



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA

Documento de Oficialização da Demanda (DFD)

Sector Requisitante (Unidade/Setor):
Coordenadoria de Eleições Coordenadoria de Sistemas
Responsável pela demanda (servidor, matrícula, e-mail e telefone)
George Bezerra Cavalcanti Leite - Matrícula 0508 - george.leite@tre-pb.jus.br - 3512-1320 José Vinícius Veloso Alves - Matrícula 0202 - vinicius.veloso@tre-pb.jus.br - 3512-1334
1. Justificativa da necessidade da aquisição dos serviços/bens, considerando o Planejamento Estratégico, se for o caso
Trata-se de solicitação advinda de grupo de trabalho responsável pela implantação do Balcão Virtual, serviço estabelecido pela Resolução CNJ 372. Após analisar ferramentas existentes no mercado e sugerir a adoção inicial do Zoom (1015722), o grupo também sugeriu "<i>consulta a STIC sobre a viabilidade de desenvolvimento ou contratação de solução mais robusta, cujo uso possa ser expandido para atendimento a outros públicos</i>". A Diretoria-Geral, no despacho 1016403, acatou a sugestão do grupo de trabalho e encaminhou solicitação à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC). Assim, embora o Zoom tenha sido considerada a alternativa mais viável para implantação do serviço em curto prazo, necessita-se de uma solução mais abrangente, capaz de satisfazer aspectos como: • Atendimento a público amplo, expandindo o conjunto inicial do Balcão Virtual para incluir eleitores, partidos políticos e candidatos; • Atendimento via chat; • Atendimento via WhatsApp por número único de contato; • Para os servidores do TRE, capacidade de receber as solicitações em canal único e gerenciá-las quanto à distribuição, ordem de atendimento, horário de atendimento etc. Ademais, entende-se que esta demanda está em linha com os objetivos 1 e 2 da ENTIC-JUD (Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário): 1. Objetivo 1: Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário; 2. Objetivo 2: Promover a Transformação Digital;
2. Descrição dos serviços/bens a serem contratados
Solução omnichannel, hospedada em nuvem ou <i>on premise</i> , para atendimento remoto ao público externo. Por omnichannel, entende-se uma solução que provê ao cliente uma experiência de alta qualidade, que ocorre entre vários canais de contato.
3. Previsão de data em que deve ser iniciada a prestação dos serviços/entrega dos bens
Fevereiro/2022
4. Indicação do(s) membro(s) da Equipe de Planejamento da Contratação e, se necessário, o(s) responsável(is) pela fiscalização dos serviços/recebimento dos bens
Demandantes:

- George Bezerra Cavalcanti Leite
- José Vinícius Veloso Alves

Integrante técnico:

- Sylvio Rogério Soares do Nascimento

SYLVIO ROGÉRIO SOARES DO NASCIMENTO
COORDENADOR(A) DE INFRAESTRUTURA



Documento assinado eletronicamente por SYLVIO ROGÉRIO SOARES DO NASCIMENTO em 28/05/2021, às 12:14, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

GEORGE BEZERRA CAVALCANTI LEITE
COORDENADOR DE ELEIÇÕES



Documento assinado eletronicamente por GEORGE BEZERRA CAVALCANTI LEITE em 28/05/2021, às 13:18, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

JOSÉ VINÍCIUS VELOSO ALVES
COORDENADOR(A) DE SISTEMAS



Documento assinado eletronicamente por JOSÉ VINÍCIUS VELOSO ALVES em 28/05/2021, às 14:11, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-pb.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1032063** e o código CRC **FDA1EEE4**.

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA – DOD – Parte 1



Identificador da demanda:

Zonas Eleitorais do Interior

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
26/04/2021	1.0	Término da primeira versão do documento	Luiz Fernando do Nascimento
04/05/2021	1.1	Término da segunda versão do documento	Luiz Fernando do Nascimento
16/08/2021	1.2	Término da terceira versão do documento	Luiz Fernando do Nascimento
20/08/2021	1.3	Término da quarta versão do documento	Luiz Fernando do Nascimento

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA – DOD – Parte 1



Identificador da demanda:

Zonas Eleitorais do Interior

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA – DOD

Parte 1

PREENCHIMENTO PELA ÁREA DEMANDANTE

1 – IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE

Área Demandante:

