



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

ESTUDOS PRELIMINARES - PRE/DG/SGS/COMANP/SEMAI

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR SIMPLIFICADO - ETPS

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS SIMPLES

1. DADOS DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

SEI: 0014195-62.2024.6.05.8000

Unidade Demandante: SEAC

Item do PLANCONT: 37

2. OBJETO

2.1. Natureza do objeto: Prestação de serviços

2.2. Descrição sucinta do objeto:

Contratação de serviços continuados de operação, manutenção e suporte técnico de central telefônica PABX, bem como fornecimento, disponibilização e gestão de soluções de comunicação digital integradas, incluindo broker de WhatsApp Business, serviços de inteligência artificial e outros serviços de software correlatos, com suporte, atualização e monitoramento.

3. JUSTIFICATIVA

A central telefônica é um equipamento de suma importância para a continuidade da comunicação da sede do TRE-BA e unidades do interior do estado, além do serviço de atendimento ao eleitor (3373-7000) e de outros serviços essenciais à comunicação das unidades internas e externas. Além disso, o funcionamento da central telefônica é essencial para manter o funcionamento dos ramais VoIP (voz sobre IP) do interior do estado, o que possibilita considerável redução de custos com ligações interurbanas já que os ramais VoIP do interior se comunicam com os ramais da capital com custo zero. A presente contratação possibilitará a continuidade da prestação do serviço de comunicação de voz, através do bom funcionamento da central telefônica Dígito, telefones IP e softwares correlatos, garantindo:

- a) Serviço de atendimento ao eleitor;
- b) Suporte Técnico a todas as unidades deste Tribunal;
- c) Atendimento automático através da URA (Unidade de Resposta Audível);
- d) Continuidade dos serviços de Interact (contact center), incluindo o Interact MultiAgent (mídias de voz, chat e e-mail), Interact Manager, Record, Persona 3, Ura Chat (persona IP), UNA (comunicação unificada), dentre outros.
- e) Comunicação de voz entre todas as unidades deste TRE/BA e o público externo (eleitores, fornecedores, Tribunais Regionais Eleitorais, TSE e demais órgãos);
- f) Continuidade dos serviços de API de *Whatsapp Business* para funcionamento do chatbot Maia, bem como para convocação de mesários e informativos através do *WhatsApp* em anos eleitorais.

4. HISTÓRICO

() Não há histórico de contratações do mesmo objeto.

(X) Há histórico.

Indicar os números dos processos das contratações anteriores:

Contrato n.º 53/2021 - SEI 0049293-84.2019.6.05.8000

5. ALINHAMENTO COM O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

- (X) Prestar serviço de qualidade ao público
- (X) Fortalecer a relação institucional com a sociedade
- () Fomentar a educação para a cidadania
- () Aumentar a agilidade e a produtividade na prestação jurisdicional
- () Combater a corrupção e a improbidade administrativa e os ilícitos eleitorais
- () Aperfeiçoar a governança e gestão administrativa
- () Melhorar a comunicação administrativa
- () Promover a sustentabilidade ambiental
- () Aprimorar a gestão de pessoas
- (X) Promover a melhoria contínua de governança e da gestão de TIC
- () Aperfeiçoar a gestão orçamentária e financeira
- () Melhoria e adequação das condições de segurança do trabalho no TRE-BA

6. JUSTIFICAR, MEDIANTE A APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS E MEMÓRIA DE CÁLCULO, AS PREVISÕES DE

QUANTIDADE ESTABELECIDAS PARA A CONTRATAÇÃO (BASEADAS, PREFERENCIALMENTE, NO HISTÓRICO E UTILIZAÇÃO PROVÁVEL):

A central telefônica deste Tribunal possui os seguintes módulos e funcionalidades:

QTD	Hardware
2	Antena Externa para SmartCell IP
2	Cartão de desempenho e velocidade (4GB)
2	Combiner (Multiplexador) 8:1
1	FAX (office com HD, Flash e Memória)
1	Gabinete 19´ para SmartCell IP
3	Gateway Dígitro - Conf até 04 E1 e 7 Slots FXS
408	Interfaces FXS
1	Microcomputador - Servidor Dígitro - T2
2	Microcomputador - Servidor Dígitro - T6
2	Módulo - Chat Client
2	Módulo - Dígitro BD
2	Módulo - Interact Video Server
3	Módulo - Matriz VoIP
2	Módulo - Reconhecimento de voz
2	Módulo - Registro IP
4	Módulo - Softswitch
1	Módulo - TTS
2	Módulo - UNA
4	SmartCell IP (04 interfaces)
1	Telefone IP Phone 07 com fonte VAC
2	Switch 24 portas 10/100 gerenciável
Software	
1	Agenda WEB
2250	Caixas Postais de Voz c/mensagem anexada no e-mail
300	Canais de Voz sobre IP - SIP para interligação interna
6	Canais simultâneos para envio/recebimento de FAX
50	Canal(is) de gravação simultâneos no Record com gravação de tela
1271	Certificado Digital
120	Conector WhatsApp para Interact
3	Criação das VMs
1	Desinstalação de plataforma Dígitro atual
1	Dualidade de BD
1	Dualidade de matriz
1	Dualidade de Processamento
1	Dualidade de UG
1	Entroncamento SIP
24	FaleWEB - Full
1	Firmware TTS
5	Fonte de Música interna - Adicional
1	Gerenciador do Record
1	Gerenciador PABX IP
1	Habilitação de Softswitch
1	Habilitação de Softswitch DUAL
1	Habilitação para Bloqueio de Chamadas de Telemarketing
1	Habilitação(ões) do EasyCall Visor

