



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SANTA CATARINA
PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO

PAE nº: 21.346/2025

Documento de Formalização da Demanda

1 Identificação da Demanda

1.1 Título

Aquisição de mensagens passivas de atendimento via whatsapp e ativas de notificação via whatsapp (template HSM) para uso através da plataforma SZChat.

1.2 Unidade Demandante

Unidade	ORESC - Ouvidoria Regional Eleitoral	Data	15/12/2025
Responsável pela demanda	Jean da Silva Oliveira		

1.3 Vinculação ao Plano Anual de Contratações

Item do plano: 45 - Telefonia fixa

1.4 Valor Estimado

R\$3.000,00

2 Contexto

2.1 Motivação

Telefonia fixa

2.2 Resultados Esperados

Otimizar e ampliar a comunicação entre a Justiça Eleitoral e os mesários;
 Aumentar o alcance das convocações por meio da utilização de canais mais difundidos e utilizados pelos mesários;
 Otimizar os procedimentos relacionados à convocação simplificando e reduzindo o esforço dos servidores dos Cartórios Eleitorais num período de concentração de atividades do projeto eleições;
 Manter histórico e gestão sobre as comunicações com o eleitor e demais usuários externos;
 Reduzir o tempo de entrega das c

2.3 Alinhamento Estratégico

OE4

2.4 Qual a expectativa de tempo de utilização ou validade do objeto a ser contratado?

[] Menos de 1 ano [x] De 1 a 3 anos [] Mais de 3 anos

2.5 Unidades que farão uso da demanda ou serão beneficiadas

[] 1 unidade [] 2 unidades [] 3 unidades [x] Mais de 3 unidades

3 Integrante Demandante na Equipe de Planejamento da Contratação

Nome do Servidor (titular)	Jean da Silva Oliveira
Telefone	3728
E-mail	jean@tre-sc.jus.br
Nome do Servidor (substituto)	Marcelo Mendes Pereira
Telefone	3383
E-mail	mendes@tre-sc.jus.br

4 Unidade Técnica

CSC - Coordenadoria de Soluções Corporativas



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. Necessidade da contratação

Para os exercícios de 2025 e 2026, estão previstas ações de comunicação com os usuários externos destacando-se: convocação de mesários, notificação sobre biometria pendente, atendimento ao eleitor via chatbot (Catarina) dentre outras demandas já identificadas para realização até 2026. A necessidade de comunicação, por meio da ferramenta de omnichannel, faz parte de uma adequação à realidade atual considerando os meios de comunicação mais difundidos e com maior alcance - aumentando, assim, a possibilidade de chegar até o público externo em tempo adequado.

As demandas acima relacionadas são respectivamente originadas pela Coordenadoria de Eleições, Coordenadoria de Gestão do Cadastro Eleitoral e Ouvidoria Regional Eleitoral. Existem outras iniciativas visando a melhoria e ampliação da comunicação com o público externo em análise pela administração e por outras unidades demandantes.

Além disso, tem-se a necessidade de melhorar e facilitar a comunicação com os eleitores em geral, bem como prover um canal de comunicação único centralizado contendo todos os demais como, por exemplo: Whatsapp, e-mail, telefone e chatbot. Esse canal único tem como propósito otimizar e gerenciar de forma mais eficiente todas as comunicações, incluindo orientações, dúvidas e outras informações, de modo a manter, numa única solução, todo histórico e acesso.

O chatbot foi implementado no TRE-SC em 1º de outubro de 2024 e, até do dia das Eleições, que aconteceram em 6 de outubro do mencionado ano, foram feitos 54.871 atendimentos, sendo 38.094 atendimentos só no dia do pleito. As consultas ao local de votação foram responsáveis por 56,91% dos atendimentos, seguido pela consulta ao número de título eleitoral, que representou 11,64% do total dos atendimentos. No dia das Eleições, em razão dos autoatendimentos via WhatsApp e URA (Unidade de Resposta Audível), foi percebido que em nenhum momento desse dia houve fila de espera para que o eleitorado pudesse ser atendido por meio de Disque-Eleitor, o que demonstra a importância dessas ferramentas para viabilizar o atendimento em massa.

