



DOCUMENTO OFICIAL DA DEMANDA - DOD

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
11/12/2023	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Jean Carlos Ferreira Barbosa

1. IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA REQUISITANTE

Área Requisitante			
COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL			
Responsável pela demanda	Lídia Barros Nercessian	Matrícula	S203128
E-mail	lidia.barros@trt18.jus.br	Telefone	(62) 3222-5239

2. IDENTIFICAÇÃO DO INTEGRANTE REQUISITANTE

TITULAR			
Nome	Lídia Barros Nercessian	Matrícula	S203128
Cargo	Coordenadoria de Comunicação Social	Lotação	Coordenadoria de Comunicação Social
E-mail	Lidia.Barros@Trt18.Jus.Br	Telefone	(62) 3222-5239
Suplente			
Nome	Diogo Felipe de Aguiar	Matrícula	S164143
Cargo	Diretor de Divisão	Lotação	Divisão de Planejamento de Comunicação
E-mail	diogo.aguiar@trt18.jus.br	Telefone	(62) 3222-5416
Suplente			
Nome	Wanice Cabral Quixabeira	Matrícula	s161888
Cargo	Diretora de Divisão	Lotação	Divisão de Desenvolvimento e Gestão de Soluções Judiciais
E-mail	wanice.quixabeira@trt18.jus.br	Telefone	(62) 32225567

3. IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

Atualmente os usuários do TRT18 solicitam atendimento em diversos canais diferentes, tais como Google Meu Negócio, Instagram Chat, telefone, Facebook Messenger, Whatsapp e email, dificultando o mapeamento e o direcionamento correto das demandas e ocasionando atraso nas respostas. Adicionalmente, o atendimento em tempo hábil dos usuários exige que os atendentes monitorem diversas ferramentas simultaneamente, o que não é viável e produtivo.

Por outro lado, existe o desejo da Administração do TRT18 em controlar e gerir o atendimento prestado pelas diferentes unidades do Tribunal. O modelo atual, onde cada unidade presta o atendimento de forma proativa, autônoma e independente ocasiona falta de uniformidade na assistência aos usuários, pois não existe um padrão de qualidade estabelecido nem mesmo um protocolo orientando a forma de atendimento e quais ferramentas precisam ser monitoradas pelos atendentes.

Não existe controle da Administração, por exemplo, sobre quantas demandas são atendidas por cada unidade, qual o prazo médio para respondê-las, quais os servidores responsáveis pelo atendimento, qual foi o atendimento prestado, qual a avaliação do atendimento por parte do usuário demandante e quais as estatísticas consolidadas de atendimento para cada unidade do TRT18, inviabilizando a gestão e dificultando a adoção de medidas de melhoria.

4. ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS

ID	Objetivos Estratégicos
1	ENTIC-JUD 2021-2026: Objetivo 8 - Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas.
2	PEI-2021-2026: Objetivo 10 - Aprimorar a Governança de TIC e a proteção de dados

5. ALINHAMENTO AO PDTIC <2023-2024> / PCSTIC 2024

ID	ITEM PCSTIC	AÇÃO	ID OBJETIVO	DESCRIÇÃO
1	2024-23	Aquisição de solução OmniChannel	O1	Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário
			O2	Promover a Transformação Digital

6. MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA

Criação de uma central de atendimento virtual ativo e passivo com fornecimento de plataforma, com menu e submenus para direcionamento de atendimento dos cidadãos às devidas unidades para verificação de suas demandas. Necessidade de integração de vários canais de atendimento para o público externo (Instagram, whatsapp, e-mails, chat, VoIP etc) em um único canal onde estariam centralizadas, padronizadas e coordenadas: a gestão de mensagens, os indicadores de atendimento, a pesquisa de satisfação e as respostas automáticas.

Oportunamente, conforme a ATA da reunião extraordinária da comissão permanente do LIODS-TRT18, realizada em 21 de junho de 2022, às 14:00 hs (PA Nº 7029/2021), ocorreu a aprovação de aquisição de ferramenta Omnichannel com o devido encaminhamento à STI para início dos estudos técnicos preliminares e posterior apreciação por parte da Administração quanto à viabilidade orçamentária.

7. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

- Atendimento célere aos jurisdicionados;
- Histórico de conversas, independente de quem atendeu o usuário/cidadão;
- Relatórios de produtividade da equipe de atendentes do TRT;
- Atendimento personalizado;
- Possíveis integrações com sistemas, como por exemplo abertura de chamados, consultas a processos, etc.

8. FONTE DE RECURSOS

TABELA 01

Item	Ativo	Item SIGEO	Total Programado
1	SUBSCRIÇÃO FERRAMENTA OMNICHANNEL (POP 2024)	151192024323585	R\$ 123.500,00

9. COMPLEMENTO DE INFORMAÇÕES

Não se aplica.

10. IDENTIFICAÇÃO DO INTEGRANTE TÉCNICO

TITULAR			
Nome	IL JOSE OLIVEIRA E REBOUÇAS	Matrícula	S165719
Cargo	DIRETOR DE COORDENADORIA	Lotação	RELACIONAMENTO DE TIC
E-Mail	il.reboucas@trt18.jus.br	Telefone	(62) 3222-5050
Suplente			
Nome	VICTOR VELI CUNHA	Matrícula	S162957
Cargo	Diretor de Divisão	Lotação	Divisão de Atendimento de Tic
E-Mail	victor.cunha@trt18.jus.br	Telefone	(62) 3222-5050

11. ENCAMINHAMENTO

[Assinado Eletronicamente]

IL José de Oliveira e Rebouças

Encaminhe-se à autoridade competente da Área Administrativa, que deverá:

- I. Decidir motivadamente sobre o prosseguimento da contratação; e
- II. Instituir a Equipe de Planejamento da Contratação, conforme exposto no inciso III do §7º do art. 14 da Portaria TRT18ª GP/DG nº 396/2014.

[Assinado Eletronicamente]

Murilo de Barros Carneiro