 <p><b>PODER JUDICIÁRIO</b> Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	<b>DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA</b>		
	<b>Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC</b>		
	<b>Revisão:</b> 004	<b>Código/Versão:</b> NCA-003	<b>Página:</b> 1/7

Nº 0

## 1. Documento de Oficialização da Demanda (DOD)

Este documento tem por finalidade formalizar o início do processo de planejamento da contratação de TIC, vincular as necessidades da contratação aos objetivos estratégicos e às necessidades corporativas da instituição, bem como instituir a equipe de planejamento da contratação, em atendimento às diretrizes definidas pela Resolução nº 182/2013 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).


De acordo com o art. 12, § 5º desta Resolução, o Documento de Oficialização da Demanda (DOD) deverá conter, no mínimo:

- I – necessidade da solicitação, com a descrição sucinta da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pretendida, bem como o alinhamento entre a demanda e o Planejamento Estratégico Institucional ou Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação do órgão;
- II – explicitação da motivação e o demonstrativo de resultados a serem alcançados com a solução; e
- III – indicação do Integrante Demandante para a composição da Equipe de Planejamento da Contratação.

Portanto, as informações a seguir deverão ser preenchidas com o objetivo de cumprir os requisitos da Resolução em comento, sobretudo com a indicação dos integrantes técnico, demandante e administrativo a fim de compor a equipe multidisciplinar que trabalhará no Planejamento da Contratação.

## 2. Identificação da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação:

<b>Nome do Projeto:</b>	Contratação de solução de contact center	<b>Data de envio:</b>	01/07/2021
<b>Identificação do Projeto:</b>	Item nº 25 das Contratações da Diretoria de Tecnologia da Informação no Plano Anual de Contratações – 2021.		
<b>Fonte de Recursos:</b>	FUNDESP – Fundo Especial de Reparelhamento e Modernização do Poder Judiciário		

 <p><b>PODER JUDICIÁRIO</b> Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	<b>DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA</b>		
	<b>Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC</b>		
	<b>Revisão:</b> 004	<b>Código/Versão:</b> NCA-003	<b>Página:</b> 2/7

### 3. Identificação da Área Demandante da Solução:

Em conformidade com o art. 2º, III, da Resolução 182/2013 – CNJ, a Área Demandante é “unidade do órgão que demanda uma Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação”.

O Departamento/Área apresentado abaixo atuará como Integrante Demandante no presente projeto:

<b>Área Demandante:</b>	Diretoria de Tecnologia da Informação / Divisão de Infraestrutura Tecnológica / Núcleo Técnico de Telecomunicações		
<b>Responsável pela Demanda:</b>	Anderson Yagi Costa	<b>Matrícula:</b>	5135710
<b>E-mail do Responsável:</b>	aycosta@tjgo.jus.br	<b>Telefone:</b>	3216-7700

Em conformidade com o art. art. 2º, XIII, a) da Resolução 182/2013 – CNJ, o Integrante Demandante é “servidor representante da Área Demandante da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação indicado pela respectiva autoridade competente, responsável pelos aspectos funcionais da solução a ser contratada, e pela condução dos trabalhos da equipe de planejamento”.

O(s) seguinte(s) integrante(s) atuará(ão) como Integrante Demandante no presente projeto:


<b>Integrante Demandante:</b>	Vinícius da Silva Resende	<b>Matrícula:</b>	5198615
<b>E-mail do Integrante Demandante:</b>	vsresende@tjgo.jus.br	<b>Telefone:</b>	3216-7604

#### 3.1 Responsabilidades do Integrante Demandante:

O art. 3º, estabelece que são atribuições do Integrante Demandante definir, sempre que possível e necessário, os requisitos:

- I – de negócio, que independem de características tecnológicas, bem como os aspectos funcionais da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação, limitados àqueles indispensáveis ao atendimento das necessidades reais do órgão;
- II – de capacitação, que definem a necessidade de treinamento, número de participantes, carga horária, materiais didáticos, entre outros pertinentes;
- III – legais, que definem as normas com as quais a Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá estar em conformidade;
- IV – de manutenção, que independem de configuração tecnológica e que definem a necessidade de serviços complementares, tais como de manutenção preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva da solução;
- V – temporais, que definem os prazos de entrega dos bens e/ou do início e encerramento dos serviços a serem contratados;
- VI – de segurança da informação, juntamente com o Integrante Técnico; e
- VII – sociais, ambientais e culturais, que definem requisitos que a solução deverá atender para estar em conformidade com os costumes, os idiomas e o meio ambiente, entre outros pertinentes.