2. Alinhamento da contratação

2.1. Plano de Contratações Anual

Anexo II.

Item 14 - Envio de mensagens via solução de omnichannel.

Anexo V – Eleições.

Item 35 - SERVIÇO OMNICHANNEL - WHATSAPP E CHATBOT (ELEIÇÕES).

2.2. Plano de Logística Sustentável

O objeto desta contratação não tem impacto ambiental e está alinhado com o Plano de Logística Sustentável.

2.3. Outros instrumentos

Esta contratação visa atender o objetivo estratégico “FORTALECIMENTO DA RELAÇÃO INSTITUCIONAL COM A SOCIEDADE” e as iniciativas estratégicas institucionais abaixo:



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

- INI.25 - Ampliar a convocação de mesários(as) e demais auxiliares em meio digital;
- INI.3 - Ampliar a participação eleitoral;
- INI.24 - Fomentar a participação voluntária no processo eleitoral; e
- INI.11 - Ampliar e aperfeiçoar os serviços prestados em meio digital.

3. Requisitos da contratação

Requisitos:

- A solução deve prover mensagens passivas (chatbot) e ativas através da ferramenta SZChat conforme Itens 4 e 5do Contrato n. 055/2024 e as quantidades estimadas no Item 6 deste estudo;
- A solução deve atender os critérios da contratação vigente nos termos do Contrato n. 055/2024 e da respectiva Ata de Registro de Preços TRE-CE n. 37/2024, em que o TRE-SC é partícipe.

4. Levantamento de mercado

4.1. Análise das alternativas possíveis

4.1.1. Soluções disponíveis no mercado

Aquisição de mensagens passivas de atendimento via whatsapp e ativas de notificação via whatsapp (template HSM) para uso através da plataforma SZChat.

4.1.2. Contratações públicas similares

Como este regional já é partícipe da Ata de Registro de Preços TRE-CE n. 37/2024, e a solução atual (SZChat) é a única viável e compatível com todos os fluxos e integrações existentes, este subitem não é aplicável a esta contratação.

4.2. Justificativa técnica e econômica da escolha do tipo de solução a contratar

Diante das soluções discutidas no subitem 4.1, entende-se que a única e melhor opção é a **Aquisição de mensagens passivas de atendimento via whatsapp e ativas de notificação via whatsapp (template HSM) para uso através da plataforma SZChat** pelas seguintes razões:

- plataforma já utilizada pelo TRE-SC para comunicação com o público externo;
- manutenção de todos os fluxos e integrações via API e sistemas já desenvolvidos;
- demais justificativas já relatadas ao longo da adesão a Ata de Registro de Preços TRE-CE n. 37/2024 que deu origem ao Contrato n. 055/2024.

5. Descrição da solução

Aquisição de mensagens passivas de atendimento via whatsapp e ativas de notificação via whatsapp (template HSM) para uso através da plataforma SZChat.

A solução deve ser única e integrar os componentes abaixo:

- Mensagem passiva de atendimento via Whatsapp; e
- Mensagem ativa de notificação via Whatsapp (template HSM).

6. Estimativas de quantidades

Número de mensagens ativas e passivas solicitadas pelas unidades demandantes que farão uso da solução omnichannel:



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Unidade Solicitante	Mensagens Passivas (Item 4)	Mensagens Ativas (Item 5)
Coordenadoria de Eleições	225.000	500.000
Coordenadoria de Gestão do Cadastro Eleitoral	25.000	100.000
Ouvidoria Regional Eleitoral	0	100.000
TOTAL	250.000	700.000

Considerando as necessidades identificadas acima, temos uma estimativa total de 250.000 mensagens passivas e 700.000 mensagens ativas.

