



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS

Documento de Oficialização de Demanda - DOD

1. IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

1.1 Título

Aquisição de aplicativo web para gerência de balcões virtuais.

1.2 Unidade Demandante

SETIC

1.3 Responsável pela Unidade Demandante

Nome: Maisa Vidal Teixeira

Matrícula:

Telefone: 92 98813-9663

E-mail: maisa.teixeira@tjam.jus.br

2. CONTEXTO DO NEGÓCIO

2.1 Situação Atual

Após a publicação da Resolução Nº 372 de 12/02/2021 do CNJ, o Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas disponibilizou em seu portal tjam.jus.br alguns links para videoconferências no Google Meet para permitir o contato imediato com os setores de atendimento.

2.2 Descrição da Oportunidade ou do Problema

Atendentes dos balcões virtuais reclamam que durante os atendimentos, quando há intensa procura por atendimentos, precisam interromper o atendimento para mover os demais solicitantes para uma sala reservada a fim de evitar que várias pessoas fiquem ouvindo informações privadas de quem está sendo atendido. Estas interrupções acarretam em desperdício de tempo e redução da qualidade do atendimento. Também reclamam que precisam contabilizar manualmente os atendimentos realizados.

A empresa SAFETEC Informática LTDA, atual fornecedora da ferramenta de colaboração Google Workspace, ofereceu seus serviços para o desenvolvimento de um aplicativo web que faça a gerência e automação dos balcões virtuais do TJAM

2.3 Motivação da Demanda

Devido à natureza do atendimento de balcão, é necessária uma gerência da fila de atendimento para que o atendente tenha uma mínima organização dos solicitantes que estão em sua fila.

2.4 Resultados Pretendidos

O aplicativo de gerência de balcões virtuais deverá:

- permitir o acesso ao aplicativo utilizando as contas de e-mail de TJAM;
- permitir a criação/deleção/edição dos balcões virtuais;
- permitir a comunicação com Chatbot enquanto o solicitante aguarda na fila;
- permitir a transferência entre balcões virtuais;
- manter histórico dos atendimentos realizados junto com os dados gerados no atendimento (data e hora do atendimento, duração, nome do solicitante, e-mail, telefone e arquivos enviados)
- automatizar atendimentos e etapas repetitivas.

2.5 Alinhamento Estratégico

O atendimento desta demanda vai ao encontro do Macrodesafio 1 – Garantia dos Direitos Fundamentais, Projeto 4 e Macrodesafio 7 – Aperfeiçoamento da gestão administrativa e da governança judiciária, Projeto 88, do Planejamento Estratégico 2021-2026 do TJAM.

3. CONTEXTO DA DEMANDA

3.1 Ciclo de Vida da Demanda

3.1.1 Qual a expectativa de tempo de utilização ou validade da solução objeto da demanda?

- Menos de 1 ano
 De 1 a 3 anos
 Mais de 3 anos

3.1.2 Trata-se de uma demanda com caráter definitivo ou temporário? Há algum fato já conhecido que poderá implicar a descontinuidade da demanda ou a sua substituição?

3.2 Clientes que farão uso da solução (objeto da demanda) ou serão beneficiários?

3.2.1 Demanda de âmbito interno ao TJAM

- Até 1 Unidade
 2 ou 3 Unidades
 4 ou mais Unidades do TJAM

3.2.2 Demanda de âmbito Externo ao TJ

- Até 1 Tribunal
 2 ou 3 Tribunais
 4 ou mais Tribunais

3.3 Expectativa de entrega da solução



Documento assinado eletronicamente por **TAYMON CANTE**, **Servidor**, em 24/05/2024, às 13:51, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Maisa Vidal Teixeira**, **Servidor**, em 24/05/2024, às 13:54, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1155617** e o código CRC **12C54311**.