5	Habilitações Adicionais de Grupos no DAC - EasyCall
25	Habilitações de Reconhecimento de Voz (somente a função)
4	Habilitações de TTS (somente a função)
47	Habilitações de URA - Persona IP
270	Habilitações de URA CHAT - Persona IP
456	Habilitações de Usuários de FAX (TX/RX)
1	Importação de registros devido a substituição de HD
1	Importador de Arquivos
1	Instalação de Virtual VoiP Manager em Servidor de terceiros
249	Interact - Integração através de vídeo no Chat Client
249	Interact - Mensageria Chat
50	Interact - Mídia E-Mail
6	Interact - Mídia Voz (Adicional)
120	Licença de Chat Client
6	Licença de Interact Manager
205	Licença de PA Interact (Adicional)
5	Licença de Software PABX - Configuração
1	Licença para PABX - Operação
200	Licenças de uso para Dispositivos IP
1050	Licença(s) do Software Virtual Fone
60	Licenças Ramal Celular
1	Migração de base de dados c/ importação de registros p/ plataformas com dualidade
1	Migração de EasyCall Visor para Interact Manager
8	Migração de Habilitações EasyCall Voice Persona com TTS para Habilitações de URA-Persona IP com TTS
68	Migração de Habilitações EasyCall Voice Persona para Habilitações de URA-Persona IP
44	Migração de PA EasyCall e Agent para PA Interact com Mídia Voz
2274	Ramais IP
1	Recepcionista Digital (5 opções de 1 nível)
1	Software de Tarificação e Análise de Bilhetes - Tarifone WEB Centralizado
1	Software PABX
1	Software para encaminhamento de chamadas (TANDEM)
300	Troncos Digitais
30	Tronco(s) Digital(is) para interligação interna
1	UNA - Integração APIs Externas
400	Usuários do UNA
100	Usuários do UNA - Standard

Os atendimentos de Whatsapp no ano de 2022 e 2023 totalizaram:

Ano eleitoral

Mensagens Receptivas: $16.968 \times 10 + 816.191 = 985.871$ atendimentos

Mensagens Ativas: 278.578 mensagens aos mesários

Ano não eleitoral

Mensagens Receptivas: $4.790 \times 10 + 189.665 = 237.56$ atendimentos

7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

() Não
(X) Sim
Indique o nº do contrato, a vigência e o nº do SEI: Contrato n.º 53/2021 (SEI 0049293-84.2019.6.05.8000)

Se sim, indique a vigência do contrato? **30 meses**

Indicar quais: Previsão de fornecimento do serviço de API de WhastApp.

(X) Não. Será exigida somente a garantia legal (prevista nos arts. 24 e 26 do Código de Defesa do Consumidor, a qual independe de termo expresse).

() Sim. Será exigida garantia contratual, a ser firmada por meio de assinatura de instrumento de contrato.

Justificar a necessidade de garantia contratual:

(X) Não. O objeto deverá ser executado única e exclusivamente pela contratada, haja vista que o mercado dispõe de diversos fornecedores aptos para tanto.

() Sim. Será facultada a subcontratação de parte do objeto pela contratada.

Descrever a(s) parcela(s) que poderá(ão) ser subcontratada(s) e justificar a permissão:

Indicar a legislação: A contratada precisará possuir atestado da ABINEE comprovando possuir exclusividade nos serviços de reparo, assistência técnica, manutenção e ampliação da central telefônica NGC VoIP Manager, marca Digitro.

(X) Não
() Sim. Será exigida comprovação de habilitação jurídica.
Indicar a exigência, o documento e a legislação que a disciplina:

(X) Não
() Sim. Será exigida comprovação de capacidade técnica.
Justificar:

(X) Não
() Sim. Indicar qual e a legislação de regência:

(X) Não
() Sim. Indicar qual e a legislação de regência:

() Há previsão de critério ou prática de sustentabilidade
Descrever os critérios adotados:
(X) Não foi possível identificar nenhum critério de sustentabilidade a ser aplicado ao objeto em questão.
Justificar a não adoção: O serviço objeto da contratação não se submete diretamente a critérios de sustentabilidade.

() É possível a contratação da solução de forma divisível (em itens), sem que haja prejuízo quanto aos aspectos técnicos, econômicos e de competitividade.

(X) Todos ou alguns itens da solução devem ser agrupados em lotes para fornecimento por um único fornecedor.

Justificar o agrupamento em lotes:

ESTUDOS DE DIREITO DE MINERIAS NATURES V. 10 / 2017 / 3285643/EI-0013E96682262406.26250605.pdf / pg. 4

(X) Não
() Sim
Listar as providências necessárias:

8. PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO NA LICITAÇÃO

Trata-se de licitação complexa ou de elevado vulto a dificultar a participação de empresas individualmente, sobretudo as de pequeno porte?
() Sim
(X) Não

Qualquer empresa, mesmo as de pequeno e médio porte, pode fornecer/executar o objeto?
(X) Sim
() Não
É comum no mercado a existência de empresas com capacidade técnica e financeira para, isoladamente, executarem os serviços?
(X) Sim
() Não

Conclusão:
() Será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio.
(X) Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio.

