



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARA

### ESCLARECIMENTOS DE EDITAIS DE LICITAÇÃO

#### RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO AO EDITAL DO PREGÃO N.º 90052/2024

A Assessoria Técnica de Aquisições e Governança do Tribunal Regional Eleitoral do Estado do Ceará comparece, em atenção aos pedidos de esclarecimento do edital em epígrafe, para informar o que se segue:

#### **PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 3 - CHAYANNE STAUB**

1) No item 6 da planilha dos itens, solicita o seguinte:

Pacote adicional de videochamada simultâneas (adicionada mais 5 agentes)

Somos uma empresa BSP e temos todas as funcionalidades disponibilizadas pela Meta, e não existe nenhuma API de video chamada pelo WhatsApp. O que querem dizer com a video chamada?

**R) A menção a "videochamada" no edital refere-se a uma funcionalidade que permite a realização de chamadas de vídeo, não especificamente pela API do WhatsApp, mas por meio da própria plataforma de atendimento omnichannel contratada.**

**A solução omnichannel contratada deve permitir a realização de videochamadas por meio de links gerados pela ferramenta própria da plataforma, e não pela API do WhatsApp. Essa funcionalidade possibilita que os agentes realizem até cinco videochamadas simultâneas, utilizando os recursos de videochamada integrados à plataforma omnichannel.**

**De acordo com o trecho específico do edital:**

**"3.6. ITEM 6 - Pacote adicional de videochamada simultâneas (adicionada mais 5 agentes)**

**3.6.1. A solução a ser contratada deve permitir a realização de até cinco videochamadas simultâneas, por meio de links gerados através da ferramenta."**

**Portanto, a referência à "video chamada" no edital diz respeito às videochamadas realizadas pela ferramenta omnichannel contratada, e não necessariamente pela API do WhatsApp.**

#### **PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 4 - HERICO HERMANO**

Ao observar ANEXO 3 - ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP, especificamente, o item 4.1 que trata das quantidades podemos observar os seguintes volumes:

1. Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal cuja quantidade total a registrar é de 147;
2. Solução de atendimento humano com mensagens ilimitadas cuja quantidade total a registrar é de 62.992;
3. Serviço de atendimento por chatbot com interações ilimitadas cuja quantidade total a

registrar é de 147;

4. Mensagem passiva de atendimento via Whatsapp cuja quantidade total a registrar é de 117.290.000;

5. Mensagem ativa de notificação via Whatsapp (template HSM) cuja quantidade total a registrar é de 16.970.000.

Questionamentos:

- Entendemos que para o item 1 podemos considerar o equivalente/estimado a 12,25 quantidades (mensais). Está correto nosso entendimento? Em caso contrário, poderia esclarecer o racional considerando o volume mensal?

**R) Para o item 1, o número total de inscrições mensais do edital – 147 – corresponde ao somatório de inscrições a serem registradas por todos os tribunais partícipes ao longo do período de vigência da ARP, de 12 meses. Os quantitativos por tribunal constam do Anexo C do Anexo 3 - ETP. Assim, o raciocínio de dividir o total por 12 está correto, mas deve ser aplicado individualmente por tribunal para identificar quantos registros mensais devem ser mantidos por cada participante.**

- Entendemos que para o item 2 podemos considerar o equivalente/estimado a 5.249,33 quantidades (mensais). Está correto nosso entendimento? Em caso contrário, poderia esclarecer o racional considerando o volume mensal?

**R) Para o item 2, o quantitativo total de 62.992 ativações ao ano corresponde ao somatório de ativações a serem registradas por todos os tribunais partícipes ao longo do período de vigência da ARP, de 12 meses. Os quantitativos por tribunal constam do Anexo C do Anexo 3 - ETP. Salienta-se que, embora a unidade de faturamento seja "ativações de atendentes por mês", não há limite mensal de ativações. Dividir por 12 o quantitativo total de cada tribunal representa a distribuição média ao longo do ano e não deve ser base para estabelecer uma limitação do serviço, pois o limite existente é o total pelo período de vigência do contrato de 12 meses.**

- Entendemos que para o item 3 podemos considerar o equivalente/estimado a 12,25 quantidades (mensais). Está correto nosso entendimento? Em caso contrário, poderia esclarecer o racional considerando o volume mensal?

