



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
Praça Mal Deodoro, 55 - Bairro Centro - CEP 90010-908 - Porto Alegre - RS - www.tjrs.jus.br
6º andar

DECISÃO

Trata-se de análise da possibilidade de contratação direta, por dispensa de licitação, do **SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO**, para a aquisição de serviços de comunicação com ferramentas de mensagens, como *WhatsApp* e SMS, e serviços de atendimento automatizado (*chatbots*), visando à integração dos serviços com os sistemas já em uso no Tribunal de Justiça, pelo período de 12 (doze) meses prorrogáveis até o limite legal, conforme Documento de Oficialização de Demandas de TIC (5065473), Estudo Técnico Preliminar (7186804) e Termo de Referência (7256890).

Inicialmente, cumpre observar que nos termos do Despacho DG 6271723, esta Direção-Geral, ao manifestar ciência das informações prestadas pela área demandante, não verificou óbice ao prosseguimento do feito, oportunidade em que determinou a expedição do Ato de Designação dos integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação (6272837) e o encaminhamento às áreas afetas para ciência dos Servidores designados.

A fim de dar prosseguimento à demanda, o Departamento de Sistemas Administrativos acostou aos autos (i) Estudo Técnico Preliminar (6301818), (ii) Plano de Sustentação (6381088), (iii) Mapa de Gerenciamento de Riscos (6381301), (iv) Apresentação (6716262), (v) Modelo de Execução do Contrato (6810352) e de Gestão do Contrato (6810252), bem como (vi) Termo de Referência (7023198).

Nesse interregno, em face da Informação DITIC-ORÇAMENTO 6716315, o Comitê Gestor de TIC decidiu, em reunião realizada no dia 28/05/2024 (6711327), pela aprovação do Estudo Técnico Preliminar e artefatos relacionados (6720379).

A Unidade Ambiental, por seu turno, exarou o Parecer n.º 136/21024 (6891679), em que opinou *"pela não inclusão de condicionantes ambientais"*.

Na sequência, o Serviço de Projetos de Sistemas, no doc. 7265919, certificou que, em atendimento às orientações constantes do Parecer n.º 2430/2024 ASSESP-ADM (7073031), atualizou o Estudo Técnico Preliminar (7186804), o Mapa de Gerenciamento de Riscos (7216221) e o Termo de Referência (7216610).

Com efeito, no Estudo Técnico Preliminar (7186804), a área demandante apontou *"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"*. Outrossim, no Termo de Referência (7256890), justificou a demanda nos seguintes termos (item "5.1"):

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.

Ao utilizar o WhatsApp como plataforma de comunicação para o eProc, o TJRS oferecerá aos usuários uma forma rápida, acessível e dinâmica de obter informações e serviços relacionados à justiça.

O WhatsApp é um aplicativo amplamente utilizado no Brasil, o que significa que muitas pessoas já estão familiarizadas com sua interface e funcionalidades. Além disso, a comunicação por meio do WhatsApp pode ser mais ágil e prática, permitindo que os usuários realizem consultas e recebam respostas imediatas.

A escolha do WhatsApp se deu por ser uma plataforma amplamente utilizada em todo o mundo, o que significa que grande parte dos usuários já está familiarizada com o aplicativo e sabe como usá-lo.

Além disso, o WhatsApp é uma ferramenta muito acessível, permitindo que pessoas de todas as classes sociais possam ter acesso aos recursos disponibilizados. Importante ainda destacar que a utilização do WhatsApp pelo Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul demonstra um comprometimento com a modernização e a tecnologia, tornando a comunicação mais ágil e eficiente.

Por fim, a utilização do WhatsApp será também uma forma de aproximar o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul do público em geral, permitindo que as informações sejam acessadas de forma mais simples e rápida, contribuindo para a modernização dos serviços prestados e, conseqüentemente, para uma maior satisfação do público em geral.

A partir da Informação DITIC-ORÇAMENTO 7015173 e em atenção ao Despacho DITIC 7036503, o Comitê de Governança Inovação e Tecnologia (CGIT) manifestou-se, por unanimidade, favoravelmente à recontração, consoante Tira de Julgamento 7244448.

Em atendimento às considerações realizadas na Informação DEC-SELIC 7247288, restou acostada versão final do Termo de Referência (7256890).

O Departamento de Compras elaborou a Minuta de Contrato (7298478), atualizada no doc. 7321851, ressaltando que *"foi levantado pela DITIC que 'os requisitos técnicos são apresentam impeditivos, assim como os parâmetros financeiros, que se encontram dentro do cenário de mercado e contratações similares, sejam por fornecedores privados ou empresa pública', conforme Estudo Técnico Preliminar (7186804)".* Ademais, atestou (7277672) que *"dada a complexidade técnica do objeto, este SEGED não vislumbra contribuições, em relação aos valores, ao arcabouço comprobatório já trazido pela área técnica",* observando que:

