



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO

DOD Nº 574/2024 - TRE-MA/ORE

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA

1. IDENTIFICAÇÃO DA NECESSIDADE

Descrição da Necessidade: ampliar o serviço de central de atendimento, por meio de aquisição de solução do tipo Omnichannel.

Data de início: 05/05/2024

Unidade Demandante: ORE

Unidade técnica: COSIN

2. DADOS DO DEMANDANTE

Integrante Demandante Titular:

Fagianni Viana de Miranda

fagianni.miranda@tre-ma.br

(98)2107-8923

Integrante Demandante Substituto:

Renata Silvestre Fernandes Furtado Linhares

renata.silvestre@tre-ma.br

(98)2107-8924

Por este instrumento declaro ter ciência das competências do INTEGRANTE DEMANDANTE com atribuições descritas no Guia de Contratações de STIC do Poder Judiciário, anexo à Resolução CNJ n.º 468/2022, bem como da minha indicação para exercer esse papel na Equipe de Planejamento da Contratação.

3. INTEGRANTES TÉCNICOS

Serão oportunamente indicados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

4. CUSTO ESTIMADO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Custo Estimado: R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais) por ano.

Plano Interno: Será indicado oportunamente

Natureza da despesa: Será indicado oportunamente

5. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Objetivos Estratégicos: Assegurar o atendimento de excelência e Promover transformação digital e inovações tecnológicas.

6. Alinhamento ao Plano de Contratações 2024

Número do Item: Essa demanda será incluída na próxima revisão do Plano de Contratações Anual da STIC 2024.

Identificador: Solução de atendimento multicanal (omnichannel)

7. MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA:

Com o aumento de demanda na central de atendimento da Ouvidoria, verificou-se a necessidade de uma ferramenta de gerenciamento de serviço do tipo Omnichannel, com foco na automatização do atendimento via WhatsApp Business utilizando chatbot. A iniciativa visa melhorar a interação dos usuários externos com a plataforma de atendimento virtual da Ouvidoria.

Contexto e Necessidade:

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão desempenha um papel crucial no atendimento ao cidadão, sendo um canal direto para dúvidas, reclamações, sugestões e solicitações. Atualmente, a demanda por atendimento está em constante crescimento, e a capacidade de resposta rápida e eficiente é essencial para manter a satisfação dos usuários. Com a crescente utilização de aplicativos de mensagens instantâneas, como o WhatsApp, é fundamental que a Ouvidoria se adapte a essas novas formas de comunicação.

Benefícios da Ferramenta Omnichannel com Chatbot:

a) Automatização do Atendimento:

- O chatbot será capaz de atender a grande maioria das demandas comuns, proporcionando respostas rápidas e precisas, 24 horas por dia, 7 dias por semana.**
- Redução da carga de trabalho dos atendentes humanos, permitindo que se concentrem em casos mais complexos que requerem intervenção pessoal.**

b) Integração de Canais:

- A ferramenta Omnichannel permite a integração de diversos canais de comunicação (WhatsApp, e-mail, chat online, etc.) em uma única plataforma, facilitando a gestão e o acompanhamento das interações com os usuários.**
- Melhora a experiência do usuário ao oferecer um atendimento mais consistente e unificado, independentemente do canal escolhido.**

c) Eficiência e Agilidade:

- Respostas automáticas e padronizadas reduzem o tempo de espera e aumentam a eficiência do atendimento.

- O usuário pode resolver suas demandas de maneira rápida e prática, sem a necessidade de aguardar por um atendente humano.

d) Aprimoramento Contínuo:

- A ferramenta permite o monitoramento e a análise das interações, possibilitando identificar pontos de melhoria e ajustar o chatbot para respostas ainda mais assertivas.

- Coleta de dados para melhor compreensão das necessidades dos usuários, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados.

e) Percepção de Excelência:

- A implementação de tecnologias avançadas, como o chatbot, eleva a percepção de modernidade e eficiência do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão.

- Usuários satisfeitos com o atendimento tendem a ter uma visão mais positiva da instituição, reforçando a imagem de excelência no serviço público.

Conclusão: A contratação de uma ferramenta de gerenciamento de serviço do tipo Omnichannel, com a integração de chatbot para o atendimento via WhatsApp Business, é uma medida estratégica para aprimorar o atendimento da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão. Ao automatizar o atendimento e integrar diversos canais de comunicação, a ferramenta agregará valor ao serviço prestado, melhorando a eficiência, agilidade e satisfação dos usuários, além de reforçar a percepção de excelência da instituição junto à sociedade.