**R) Para o item 3, o quantitativo total de 147 assinaturas mensais corresponde ao somatório de assinaturas mensais a serem registradas por todos os tribunais partícipes ao longo do período de vigência da ARP, de 12 meses. Os quantitativos por tribunal constam do Anexo C do Anexo 3 - ETP. Assim, o raciocínio de dividir o total por 12 está correto, mas deve ser aplicado individualmente por tribunal para identificar quantos registros mensais devem ser mantidos por cada participante.**

- Entendemos que para o item 4 podemos considerar o equivalente/estimado a 9.774.166,66 quantidades (mensais). Está correto nosso entendimento? Em caso contrário, poderia esclarecer o racional considerando o volume mensal?

**R) Para o item 4, o quantitativo total de 117.290.000 conversas de 24 horas corresponde ao somatório de conversas de 24 horas a serem registradas por todos os tribunais partícipes ao longo do período de vigência da ARP, de 12 meses. Os quantitativos por tribunal constam do Anexo C do Anexo 3 - ETP. Assim, o raciocínio de dividir o total por 12 está correto, mas deve ser aplicado individualmente por tribunal para identificar quantas conversas de 24 horas iniciadas pelo cidadão devem**

ser mantidas por cada participante. Salienta-se que, embora o resultado desta divisão possa ser útil para se estimar a demanda mensal, não há limite mensal de conversas de 24h e dividir por 12 o quantitativo total de cada tribunal representa a distribuição média ao longo do ano e não deve ser base para estabelecer uma limitação do serviço, pois o limite existente é o total pelo período de vigência do contrato de 12 meses.

- Entendemos que para o item 5 podemos considerar o equivalente/estimado a 1.414.166,66 quantidades (mensais). Está correto nosso entendimento? Em caso contrário, poderia esclarecer o racional considerando o volume mensal?

**R) Para o item 5, o quantitativo total de 16.970.000 mensagens ativas (iniciadas pelo tribunal) corresponde ao somatório de mensagens ativas a serem registradas por todos os tribunais partícipes ao longo do período de vigência da ARP, de 12 meses. Os quantitativos por tribunal constam do Anexo C do Anexo 3 - ETP. Assim, o raciocínio de dividir o total por 12 está correto, mas deve ser aplicado individualmente por tribunal para identificar quantas mensagens ativas devem ser realizadas por cada participante. Salienta-se que, embora o resultado desta divisão possa ser útil para se estimar a demanda mensal, não há limite mensal de mensagens ativas e dividir por 12 o quantitativo total de cada tribunal representa a distribuição média ao longo do ano e não deve ser base para estabelecer uma limitação do serviço, pois o limite existente é o total pelo período de vigência do contrato de 12 meses.**

## **PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 5 - LEANDRO COLETTI**

### **Volumetria**

#### **Item 1.1:**

Os volumes mencionados para o TRE-RR estão corretos analisando os dimensionamentos dos demais TREs e TSE? Pode existir algum erro de digitação ou entendimento?

**R) Os quantitativos presentes no edital correspondem àqueles informados por cada tribunal participante durante os estudos técnicos preliminares, informados e confirmados no procedimento de Intenção de Registro de Preços (IRP Nº 20/2024). Cada tribunal é responsável pelos seus volumes requeridos.**

#### **Item 1.2:**

Entendemos que a volumetria mínima seriam os valores mínimos que serão contratados e analisando a volumetria máxima sabemos do efeito sazonal em virtude das eleições, existe algum referencial de como seria a estimativa dessa volumetria ou o correto é considerar o mínimo para períodos não eleitoral e a máxima para períodos eleitorais?