Também, de acordo com o mesmo artigo supracitado, é responsabilidade do Integrante Demandante a “coordenação dos trabalhos necessários para a efetiva concretização da demanda de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação”.

 <p><b>PODER JUDICIÁRIO</b> Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	<b>DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA</b>		
	<b>Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC</b>		
	<b>Revisão:</b> 004	<b>Código/Versão:</b> NCA-003	<b>Página:</b> 3/7

#### 4. Identificação da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação

Em conformidade com o art. 2º, IV da Resolução 182/2013 – CNJ, a Área de Tecnologia da Informação e Comunicação é “unidade do órgão responsável por gerir a Tecnologia da Informação e Comunicação” e “indicará o Integrante Técnico para a composição da Equipe de Planejamento da Contratação após o recebimento do Documento de Oficialização da Demanda” (art. 12, § 6º).

Dessa forma, o(s) seguinte(s) integrante(s) atuará(ão) como Integrante Técnico no presente projeto:

<b>Integrante Técnico:</b>	Vinicius da Silva Resende	<b>Matrícula:</b>	5198615
<b>E-mail do Integrante Técnico:</b>	vsresende@tjgo.jus.br	<b>Telefone:</b>	3216-7604

##### 4.1 Responsabilidades do Integrante Técnico:


O art. 2º, XIII, b) considera Integrante Técnico o “servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação indicado pela respectiva autoridade competente, responsável pelos aspectos técnicos da solução a ser contratada”.

O art. 4º, estabelece que são atribuições do Integrante Técnico, sempre que possível e necessário, os requisitos:

- I – de arquitetura tecnológica, composta de hardware, software, padrões de interoperabilidade e de acessibilidade, linguagens de programação e interfaces;
- II – do projeto de implantação da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação que definem, inclusive, a disponibilização da solução em ambiente de produção;
- III – de garantia e manutenção, que definem a forma como será conduzida a manutenção e a comunicação entre as partes envolvidas na contratação;
- IV – de capacitação, que definem o ambiente tecnológico dos treinamentos, os perfis dos instrutores e o conteúdo técnico;
- V – de experiência profissional da equipe que projetará, implantará e manterá a Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação, que definem a natureza da experiência profissional exigida e as respectivas formas de comprovação;
- VI – de formação da equipe que projetará, implantará e manterá a Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação, tais como cursos acadêmicos, técnicos e as respectivas formas de comprovação;
- VII – de metodologia de trabalho; e
- VIII – de segurança sob o ponto de vista técnico.

##### 4.2 Autoridade Competente da Área de Tecnologia da Informação:

<b>Nome:</b>	Anderson Yagi Costa
<b>Cargo:</b>	Diretor de Tecnologia da Informação

 <p><b>PODER JUDICIÁRIO</b> Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	<b>DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA</b>		
	<b>Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC</b>		
	<b>Revisão:</b> 004	<b>Código/Versão:</b> NCA-003	<b>Página:</b> 4/7

## 5 – Identificação da Área Administrativa

Em conformidade com o art. 2º, V da Resolução 182/2013 – CNJ, a Área Administrativa é “unidade do órgão responsável pela execução dos atos administrativos e por apoiar e orientar as áreas Demandante e de Tecnologia da Informação e Comunicação no que se refere aos aspectos administrativos da contratação”.

Dessa forma, o(s) seguinte(s) integrante(s) atuará(ão) como Integrante Administrativo no presente projeto:

<b>Integrante Administrativo:</b>		<b>Matrícula:</b>	
<b>E-mail do Integrante Administrativo:</b>		<b>Telefone:</b>	

### 5.1 Responsabilidades do Integrante Administrativo:

Compete ao Integrante da Área Administrativa (art. 12, § 7º – Resolução 182/2013-CNJ):

- I – atuar processo administrativo de contratação;
- II – verificar se a demanda está incluída no rol de contratações previstas e aprovadas no Plano de Contratações de STIC, e caso não esteja, o Documento de Oficialização da Demanda deverá ser submetido à autoridade competente do órgão para deliberação;
- III – indicar o Integrante Administrativo para a composição da Equipe de Planejamento da Contratação; e
- IV – instituir a Equipe de Planejamento da Contratação.