9. LEVANTAMENTO DE MERCADO

() A unidade solicitante não encontrou outras soluções de mercado capazes de atender a todas as necessidades demandadas para resolução do problema ou alcance do objetivo esperado.
(X) Há outras soluções de mercado que atendem às necessidades demandadas para resolução do problema ou alcance do objetivo esperado.

9.1. Descrever aqui as soluções encontradas:

Solução 1: Aquisição de novo equipamento PABX + Serviço de Manutenção do novo fabricante + Serviço de API de *WhatsApp* a parte
Solução 2: Aluguel mensal de novo equipamento PABX + Serviço de Manutenção do novo fabricante + Serviço de API de *WhatsApp* a parte
Solução 3: Contratação de serviços continuados de operação, manutenção e suporte técnico de central telefônica PABX, bem como fornecimento, disponibilização e gestão de soluções de comunicação digital integradas, incluindo broker de *WhatsApp Business*, serviços de inteligência artificial e outros serviços de software correlatos, com suporte, atualização e monitoramento.

Estimativa preliminar de preços das soluções:

Propostas comerciais anexadas ao doc. 3517677.

Solução 1:

Ano não eleitoral:

Item	Empresa	Valor mensal	Valor anual
Aquisição de PABX	Wecom	-	1.078.715,27 (único)
Manutenção do PABX	Wecom	R\$ 8.500,00	R\$ 102.000,00
API de Whatsapp	Zenvia	R\$ 1.360,00	R\$ 16.320,00
Total		R\$ 9.860,00	R\$ 1.197.035,27

Ano eleitoral:

Item	Empresa	Valor mensal	Valor anual
Aquisição de PABX	Wecom	-	-
Manutenção do PABX	Wecom	R\$ 8.500,00	R\$ 102.000,00
API de Whatsapp	Zenvia	R\$ 2.360,00 + R\$ 10.681,20	R\$ 156.494,40
Total		R\$ 21.541,20	R\$ 258.494,40

Solução 2:

Ano não eleitoral

Item	Empresa	Valor mensal	Valor anual
Aluguel do PABX	Wecom	R\$ 84.287,07	R\$ 1.011.444,84
API de Whatsapp	Zenvia	R\$ 1.360,00	R\$ 16.320,00
Total		R\$ 85.647,07	R\$ 1.027.764,84

Ano eleitoral

Item	Empresa	Valor mensal	Valor anual
Aluguel do PABX	Wecom	R\$ 84.287,07	R\$ 1.011.444,84
API de Whatsapp	Zenvia	R\$ 2.360,00 + R\$ 10.681,20	R\$ 156.494,40
Total		R\$ 97.328,27	R\$ 1.167.939,24

Solução 3:

Ano não eleitoral:

Item	Valor mensal	Valor anual
Manutenção do PABX	R\$ 25.010,37	R\$ 300.124,44
API de Whatsapp	R\$ 2.280,00	R\$ 27.360,00
Serviço de IA	R\$ 3.400,00	R\$ 40.800,00
Total	R\$ 30.690,37	R\$ 368.284,44

Ano eleitoral:

Item	Valor mensal	Valor anual
Manutenção do PABX	R\$ 25.010,37	R\$ 300.124,44
API de Whatsapp	R\$ 17.095,00	R\$ 205.140,00
Serviço de IA	R\$ 11.200,00	R\$ 134.400,00
Total	R\$ 53.305,37	R\$ 639.664,44

Valores de parcela única:

Descrição dos Serviços	Valor único R\$
Consultoria / Serviço de desenvolvimento de URA Chatbot.	19.140,00
Serviço Implantação, Configuração, ajustes, testes, (Ura chat, Broker e IA), deslocamento, estadia e alimentação do técnico Dígito - 10 dias.	33.167,13
Serviço de Operação Assistida - Técnico Dígito in loco - 10 dias.	15.000,00
Total de Serviços com Pagamento Único - (Sessenta e sete mil, trezentos e sete reais e treze centavos).	R\$ 67.307,13

Quantitativos de atendimentos ativos e receptivos (memória de cálculo):

Ano não eleitoral (2023):

Atendimento humanos:

2023	RELATÓRIO - E-MAIL/CHAT/VOZ		
NAVE*	EMAIL	CHAT	VOZ
JAN	236	266	2.500
FEV	130	226	1.568
MAR	173	292	2.324
ABR	87	166	960
MAI	282	290	1.507
JUN	130	399	1.192
JUL	110	315	874
AGO	179	819	1.298

SET	130	1.107	1.281
OUT	133	552	1.421
NOV	58	188	740
DEZ	41	170	546
TOTAL	1.689	4.790	16.211

Total de atendimentos humanos: **4.790**
 Considerando 20 mensagens por interação, o total de mensagens trocadas foi: **95.800**

Atendimentos do robô (chatbot):

