



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 Dígitro, 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

ESTUDOS PRELIMINARES RESPECTIVOS (585643) ET 001419608262496.202506005 pg007 pg007

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

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

<b>QTD</b>	<b>Hardware</b>
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
<b>Software</b>	
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 simultânea 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 Habilidades EasyCall Voice Persona com TTS para Habilidades de URA-Persona IP com TTS
68	Migração de Habilidades EasyCall Voice Persona para Habilidades de URA-Persona IP
44	Migração de PA EasyCall e Agent para PA Interact com Mídia Voz
2274	Ramais IP
1	Repcionista Digital (5 opções de 1 nível)
1	Software de Tarifação 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

**7.1. Existe contrato vigente para o mesmo objeto:**

- ( ) 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)

**7.2. Há obrigações futuras a serem satisfeitas, as quais demandam a celebração de instrumento de contrato?**

- ( ) Não  
(X) Sim.

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

**7.3. Estabeleceu-se alguma melhoria ou alteração substancial em relação à contratação anterior, se houver?**

- ( ) Não  
(X) Sim

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

**7.4. Além da garantia legal, será exigida garantia adicional?**

(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 expresso).

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

Justificar a necessidade de garantia contratual:

**7.5. Será permitida a subcontratação parcial do objeto?**

(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:

**7.6. Há legislação específica aplicável ao objeto?**

- ( ) Não  
(X) Sim

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.

**7.7. Será exigida comprovação de habilitação jurídica específica para a prestação do serviço?**

- (X) Não  
( ) Sim. Será exigida comprovação de habilitação jurídica.

Indicar a exigência, o documento e a legislação que a disciplina:

**7.8. Será exigida comprovação de capacidade técnica específica para prestação dos serviços?**

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

**7.8.1. Será exigido o registro da contratada em entidade profissional?**

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

**7.8.2. Será exigida comprovação de aptidão da contratada - capacidade técnico-profissional (de profissional vinculado à empresa) e capacidade técnico-operacional (da própria empresa)?**

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

**7.9. Na especificação do objeto levou-se em consideração algum critério ou prática sustentável?**

- ( ) 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.

**7.10. Análise da divisibilidade da solução**

( ) 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:

**7.11. Há necessidade de adequação do ambiente do Tribunal para recebimento da solução a ser contratada?**

(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
<b>Total</b>		<b>R\$ 9.860,00</b>	<b>R\$ 1.197.035,27</b>

#### 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
<b>Total</b>		<b>R\$ 21.541,20</b>	<b>R\$ 258.494,40</b>

## **Solução 2:**

### **Ano não eleitoral**

<b>Item</b>	<b>Empresa</b>	<b>Valor mensal</b>	<b>Valor anual</b>
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
<b>Total</b>		<b>R\$ 85.647,07</b>	<b>R\$ 1.027.764,84</b>

### **Ano eleitoral**

<b>Item</b>	<b>Empresa</b>	<b>Valor mensal</b>	<b>Valor anual</b>
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
<b>Total</b>		<b>R\$ 97.328,27</b>	<b>R\$ 1.167.939,24</b>

## **Solução 3:**

### **Ano não eleitoral:**

<b>Item</b>	<b>Valor mensal</b>	<b>Valor anual</b>
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
<b>Total</b>	<b>R\$ 30.690,37</b>	<b>R\$ 368.284,44</b>

### **Ano eleitoral:**

<b>Item</b>	<b>Valor mensal</b>	<b>Valor anual</b>
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
<b>Total</b>	<b>R\$ 53.305,37</b>	<b>R\$ 639.664,44</b>

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

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

### **Ano não eleitoral (2023):**

#### **Atendimento humanos:**

<b>2023</b>	<b>RELATÓRIO - E-MAIL/CHAT/VOZ</b>		
<b>NAVE*</b>	<b>EMAIL</b>	<b>CHAT</b>	<b>VOZ</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>1.689</b>	<b>4.790</b>	<b>16.211</b>

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	<b>17.461</b>	
		WHATSAPP	6.000		
2023	FEV	TELEGRAM E SITE	7.235	<b>13.235</b>	
		WHATSAPP	6.000		
2023	MAR	TELEGRAM E SITE	9.346	<b>15.346</b>	
		WHATSAPP	6.000		
2023	ABR	TELEGRAM E SITE	6.748	<b>12.748</b>	
		WHATSAPP	6.000		
2023	MAI	TELEGRAM E SITE	10.649	<b>16.649</b>	
		WHATSAPP	6.000		
2023	JUN	TELEGRAM E SITE	12.848	<b>16.537</b>	
		WHATSAPP	3.689		
2023	JUL	TELEGRAM E SITE	14.749	<b>19.333</b>	
		WHATSAPP	4.584		
2023	AGO	TELEGRAM E SITE	19.294	<b>26.191</b>	
		WHATSAPP	6.897		
2023	SET	TELEGRAM E SITE	23.838	<b>30.018</b>	
		WHATSAPP	6.180		
2023	OUT	TELEGRAM E SITE	15.988	<b>23.420</b>	
		WHATSAPP	7.432		
2023	NOV	TELEGRAM E SITE	11.119	<b>15.151</b>	
		WHATSAPP	4.032		
2023	DEZ	TELEGRAM E SITE	10257	<b>13.576</b>	
		WHATSAPP	3319		
<b>TOTAL WHATSAPP</b>				<b>66.133</b>	
<b>TOTAL TELEGRAM E SITE</b>				<b>153.532</b>	
<b>TOTAL DE MENSAGENS RECEPTIVAS</b>				<b>219.665</b>	

