



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ

### DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA (DOD)

#### Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
29/01/2024	1.0	Elaboração do documento	Leandro Taddeo

#### INTRODUÇÃO

Em conformidade com o Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário, anexo à Resolução CNJ nº 468, de 15 de julho de 2022, a fase de Planejamento da Contratação terá início com o recebimento do Documento de Oficialização da Demanda pela Área de TIC. Este documento deverá ser elaborado pela Área Demandante da solução.

#### PREENCHIMENTO PELA ÁREA DEMANDANTE

##### 1 – IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE

Área Demandante(Unidade/Diretoria/Coordenação/Divisão/Seção): *Secretaria de Eleições, atendimento ao eleitor e cidadania*

Responsável pela Demanda: *Caio Silva Guimaraes*

Matrícula: 73.581

Email: *caio@tre-ce.jus.br*

Telefone: (85) 3453.3760

##### 2 – IDENTIFICAÇÃO E CIÊNCIA DO INTEGRANTE DEMANDANTE

Nome: *Caio Silva Guimaraes*

Matrícula: 73.581

Cargo: *Secretário de Eleições atendimento ao eleitor e cidadania*

Lotação: SEC

## 2 – IDENTIFICAÇÃO E CIÊNCIA DO INTEGRANTE DEMANDANTE

Email: caio@tre-ce.jus.br

Telefone: (85) 3453.3760

Por este instrumento declaro ter ciência das competências do INTEGRANTE DEMANDANTE definidas na Resolução CNJ nº 468, de 15 de julho de 2022, bem como da minha indicação para exercer esse papel na Equipe de Planejamento da Contratação.

Fortaleza, Data e hora registrada na assinatura

---

Caio Silva Guimaraes

## 3 – IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

1. Seleção para contratação de empresa especializada em central de atendimento multicanal (omnichannel) na modalidade SAAS (software como serviço) e API do Whatsapp, para uso nos processos de atendimento aos eleitores e usuários dos serviços dos Tribunais.

## 4 – ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS

### ID Objetivos Estratégicos

N1 Aumentar a Satisfação das Usuárias e dos Usuários dos recursos de TIC

N2 Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas

## 5 – ALINHAMENTO AO PDTIC - 2021/2026

### ID Ação do PDTIC

### ID Meta do PDTIC associada

A1 Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário KR-Aumentar o índice de satisfação dos usuários de TIC de 6.1 90% para 95%. (variando anualmente de 2021 a 2026)

## **5 – ALINHAMENTO AO PDTIC - 2021/2026**

## **6 – ALINHAMENTO AO Plano Anual de Contratações 2024**

Não está contemplado no Plano Anual de Contratações 2024.

## **7 – MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA**

Diante das eleições municipais a serem realizadas em outubro, o Tribunal Regional Eleitoral do Ceará(TRE-CE) se prepara para cinco meses de intensa atualização cadastral de seus eleitores, dada a necessidade de regularização de cerca de 1.000.000 (um milhão) de eleitores com títulos suspensos. Este cenário levou o TRE-CE a instituir um mutirão permanente e itinerante de recadastramento, desencadeando a necessidade de promover a modernização e aprimorar a eficiência dos serviços prestados pelos cartórios, visando respaldar e otimizar o procedimento de recadastramento e atualização da biometria, bem como contribuir para a regularização dos eleitores.

Diante disso, a contratação do serviço especializada em central de atendimento multicanal (omnichannel) na modalidade SAAS (software como serviço) e API do Whatsapp, favorecerá a fluidez das informações e acelerando os processos de atendimento aos eleitores.

Isso pode contribuir significativamente para a redução dos custos operacionais, uma vez que a centralização do atendimento em tempo real, reduzirá a necessidade de deslocamento físico dos eleitores e, consequentemente, acarretando em economia de recursos financeiros e humanos. Essa medida contribuirá para a transparência e confiabilidade do sistema, possibilitando inclusive o apoio às unidades móveis de atendimento e o atendimento itinerante ao eleitor.

## **8 – RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO**

## **8 – RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO**

Esta contratação pretende aumentar a eficiência do atendimento ao público externo, por meio das seguintes facilidades:

- Estabelecimento de recursos de consulta que permitem ao agente consultar históricos de informações que economizam tempo de atendimento;
- Gerenciamento de automático de filas que permitem uma rápida organização do atendimento virtual, evitando tempo gasto em controles que dependem de procedimentos do agente;
- Estabelecimento de interface única para atendimento de solicitações que atualmente demandam que o agente acesse diferentes softwares;
- Dispensa de aquisição de dispositivos móveis para funcionamento. São suficientes os recursos computacionais já existentes no Tribunal.