MAIA - WHATSAPP, TELEGRAM E SITE (ATENDIMENTOS DO ROBÔ)				
2023	JAN	TELEGRAM E SITE	11.461	17.461
		WHATSAPP	6.000	
2023	FEV	TELEGRAM E SITE	7.235	13.235
		WHATSAPP	6.000	
2023	MAR	TELEGRAM E SITE	9.346	15.346
		WHATSAPP	6.000	
2023	ABR	TELEGRAM E SITE	6.748	12.748
		WHATSAPP	6.000	
2023	MAI	TELEGRAM E SITE	10.649	16.649
		WHATSAPP	6.000	
2023	JUN	TELEGRAM E SITE	12.848	16.537
		WHATSAPP	3.689	
2023	JUL	TELEGRAM E SITE	14.749	19.333
		WHATSAPP	4.584	
2023	AGO	TELEGRAM E SITE	19.294	26.191
		WHATSAPP	6.897	
2023	SET	TELEGRAM E SITE	23.838	30.018
		WHATSAPP	6.180	
2023	OUT	TELEGRAM E SITE	15.988	23.420
		WHATSAPP	7.432	
2023	NOV	TELEGRAM E SITE	11.119	15.151
		WHATSAPP	4.032	
2023	DEZ	TELEGRAM E SITE	10257	13.576
		WHATSAPP	3319	
TOTAL WHATSAPP				66.133
TOTAL TELEGRAM E SITE				153.532
TOTAL DE MENSAGENS RECEPTIVAS				219.665

Total de acessos no whatsapp (anual): **219.665**

Total de mensagens receptivas em ano não eleitoral (atendimentos humanos + atendimentos do robô): 315.465

Ano eleitoral (2024):

Atendimentos humanos:

2024	RELATÓRIO - E-MAIL/CHAT/VOZ		
NAVE	EMAIL	CHAT	VOZ
JAN	133	667	1.991
FEV	115	505	1.349
MAR	120	630	1.575
ABR	186	1.586	5.095
MAI	315	2.465	6.085
JUN	149	247	936
JUL	111	990	1.714
AGO	158	4.319	2.656
SET	167	2.321	2.162
OUT		4.664	
NOV		671	
DEZ		303	
TOTAL	1.454	19.368	23.563

Total de atendimentos humanos: **19.368**

Considerando 20 mensagens por interação, o total de mensagens trocadas foi: **387.360**

Atendimentos do robô (chatbot):

MAIA - WHATSAPP, TELEGRAM E SITE (ATENDIMENTOS DO ROBÔ)				
ANO	MÊS	MÍDIA	ACESSOS	TOTAL
2024	JAN	TELEGRAM E SITE	24.414	31.746
		WHATSAPP	7.332	
2024	FEV	TELEGRAM E SITE	20.373	27.087
		WHATSAPP	6.714	
2024	MAR	TELEGRAM E SITE	25.305	32.939
		WHATSAPP	7.634	
2024	ABR	TELEGRAM E SITE	60.196	79.601
		WHATSAPP	19.405	
2024	MAI	TELEGRAM E SITE	80.556	117.145
		WHATSAPP	36.589	
2024	JUN	TELEGRAM E SITE	8.872	14.691
		WHATSAPP	5.819	
2024	JUL	TELEGRAM E SITE	12.772	43.540
		WHATSAPP	30.768	
2024	AGO	TELEGRAM E SITE	18.415	163.236
		WHATSAPP	144.821	
2024	SET	TELEGRAM E SITE	16.528	83.229
		WHATSAPP	66.701	
2024	OUT	TELEGRAM E SITE	23.296	413842
		WHATSAPP	390.546	
2024	NOV	TELEGRAM E SITE	6.952	19060
		WHATSAPP	12.108	
2024	DEZ	TELEGRAM E SITE	4.566	9747
		WHATSAPP	5.181	
TOTAL WHATSAPP				733.618
TOTAL TELEGRAM E SITE				302.245
TOTAL DE MENSAGENS RECEPTIVAS				1.035.863

Total de acessos no whatsapp (anual): **1.035.863**

Mensagens ativas (mesários):

Convocação: 232.923

Treinamento: 22.499

Pix: 23.156

Total: **278.578**

Total de mensagens **receptivas** em ano eleitoral (out-bound): **1.423.223**

Total de mensagens **ativas** em ano eleitoral (anual): **278.578**

9.2. Informar os motivos que levaram à escolha da solução a ser contratada, fazendo um comparativo com as demais soluções encontradas, quando houver:

Após criteriosa análise de mercado, verificou-se que o valor de investimento para aquisição de novo equipamento é muito elevado (superior a um milhão de reais). Quanto ao aluguel do serviço de PABX, constatou-se que é quatro vezes maior do que o valor estimado para a solução 3, além dos riscos e da complexidade de migração de todas as funcionalidades existentes na plataforma atual para a nova plataforma.

Diante disso, concluímos que a solução 3 é a mais vantajosa, uma vez que mantém a estrutura atual da central telefônica e agrega o serviço de API de WhatsApp, além do serviço de inteligência artificial para evolução do *chatbot* Maia em linguagem natural, com elevada confiabilidade, uma vez que o suporte e a manutenção são realizados pelo próprio fabricante do equipamento.

