficial do Poder Judiciário para todas as comunicações.
- Outros resultados conforme casos de uso que possam vir a utilizar a ferramenta.

11 – DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORES (Art. 18, § 1º, XII, Lei 14.133/2021)

Conforme consulta realizada ao setor ECOJUS, parecer 6891679, o mesmo opina pela não inclusão de condicionantes ambientais na presente demanda de contratação.

12 – PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL (Art. 18, § 1º, II, Lei 14.133/2021)

Esta contratação está prevista no item 102 do Plano de Contratações de TIC 2023.

13 – DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 1º, XIII, Lei 14.133/2021 e item 4.11 do checklist do Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário)

Dados os estudos realizados, se pôde levantar mais de uma solução viável para a contratação. Os requisitos técnicos são apresentados impeditivos, assim como os parâmetros financeiros, que se encontram dentro do cenário de mercado e contratações similares, sejam por fornecedores privados ou empresa pública.

ANEXO A**PLANO DE SUSTENTAÇÃO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

1 – RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO NEGÓCIO DURANTE E APÓS A EXECUÇÃO DO CONTRATO	
1.1 – Recursos Materiais	
1	Por se tratar de solução hospedada em nuvem pela contratada, não se aplica.
1.1.1 – Disponibilidade	
1	Manter os recursos e disponibilidades atuais.
1.1.2 – Quantidades	
	Por se tratar de solução hospedada em nuvem pela contratada, não se aplica.
1.2 – Recursos Humanos	
1	Manter os já existentes no TJS.
1.2.1 – Disponibilidade	
1	Manter os recursos e disponibilidades atuais na equipe do eproc e nas áreas de negócio usuárias da solução.
1.2.2 – Quantidades / Competências	
1	Conforme necessidade de cada sistema e processo de negócio que for atualizado.

2 – ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL

Realizar nova contratação.

2.1 – Ações de Continuidade, seus respectivos responsáveis e prazos

- 1** Realizar prorrogação ou novo processo licitatório para utilização de nova plataforma de atendimento automatizado, dentro dos prazos estabelecidos para todo o fluxo, pelas equipes técnicas e administrativas envolvidas no processo.
- 2** Realizar estudos técnicos de avaliação de mercado e alternativas soluções que possam ser elegíveis, dentro do processo de avaliação das contratações.

3 – ESTRATÉGIA DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL

Visando a minimização dos efeitos em caso de encerramento do contrato, todos os serviços e produtos entregues deverão condicionar seu aceite à disponibilização de documentação contendo informações claras e suficientes para que os técnicos do TJRS ou de outra empresa contratada possam se subsidiar em caso de necessidade de manutenção posterior. Deverão, para tanto, serem seguidos pela contratada ao longo da execução dos serviços os padrões tecnológicos, de documentação e de processo adotados pelo TJRS.

3.1 – Ações de Transição Contratual, seus respectivos responsáveis e prazos

- 1** Fornecimento de documentação de eventuais customizações e das APIs e formas de acesso aos serviços.

4 – ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

Não se aplica pela característica específica da solução, de viés totalmente de comunicação, além da inviabilidade econômica de desenvolvimento interno.

4.1 – Transferência de Conhecimento

1	A contratada deverá fornecer documentação de sua API para a equipe técnica do TJRS.
2	A contratada deverá fornecer documentação das configurações e operações da plataforma para a equipe técnica do TJRS.
3	A contratada deverá fornecer treinamento sobre os itens necessários à perfeita integração dos sistemas e da plataforma para a equipe técnica do TJRS dentro do item implantação e seu respectivo valor.
4	A contratada deverá fornecer suporte às dúvidas da equipe técnica do TJRS;
5	A contratada deverá apoiar o desenvolvimento da integração dos sistemas internos do TJRS com as APIs para o envio de mensagens a serem utilizadas
4.2 – Direitos de Propriedade Intelectual	
1	Não se aplica.

5 – APROVAÇÃO E ASSINATURA

Equipe de Planejamento da Contratação

Autoridade máxima da TIC

Documento assinado eletronicamente por **Ticiano André Stefanon Bacchi, Chefe de Serviço**, em 11/10/2024, às 17:58, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Motta Santos, Coordenador de Correição**, em 14/10/2024, às 18:06, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Luciano Zanuz, Chefe de Seção**, em 15/10/2024, às 15:40, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Ananda Paula Silva Matte, Técnico(a) do Poder Judiciário**, em 04/02/2025, às 15:43, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://www.tjrs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **7186804** e o código CRC **07C1A6FD**.