7. Vigência da contratação

O contrato terá vigência de 12 (doze) meses contados a partir de sua publicação, sendo esse prazo prorrogável até o limite legal, por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n. 14.133, de 2021.

8. Estimativa do valor da contratação

Considerando o valor do contrato atual (CT n. 055/2024) Itens 4 e 5 acrescido do IPCA 2025 = 5,10% temos:

	Item / serviço	Valor médio unitário atual	Valor projetado (IPCA 2025)	Quantidade	Valor Estimado
4	Mensagem passiva de atendimento via Whatsapp	R\$ 0,21	R\$ 0,22	250.000	R\$ 55.000,00
5	Mensagem ativa de notificação via Whatsapp (template HSM)	R\$ 0,10	R\$ 0,11	700.000	R\$ 77.000,00
TOTAL					R\$ 132.000,00

9. Justificativas para o parcelamento ou não da contratação

O parcelamento do objeto não é viável, em razão de se tratar de solução única de software e serviços a ser fornecida pela mesma empresa. Assim, para a contratação, não haverá o parcelamento do objeto.

10. Demonstrativo dos resultados pretendidos

- otimizar e ampliar a comunicação entre a Justiça Eleitoral e os mesários;
- aumentar o alcance das convocações por meio da utilização de canais mais difundidos e utilizados pelos mesários;
- otimizar os procedimentos relacionados à convocação simplificando e reduzindo o esforço dos servidores dos Cartórios Eleitorais num período de concentração de atividades do projeto eleições;
- manter histórico e gestão sobre as comunicações com o eleitor e demais usuários externos;
- reduzir o tempo de entrega das convocações aos mesários;
- prover um canal de comunicação único e centralizado de comunicação com os usuários externos;
- dispensar a aquisição de dispositivos móveis para comunicação com os usuários externos;
- diversificar os canais de atendimento com os eleitores;



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

- reduzir os custos relacionados, principalmente, à locação das linhas na central telefônica e os decorrentes da prestação de serviço extraordinário dos atendentes no disque-eleitor.

11. Providências a serem adotadas previamente à celebração do contrato

Como se trata de solução disponibilizada pela Contratada na nuvem e a capacitação já foi realizada no escopo do Contrato n. 055/2024, não há necessidade de nenhuma providência prévia.

12. Contratações correlatas e/ou interdependentes

Não há contratações interdependentes ou correlatas.

13. Possíveis impactos ambientais e respectivas medidas mitigadoras

Não há nenhum impacto ambiental.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

14. Análise de riscos

ID	CATEGORIA	TIPO	Identificação de riscos		Descrição	Análise de riscos					Avaliação de riscos		
			FONTE DE RISCO	Probabilidade		Impacto	Nível de Risco	Controles internos do processo de contratação	Eficácia do Controle	Nível de Risco	Límite de Exposição	Decisão do Gestor de Riscos	Validação superior
Ri001	Operacional	Aquisições e contratações	Processual	Baixa	Não realização da contratação	Baixa	Alto	BR - Baixa Nível	Controles internos do processo de contratação	Forte	BR - Baixa Baixa	Atuável	Aprovado
Ri002	Operacional	Aquisições e contratações	Processual	Baixa	Atraso da contratação dos serviços, não se realizando antes do período eleitoral	Baixa	Alto	BR - Baixa Médio	Controles internos do processo de contratação	Médio	BR - Baixa Baixa	Atuável	Aprovado