10. ESTIMATIVA PRELIMINAR DE PREÇO:

Ano não eleitoral:

Item	Valor mensal	Valor anual
Manutenção do PABX	R\$ 25.010,37	R\$ 300.124,44
API de Whatsapp	R\$ 2.280,00	R\$ 27.360,00
Serviço de IA	R\$ 3.400,00	R\$ 40.800,00
Total	R\$ 30.690,37	R\$ 368.284,44

Ano eleitoral:

Item	Valor mensal	Valor anual
Manutenção do PABX	R\$ 25.010,37	R\$ 300.124,44
API de Whatsapp	R\$ 17.095,00	R\$ 205.140,00
Serviço de IA	R\$ 11.200,00	R\$ 134.400,00
Total	R\$ 53.305,37	R\$ 639.664,44

Valores de parcela única:

Descrição dos Serviços	Valor único R\$
Consultoria / Serviço de desenvolvimento de URA Chatbot.	19.140,00
Serviço Implantação, Configuração, ajustes, testes, (Ura chat, Broker e IA), deslocamento, estadia e alimentação do técnico Dígitro - 10 dias.	33.167,13
Serviço de Operação Assistida - Técnico Dígitro in loco - 10 dias.	15.000,00
Total de Serviços com Pagamento Único - (Sessenta e sete mil, trezentos e sete reais e treze centavos).	R\$ 67.307,13

11. REQUISITOS DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- () Será necessária a coleta de dados pessoais indispensáveis à execução do objeto contratual, para a qual se requererá prévia e fundamentada aprovação do TRE-BA.
- (X) Regra: Toda a informação presente neste documento é classificada como pública, nos termos da Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação.
- () Há informação presente neste documento classificada como sigilosa, nos termos da Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação.
- () Há necessidade celebração de termo de confidencialidade e de termo de responsabilidade e compromisso de manutenção de sigilo.

12. ANÁLISE DA VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Ao final do presente estudo, o qual segue datado e assinado eletronicamente, concluiu-se que a contratação é:

- (X) Viável e necessária, tendo os estudos preliminares evidenciado que a solução é possível, técnica e economicamente.
- () Inviável e desnecessária.



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Rosario dos Santos Galderisi, Chefe de Seção**, em 19/09/2025, às 13:04, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Sérgio Santana Magalhães, Técnico Judiciário**, em 19/09/2025, às 13:12, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tre-ba.jus.br/autenticar> informando o código verificador **3517752** e o código CRC **FA128B53**.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP) DA CONTRATAÇÃO
ANEXO I - GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES DA CONTRATAÇÃO

UNIDADE DEMANDANTE (GESTORA DOS RISCOS DA CONTRATAÇÃO):	COMANP / Equipe de Planejamento da Contratação Gestor: Railton Carvalho Brasileiro Integrante Demandante: Giuliana Souza Gusmão Ladeia Integrante Técnico: Rodrigo Rosário dos Santos Galderisi Integrante Administrativo: Paulo Sérgio Magalhães
--	---

1- CONTEXTO

Qual o bem/serviço que se pretende contratar?	Contratação de empresa especializada para a prestação do serviço de manutenção na central telefônica Dígito, instalada na sede deste Regional, bem como em ATAs (Adaptadores de Terminal Analógico) e telefones IPs.
--	--

2 - IDENTIFICAÇÃO DOS EVENTOS DE RISCO*

**Evento de risco é QUALQUER SITUAÇÃO que, se ocorrer, poderá prejudicar o alcance do objetivo da contratação. De outra forma, TODO EVENTO que puder prejudicar o ÊXITO na contratação (bem/serviço contratado na data certa, feito com o trâmite processual mais adequado e com o melhor custo-benefício) é um evento de risco.*

2.1 IDENTIFICAÇÃO DE EVENTOS RISCO COMUNS*

**Eventos de Risco levantados e sugeridos pela COGELIC (lista exemplificativa). Ver Guia/Aba desta planilha: "EXEMPLOS DE RISCOS COMUNS".*

CONTROLES PREVENTIVOS	CAUSAS	EVENTO DE RISCO	CONSEQUÊNCIAS	CONTROLES CORRETIVOS
Treinamento e capacitação	Deficiência na pesquisa de mercado realizada durante o estudo e na identificação das soluções disponíveis	Estudo Técnico Preliminar Insatisfatório	1. Contratação de solução inadequada ou insuficiente para atendimento da necessidade do Tribunal	Revisão do ETP

CONTROLES PREVENTIVOS	CAUSAS	EVENTO DE RISCO	CONSEQUÊNCIAS	CONTROLES CORRETIVOS
1. Plano Anual de Contratações - PLANCONT, contendo cronograma das contratações do exercício 2. Acompanhamento dos prazos previstos no PLANCONT	1. Excesso de demandas por parte do gabinete e da Secretaria/ unidade administrativa superior à da demandante, ou por parte do CGovTic, responsáveis pela aprovação do ETP 2. Inobservância ao cronograma do PLANCONT	Atraso na aprovação do ETP	1. Atraso na deflagração do processo de contratação 2. Atraso na entrega do bem/serviço contratado	1. Prorrogação excepcional de contrato vigente

2.2 IDENTIFICAÇÃO DE EVENTOS DE RISCO PECULIARES À ESTA CONTRATAÇÃO

CONTROLES PREVENTIVOS	CAUSAS	EVENTO DE RISCO	CONSEQUÊNCIAS	CONTROLES CORRETIVOS
1. Detalhar a especificação mínima dos serviços e materiais no Termo de Referência	1. Falta de definição de critérios mínimos de qualidade dos serviços.	Serviços ou materiais de baixa qualidade ou em desacordo com as normas vigentes.	1. Retrabalho. 2. Atrasos na entrega dos serviços	1. Fiscalizar os serviços com a maior frequência possível para evitar a execução de serviços de baixa qualidade. 2. Notificar a contratada para refazer os serviços ou substituir peças. 3. Aplicação de sanções previstas em contrato.

