



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Av. André Araújo, S/N - Bairro Aleixo - CEP 69060-000 - Manaus - AM - www.tjam.jus.br
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - TJ/AM/SETIC/DVITIC

Responsáveis pela elaboração:

Diogo Mendonça de Sousa
Maisa Vidal Teixeira
Taymon Chris Moura Canté
Wendell Martins do Nascimento

Contato: (92) 99623-4312

Categoria do Objeto: Serviços

1. PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

1.1 A contratação está prevista no PCA (Plano de Contratações Anual) / 2024, conforme Resolução nº 52, de 16 de outubro de 2023, sob código SETIC-2024-73.

1.2 O Plano de Contratações Anual - PCA/2024 - do Poder Judiciário do Estado do Amazonas, encontra-se publicado no link <https://bit.ly/pca2024>, no formato de painel BI (*Business Intelligence*).

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 2.1 A contratação de uma empresa para fornecimento de uma plataforma, em nuvem, com o serviço de “balcão virtual” está de acordo com a Resolução CNJ nº 372 de 12/02/2021.
- 2.2 A contratação da plataforma busca facilitar o acesso do público em geral aos serviços do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas sem a necessidade de comparecimento aos locais físicos para obtenção de informações.
- 2.3 O atendimento automatizado mitiga a necessidade de um servidor ficar atendendo integralmente em seu horário de expediente, prejudicando assim atividades de maior relevância para o TJAM.
- 2.4 A centralização virtual dos atendimentos oferecidos pelo TJAM trará maior agilidade e melhor retorno à sociedade.
- 2.5 O atendimento virtual também proporcionará uma redução de recursos materiais e de pessoal.
- 2.6 Através da plataforma de atendimento virtual será possível mensurar a quantidade, tempo, qualidade, local e tipo (público em geral, advogados, atendimento interno, etc) dos serviços de atendimento prestados à sociedade.
- 2.7 O TJAM possui hoje aproximadamente 180 Varas, capital e interior, de atendimento ao público onde cada uma gerencia o seu próprio balcão virtual, não existindo uma plataforma de gerenciamento centralizado dessas informações.
- 2.8 Gerenciar o atendimento virtual interno de forma restrita.

3. UNIDADE DEMANDANTE

3.1 A unidade demandante responsável pelo desenvolvimento e acompanhamento deste estudo será a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 4.1 O serviços será de natureza contínua.
- 4.2 A empresa contratada deverá atender, no que couber, às disposições estabelecidas no Guia Prático de Critérios de Sustentabilidade para Compras no TJAM.
- 4.3 O contrato terá duração de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, nos termos dos arts. 105 e seguintes da Lei n.º 14.133/21.
- 4.4 Sugere-se que a licitação seja realizada na modalidade Pregão, na forma Eletrônica, tipo menor Preço por global.
- 4.5 Não será necessário promover transição contratual.
- 4.6 **Será exigida a prova de conceito durante a análise das propostas do processo licitatório.**
- 4.7 A contratada deverá atender **100%** dos itens destacados no ANEXO I durante a prova de conceito.
- 4.8 A prova de conceito será realizada com data e hora marcadas durante a sessão pública, sendo esta realizada no **formato online.**

4.9 Os requisitos mínimos exigidos para a plataforma serão descritos no **ANEXO I**.

4.10 A plataforma deverá ser compatível com os principais navegadores utilizados no mercado: Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome.

4.11 A plataforma deverá ser fornecida “em nuvem” como *Software as a Service* (Saas).

4.12 A apresentação da plataforma será avaliada pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC seguindo os requisitos apresentados no ANEXO I, momento em que serão utilizados os termos “atende” ou “não atende” a fim de registrar a aprovação/desaprovação da solução apresentada.

4.13 A solução deverá ser integrada ao *Google Meet* conforme Portaria nº 337 de 24 de fevereiro de 2021 que Regulamenta o uso da plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual”, no âmbito do Tribunal de Justiça do Amazonas.

4.14 Prova de Conceito

14.14.1 Considerando que não é suficiente uma análise meramente formal da proposta em relação às especificações técnicas descritas neste estudo, para conferir segurança quanto à SOLUÇÃO ofertada pela licitante, bem como a fim de reduzir riscos e possibilitar a certeza de que a SOLUÇÃO proposta atenderá à necessidade do CONTRATANTE, mostra-se indispensável a apresentação da ferramenta mediante Prova de Conceito.