Além disso, o art. 2º, XIII, c) considera Integrante Administrativo o “servidor representante da Área Administrativa indicado pela respectiva autoridade competente, responsável por apoiar e orientar os integrantes das áreas Demandante e de Tecnologia da Informação e Comunicação nos aspectos administrativos da contratação”.

O art. 5º e seu Parágrafo único, estabelecem que o Integrante Administrativo “deverá verificar se os aspectos administrativos da contratação constam nos documentos produzidos durante as fases do planejamento, os quais fundamentarão as decisões das demais áreas do órgão envolvidas no processo administrativo de contratação”, bem como “informar aos integrantes das áreas Demandante e de Tecnologia da Informação e Comunicação quando não constarem nos documentos as devidas informações”:

Em conformidade com a Resolução 182/2013 a Autoridade Competente da Área Administrativa indica o/a(s) Integrante(s) Administrativo(s), bem como aprova o prosseguimento do planejamento da contratação, considerando sua relevância e oportunidade em relação aos objetivos estratégicos e as necessidades da Área Demandante.

### 5.2 Autoridade Competente da Área Administrativa:

<b>Nome:</b>	
<b>Cargo:</b>	

 <p><b>PODER JUDICIÁRIO</b> Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	<b>DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA</b>		
	<b>Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC</b>		
	<b>Revisão:</b> 004	<b>Código/Versão:</b> NCA-003	<b>Página:</b> 5/7

## 6. Motivação/Justificativa

Tendo em vista o aumento na quantidade de usuários que entram em contato via telefone com este Tribunal de Justiça, surge a necessidade de se ter controle sobre as necessidades destes usuários bem como melhorar a qualidade do atendimento telefônico que está sendo prestado para a sociedade. (aproximadamente 100.000 ligações por mês).

Atualmente a estrutura da plataforma de telefonia do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO), através do Núcleo Técnico de Telecomunicações, atravessa um processo de reestruturação e modernização, acompanhando os avanços tecnológicos e proporcionando melhorias e economicidade nesse tipo de comunicação, como é o caso da solução de telefonia de voz sobre IP (VoIP).

No entanto, o TJGO não possui uma ferramenta para realizar a gestão dos atendimentos feitos pelos atendentes. Dessa forma não é possível entender quais as necessidades daqueles que entram em contato com este Tribunal de Justiça, tampouco identificar a qualidade do atendimento que está sendo prestado.

Devido a isso, o presente projeto busca a expansão da solução de telefonia VoIP, com a aquisição de Plataforma de Contact Center Avaya, tendo como finalidade atender as necessidades de modernização da infraestrutura de telefonia nas áreas de teleatendimento do TJGO.


O Contact Center representa uma das maiores mudanças que ocorreram no relacionamento entre empresas e clientes nas últimas décadas. Ele é reflexo direto da transformação digital e do novo tipo de usuário que ela criou. Um público com perfil muito mais exigente, conectado e bem informado – e que tem à disposição uma série de novos pontos de contato.

Diferentemente de um Call Center, onde o atendimento é feito basicamente através de chamadas telefônicas, o Contact center pode ser caracterizado como um avanço tecnológico do atendimento, que se adapta às necessidades dos usuários cada vez mais conectado à internet, promovendo o atendimento através de diferentes canais de atendimento como e-mail, chat, WhatsApp, Facebook Messenger, redes sociais, SMS, entre outras opções mais convenientes e práticas, melhorando a qualidade do atendimento e a eficácia do serviço prestado.

Além disso, são inúmeras as vantagens do investimento da plataforma de Contact Center ser do mesmo fabricante Avaya, tais como:

- Gerência e controle integrado;
- Garantia de compatibilidade;
- Aproveitamento de vários recursos e equipamentos já adquiridos, não havendo necessidade de nova aquisição;
- Simplificação e otimização das rotinas operacionais, maior controle, diminuição de falhas humanas, implementação de regras e políticas de acesso na utilização da rede de telefonia;

O objeto pretendido possui embasamento técnico e vai ao encontro das recomendações do Egrégio Tribunal de Contas da União por meio do Acórdão nº. 747/2008 – Plenário que diz:

 <p><b>PODER JUDICIÁRIO</b> Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	<b>DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA</b>		
	<b>Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC</b>		
	<b>Revisão:</b> 004	<b>Código/Versão:</b> NCA-003	<b>Página:</b> 6/7


“A indicação de marca na especificação de produtos de informática pode ser aceita frente ao princípio da padronização previsto no art. 15, inciso I, da Lei nº 8.666/1993, desde que a decisão administrativa que venha a identificar o produto pela sua marca seja circunstanciadamente motivada e demonstre ser esta a opção, em termos técnicos e econômicos, mais vantajosa para a administração”.