CONTROLES PREVENTIVOS	CAUSAS	EVENTO DE RISCO	CONSEQUÊNCIAS	CONTROLES CORRETIVOS
1. Revisão do Termo de Referência, com inclusão de regras para o recebimento	Falta de informações no Termo de Referência	Falta de critérios para recebimento do objeto.	Atrasos no recebimento do serviço	Definição de critérios claros e objetivos para recebimento do objeto no Termo de Referência

3- ANÁLISE/AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE RISCO DOS EVENTOS

Considerando **os controles existentes**, para cada evento de risco listado no item 2, informe:

EVENTO DE RISCO (R1, R2, ETC.)	PROBABILIDADE* <small>*DICA: a probabilidade de ocorrência de um evento de risco relaciona-se com a probabilidade de ocorrência de suas CAUSAS (ver Item 2).</small>	IMPACTO* <small>*DICA: impacto da ocorrência de um evento de risco NOS OBJETIVOS da contratação relaciona-se com a probabilidade de ocorrência de suas CONSEQUÊNCIAS (ver Item 2).</small>	RISCO RESIDUAL (A SER TRATADO)	AÇÕES	RESPOSTA AO RISCO
R1 - Estudo Técnico Preliminar Insatisfatório	2	2	4	(Muito)Baixo - MONITORAR	Aceitar
R2 - Atraso na aprovação do ETP	2	2	4	(Muito)Baixo - MONITORAR	Aceitar
R3 -Serviços ou materiais de baixa qualidade ou em desacordo com as normas vigentes	8	10	80	Muito Alto - TRATAR	Evitar
R4 -Falta de critérios para recebimento do objeto	2	10	20	Médio -TRATAR	Mitigar

4- TRATAMENTO E COMUNICAÇÃO DOS EVENTOS DE RISCO

Considerando os **controles existentes**, para cada evento de risco listado no item 3, informe:

EVENTO	AÇÕES DE TRATAMENTO (O que pode ser feito para que esse evento de risco não ocorra OU tenha seu impacto minimizado?)	PRAZOS DAS AÇÕES (Quando serão realizadas as ações?)	COMUNICAÇÃO 1-Há necessidade de providências de outras unidades? 2-Como irá se comunicar com essa unidade? 3-Com qual frequência?
R3	Fiscalizar os serviços/pequenas reformas com a maior frequência possível para evitar a execução de serviços e uso de materiais de baixa qualidade.	Durante a execução da pequena reforma ou serviço.	Comunicar a contratada sempre que for verificada a execução de serviço ou uso de material de baixa qualidade.
R4	Definir critérios claros e objetivos para recebimento do objeto no Termo de Referência	Durante a elaboração do Termo de Referência	A área técnica deverá definir critérios para recebimento do objeto.