Zonas Eleitorais do Interior
Coordenadoria de Planejamento Estratégico
Ouvidoria
Coordenadoria de Comunicação Social

Responsável pela demanda:

Luiz Fernando do Nascimento

E-mail:

luizfn@tre-pr.jus.br

Telefone:

(44) 3675-1832

2 – IDENTIFICAÇÃO DO INTEGRANTE DEMANDANTE

Nome:

Luiz Fernando do Nascimento

Cargo:

Analista Judiciário – Área Judiciária

Lotação:

127ª ZE – Cidade Gaúcha/PR

E-mail:

luizfn@tre-pr.jus.br

Telefone:

(44) 3675-1832

3 – IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

Identificador da demanda:

Unificação do gerenciamento dos canais de atendimento à sociedade

4 – NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO

Diante das restrições impostas ao atendimento presencial dos usuários habituais da Justiça Eleitoral (eleitores, advogados, dentre outros) ocasionadas pela crise sanitária que assola o país, identifica-se a necessidade de implementar mecanismos que permitam tornar a

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA – DOD – Parte 1



Identificador da demanda:

Zonas Eleitorais do Interior

prestação de serviços ao cidadão mais simples, célere e satisfatória. Dada a grande demanda de trabalho gerada pela adoção dos novos meios de atendimento ao cidadão, faz-se necessário buscar meios para simplificar o trabalho dos atendentes, agilizando as respostas dadas aos eleitores, como consequência.

Com o crescimento exponencial do número de usuários de aplicativos de mensagens instantâneas e chamadas de voz para smartphones e outros dispositivos informatizados, bem como utilização destas ferramentas para contato com esta Justiça Especializada, propõe-se a implementação de mecanismo que possibilite unificar o gerenciamento dos meios de comunicação hoje disponibilizados, utilizando-se de recursos tecnológicos que possibilitem maior controle e celeridade no atendimento das solicitações.

A partir da ideia acima exposta, sugere-se a criação de plataforma única que possa gerenciar os diversos canais de atendimento já oferecidos ao cidadão para contato com a Justiça Eleitoral (telefone, e-mail, WhatsApp), bem como a inclusão de outros meios de comunicação amplamente difundidos entre a população (Instagram, Facebook, Telegram, Messenger, Twitter, dentre outros), dotada de aplicações que permitam a utilização de inteligência artificial para o atendimento.

Justificando a iniciativa proposta, destaca-se que a agregação de todos os canais de atendimento hoje disponíveis em uma única plataforma facilita o gerenciamento das solicitações recebidas pelos operadores, possibilitando, por conseguinte, a otimização da força de trabalho, à medida que permite que o colaborador centralize em uma única ferramenta o atendimento das demandas surgidas.

Ademais, o modelo proposto torna possível oferecer ao usuário um atendimento mais ágil e personalizado, visto que a adoção da tecnologia permitirá, após a análise dos dados fornecidos pelo usuário, a identificação de padrões e sugestão de respostas baseadas nas opções selecionadas ou informações prestadas.

Na hipótese de dúvidas recorrentes, com a automação de respostas, o usuário poderá sanar suas dúvidas ou mesmo solicitar serviços sem a necessidade de atendimento por servidor, reduzindo de forma significativa o tempo para atendimento nestes casos, além de diminuir a sobrecarga de serviços dos operadores/servidores, permitindo, assim, melhor alocação da força de trabalho disponível.

Contudo, em havendo a necessidade de atendimento humano, em hipóteses mais complexas, deve a ferramenta possibilitar o direcionamento das solicitações a um atendente ou para outras áreas, quando necessário.

Do ponto de vista gerencial, com a adoção da solução tecnológica torna-se possível o mapeamento das principais demandas e identificação de problemas, através da análise do banco de dados gerado pelos atendimentos realizados, permitindo a otimização dos processos e resolução de problemas recorrentes.

Por fim, ao permitir a utilização de recursos de texto, voz e videoconferência para resposta aos usuários, tornar-se-á a comunicação entre a instituição e o usuário mais célere e eficaz,

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA – DOD – Parte 1



Identificador da demanda:

Zonas Eleitorais do Interior

proporcionando um maior nível de satisfação dos serviços prestados.