8. RESULTADOS ESPERADOS

a) Melhoria na Eficiência do Atendimento:

- **Redução do Tempo de Espera:** Com a automatização das respostas através do chatbot, o tempo de espera para atendimento será significativamente reduzido, permitindo que os usuários obtenham respostas imediatas para suas dúvidas e solicitações.

- **Aumento da Produtividade da Equipe:** A equipe da Ouvidoria poderá se concentrar em demandas mais complexas, enquanto o chatbot lida com questões rotineiras e frequentes, aumentando a produtividade geral.

b) Aumento na Satisfação dos Usuários:

- **Atendimento 24/7:** Disponibilidade ininterrupta para atender os usuários, oferecendo suporte a qualquer hora do dia ou da noite, aumentando a conveniência para os cidadãos.

- **Respostas Rápidas e Precisas:** O chatbot fornecerá respostas consistentes e precisas, melhorando a experiência do usuário e aumentando a satisfação com o serviço prestado.

c) Integração e Consistência nos Canais de Atendimento:

- **Experiência Omnichannel:** A integração de múltiplos canais de atendimento (WhatsApp, e-mail, chat online, etc.) proporcionará uma experiência uniforme e consistente, independentemente do meio de comunicação escolhido pelo usuário.

- **Facilidade de Gestão:** A centralização das interações em uma única plataforma permitirá uma gestão mais eficiente e uma visão completa do histórico de atendimentos.

d) Redução de Custos Operacionais:

- **Diminuição da Carga de Trabalho:** Com a automação das respostas, a necessidade de intervenção humana em questões simples será reduzida, permitindo uma alocação mais eficiente dos recursos humanos.
- **Economia em Treinamento e Suporte:** A utilização do chatbot reduz a necessidade de treinamento contínuo da equipe para responder a perguntas frequentes e padronizadas.

e) Aprimoramento Contínuo dos Serviços:

- **Análise de Dados:** A ferramenta permitirá a coleta e análise de dados sobre as interações dos usuários, identificando padrões e áreas de melhoria, contribuindo para o aprimoramento contínuo do atendimento.
- **Feedback Imediato:** A obtenção de feedback imediato dos usuários ajudará na rápida identificação de problemas e na implementação de soluções eficazes.

f) Elevação da Percepção de Excelência:

- **Modernização do Serviço:** A adoção de tecnologias avançadas, como o chatbot, moderniza a imagem do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão, demonstrando um compromisso com a inovação e a melhoria contínua.
- **Fortalecimento da Imagem Institucional:** A prestação de um serviço ágil, eficiente e de alta qualidade reforça a percepção positiva da instituição junto à sociedade, aumentando a confiança e a credibilidade.

g) Maior Acessibilidade e Inclusão:

- **Ampla Acessibilidade:** A utilização do WhatsApp, uma plataforma amplamente utilizada, torna o serviço mais acessível a diferentes segmentos da população, incluindo aqueles com menor acesso a tecnologias mais complexas.
- **Inclusão Digital:** A iniciativa contribui para a inclusão digital, facilitando o acesso a serviços públicos de qualidade para todos os cidadãos, independentemente de sua familiaridade com a tecnologia.

Em resumo, a implementação de uma ferramenta de gerenciamento de serviço Omnichannel com chatbot para o atendimento via WhatsApp Business trará benefícios significativos para a Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão, resultando em um atendimento mais eficiente, satisfatório e moderno, alinhado com as expectativas dos usuários e as melhores práticas em gestão pública.

9. Código de Materiais ou Serviços

CATSER: 26077

10. Declaração

Declaro que foram envidados todos os esforços para a otimização dos processos de trabalho da unidade demandante, permanecendo a necessidade da contratação pretendida neste documento.



Documento assinado eletronicamente por FAGIANNY VIANA DE MIRANDA, Assessor(a), em 17/05/2024, às 12:16, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **RENATA SILVESTRE FERNANDES FURTADO LINHARES**, Técnico Judiciário, em 17/05/2024, às 12:17, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tre-ma.jus.br/autenticar> informando o código verificador **2152241** e o código CRC **964B54EB**.

0008201-41.2024.6.27.8000	2152241v2
---------------------------	-----------