COGELIC - SGA - TRE/B/

LEVANTAMENTO DE EVENTOS DE RISCO COMUNS A TODO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO DE BEM OU SERVIÇO*

*Tabela exemplificativa

CONTROLES PREVENTIVOS (atuam nas CAUSAS a fim de EVITAR que o evento se materialize)	CAUSAS	EVENTOS DE RISCO	CONSEQUÊNCIAS	CONTROLES CONTINGENCIAIS (atuam nas consequências, são previstos com antecedência, mas só entram em ação CASO O EVENTO VENHA A OCORRER visando MINIMIZAR O IMPACTO NEGATIVO)
<p>Estruturação da governança de contratações Sistema de gestão colegiada, expressa por meio do Comitê Gestor de Orçamento e Aquisições – CgeOA, apoiado pelo Diretor-Geral, e pelo Conselho de Governança Plano Anual de Contratações – PLANCONT, contendo cronograma das contratações do exercício Atos normativos regulamentadores das contratações Modelos de ETP Disponibilização de check lists Assinatura do gestor convalidando os atos praticados Planejamento estratégico, tático ou operacional com diretrizes claras e objetivas para os gestores Sistema de controles internos estruturados ao longo do processo Treinamento e capacitação Segregação de funções</p> <p>Estruturação da governança de contratações Sistema de gestão colegiada, expressa por meio do Comitê Gestor de Orçamento e Aquisições – CgeOA, apoiado pelo Diretor-Geral, e pelo Conselho de Governança Plano Anual de Contratações – PLANCONT, contendo cronograma das contratações do exercício Normativo interno que disciplina a fase de planejamento da contratação e a elaboração do ETP Modelos de ETP Disponibilização de check list</p> <p>Estruturação da governança de contratações Sistema de gestão colegiada, expressa por meio do Comitê Gestor de Orçamento e Aquisições – CgeOA, apoiado pelo Diretor-Geral, e pelo Conselho de Governança Plano Anual de Contratações – PLANCONT, contendo cronograma das contratações do exercício Acompanhamento dos prazos previstos no PLANCONT Normativo interno que disciplina a fase de planejamento da contratação e a elaboração do ETP Monitoramento dos processos de contratações de responsabilidade da Secretaria/unidade administrativa superior à unidade demandante Modelos de ETP Disponibilização de check list</p> <p>Correta identificação da necessidade (demanda da Administração) Realização de estudo técnico preliminar consistente Utilização dos modelos de ETP Correta delimitação no ETP da qualificação necessária à execução do objeto, em face da legislação vigente e da realidade de mercado</p>	<p>1) Deficiência na identificação da necessidade (demanda da Administração) 2) Deficiência na fixação dos requisitos mínimos da contratação 3) Deficiência na pesquisa de mercado realizada durante o estudo e na identificação das soluções disponíveis 4) Elaboração de referência de preços inadequada em face da solução escolhida 5) Deficiência na escolha da solução mais viável, técnica e economicamente, para satisfazer a demanda 6) Elaboração ETP com agrupamento indevido ou parcelamento inadequado. 7) ETP usado como mera formalidade 8) Repetição de estudos anteriores sem que haja pesquisa sobre novas soluções de mercado e/ou normativos existentes ou demonstração de que a solução anteriormente escolhida alcançou os resultados esperados e continua sendo a mais viável</p> <p>Falta de orientação acerca dos normativos internos e do fluxograma do processo de planejamento Ineficiência na comunicação entre atores envolvidos no processo Desinteresse no conhecimento dos normativos e dos modelos de artefatos</p> <p>Desconhecimento da estruturação da governança de contratações Inobservância ao cronograma do PLANCONT Inobservância ao normativo interno que disciplina a fase de planejamento da contratação Desconhecimento dos modelos de ETP Excesso de demandas por parte do gabinete e da Secretaria/ unidade administrativa superior à da demandante, ou por parte do CGovTic, responsáveis pela aprovação do ETP Não utilização do check list de aprovação do ETP</p> <p>Deficiências na análise da necessidade (demanda da Administração) Deficiência na pesquisa da legislação atinente ao objeto Deficiência na fixação de requisitos de qualificação Deficiência na pesquisa de mercado realizada durante o estudo e na identificação das soluções disponíveis</p>	<p>Estudo Técnico Preliminar Insatisfatório (ETP deve ser uma PESQUISA ou, como o próprio nome diz, um ESTUDO de mercado que objetiva verificar qual a melhor solução para resolver determinado problema. Essa solução pode ser até mesmo algo que não necessite de contratação. Portanto, ETP NÃO é mero preenchimento de um documento).</p> <p>Desconhecimento do rito processual do planejamento da contratação</p> <p>Atraso na aprovação do ETP</p> <p>Contratação de fornecedor sem a qualificação necessária</p>	<p>1) Inconsistências no termo de referência/projeto básico 2) Dificuldade de estimar preço 3) Insuficiência de recursos em face do mal dimensionamento do objeto 3) Excesso de diligências durante a tramitação que atrasam a conclusão e a entrega final do processo: bem/serviço contratado 4) Restrição indevida à competitividade 5) Impugnações e pedidos de esclarecimentos durante a licitação 6) Mandados de segurança/representações em face do edital de contratação 5) Contratações desertas ou fracassadas 5) Contratação de solução inadequada ou insuficiente para atendimento da necessidade do Tribunal 6) Sucessivas alterações contratuais para adequação da solução à real necessidade do órgão 7) Penalizações decorrentes de reiterados descumprimentos contratuais em razão da inviabilidade de execução do objeto</p> <p>Atraso na deflagração do processo de planejamento e na elaboração do ETP Atraso na deflagração do processo de contratação Excesso de diligências no processo de planejamento até a aprovação do ETP Formação de gargalos nas unidades que processam a contratação, por conta do acúmulo de processos devido ao descumprimento do cronograma Atraso na conclusão da entrega do bem/serviço contratado Devolução de orçamento não executado</p> <p>Atraso na deflagração do processo de contratação Atraso na entrega do bem/serviço contratado Formação de gargalos nas unidades que processam a contratação, por conta do acúmulo de processos devido ao descumprimento do cronograma Devolução de orçamento não executado</p> <p>Inexecução contratual Rescisão do contrato Reiteradas apurações de responsabilidade contratual Apontamentos pelos controles interno e externo</p>	<p>Revisão do ETP Revisão do TR/PB Revisão da minuta do edital Apurar responsabilidade contratual e executar penalizações previstas no TR Responsabilização do agente Repetição da licitação Realizar nova licitação Celebrar contrato emergencial</p> <p>Treinamento dos servidores das unidades demandantes Prorrogação excepcional de contrato vigente Celebração de contrato emergencial</p> <p>Prorrogação excepcional de contrato vigente Celebração de contrato emergencial</p> <p>Contratação de remanescente Celebração de contrato emergencial</p>

Escala de Probabilidade

DESCRIÇÃO	PROBABILIDADE	NÍVEL
Muito Baixo	Poderá ocorrer em circunstâncias excepcionais.	1
Baixo	Não se espera que ocorra.	2
Médio	Pode ocorrer em algum momento	5
Alto	Provavelmente ocorrerá.	8
Muito Alto	Praticamente certa. As circunstâncias indicam claramente a possibilidade do evento ocorrer.	10

NÍVEL	DESCRIÇÃO
1	Muito baixo
2	Baixo
5	Médio
8	Alto
10	Muito alto

Matriz Impacto x Probabilidade (Nível de Risco)

Nível de Risco		Probabilidade				
		1	2	5	8	10
		Muito Baixa	Baixa	Média	Alta	Muito Alta
Impacto	10 Muito Alto	10	20	50	80	100
	8 Alto	8	16	40	64	80
	5 Médio	5	10	25	40	50
	2 Baixo	2	4	10	16	20
	1 Muito Baixo	1	2	5	8	10