Sintetizando as principais vantagens oferecidas pelo sistema, podemos destacar as seguintes:

- a) Redução do tempo de atendimento aos usuários;
- b) Redução e otimização do trabalho dos atendentes;
- c) Automação e consequente padronização de atendimentos e respostas à dúvidas frequentes;
- d) Maior facilidade na organização da rotina dos agentes de atendimento;
- e) Possibilidade de utilização da ferramenta para coleta de opinião e divulgação de informações relevantes;
- f) Coleta de informações acerca dos principais serviços demandados, possibilitando a otimização de processos;
- g) Mapeamento dos problemas mais frequentes, possibilitando maior embasamento para eventuais resoluções;
- h) Integração das diversas ferramentas existentes para atendimento dos usuários (advogados, partes, eleitores, dentre outros) em uma única plataforma;
- i) Possibilidade de comunicação com os usuários através de texto, áudio e por videoconferência.

No que concerne aos requisitos essenciais a serem observados em eventual contratação, destaca-se:

- No que concerne ao atendimento das disposições contidas na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, a necessidade de que a ferramenta a ser desenvolvida e/ou contratada possua ambiente seguro para o trânsito de dados restritos.
- Tomando em consideração o volume de informações que tramitarão e/ou serão guardados pela ferramenta, a possibilidade de armazenamento em nuvem de dados.
- Acerca de compreender os canais de comunicação hoje disponíveis, a integração com ferramentas mais utilizadas atualmente em dispositivos móveis, tais como WhatsApp, Instagram, Telegram, Messenger, Twitter, dentre outros.
- De modo a permitir o mapeamento das solicitações recebidas, a impressão de relatórios e possibilidade de busca de solicitações de forma simples no banco de dados.
- Permitir a captura, transferência, fechamento, reabertura, espera e devolução de atendimentos a filas de atendimento, podendo o roteamento dos atendimentos ser feito de forma manual ou automática.
- Visando facilitar o atendimento das solicitações pelos operadores, o desenvolvimento de interface completa e de simples operação.
- A possibilidade de implementação de chatbots, para automação de chamados recorrentes.
- A existência de recursos necessários ao envio de textos, vídeo e documentos nos formatos mais comuns hoje utilizados, bem como possibilidade de transcrição no envio e recebimento de áudios e textos e possibilidade de realização de videoconferências.

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA – DOD – Parte 1



Identificador da demanda:

Zonas Eleitorais do Interior

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
OE4	Aprimorar os mecanismos de transparência (Iniciativa 4.2)
OE5	Aprimorar a gestão de processos organizacionais
OE7	Aperfeiçoar o desenvolvimento pessoal e técnico de servidores e colaboradores e promover a saúde e bem estar no trabalho (melhor aproveitamento da força de trabalho)
OE9	Garantir a eficiência na prestação dos serviços de tecnologia da informação e comunicação

ALINHAMENTO AO PAC 2021	
Item	Descrição
1	SERVIÇOS DE SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE TI - 21P327
2	TÉCNICO DE INFORMÁTICA - 21P328

5 – MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA

Dada a necessidade de enfrentamento da pandemia ocasionada pelo vírus SARS-Cov-19, fez-se necessária a adoção de uma série de medidas sanitárias por parte da Administração Pública em geral.

No âmbito deste Tribunal Regional Eleitoral do Paraná, inicialmente foi editada a Portaria nº 199/2020, que continha dentre suas determinações, a suspensão do atendimento presencial ao público prestado pelas Zonas Eleitorais e Centrais de Atendimento ao Eleitor em todo o Estado, motivo pelo qual passaram os eleitores a serem atendidos através de outros canais de comunicação (e-mails, telefone, aplicativos de mensagens instantâneas, dentre outros).

Com o aumento de acesso da população às novas tecnologias, dentre os canais acima descritos, verifica-se uma crescente utilização por parte dos cidadãos dos aplicativos de mensagens instantâneas e outros meios digitais, sendo hoje as principais formas de acesso do eleitor aos serviços prestados pelas Zonas Eleitorais.

Contudo, para atender às novas demandas, fez-se necessário que os servidores/colaboradores responsáveis pelo atendimento passassem a gerenciar o recebimento de solicitações por diversos canais ao mesmo tempo.