ETAPA: Processo de avaliação de riscos													
Riscos Prioritários	Opção de tratamento	Justificativa	Controle sugerido	Tipo de Controle	Descrição	Responsável por aprovar o plano	Responsável por implementar o plano	Prazo	Data início	Data conclusão	Status		
<informar o código do risco prioritário para tratamento>	<selecionar a opção de tratamento aberto>	<informar justificativa para a seleção da opção de tratamento>	<inserir o tipo de tratamento para a opção de tratamento aberto>	<inserir o tipo de controle sugerido>	<descrever o controle sugerido incluindo benefícios esperados e serem obtidos com sua implementação e eventuals incursas necessárias>	<indicar a unidade responsável por aprovar o Plano de tratamento escolhido para o risco>	<indicar a unidade responsável por implementar o plano>	<inserir a data de início planejada para implementação>	<inserir a data de início planejada para implementação para implementação>	<inserir a data de conclusão planejada para implementação>	<inserir o status de implementação do controle>		
Ri001	Acetar o risco	Em caso de ocorrência do risco reduzir seu impacto	Realizar nova licitação	Atenuante	Revisão da ETP e nova tentativa de contratação em caso de certame frustrado	Equipe de Planejamento	Após a frustração da licitação	15 dias após o inicio	SAD	Após a frustração da licitação	15 dias após o inicio	Aguardando inicio	
Ri001	Acetar o risco	Em caso de ocorrência do risco reduzir seu impacto	Realizar licitação emergencial	Atenuante	Eventual realização de contratação emergencial, se juridicamente justificável	Equipe de Planejamento	Após a frustração da licitação	15 dias após o inicio	SAD	Após a frustração da licitação	15 dias após o inicio	Aguardando inicio	
Ri001	Acetar o risco	Em caso de ocorrência do risco reduzir seu impacto	Agções de contingência	Atenuante	Comunicação dos mesmos via Correios e/ou Oficais de Justiça e Atendimento ao Eleitor via URA e 0800	CEL e Ouvidoria	CEL e Ouvidoria	15 dias após o inicio	CEL e Ouvidoria	CEL e Ouvidoria	15 dias após o inicio	Aguardando inicio	
Ri002	Reduzir o risco	[Em caso de ocorrência do risco reduzir seu impacto]	Agções de contingência	Atenuante	Convocação dos mesmos via Correios e/ou Oficais de Justiça e Atendimento ao Eleitor via URA e 0800	CEL e Ouvidoria	CEL e Ouvidoria	15 dias após o inicio	CEL e Ouvidoria	CEL e Ouvidoria	15 dias após o inicio	Aguardando inicio	

ETAPA: Tratamento de riscos													
Riscos Prioritários	Opção de tratamento	Justificativa	Controle sugerido	Tipo de Controle	Descrição	Responsável por aprovar o plano	Responsável por implementar o plano	Prazo	Data início	Data conclusão	Status		
<informar o código do risco prioritário para tratamento>	<selecionar a opção de tratamento aberto>	<informar justificativa para a seleção da opção de tratamento aberto>	<inserir o tipo de tratamento para a opção de tratamento aberto>	<inserir o tipo de controle sugerido>	<descrever o controle sugerido incluindo benefícios esperados a serem obtidos com sua implementação e eventuals incursas necessárias>	<indicar a unidade responsável por aprovar o Plano de tratamento escolhido para o risco>	<indicar a unidade responsável por implementar o plano>	<inserir a data de início planejada para implementação>	<inserir a data de início planejada para implementação para implementação>	<inserir a data de conclusão planejada para implementação para implementação>	<inserir o status de implementação do controle>		
Ri001	Acetar o risco	Em caso de ocorrência do risco reduzir seu impacto	Realizar nova licitação	Atenuante	Revisão da ETP e nova tentativa de contratação em caso de certame frustrado	Equipe de Planejamento	Após a frustração da licitação	15 dias após o inicio	SAD	Após a frustração da licitação	15 dias após o inicio	Aguardando inicio	
Ri001	Acetar o risco	Em caso de ocorrência do risco reduzir seu impacto	Realizar licitação emergencial	Atenuante	Eventual realização de contratação emergencial, se juridicamente justificável	Equipe de Planejamento	Após a frustração da licitação	15 dias após o inicio	SAD	Após a frustração da licitação	15 dias após o inicio	Aguardando inicio	
Ri001	Acetar o risco	Em caso de ocorrência do risco reduzir seu impacto	Agções de contingência	Atenuante	Comunicação dos mesmos via Correios e/ou Oficais de Justiça e Atendimento ao Eleitor via URA e 0800	CEL e Ouvidoria	CEL e Ouvidoria	15 dias após o inicio	CEL e Ouvidoria	CEL e Ouvidoria	15 dias após o inicio	Aguardando inicio	
Ri002	Reduzir o risco	[Em caso de ocorrência do risco reduzir seu impacto]	Agções de contingência	Atenuante	Convocação dos mesmos via Correios e/ou Oficais de Justiça e Atendimento ao Eleitor via URA e 0800	CEL e Ouvidoria	CEL e Ouvidoria	15 dias após o inicio	CEL e Ouvidoria	CEL e Ouvidoria	15 dias após o inicio	Aguardando inicio	