Escala para classificação de níveis de risco

Risco Muito Baixo/Baixo	Risco Médio	Risco Alto	Risco Muito Alto
0– 9,99	10-39,99	40-79,99	80-100

Critérios para priorização e tratamento de riscos

Nível de Risco	Descrição	Diretrizes para Resposta
Muito Alto	Nível de risco muito além do apetite a risco da organização.	Qualquer risco nesse nível deve ser comunicado à governança e alta administração e ter uma resposta imediata. Postergação de medidas só com autorização do dirigente máximo.
Alto	Nível de risco além do apetite a risco da organização.	Qualquer risco nesse nível deve ser comunicado a alta administração e ter uma ação tomada em período determinado. Postergação de medidas só com autorização do dirigente de área.
Médio	Nível de risco dentro do apetite a risco da organização.	Geralmente nenhuma medida especial é necessária, porém requer atividades de monitoramento específicas e atenção da gerência na manutenção de respostas e controles para manter o risco nesse nível, ou reduzi-lo sem custos adicionais.
Muito Baixo/Baixo	Nível de risco dentro do apetite a risco da organização.	É possível que existam oportunidades de maior retorno que podem ser exploradas assumindo-se mais riscos, avaliando a relação custo x benefícios, como diminuir o nível de controles.

Respostas a Riscos

RISCO ALTO - TRANSFERIR - MITIGAR	RISCO MUITO ALTO - EVITAR - TRANSFERIR - MITIGAR
RISCO MUITO BAIXO/BAIXO - ACEITAR	RISCO MÉDIO - MITIGAR

Aceitar
Mitigar
Transferir

Evitar

Escala de Impacto

IMPACTO
Irrelevante para o alcance do objetivo organizacional e/ou do processo de trabalho associado; não compromete a execução do processo associado; e/ou causa quantidade insignificante de desconformidades com a legislação vigente; e/ou não leva a responsabilização do gestor por ato de improbidade.
Pouco importante para o alcance do objetivo organizacional e/ou do processo de trabalho associado; não compromete a execução do processo associado; e/ou causa pequena quantidade de desconformidades com a legislação vigente; e/ou não leva a responsabilização do gestor por ato de improbidade.
Importante para o alcance do objetivo organizacional e/ou do processo de trabalho associado; não compromete a execução do processo associado; e/ou causa média quantidade de desconformidades com a legislação vigente; e/ou leva à responsabilização do gestor por ato de improbidade em baixo grau.
Muito importante para o alcance do objetivo organizacional e/ou do processo de trabalho associado; dificulta a execução do processo associado; e/ou causa grande quantidade de desconformidades com a legislação vigente; e/ou leva à responsabilização do gestor por ato de improbidade em médio grau.
Essencial para o alcance do objetivo organizacional e/ou do processo de trabalho associado; impede a execução do processo associado; e/ou causa múltiplas desconformidades com a legislação vigente; e/ou leva à responsabilização do gestor por ato de improbidade em alto grau.

Avaliação do Risco do Controle

NÍVEL DE CONFIANÇA	AVALIAÇÃO DO DESENHO E IMPLEMENTAÇÃO DOS CONTROLES (ATRIBUTOS DO CONTROLE)
1 – Inexistente Nível de confiança - 0% (0,0)	Controles inexistentes, mal desenhados ou mal implementados, isto é, não funcionais.
2 – Fraco Nível de confiança - 25% (0,25)	Controles têm abordagens <i>ad hoc</i> , tendem a ser aplicados caso a caso, a responsabilidade é individual, havendo grau de confiança no conhecimento das pessoas, em geral realizado de maneira manual.
3 –Mediano Nível de confiança - 50% (0,50)	Controles implementados mitigam alguns aspectos do risco, mas não contemplam todos os aspectos relevantes do risco devido a deficiências no desenho ou nas ferramentas utilizadas.
4 – Satisfatório Nível de confiança - 75% (0,75)	Controles implementados e sustentados por ferramentas adequadas e, embora passíveis de aperfeiçoamento, mitigam o risco satisfatoriamente.
5 – Forte Nível de confiança - 95% (0,95)	Controles implementados podem ser considerados a “melhor prática”, mitigando todos os aspectos relevantes do risco.

Categorias de riscos	
Riscos estratégicos	São os relacionados à tomada de decisão pela Alta Administração, que podem impactar diretamente o atingimento dos objetivos estratégicos.
Riscos operacionais	São os relacionados a procedimentos ou processos internos.
Riscos de conformidade	São os relacionados ao não atendimento à legislação, normas e procedimentos vigentes.
Riscos de imagem	São os que podem comprometer a imagem da instituição junto à população ou a outros órgãos da Administração Pública.
Riscos-chave	São os estratégicos e os que, em função do impacto potencial ao TRE-BA, devem ser conhecidos pela Alta Administração.
Riscos de integridade	São os relacionados à corrupção, fraudes, irregularidades e/ou desvios éticos de conduta, que possam comprometer os valores e padrões preconizados pela Instituição e a realização de seus objetivos.

RISCO DO CONTROLE
1 (muito alto)
0,75 (alto)
0,5 (médio)
0,25 (baixo)
0,05 (muito baixo)

1

1

2

0,75

3

0,5

4

0,25

5

0,05