[...] caso o entendimento desta Administração seja pela contratação da Empresa Pública SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO), conforme Proposta (6859147), informamos que todos os documentos necessários e válidos à contratação foram juntados ao doc. (7277655), não havendo qualquer restrição. Informa-se que, sendo a SERPRO uma empresa pública (7277643), fica afastada a exigência de prestar declaração prevista na Resolução nº 229/2016 e na Resolução nº 07/2005, ambas do Conselho Nacional de Justiça, conforme autorizado no §1º do Art.251 do Ato Nº 028/2023-P (5291200), bem como fica explicada a existência de vínculo com serviço público encontrada no SICAF, dado que Andre de Cesero é servidor da SERPRO e também diretor, conforme Estrutura organizacional SERPRO (7277649). Ainda, de acordo com a Lei nº 11.101/05 (3795767), por ser empresa pública também está a SERPRO dispensada de apresentar certidão de falência, concordata e/ou recuperação judicial.

Após tratativas junto à empresa (7353802 e 7452983), foram juntadas aos autos as Minutas de Contratos de Adesão 7452991 - *SERPROBOTS* e 7453032 - *WHATSAPP BUSINESS* (atualizada no doc. 7465313, em atenção ao contido na Informação DITIC-SERVPROJ-SISTEMAS 7456193), bem como as certidões de regularidade (7466162), as quais foram conferidas e não apresentam restrições, *"ressaltado apenas as informações citadas pelo DEC-SEGED em sua Análise de Documentação (7277672), no que se refere as peculiaridades do SERPRO por ser uma empresa pública"* (7466345).

A Direção de Logística (7338541) não vislumbrou óbice ao prosseguimento do feito.

Então, a Assessoria Especial exarou o Parecer n.º 52/2025-ASSESP/ADM (7534822) em que opinou *"pela possibilidade jurídica de contratação direta, por dispensa de licitação, com fundamento nos artigos 74, § 1º, e 75, IX, da Lei nº 14.133/2021, do SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, para a aquisição de serviços de comunicação com ferramentas de mensagens, como WhatsApp e SMS, e serviços de atendimento automatizado (chatbots), visando à integração dos serviços com os sistemas já em uso no Tribunal de Justiça, conforme minutas 7452991 e 7465313, desde que observadas todas as ressalvas contidas no corpo do presente opinativo, na forma da fundamentação"*.

Nessa toada, esta Direção-Geral (7609094) encaminhou o expediente à Direção de Tecnologia da Informação e Comunicação e ao Departamento de Compras, para cumprimento das ressalvas apresentadas no Parecer n.º 52/2025-ASSESP/ADM (7534822), e, ainda, à Direção Financeira, para nova reserva de verba, para o Exercício de 2025.

À vista disso, sobrevieram manifestações da Direção de Tecnologia da Informação e Comunicação (7628308 e 7633459), que prestou informações quanto aos artefatos.

A Direção Financeira (7625471), por seu turno, efetuou a reserva da verba (7628619), de acordo com o Pedido de Compras n.º 1532/2024 (7012490), em substituição à Reserva Orçamentária 7282285.

Em atenção à Diligência DG 7638097, o Departamento de Compras apresentou seus esclarecimentos (7640932 e 7640900).

Na sequência, o expediente retornou à Direção de Tecnologia da Informação e Comunicação para complementação da justificativa a respeito da ausência de garantia contratual (7644189), o que foi procedido (7656645).

O Departamento de Compras, por fim, informou ter acostado aos autos "*as Minutas (7682914 - SERPROBOTS e 7682915 - WHATSAPP BUSINESS) com o ajuste realizado no subitem 26.1 referente à cláusula de eleição do foro*" (7683382), assim como as certidões de regularidade atualizadas (7683333), sem restrições (7683382).

Ante o exposto, em consonância com o Parecer da Assessoria Especial Administrativa (7534822), cujos fundamentos adoto como razões de decidir, e alicerçado nas manifestações técnicas que constam dos autos, inclusive as lançadas em atendimento às ressalvas apontadas no Parecer n.º 52/2025-ASSESP/ADM (7534822) e às Diligências 7609094 e 7638097, conforme docs. 7628308, 7633459, 7640900, 7656645 e 7683382, bem como as aprovações pelo Comitê Gestor de TIC (6711327) e pelo Comitê de Governança Inovação e Tecnologia (7244448), nos termos da delegação contida no Ato n.º 025/2024-P, autorizo a contratação direta, por dispensa de licitação, do **SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO**, para a aquisição de serviços de comunicação com ferramentas de mensagens, como *WhatsApp* e SMS, e serviços de atendimento automatizado (*chatbots*), visando à integração dos serviços com os sistemas já em uso no Tribunal de Justiça, pelo período de 12 (doze) meses prorrogáveis até o limite legal, com fundamento no artigo 75, IX, da Lei n.º 14.133/2021, consoante versões finais das Minutas de Contrato (7682914 e 7682915).

Divulgue-se.

Ao Departamento de Compras, com **urgência**.

Dê-se ciência à Direção de Tecnologia da Informação e Comunicação.



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Diogo da Silva, Diretor(a)-Geral Adjunto**, em 26/02/2025, às 16:16, 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 **7692705** e o código CRC **F494DBFE**.