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

15. Posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação

Esta equipe de planejamento entende que a alternativa indicada neste estudo (via nova adesão à Ata de Registro de Preços n. 37/2024) atende aos requisitos da contratação, bem como mantém alinhamento e integração com as soluções já existentes com o SZChat como, por exemplo, o sistema de notificação de mesários (ComunicaE) e o chatbot Catarina. O valor estimado para a contratação está dentro do valor previsto no orçamento.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ

TERMO ADITIVO N° 1 - ARP N.º 62/2024

SEI N.º. 2025.0.000009527-3

PRIMEIRO TERMO ADITIVO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº. 62/2024, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, ATRAVÉS DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ E A EMPRESA OMNICENTRAL TECNOLOGIA LTDA.

A União, por intermédio do TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL - TRE-CE, situado na Rua Dr. Pontes Neto, S/N, Bairro Engenheiro Luciano Cavalcante, em FORTALEZA/CE, inscrito no CNPJ/MF sob o nº. 06.026.531/0001-30, representada neste ato por sua Diretora-Geral, Orleans Cavalcanti de Oliveira Viana Gomes, no uso da competência atribuída pela Portaria nº 459/2025, e a empresa OMNICENTRAL TECNOLOGIA LTDA, inscrita no CNPJ sob nº 23.109.142/0001-97, com sede na Rua Piraí do Sul, n.º 39, Colombo/PR, CEP: 83.410-310, Telefone(s): (41) 99697.0873, E-mail: financeiro@omnicentral.com.br, neste ato representada por Marcos dos Reis Proença, CPF nº 016.936.539-58, firmam o presente ADITIVO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO FUNDAMENTO

1.1 Fundamenta-se este termo aditivo no artigo 84 da Lei nº 14.133/2021 e suas alterações, c/c item 4.1 da ARP nº 62/2024, e na autorização contida no Processo SEI nº 2025.0.000009527-3.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO

2.1 Este termo aditivo visa prorrogar a Ata de Registro de Preços nº 62/2024 por 12 (doze) meses, a partir de **01 de outubro de 2025**.

CLÁUSULA TERCEIRA - DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1 Permanecem inalteradas as demais cláusulas e condições registradas.

E, por estarem de acordo, depois de lido e achado conforme, assinam as partes o presente termo aditivo.

Fortaleza/CE, *data e assinaturas registradas no sistema.*

Orlanes Cavalcanti de Oliveira Viana Gomes
Diretor-Geral do TRE-CE

Marcos dos Reis Proença
OMNICENTRAL TECNOLOGIA LTDA

ÓRGÃO GERENCIADOR**FORNECEDOR**

Documento assinado eletronicamente por **ORLEANES CAVALCANTI DE OLIVEIRA VIANA GOMES, DIRETORA-GERAL**, em 09/09/2025, às 10:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 1º, §2º, III, b, da [Lei 11.419/2006](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS DOS REIS PROENÇA, USUÁRIO EXTERNO**, em 10/09/2025, às 08:35, 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&id_orgao_acesso_externo=0&cv=0001176726&crc=AECA426A, informando, caso não preenchido, o código verificador **0001176726** e o código CRC **AECA426A**.

2025.0.000009527-3

0001176726v4