Esta dificuldade aliada ao fato de, na maioria das vezes, desconhecer o cidadão os serviços oferecidos pela Justiça Eleitoral do Paraná, agravada ainda pela falta de familiaridade com os termos técnicos utilizados para sua designação, trouxe ainda mais dificuldade conclusão dos atendimentos, dada a necessidade de retrabalho e realização de diligências.

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA – DOD – Parte 1



Identificador da demanda:

Zonas Eleitorais do Interior

Em que pese os esforços empreendidos pelas áreas de comunicação e conteúdos disponíveis nas páginas dos Tribunais Regionais Eleitorais e Tribunal Superior Eleitoral, verifica-se ainda um grande número de questionamentos recorrentes às Zonas Eleitorais e Centrais de Atendimento ao Eleitoral em todo o Estado, versando sobre informações gerais acerca dos serviços e atendimentos prestados.

Considerando todo o exposto, a adoção de ferramenta destinada ao gerenciamento dos diversos canais de comunicação hoje existentes permitirá otimizar o atendimento de modo geral, descomplicando o trabalho do operador responsável pelo atendimento e tornando o acesso do usuário aos serviços oferecidos pela Justiça Eleitoral do Paraná mais ágil e eficiente.

6 – RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

- a) Imprimir maior agilidade no atendimento aos usuários;
- b) Simplificar o acesso aos serviços disponibilizados;
- c) Alocar de forma mais eficiente a força de trabalho disponível;
- d) Padronizar atendimentos;
- e) Facilitar a rotina dos agentes de atendimento;
- f) Coletar de informações acerca dos principais serviços demandados, possibilitando a otimização de processos;
- g) Integrar o gerenciamento das diversas ferramentas existentes para atendimento dos usuários (advogados, partes, eleitores, dentre outros) em uma única plataforma.

7 – FONTE DE RECURSOS

- Programa de trabalho: 02.122.0033.20GP.041
- Ação Orçamentária: Julgamento de Causas e Gestão Administrativa.
- Grupo de Natureza de Despesa: Custeio.

ENCAMINHAMENTO

- I. Declaro ciência da minha indicação como Integrante Demandante através da minha assinatura eletrônica neste documento.
- II. Encaminhe-se:
 - a. À SECTI, para indicar o Integrante Técnico (**vide minuta incluída neste processo**);

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA – DOD – Parte 1



Identificador da demanda:

Zonas Eleitorais do Interior

- b. Ao Integrante Técnico, para ciência;
- c. À SECGA, para indicar o Integrante Administrativo (**vide minuta incluída neste processo**);
- d. Ao Integrante Administrativo, para ciência;
- e. À SECGA, para formalizar a **Equipe de Planejamento da Contratação**, formada pelo Integrante Demandante, Integrante Técnico e Integrante Administrativo; e
- f. Retornar à Área Demandante.

Curitiba, 20 de agosto de 2021.



JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

Administração - Contratação de Serviços - 0002982-20.2021.6.21.8000

Documento de Oficialização de Demanda de TI - DOD - doc. SEI n. 0807580.

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA - DOD

Resumo do objeto da demanda:

Serviços de comunicação multiplataforma para atendimento ao público externo

IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE

Unidade/Setor:	SCRE/STI
Responsável:	Rafael Gonçalves Nunes / Daniel Wobeto
Integrante Demandante Indicado:	Ana Cristina Moretti / Daniel Wobeto
Código Identificador:	12346

NECESSIDADE DE MOTIVAÇÃO DA SOLICITAÇÃO

A pandemia do Coronavírus teve como consequência direta a suspensão dos atendimentos presenciais aos eleitores e outros grupos de pessoas que interagem com a Justiça eleitoral. Esse cenário evidenciou a deficiência de nossos serviços de atendimento virtual, essenciais no momento de exceção e estratégicos para o futuro.

O TRE-RS implementou a plataforma JE Digital, estrutura de interação com o público externo, que visa a facilitar o acesso aos serviços sem interação humana, estruturar o recebimento de requerimentos a serem tratados pelos servidores e racionalizar o atendimento de quem nos procura. Daí, surge o terceiro pilar de sustentação da plataforma, a comunicação instantânea com o cidadão.

Essa interação instantânea complementa outras modalidades de comunicação já existentes: o site do TRE-RS provê informações estáticas e acesso a aplicações, inclusive o JE Digital; mensagens SMS disparadas em massa têm aplicabilidade em situações específicas quando o interesse da interação tem origem na Justiça Eleitoral.