**R) Conforme consta no documento de estudos técnicos preliminares (ETP), Anexo 3 ao edital: “os quantitativos apontados (...) foram apurados com base nos critérios definidos internamente por cada tribunal participante. De forma geral, foram considerados os históricos de atendimento aos eleitores no sistema ELO, além de registros de atendimento constantes em outras bases de dados de canais de atendimento de cada tribunal participante, bem como a capacidade operacional das equipes de atendimento de cada Tribunal participante. Esse levantamento ainda levou em conta a sazonalidade do atendimento em períodos de fechamento de cadastro eleitoral e de eleições, de forma a refletir essa realidade específica da Justiça Eleitoral.” Adicionalmente, informados pelos tribunais participantes e confirmados no procedimento de Intenção de Registro de Preços (IRP 20/2024). Cada**

**tribunal é responsável pelos seus volumes requeridos.**

### **Mensagens**

No anexo I, "Modelo de Proposta", e também no item 1.1 das "Condições Gerais da Contratação", referente ao item 5, "Mensagem ativa de notificação via WhatsApp (template HSM)", o mesmo mostra como unidade de medida como "Mensagens", mas entendemos que conforme regras de tarifação da Meta, a unidade de medida correta para este item é "Conversa de 24h". Nosso entendimento está correto?

**R) Sim, o entendimento está correto. Entende-se que a cada conversa de 24h iniciada pelo tribunal corresponde apenas uma mensagem ativa, razão pela qual esta é a unidade de medida deste item.**

### **Especificações Técnicas**

No anexo B, Especificações Técnicas, a especificação "Permitir importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente." não está claro exatamente o que significa "criação de layout dinamicamente". Deste forma entendemos que esse item pode ser desconsiderado. Nosso entendimento está correto?

**R) O termo "criação de layout dinamicamente" refere-se à capacidade da plataforma de permitir a criação e personalização de leiautes de importação de contatos de forma flexível e ajustável conforme as necessidades do usuário. Esse item não deve ser desconsiderado, pois é uma funcionalidade importante para a flexibilidade da solução.**

### **Mensagens Cívicas**

Item 3.4.2 - Para o certame entendemos que os valores a serem lançados serão de 117.290.000 e/ou 16.970.000 no site da licitação durante o certame e caso as concessões forem aprovadas pela Meta esses quantitativos e cobranças não serão realizadas durante a execução do contrato, Nosso entendimento está correto?

**R) Sim, o entendimento está correto. Os valores mencionados serão registrados, mas estarão sujeitos à isenção por meio do programa de mensageria cívica da Meta, caso os tribunais logrem êxito em sua inclusão no referido programa.**

## **PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 6 - CAMILA BAHMED**

Ainda em tempo, consegue confirmar por gentileza o número exato de posições de atendimento? No documento vocês mencionam "ativações de atendimentos por mês". Isso são posições de atendimento ou são atendimentos realizados no mês?

**R) O termo "ativações de atendimentos por mês" mencionado no documento refere-se ao número de posições de atendimento ativadas mês a mês. O Anexo 3 - Estudos Técnicos Preliminares (ETP), especificamente no item 3.2, explica:**

### ***3.2. Item 2 - Solução de atendimento humano com mensagens ilimitadas:***

***3.2.1. O item corresponde à disponibilização de solução para atendimento de demandas mensurado pela contagem de ativações (login) de usuários únicos em perfil de atendente no sistema, por mês.***

***3.2.2. Caso o mesmo usuário realize uma ou mais operações de login durante o intervalo do mês de referência, contabiliza-se tão somente uma ativação daquele usuário naquele mês. Dito de outra forma, caso o usuário***

*realize mais de uma operação de login no mesmo mês, será contada apenas uma ativação.*

*3.2.3. O pagamento deste item será mensal e corresponderá ao quantitativo total de ativações efetivamente realizadas a cada mês.*

*3.2.4. As especificações detalhadas do item constam do Anexo B do ETP – Especificações Técnicas da Solução de TIC.*

*3.2.5. O detalhamento da execução contratual deste item consta do Anexo D do ETP – Plano de Gestão e Execução do Contrato.*

## **PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 7 - CLARO S/A**

Solicitação de prorrogação de prazo de abertura do certame

**R) Pedido de adiamento do certame não aceito, uma vez que não se registram eventos os fatos que justifiquem tal medida.**

## **PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 8 - SELBETTI TECNOLOGIA**

1. O item 3.1.1. define que a subscrição deve ser oficial, através de "Business Solution Provider" (BSP) assim reconhecido pela Meta, desenvolvedora do WhatsApp, entendemos que empresas certificadas e formalmente vinculadas junto a um broker BSP que desenvolvem o sistema de comunicação Omnichannel e que estejam integradas com este broker com autorização e certificação para o uso da API oficial, podem participar do processo. Está correto nosso entendimento?