14.14.2 A empresa classificada com o menor preço global no certame será convocada para apresentar a SOLUÇÃO ofertada para demonstrar comprovação do atendimento aos requisitos especificados no Termo de Referência.

14.14.3 A empresa licitante arcará com todos os seus custos e despesas em decorrência do processo de Prova de Conceito.

14.14.4 A entrega de manuais, folders, páginas impressas da internet, declarações de fabricantes ou quaisquer outros documentos técnicos não substituem a Prova de Conceito, que deverá ser realizada pela empresa, independentemente dos documentos apresentados em data e hora definidas por este TJAM.

14.14.5 O relatório, quanto ao atendimento dos requisitos, será emitido pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação em até 24 (vinte e quatro) horas após a Prova de Conceitos referente a empresa em análise.

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR

5.1 No modelo de *Software as a Service* (SaaS), o fornecedor se responsabiliza por toda a estrutura necessária à disponibilização do sistema (servidores, conectividade, cuidados com segurança da informação, etc.), e o cliente utiliza o software via internet, pagando um valor único pelo serviço.

5.1.1 A utilização do modelo SaaS mitiga a possibilidade de treinamento específico voltados a implantação da plataforma e torna desnecessário a exclusividade de um servidor desta SETIC para acompanhamento da plataforma, objeto desta contratação.

5.1.2 O modelo também mitiga a possibilidade de aquisição de licenças entre outras necessidades advindas da plataforma.

5.2 Em consulta ao mercado, foi possível avaliar 4 empresas fornecedoras do objeto apresentado neste estudo, sendo elas:

- Brainz Group
- Brasoftware Informática Ltda
- Safetec
- Studio 365 Soluções para Transformação Digital Ltda

5.3 Destaca-se que a empresa Studio 365 Soluções para Transformação Digital Ltda é fornecedora exclusiva para o Brasil, através da integração com o *Microsoft Teams*, conforme declaração de exclusividade emitida pela ABES - Associação Brasileira das Empresas de Software (0277463).

5.4 Todas as empresas citadas apresentam características técnicas para o atendimento do objeto deste estudo, cada uma com suas características próprias de entrega em relação a interação com o usuário, tecnologias empregadas e gestão administrativa da plataforma.

5.5 Devido às peculiaridades presentes em cada plataforma, será exigido a prova de conceito, conforme item 4.6.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

6.1 Nas pesquisas realizadas foram localizadas soluções de fornecedores diversos que permitem a implantação da solução hospedada na nuvem.

6.2 As soluções entregues em nuvem se mostram mais adequadas num cenário de variação de capacidade e apresentam por natureza a capacidade de elasticidade necessária neste cenário.

6.3 Como descrito no item 5.4, todas as empresas apresentadas no item 5.2 apresentam características técnicas para o atendimento do objeto deste estudo, tendo cada uma suas características próprias, sendo fundamental a análise do atendimento dos requisitos mínimos, conforme **ANEXO I**.

7. DA NECESSIDADE DE FORMALIZAÇÃO DE CONTRATO

7.1 O contrato terá duração de 12 (doze) meses, iniciando-se na data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, nos termos dos arts. 105 e seguintes da Lei n.º 14.133/21.

8. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO

GRUPO 1			
	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	Plataforma, em nuvem, de atendimento virtual - Balcão Virtual	Mês	12
2	Suporte Técnico	Mês	12
3	Treinamento	Horas	25

Tabela 1 - Estimativa de quantidades

9. ESTIMATIVA DE PREÇOS

GRUPO 1					
	DESCRIÇÃO	TIPO	QUANTIDADE	Valor Mensal	Valor Anual
1	Plataforma, em nuvem, de atendimento virtual - Balcão Virtual	Mês	12	R\$ 10.000,00	R\$ 120.000,00
2	Suporte Técnico	Mês	12	R\$ 2.000,00	R\$ 24.000,00
3	Treinamento	Horas	25	-	R\$ 6.000,00

Tabela 2 - Estimativa de preços

9.1 O valor anual estimado para contratação é de R\$ 150.000,00 (Cento e cinquenta mil reais).

10. JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

10.1 Por se tratar de uma contratação para fornecimento de plataforma tecnológica própria, o parcelamento da solução não se mostra favorável durante a entrega do objeto tendo em vista a inter-relação entre os itens.

