

## DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA

1 - IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE DA SOLUÇÃO			
Unidade:	Coordenadoria de Sistemas Corporativos	Data:	26.01.2023
Demanda:	Contratação de Serviço Onmi Channel		
Responsável pela Demanda:	Osmar Fernandes de Oliveira Júnior		
E-mail do Responsável:	osmar.fernandes@tre-rn.jus.br	Telefone Resp.:	(84) 3654-5570
Integrante Demandante:	José Frank Viana da Silva		
E-mail do Integrante Demandante:	frank.viana@tre-rn.jus.br	Telefone I.D.:	(84) 3654-5592
Dotação Orçamentária:	<input checked="" type="checkbox"/> Ordinário <input type="checkbox"/> Pleitos <input type="checkbox"/> Biometria <input type="checkbox"/> Demanda não prevista no Plano de Contratações de TIC	Custo Estimado (R\$):	R\$ 45.000,00 / ano

2 - MOTIVAÇÃO/OBJETIVOS/RESULTADOS
<p><b>2.1 Motivação:</b></p> <p>A Justiça Eleitoral vem fornecendo atendimento aos eleitores através do <i>WhatsApp</i>, pela Ouvidoria Regional Eleitoral, com significativo aumento no uso deste serviço de mensagem nos últimos anos. A comunicação via <i>WhatsApp</i> já tem grande representatividade nos atendimentos relatados pelas Zonas Eleitorais, além da ampla cobertura do mesmo entre nossa população. A proposta desta contratação é renovar o serviço de atendimento <i>onmi channel</i> atualmente contratado pelo TRE-RN de modo a viabilizar a continuidade no atendimento ao público externo através de canais como o <i>Whatsapp</i>, <i>Facebook</i>, <i>Telegram</i> e <i>Web chat</i>, em particular, durante o período eleitoral (via canal de atendimento Disque Eleições).</p> <p><b>2.2 Objetivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilitar a utilização de uma central de atendimento virtual capaz de concentrar todos os atendimentos da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte em um único ponto, a partir de múltiplos canais virtuais de interação.</li> <li>• Atendimento automatizado para as situações mais corriqueiras, configuradas pela própria Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte.</li> </ul> <p><b>2.3 Resultados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir maior agilidade no atendimento ao eleitor simplificando o seu acesso à Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte através de um canal unificado para todas as solicitações.</li> <li>• Criação de filas de atendimentos por setores internos do Tribunal, facilitando a segmentação dos atendimentos e agilizando o atendimento ao eleitor.</li> <li>• Possibilidade de automatização dos atendimentos com o uso de <i>chatbots</i> e serviços dinâmicos.</li> <li>• Diminuição da sobrecarga dos servidores da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte que estejam efetuando atendimento aos eleitores em períodos de alta procura (fechamento do cadastro eleitoral e eleições).</li> </ul>

- Com todos os atendimentos virtuais concentrados em um único ponto, poderemos mensurar a quantidade e a qualidade dos nossos atendimentos ao nosso público externo.

### 3 - OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

A presente aquisição encontra-se alinhada aos seguintes objetivos estratégicos do *Plano Estratégico da Justiça Eleitoral do RN 2021-2026 (PEJERN)*:

- AC.4 - Incremento à Transformação Digital
- PI.1 - Fortalecer o Acesso à Justiça

Encontramos ainda na contratação em tela alinhamento aos seguintes objetivos estratégicos constantes da *Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026 (ENTIC-JUD)* disposto pela Resolução CNJ nº 325/2020:

- OE1 - Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário
- OE2 - Promover Transformação Digital
- OE8 - Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas

### 4 - METAS DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO A SEREM ALCANÇADAS

A aquisição proposta no presente documento visa contribuir com o atingimento das metas estabelecidas para os seguintes indicadores de desempenho do *Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2023 (PDTIC)*:

- KR1-1.2 - Aumentar a percepção de utilidade dos serviços digitais
- KR2-4.1.1 - Aumentar iniciativas de TIC relacionadas à inovação

### 5 - DECLARAÇÃO

Declaro que foram envidados todos os esforços para a otimização dos processos de trabalho da unidade demandante, permanecendo a necessidade da contratação pretendida neste documento.

Natal/RN, 26 de janeiro de 2023.

-----  
Responsável pela Demanda  
Osmar Fernandes de Oliveira Júnior

### 6 - VALIDAÇÃO

Natal/RN, \_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

-----  
Responsável pela Unidade Administrativa Demandante da Solução  
Marcos Flávio Nascimento Maia