**R) Conforme Anexo 3 - Estudos Técnicos Preliminares (ETP), sob a seção "Obrigações da Contratante específicas para esta contratação":**

***"Das obrigações da contratante específicas para esta contratação  
(...)***

***45. Assegurar o status da CONTRATADA verificada junto à Meta, e seu vínculo a Business Solution Provider (BSP) homologado no programa de isenção de taxas de conversas para os casos de uso de mensageria cívica, com validade até 31 de Janeiro de 2025."***

Assim, a licitante deve estar vinculada a um Business Solution Provider (BSP) homologado no referido programa de isenção para mensageria cívica da Meta. Isto compreenderá elemento de habilitação técnica, conforme termo de referência:

***"Seção 7.5.3.1 - Habilitação Técnica***

***7.5.3.1. Comprovação, junto à empresa Meta, de ser ou estar formalmente vinculada a provedor BSP (Business Solution Provider) homologado para o programa da empresa de isenção de taxas de conversas para os casos de uso de mensageria cívica, com validade até 31 de Janeiro de 2025, ou outro que vier a substituí-lo com a mesma natureza, conforme informações apresentadas no item 8.1.1. do Anexo 3 - Estudos Técnicos Preliminares."***

2. O item 7.5.3.1. solicita a comprovação, junto à empresa Meta, de ser ou estar formalmente vinculada a provedor BSP (Business Solution Provider) homologado para o programa da empresa de isenção de taxas de conversas para os casos de uso de mensageria cívica, com validade até 31 de Janeiro de 2025, ou outro que vier a substituí-lo com a mesma natureza, conforme informações apresentadas no item 8.1.1. do Anexo 3 -

Estudos Técnicos Preliminares, entendemos que empresas certificadas e formalmente vinculadas junto a um broker BSP que desenvolvem o sistema de comunicação Omnichannel e que estejam integradas com este broker com autorização e certificação para o uso da API oficial, podem participar do processo. Está correto nosso entendimento?

**R) Vide resposta anterior.**

3. O item 4.3 do ANEXO 2 - TERMO DE REFERÊNCIA do EDITAL TRE-CE Nº 90052/2024, indica que não é admitida a subcontratação do objeto contratual. Esta restrição de subcontratação limita a livre concorrência e restringe o número de participantes qualificados. Diante disso, sugerimos reconsiderar essa cláusula permitindo a subcontratação de BSP através de broker formalmente vinculado a Meta, de forma a ampliar a participação de empresas capacitadas e uma maior diversidade de propostas, fomentar um ambiente mais competitivo e, ao mesmo tempo, garantir a qualidade e a responsabilidade dos serviços prestados.

**R) A vinculação da licitante a um BSP constitui-se uma exigência da contratação, não se caracterizando como subcontratação. O objetivo de não permitir subcontratação é garantir a responsabilidade direta e a qualidade dos serviços prestados pela empresa contratada, a qual deve ser a responsável direta pela prestação dos serviços a serem contratados.**

Assim, prestados os esclarecimentos questionados e havendo alterações a serem efetuadas para esclarecer alguns pontos do Termo de Referência, Estudos Técnicos Preliminares e conseqüentemente no edital, ficam alteradas as condições publicadas anteriormente, inclusive quanto à data marcada para a realização da sessão eletrônica do pregão. A presente resposta será divulgada em sítio eletrônico do TRE-CE e no quadro de avisos do Compras.gov.br e vincularão os participantes e à Administração, nos termos do art. 20, § 4ª da IN 96/2022 (SEGES/ME) e o edital será republicado com alteração da data da licitação em epígrafe.

Fortaleza, 9 de julho de 2024.

Assessoria Técnica de Aquisições e Governança



Documento assinado eletronicamente por **ANDREIA VASCONCELOS TOMAZ, ASSESSORA**, em 09/07/2024, às 12:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 1º, §2º, III, b, da [Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida em [https://sei.tre-ce.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&i\\_d\\_orgao\\_acesso\\_externo=0&cv=0000689761&crc=1E749D84](https://sei.tre-ce.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&i_d_orgao_acesso_externo=0&cv=0000689761&crc=1E749D84), informando, caso não preenchido, o código verificador **0000689761** e o código CRC **1E749D84**.

2024.0.000001562-1

0000689761v9