



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE
CHATBOT PARA AUTOMAÇÃO DE ATENDIMENTOS E SUPORTE A FERRAMENTA
DE SERVICE DESK GLPI.



Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA.
Use 3698920.24565019-481 - para a consulta à autenticidade em
<https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3698920.24565019-481>
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:07



TJPAMEM202333939





TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ	
SETOR DEMANDANTE: Serviço de Registro e Execução de Atendimentos (SREA)	
RESPONSÁVEL PELA DEMANDA: Daniel Fontes Pereira	
MATRÍCULA: 116955	MATRÍCULA: 116955
E-MAIL: daniel.fontes@tjpa.jus.br	

1. Justificativa da necessidade e motivação da contratação

A Secretaria de Informática, embasada no compromisso de melhoria constante e na satisfação e o atendimento de seus usuários e dos jurisdicionados, apresenta a vem solicitar a contratação de empresa especializada para fornecimento de chatbot para automação de atendimentos.

Primeiramente, a luz da Resolução nº 370/2021 CNJ, que estabeleceu as diretrizes para ENTIC-JUD, é essencial destacar a necessidade de aprimorar o atendimento do serviço a seus usuários de forma a ofertar canais ininterruptos, informações de forma amigável e a possibilidade de obtenção de informações e execuções de procedimentos por meio de conversas em fluxos preestabelecidos. Outrossim, cabe ressaltar a possibilidade de integração com os mais diversos atores que também necessitam de interação, não só como Corte x Jurisdicionado, mas como Órgão Público x Sociedade, fomentando a transparência e o uso racional de recursos humanos para o atendimento das demandas capazes de serem automatizadas

Somados a isso, dada a ferramenta em utilização para controle de service desk originar e controlar todo o processo, soma-se a necessidade de sua manutenção se equalize ao fornecimento da solução por serem a luz da técnica indissociáveis.

2. Descrição sucinta da solução pretendida

Solução de CHATBOT e Suporte ao GLPI

3. Alinhamento entre a demanda e o Plano de Anual de Contratação e o Planejamento Estratégico Institucional (PEI) e/ou Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) do TJPA

A demanda em questão está alinhada ao Macrodesafio 12 (Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e Proteção de Dados) previsto no Plano de Gestão 2023-2025 do TJPA, além de estar alinhada ao item SEINF50A23 do Plano de Contratações de Soluções de TIC 2023 do Tribunal e prevista no Plano Orçamentário de 2023 do TJPA.

4. Demonstrativo de resultados a serem alcançados com a solução





Melhoria no processo de atendimento;		
Melhoria no acesso à informação;		
Melhoria na satisfação do usuário;		
Mitigar/Reduzir o tempo de falha na solução de service desk GLPI;		
Multicanalidade de atendimentos;		
5. A previsão de data em que deve ser iniciado o fornecimento dos bens ou a prestação dos serviços, observando os prazos estabelecidos no Plano de Contratações		
Conforme plano de contratações, a entrega dos serviços até o dia 16/11/2023.		
6. Indicação dos integrantes das equipes de planejamento, de apoio e de gestão e fiscalização da contratação		
6.1. Equipe de planejamento da contratação		
Integrante Demandante: Nome: Daniel Fontes Pereira Matrícula: 116955 Telefone: (91) 3205-3046 E-mail: daniel.fontes@tjpa.jus.br	Integrante Técnico: Nome: Paulo Emilio Paes Barreto Matrícula: 117111 Telefone: (91) 3205-3046 E-mail: paulo.paes@tjpa.jus.br	
6.2. Equipe de gestão e fiscalização da contratação		
Gestor do Contrato: Nome: Daniel Fontes Pereira Matrícula: 116955 Telefone: (91) 3205-3046 E-mail: daniel.fontes@tjpa.jus.br	Fiscal Demandante: Nome: Daniel Fontes Pereira Matrícula: 116955 Telefone: (91) 3205-3046 E-mail: daniel.fontes@tjpa.jus.br	Fiscal Técnico: Nome: Paulo Emilio Paes Barreto Matrícula: 117111 Telefone: (91) 3205-3046 E-mail: paulo.paes@tjpa.jus.br

Belém, 28 de junho de 2023

Daniel Fontes Pereira
Chefe do Serviço de Registro de Execução de Atendimentos