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES

11.1 Em conformidade com a Portaria n° 337 de 24 de fevereiro de 2021 que Regulamenta o uso da plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual”, no âmbito do Tribunal de Justiça do Amazonas, criada pela Resolução n° 372, de 12 de fevereiro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça e dá outras providências, a solução apresentada pela CONTRATADA deverá ser integrada ao *Google Meet*, sistema padrão adotado pelo Tribunal de Justiça do Amazonas.

11.2 A contratação deste estudo é interdependente do Contrato n° 019/2020 - FUNJEAM.

12. RESULTADOS PRETENDIDOS

12.1 Melhor gerenciamento dos atendimentos através do balcão virtual.

12.2 Transparência para o público quanto aos atendimentos virtuais.

12.3. Disponibilização de serviços digitais.

12.4. Otimização do uso da força de trabalho.

12.5. Melhoria de processos internos.

12.6 Gerar relatórios informados dados como: quantidade, tempo, qualidade, local e tipo (público em geral, advogados, atendimento interno, etc) dos serviços de atendimento prestados à sociedade.

12.7 A plataforma deverá ser capaz de gerar protocolos de atendimento informando ao mínimo o número do protocolo do atendimento, data, hora, local de atendimento e o nome do servidor responsável pelo atendimento.

12.8 Possibilitar o atendimento via chat ou videochamada.

12.9 Possibilitar o agendamento do atendimento virtual.

12.10 Possibilitar que os agendamentos sejam sincronizados com o *Google* agenda.

12.11 Gravar os atendimento virtuais quando necessário.

13. PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

13.1 Considerando as características do objeto em que toda a instalação/implantação será realizada na sede da CONTRATADA, através do serviço em nuvem, não identificamos adequações necessárias ao ambiente do TJAM para a execução dos serviços especificados no presente estudo.

14. IMPACTOS AMBIENTAIS

14.1 Aplicar, no que couber, a Resolução CNJ nº 400 de 16 de junho de 2021 que dispõe sobre a política de sustentabilidade no âmbito do Poder Judiciário.

15. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

15.1 As paradas técnicas deverão ser pré-agendadas, com um período mínimo de 3 (três) dias úteis, devendo estas serem realizadas fora do horário de expediente normal (08:00 às 14:00 horário local).

15.2 A manutenção compreenderá todas as funcionalidades do sistema, tanto as descritas neste Estudo Técnico Preliminar, quanto as demais necessárias para o bom funcionamento da plataforma, incluindo suas atualizações.

15.3 Por ser uma solução baseada em nuvem, na sede da contratada, as manutenções serão realizadas na sede da empresa fornecedora dos serviços.

16. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE (OU NÃO) DA CONTRATAÇÃO

16.1 Considerando todo o exposto e em conformidade com a Resolução CNJ nº 372 de 12/02/2021 que regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual”, esta Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC declara que é imprescindível e viável a contratação de uma solução para prestação de serviços de atendimento virtual.

17. OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

17.1 A contratada deverá garantir as melhores práticas relacionadas à segurança da informação e à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), principalmente, no que diz respeito ao armazenamento dos dados em seus bancos de dados.

18. MAPEAMENTO DE RISCOS

FASE DE ANÁLISE - Planejamento da Contratação e seleção de fornecedor			
Risco 01 - Estimativa de preço inadequada			
Probabilidade:	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
Impacto	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
Causa			
Realizar a pesquisa de mercado e consequente estimativa de preço com valores em sobrepreço ou valores inexequíveis.			
Dano			
Valores Inexequíveis - Realizar a licitação sem que haja interessado em participar do certame devido às dificuldades de exequibilidade da proposta, devido a estimativa de preço inferior ao preço praticado no mercado, causando licitação deserta.			
Valores em Sobrepreço – Contratar o serviço com preço superior ao praticado no mercado, não atendendo ao princípio da economicidade.			
Ação Preventiva			Responsável

FASE DE ANÁLISE - Planejamento da Contratação e seleção de fornecedor	
1. Utilizar os sistemas de Banco de preços e Painel de Preços para contemplar a pesquisa de preços, utilizados nas contratações recentes dos mesmos objetos (categorias) realizadas por outro órgão da Administração Pública.	Divisão de Compras - Seção de Cotações - DVCOP Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC
Ação de Contingência	Responsável
1. Revisar os preços ofertados pelas empresas, comparando-os com as pesquisas complementares. Caso necessário, realizar nova cotação de preços e/ou solicitar adequação dos orçamentos obtidos.	Divisão de Compras - Seção de Cotações - DVCOP Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC

FASE DE ANÁLISE - Planejamento da Contratação e seleção de fornecedor			
Risco 02 - Licitação deserta ou fracassada			
Probabilidade:	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
Impacto	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
Causa			
Ausência de fornecedores da solução no mercado ou o não atendimento integral solução			
Dano			
Não contratação dos serviços o que gera a falta de gerenciamentos dos atendimentos virtuais realizados pelo TJAM			
Ação Preventiva		Responsável	
1. Identificação prévia de possíveis fornecedores		Divisão de Compras - Seção de Cotações - DVCOP Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC	
Ação de Contingência		Responsável	
1. Republicação do Edital observando requisitos que poderiam ter provocado a desistência de possíveis empresas interessadas.		Coordenadoria de Licitação - COLIC Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC	

Secretaria de Tecnologia da Informação e
Comunicação - SETIC

Taymon Chris Moura Canté

Assistente Judiciário

Secretaria de Tecnologia da Informação e
Comunicação - SETIC

Secretaria de Tecnologia da Informação e
Comunicação - SETIC

Wendell Martins do Nascimento

Assessor de Aquisições e Contratos

Secretaria de Tecnologia da Informação e
Comunicação - SETIC

ANEXO I - REQUISITOS MÍNIMOS

1. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO SISTEMA (OBRIGATÓRIO)

SUBITEM	DESCRIÇÃO	Situação (Atende / Não atende)
1.1	A solução deve ser executada sem a necessidade de instalar qualquer software nas estações de trabalho dos usuários, tendo em vista ser uma solução fornecida no modelo de <i>Software as a Service</i> (SaaS), baseada em nuvem, na sede da contratada.	
1.2	A solução deve ser acessada via web pelos usuários, dentro da rede interna do TJAM (intranet) ou fora dela (público externo).	
1.3	A interface web deve ser compatível com as versões mais recentes dos navegadores: <i>Microsoft Edge</i> , <i>Google Chrome</i> e <i>Mozilla Firefox</i> , mas não se limitando a estes.	
1.4	Estar disponível em 100% no idioma português do Brasil.	
1.5	Permitir que os relatórios gerados sejam exportados para os formatos <i>Excel</i> (xls) e/ou <i>Portable Document Format</i> (.pdf).	
1.6	Permitir que sejam anexados, quando necessários, documentos ao sistema nos formatos “.pdf”, “.jpeg” e/ou “.png”	
1.7	A solução deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, e não poderá haver indisponibilidade superior a 15 (quinze) minutos no período de 8:00h (oito horas) às 14:00h (catorze horas).	
1.8	Paradas programadas deverão ser avisadas com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis;	
1.9	A solução deverá ser escalável, alocando recursos de memória e processamento de forma dinâmica à medida que o número de atendimentos cresce.	
1.10	A solução deverá reter o registro dos atendimentos (incluindo as gravações e conversas escritas) por, no mínimo, 12 (doze) meses.	
1.11	A solução deverá gerenciar as filas de atendimento de forma automática.	
1.12	A solução deverá ser capaz de gerar protocolos únicos de atendimento. Cada protocolo deverá ter no mínimo as seguintes informações: n° de protocolo, data/hora do início do atendimento, data/hora do final do atendimento, local de atendimento, solicitante e atendente.	
1.13	A solução deverá prover um mecanismo de <i>CAPTCHA</i> , para evitar interações mal intencionadas de terceiros que façam uso de robôs de internet ou qualquer programa com igual objetivo.	
1.14	A solução deverá prover método de autenticação para os usuários internos do TJAM.	
1.15	A solução deve ser capaz de responder, através de um chat robô, dúvidas e orientações iniciais comuns e frequentes.	
1.16	A solução deve ser capaz de agendar um atendimento, sincronizando o agendamento com o Google Agenda.	
1.17	Possuir integração com o serviço de diretórios <i>Microsoft Active Directory</i> via LDAP, para fins de autenticação dos servidores do TJAM, permitindo que o acesso seja realizado utilizando o mesmo login e senha do <i>Active Directory</i> (AD) do TJAM.	
1.18	A solução deverá ser integrada ao <i>Google Meet</i> , em conformidade com a Portaria nº 337 de 24 de fevereiro de 2021 que Regulamenta o uso da plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual”, no âmbito do Tribunal de Justiça do Amazonas.	