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	
<b>TOTAL</b>	<b>1.454</b>	<b>19.368</b>	<b>23.563</b>

Total de atendimentos humanos: **19.368**

**Atendimentos do robô (chatbot):**

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

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
<b>Total</b>	<b>R\$ 30.690,37</b>	<b>R\$ 368.284,44</b>

**Ano eleitoral:**

<b>Item</b>	<b>Valor mensal</b>	<b>Valor anual</b>
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
<b>Total</b>	<b>R\$ 53.305,37</b>	<b>R\$ 639.664,44</b>

Valores de parcela única:

<b>Descrição dos Serviços</b>	<b>Valor único R\$</b>
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 indispesáveis 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**

<b>Qual o bem/serviço que se pretende contratar?</b>	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 ÉXITO 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 CGVTIC, 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*	IMPACTO*	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 <i>(O que pode ser feito para que esse evento de risco não ocorra OU tenha seu impacto minimizado?)</i>	PRAZOS DAS AÇÕES <i>(Quando serão realizadas as ações?)</i>	COMUNICAÇÃO <i>1-Há necessidade de providências de outras unidades? 2-Como irá se comunicar com essa unidade? 3-Com qual frequência?</i>
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/BA

## 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 <b>EVITAR</b> que o evento se materialize)	CAUSAS	EVENTOS DE RISCO	CONSEQUÊNCIAS	CONTROLES CONTINGENCIAIS (atuam nas consequências, são previstos com antecedência, mas só entram em ação <b>CASO O EVENTO VENHA A OCORRER</b> visando <b>MINIMIZAR O IMPACTO NEGATIVO</b> )
<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>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) Elaborar 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><b>Estudo Técnico Preliminar Insatisfatório</b> <b>(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).</b></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) Contratantes desertas ou encassadas 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>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>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>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><b>Desconhecimento do rito processual do planejamento da contratação</b></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>Treinamento dos servidores das unidades demandantes Prorrogação excepcional de contrato vigente Celebração de contrato emergencial</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>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 CGovIIC, responsáveis pela aprovação do ETP Não utilização do check list de aprovação do ETP</p>	<p><b>Atraso na aprovação do ETP</b></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>Prorrogação excepcional de contrato vigente Celebração de contrato emergencial</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 do mercado</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><b>Contratação de fornecedor sem a qualificação necessária</b></p>	<p>Inexecução contratual Rescisão do contrato Reiteradas apurações de responsabilidade contratual Apontamentos pelos controles interno e externo</p>	<p>Contratação de remanescente Celebração de contrato emergencial</p>

### Escala de Probabilidade

DESCRÍÇÃO	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	DESCRÍÇÃO
1	Muito baixo
2	Baixo
5	Médio
8	Alto
10	Muito alto

### Matriz Impacto x Probabilidade (Nível de Risco)

Nível de Risco		Probabilidade				
		1 Muito Baixa	2 Baixa	5 Média	8 Alta	10 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
<b>Muito Alto</b>	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.
<b>Alto</b>	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.
<b>Médio</b>	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.
<b>Muito Baixo/Baixo</b>	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

<b>RISCO ALTO</b> - TRANSFERIR - MITIGAR	<b>RISCO MUITO ALTO</b> - EVITAR - TRANSFERIR - MITIGAR
<b>RISCO BAIXO/BAIXO</b> - ACEITAR	<b>RISCO MÉDIO</b> - MITIGAR

Aceitar  
Mitigar  
Transferir

Evitar

### Escala de Impacto

<b>IMPACTO</b>
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)
<b>1 – Inexistente</b> Nível de confiança - 0% (0,0)	Controles inexistentes, mal desenhados ou mal implementados, isto é, não funcionais.
<b>2 – Fraco</b> 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.
<b>3 – Mediano</b> 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.
<b>4 – Satisfatório</b> Nível de confiança - 75% (0,75)	Controles implementados e sustentados por ferramentas adequadas e, embora passíveis de aperfeiçoamento, mitigam o risco satisfatoriamente.
<b>5 – Forte</b> Nível de confiança - 95% (0,95)	Controles implementados podem ser considerados a “melhor prática”, mitigando todos os aspectos relevantes do risco.

<b>Categorias de riscos</b>	
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.

<b>RISCO DO CONTROLE</b>		
1 (muito alto)	1	1
2	0,75	
3 (alto)	0,5	
4	0,25	
0,5 (médio)	0,05	
0,25 (baixo)		
0,05 (muito baixo)		