O serviço de atendimento via chat na plataforma JE Digital já demonstra resultados promissores. Contudo, há consenso que a ampla maioria dos usuários com acesso à internet têm no Whatsapp o aplicativo de referência para comunicação por mensagens. Impera evoluir nossa plataforma para o conceito conhecido no mercado como Omnichannel, pelo qual diversas plataformas, incluindo Whatsapp, Telegram e Facebook convergem para um único canal de atendimento.

Vale lembrar que o uso do Whatsapp diretamente pelas zonas eleitorais, sem intermediação de sistema demonstrou-se de complexa gestão e limitado às restrições impostas pela disponibilidade de sinal de telefonia móvel celular. Além disso, o usuário deve saber exatamente qual unidade pode atendê-lo para iniciar uma comunicação. Tal prática precisa ser substituída definitivamente pela plataforma JE Digital, intermediada por um modelo de comunicação Omnichannel.

Para isso, será necessário contratar uma plataforma de comunicação capaz de:

- a) atender comunicações originadas em diversas plataformas do público externo;
- b) permitir que comunicações sejam respondidas de forma automática por robôs quando essa modalidade for julgada conveniente;
- c) propiciar a atendentes da Justiça Eleitoral processar conversas, mediante mecanismos adequados de gerenciamento de filas;
- d) propiciar que os atendimentos sejam convertidos em videoconferências para serviços em que tal prática trouxer benefícios, a exemplo do Balcão Virtual;
- e) permitir a integração com sistemas internos, especialmente o sistema de gestão de requisições utilizado pelo JE Digital;
- f) permitir a resposta às solicitações postadas imediatamente ou após a conclusão do processamento dos pedidos.

Para atender o item a), entende-se que as plataformas Whatsapp (atendimento passivo/receptivo) e SMS, além da possibilidade de chat instantâneo vinculado à página web do TRE ou plataforma JE Digital, constituam os requisitos mínimos quanto à diversidade de plataformas que devam ser cobertas.

Para atender o item f), entende-se que as plataformas Whatsapp (com possibilidade de comunicação ativa, com início de conversas mediante mensagens padronizadas), SMS e email constituam os requisitos mínimos quanto à diversidade de plataformas que devam ser cobertas.

RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

Aperfeiçoar a comunicação do TRE-RS com os usuários de seus serviços;
Aumentar a produtividade dos atendentes da plataforma TRE-Digital;
Implementar uma alternativa real ao uso do whatsapp dos cartórios eleitorais.

SUGESTÃO DE SOLUÇÃO DE TI (não vincula os estudos)

Contratação de empresa que forneça serviço contemplando ferramenta de chat, integração com plataformas de comunicação, integração com sistemas internos e pacotes de dados correspondentes às plataformas de comunicação que sejam tarifadas em separado.

ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

A solicitação está alinhada a algum objetivo do planejamento estratégico institucional do Tribunal?

☐ **Sim - Qual?**

- ☐ 1. Fortalecer a Credibilidade do Processo Eleitoral
- ☒ 2. Aprimorar a Prestação de Serviços
- ☐ 3. Aperfeiçoar a Governança e a Gestão Institucionais
- ☐ 4. Assegurar a Efetividade da Prestação Jurisdicional
- ☒ 5. Promover a Sustentabilidade e Acessibilidade
- ☐ 6. Otimizar a Gestão de Pessoas
- ☐ 7. Fortalecer o Engajamento de Pessoas
- ☒ 8. Promover a Gestão de TIC e Soluções Corporativas
- ☐ 9. Aprimorar a Gestão Orçamentária e Financeira
- ☒ 10. Otimizar a Infraestrutura Física

☐ Não.

A contratação está alinhada a algum objetivo do planejamento estratégico de TI?

☐ Sim - Qual?

- ☒ 1. Aumentar a satisfação dos usuários
- ☒ 2. Promover transformação digital
- ☐ 3. Reconhecer e desenvolver as competências dos colaboradores
- ☐ 4. Buscar a inovação de forma colaborativa
- ☐ 5. Aperfeiçoar a governança e a gestão
- ☐ 6. Aprimorar as aquisições de contratações
- ☐ 7. Aprimorar a segurança e a gestão de dados
- ☒ 8. Prover serviços de infraestrutura e soluções corporativas

☐ Não.