No tocante aos benefícios que esperamos alcançar:

- Ampliar os canais de comunicação entre sociedade e o Justiça Eleitoral, apresentando canais mais eficientes: acesso via serviços de mensageria eletrônica (síncrono) e; inclusivos: interação por voz (assíncrono) e vídeo (síncrono) via Internet;
- Atingir níveis de satisfação entre bom e ótimo em relação aos atendimentos prestados;
- Ampliar a satisfação dos servidores que atuam no atendimento ao eleitor, provendo um ambiente de atendimento unificado, com gestão de filas de atendimento e distribuição entre grupos, favorecendo a melhor distribuição do volume de atendimento.

## **9 – FONTE DE RECURSOS**

Orçamento Ordinário - Exercício 2024.  
A rubrica específica será indicada pela SOF.

## **10 – COMPLEMENTO DE INFORMAÇÕES**

Tendo em vista a contratação nacional de serviços e produtos, acordada na última reunião do COPTREL, esta contratação deverá ter o escopo nacional com a abertura da participação dos demais Tribunais da Justiça Eleitoral, incluindo abertura de IRP.

Esta contratação resultará em uma ARP Nacional, cujos contratos decorrentes serão de responsabilidade de cada Tribunal participante.

A solução deve se integrar aos sistemas e soluções já contratadas pelo TRE.

## 11 – IDENTIFICAÇÃO E CIÊNCIA DO INTEGRANTE TÉCNICO

Nome: *Jonas de Araújo Luz Junior* matricula: 72.755

Cargo: Analista Judiciário

Email: *jonas@tre-ce.jus.br*

Por este instrumento declaro ter ciência das competências do INTEGRANTE TÉCNICO definidas na Resolução CNJ nº 468, de 15 de julho de 2022, bem como da minha indicação para exercer esse papel na Equipe de Planejamento da Contratação.

Fortaleza, data e hora registradas na assinatura

---

*Jonas de Araújo Luz Junior*

## 12 – IDENTIFICAÇÃO E CIÊNCIA DO INTEGRANTE ADMINISTRATIVO

Nome: *Eduardo Figueiredo Pontes* matricula: 71.198

Cargo: Coordenador de Atendimento ao Eleitor e Cidadania

Email: *eduardofpontes@tre-ce.jus.br*

Por este instrumento declaro ter ciência das competências do INTEGRANTE ADMINISTRATIVO definidas na Resolução CNJ nº 468, de 15 de julho de 2022, bem como da minha indicação para exercer esse papel na Equipe de Planejamento da Contratação.

Fortaleza, data e hora registradas na assinatura

---

*Eduardo Figueiredo Pontes*

## JUSTIFICATIVA PARA ACUMULAÇÃO DE PAPÉIS (caso aplicável)

Não se aplica.

## ENCAMINHAMENTO

Encaminhe-se à autoridade competente para aprovação;

Fortaleza, data e hora registradas na assinatura

---

*Caio Silva Guimaraes*

## APROVAÇÃO

Aaprovo a presente demanda.

Fortaleza, data e hora registradas na assinatura

---

*Leandro da Silva Taddeo*

*Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação (STI)*



Documento assinado eletronicamente por **LEANDRO DA SILVA TADDEO**, **SECRETÁRIO**, em 29/01/2024, às 12:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 1º, §2º, III, b, da [Lei 11.419/2006](#).



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO FIGUEIREDO PONTES**, **COORDENADOR**, em 29/01/2024, às 13:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 1º, §2º, III, b, da [Lei 11.419/2006](#).



Documento assinado eletronicamente por **JONAS DE ARAUJO LUZ JUNIOR**, **COORDENADOR**, em 29/01/2024, às 13:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 1º, §2º, III, b, da [Lei 11.419/2006](#).



Documento assinado eletronicamente por **CAIO SILVA GUIMARAES**, **SECRETÁRIO**, em 29/01/2024, às 13:51, 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=0484459&crc=D1E1CB3A](https://sei.tre-ce.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=0484459&crc=D1E1CB3A), informando, caso não preenchido, o código verificador **0484459** e o código CRC **D1E1CB3A**.