2. CARACTERÍSTICAS COMUNS FUNCIONAIS (OBRIGATÓRIO) - USUÁRIO SOLICITANTE

- Usuário solicitante: Usuário que acessa o sistema sem qualquer método de autenticação (público externo). Caso o solicitante seja interno, o sistema deverá prover um método de autenticação.

SUBITEM	DESCRIÇÃO	Situação (Atende / Não atende)
2.1	Deverá ser capaz de selecionar para qual balcão virtual quer ser atendido.	
2.2	Deverá ser capaz de visualizar sua posição na fila e o tempo médio de espera.	
2.3	Deverá receber avisos escritos e sonoros alertando-o que chegou sua vez de ser atendido.	
2.4	Deverá ser capaz de entrar na sala de atendimento.	
2.5	Deverá receber o protocolo de atendimento gerado automaticamente pelo sistema, no início do atendimento.	
2.6	Deverá ser informado, automaticamente, se o atendimento estiver sendo gravado.	
2.7	Deverá ser capaz de avaliar o atendimento (pesquisa de satisfação).	
2.8	Caso o solicitante seja público externo, este usuário poderá acessar o sistema sem método de autenticação. Caso contrário, ou seja, solicitante seja público interno, o sistema deverá prover um método de autenticação.	

3. CARACTERÍSTICAS COMUNS FUNCIONAIS (OBRIGATÓRIO) - USUÁRIO ATENDENTE

SUBITEM	DESCRIÇÃO	Situação (Atende / Não atende)
3.1	Deverá ser capaz de atender o balcão virtual.	
3.2	Deverá ser capaz de visualizar a fila do balcão que atende.	
3.3	Deverá ser capaz de iniciar o atendimento em cada balcão, visualizando a ordem da fila. Assim como, poder chamar o próximo a ser atendido.	
3.4	Deverá ser capaz de gravar o atendimento (vídeo, áudio e conversas escritas), quando necessário.	
3.5	Deverá ser capaz, a cada início de atendimento, de visualizar o protocolo único de atendimento gerado automaticamente.	
3.6	Deverá ser capaz de finalizar o atendimento.	
3.7	Deverá ser capaz de visualizar/gerar relatórios de todos os atendimentos realizados por ele, podendo recuperar todas as informações, como, por exemplo: nº de protocolo, balcão, data/hora do atendimento e conteúdo do atendimento (vídeo, áudio e conversas escritas).	

4. CARACTERÍSTICAS COMUNS FUNCIONAIS (OBRIGATÓRIO) - USUÁRIO ADMINISTRADOR

SUBITEM	DESCRIÇÃO	Situação (Atende / Não atende)
4.1	Deverá ser capaz manipular (criar, visualizar, alterar e excluir) um balcão virtual.	
4.2	Deverá ser capaz manipular (criar, visualizar, alterar e excluir) um atendente.	
4.3	Deverá ser capaz manipular (criar, visualizar, alterar e excluir) um outro administrador, definindo quais balcões esse administrador administra. Poderá dar acesso a todos os balcões ou a alguns específicos.	
4.4	Deverá ser capaz de associar atendentes a balcão virtual.	
4.5	Deverá ser capaz de gerar relatórios a partir seleção de filtros e campos.	
4.6	Deverá ser capaz de gerar relatórios estatísticos sobre a quantidade de atendimentos, agrupados por balcão, por atendente, por dia, por mês e por ano.	
4.7	Deverá ser capaz de gerar relatórios estatísticos sobre pesquisa de satisfação, agrupados por balcão, por atendente, por dia, por mês e por ano.	
4.8	Deverá ser capaz de gerar relatórios estatísticos sobre tempos de atendimento, agrupados por balcão, por atendente, por dia, por mês e por ano.	
4.9	Deverá ser capaz de gerar relatórios estatísticos sobre tempos de espera na fila, agrupados por balcão, por atendente, por dia, por mês e por ano.	

SUBITEM	DESCRIÇÃO	Situação (Atende / Não atende)
4.10	Deverá ter acesso a todos os atendimentos de todos os balcões virtuais que administra, podendo filtrar por balcão, por atendente, por data, por um período.	



Documento assinado eletronicamente por **WENDELL MARTINS DO NASCIMENTO, Servidor**, em 06/03/2024, às 11:20, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Maisa Vidal Teixeira, Servidor**, em 06/03/2024, às 11:21, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1163959** e o código CRC **DB3A846C**.