ÁREA DEMANDANTE DA SOLUÇÃO

RAFAEL GONÇALVES NUNES
SECRETÁRIO DA CORREGEDORIA

DANIEL WOBETO
SECRETÁRIO DE TI



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Wobeto, Secretário de Tecnologia da Informação**, em 09/11/2021, às 17:51, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Gonçalves Nunes, Secretário da Corregedoria Regional Eleitoral**, em 09/11/2021, às 18:09, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0807580** e o código CRC **1BBAB1DF**.

Avenida Padre Cacique, 96 - Bairro Praia de Belas - Porto Alegre/RS - CEP 90810-240
www.tre-rs.jus.br - Fone: (51) 3294 8390



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RONDÔNIA
Av. Presidente Dutra, 1889 - Bairro Baixa da União - CEP 76801-976 - Porto Velho - RO

CONTRATAÇÕES TIC - 01 DOC OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA Nº 0761777 / 2021 - PRES/DG/STIC/GABSTIC

Com a finalidade de suprir necessidade de solução de Tecnologia da Informação e Comunicação identificada por esta unidade e em consonância com os procedimentos estabelecidos pela Resolução CNJ nº 182/2013, elaboramos o presente Documento de Oficialização da Demanda.

1. IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE DA SOLUÇÃO

1.1 Unidade: Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

1.2 Descrição da Necessidade:

Trata-se da necessidade de contratação do serviço de fornecimento de solução de comunicação multicanal através da internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento.

1.3 Responsável pela Demanda:

Eduardo Gil Tivanello, Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação.

1.4 Custo Estimado:

O custo será apurado no decorrer do estudo preliminar.

2. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Para compor a equipe de planejamento da contratação, indicamos:

2.1 Integrante Demandante:

Eduardo Gil Tivanello, Secretários de TIC

O Integrante Demandante tem suas atribuições definidas no art. 3º da [Res. CNJ n. 182/2013](#).

2.2 Integrante Técnico:

Ruzevan Saraiva da Silva, Coordenador de Segurança, Infraestrutura e Comunicação.

Marco Yêrcio Mendizabel Cabrera, Coordenador de Soluções Corporativas

O Integrante Técnico tem suas atribuições definidas no art. 4º da [Res. CNJ n. 182/2013](#).

2.3 Integrante Administrativo:

Deverá ser indicado pela SAOFC

O Integrante Administrativo tem suas atribuições definidas no art. 5º da [Res. CNJ n. 182/2013](#).

3. ALINHAMENTO AO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Plano Estratégico Institucional - [PEI 2021-2026](#):

A demanda está alinhada ao objetivo estratégico " Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas."

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - [PDTIC 2021-2026](#):

A demanda está prevista no PDTIC, sob o código de identificação PDI-13, e está diretamente vinculada ao objetivo "Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas".

Quanto ao registro da demanda no Plano de Contratações de TIC, ressaltamos que:

(x) Além do seu alinhamento estratégico, a demanda foi devidamente registrada no Plano de Contratações de TIC 2022, sob código de identificação 022-N01.

ou

() Em que pese o seu alinhamento estratégico, a demanda só foi detectada após a elaboração do Plano de Contratações de TIC 2022, portanto não figura nesse documento.

4. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

- a. Prover solução de mensageria (chatbots) capaz de suportar o atendimento aos Eleitores, Advogados e outros que necessitarem de atendimento, de forma remota, de serviços prestados pelo TRE-RO e Zonas Eleitorais

5. ENCAMINHAMENTOS

Ao(s) servidor(es/as) da STIC indicad(os/as) como integrante(s) da equipe para ciência, concomitantemente,

à SAOFC, para indicação do integrante administrativo para composição da Equipe de Planejamento da Contratação. Após,

à Diretoria Geral, para análise e, em caso de aprovação, posterior publicação da portaria instituindo a equipe de planejamento da contratação, que ficará responsável pela elaboração do Estudo Preliminar e do Termo de Referência/Projeto Básico.



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO GIL TIVANELLO**, Secretário(a) de **Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 16/11/2021, às 15:13, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.tre-ro.jus.br/servicos-judiciais/verificacao> informando o código verificador **0761777** e o código CRC **1C1FBEC9**.