Como referência de estudo para as aquisições do objeto em questão, utilizou-se as *Orientações para Elaboração/Ajuste de Especificações Técnicas de Ativos de TI – Versão 3*, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), disponível através do seguinte link: <https://www.governodigital.gov.br/documentos-e-arquivos/Orientacoes%20Especificas%20-%20Marco%20de%202017.pdf>. Esse documento dispõe sobre boas práticas, orientações e vedações na elaboração de especificações técnicas de bens e serviços de Tecnologia da Informação (TI).

## 7. Resultados e Benefícios a serem alcançados com a solução de TI

São benefícios e objetivos da contratação, entre outros:

- a) Manter, neste Tribunal, produtos e serviços de TIC com excelência, com ferramentas e recursos adequados, permitindo projetar uma redução do tempo de resposta às demandas operacionais internas;
- b) Prover bens e serviços de TIC necessários ao atendimento Institucional, mantendo o parque tecnológico existente em nível adequado de recursos;
- c) Otimização dos recursos de TIC;
- d) Melhorar critérios de segurança e governabilidade;
- e) Aderência aos padrões e melhores práticas de mercado;
- f) Melhorar o desempenho e disponibilidade dos serviços de telefonia do TJGO;
- g) Modernização da infraestrutura de telefonia no TJGO;
- h) Redução de gastos com telefonia fixa nas Unidades contempladas;
- i) Implementação de novas funcionalidades;
- j) Simplificação das rotinas operacionais, maior controle, diminuição de falhas humanas, implementação de regras e políticas de acesso na utilização da rede de telefonia do TJGO;
- k) Aumento no nível de controle e gerência;
- l) Continuidade do negócio;
- m) Satisfação dos usuários.

 <p><b>PODER JUDICIÁRIO</b> Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	<b>DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA</b>		
	<b>Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC</b>		
	<b>Revisão:</b> 004	<b>Código/Versão:</b> NCA-003	<b>Página:</b> 7/7

## 8. Alinhamento Estratégico

Em conformidade com o art. 2º, XVIII, XIX, XX da Resolução 182/2013 – CNJ, as contratações deverão ser precedidas de planejamento elaborado em harmonia com o Planejamento Estratégico Institucional (PEI), Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) e/ou Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTIC) do órgão, alinhados com o Planejamento Estratégico do Poder Judiciário.

Dessa forma, a demanda inicialmente apresentada encontra-se alinhada com os seguintes objetivos/metasp estratégicas:

Plano de Gestão do Poder Judiciário do Estado de Goiás para o biênio 2021-2023:

- Meta 03: Digitalizar 100% do acervo total de processos físicos em tramitação no Poder Judiciário de Goiás;
- Meta 04: Alcançar no mínimo 72% no Prêmio CNJ de Qualidade;
- Meta 07: Alcançar o nível de excelência com o índice de 0,90 no IGOVTIC-JUD.

Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o sexênio 2021-2026:

- Objetivo 01: aumentar a satisfação dos usuários do sistema judiciário;
- Objetivo 02: promover a transformação digital;
- Objetivo 05: aperfeiçoar a governança e a gestão;
- Objetivo 07: aprimorar a segurança da informação e a gestão de dados;
- Objetivo 08: promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas.

**Diante do exposto, institui-se por meio do presente documento a Equipe de Planejamento da Contratação conforme exposto no art. 12º e 13º, da Resolução 182/2013, de 17 de Outubro de 2013, emitida pelo Conselho Nacional de Justiça, estando cientes todos os integrantes indicados acerca das suas respectivas responsabilidades sobre o projeto apresentado.**

(assinado e datado digitalmente)

## ASSINATURA(S) ELETRÔNICA(S)

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Para validar este documento informe o código 437288708405 no endereço <https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento>

Nº Processo PROAD: 202106000281687

**ANDERSON YAGI COSTA**

DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

DTI - Presidência

Assinatura CONFIRMADA em 02/08/2021 às 18:55

**VINICIUS DA SILVA RESENDE**

DIRETOR (A) DE SERVIÇO

NÚCLEO TÉCNICO DE TELECOMUNICAÇÕES

Assinatura CONFIRMADA em 02/08/2021 às 18:10

