

## 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.