

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA

1 - IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE DA SOLUÇÃO			
Unidade:	Coordenadoria de Sistemas Corporativos (COSIS)	Data:	31/10/2023
Demanda:	Serviços continuados de OmniChannel em nuvem para comunicação em redes sociais, aplicativos de mensagens e WhatsApp Business		
Responsável pela Demanda:	Osmar Fernandes de Oliveira Júnior		
E-mail do Responsável:	osmar.fernandes@tre-rn.jus.br	Telefone Resp.:	3654-5570
Integrante Demandante:	José Frank Viana da Silva		
E-mail do Integrante Demandante:	frank.viana@tre-rn.jus.br	Telefone I.D.:	3654-5592
Dotação Orçamentária:	(X) Ordinário () Pleitos () Biometria () Demanda não prevista no Plano de Contratações de TIC	Custo Estimado (R\$):	R\$ 530.000,00

2 - MOTIVAÇÃO/OBJETIVOS/RESULTADOS
<p>Motivação: Existe a necessidade de continuidade da solução de omnichannel para os próximos três anos e o contrato atual termina antes do pleito de 2024. O contrato atual precisa de novos limites de uso superiores ao contrato vigente.</p> <p>Objetivo: Atender solicitações do público externo por meio de solução de omnichannel com integração de canais de comunicação como Whatsapp, Telegram e outras mídias sociais. Além disso, deve permitir a comunicação ativa do TRE-RN para envio de mensagens a ser utilizado, por exemplo, para convocação de mesários pelo Whatsapp.</p> <p>Resultado pretendido: A solução de omnichannel deverá poder responder satisfatoriamente às demandas de uso normais e extraordinárias, como as ocorridas próximas ao pleito, na fase de fechamento do Cadastro, ou em eleições comunitárias.</p>

3 - OBJETIVO ESTRATÉGICO (PEJERN ou PETIC)
<p>PEJERN 2021-2026</p> <ul style="list-style-type: none">AC.3 Fortalecimento da segurança da informação

4 - METAS DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO A SEREM ALCANÇADAS
<p>PEJERN 2021-2026</p> <ul style="list-style-type: none">AC3.3: Aprimorar a infraestrutura tecnológica e os serviços em nuvem.

--

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, 31 de outubro de 2023

Responsável pela Demanda

6 - VALIDAÇÃO

Natal/RN, ____ de _____ de _____.

Responsável pela Unidade Administrativa Demandante da Solução