



DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA / 2024 - SEDESC

1. Identificação da Área Demandante da Solução

Unidade	STI/CODIN	Data	31/01/2024
Nome do Projeto	Chatbot para atendimento ao Eleitor		
Responsável pela Demanda	Carlos Alberto Ribeiro do Nascimento Júnior		
E-mail do Responsável	carlos.nascimento@tre-pi.jus.br	Telefone	86 2107-9762
Integrante Demandante	Carlos Alberto Ribeiro do Nascimento Júnior		
E-mail do Integrante Demandante	carlos.nascimento@tre-pi.jus.br	Telefone	86 2107-9762
Fonte de Recursos	0100 - RECURSOS DO TESOIRO NACIONAL	Custo Estimado (R\$)	R\$ 40.000,00

2. Objeto da Contratação

Trata-se de contratação de serviço de Chatbot para atendimento ao Eleitor.

3. Objetivo Estratégico (PETRE ou PDTI)

Aumentar a Satisfação dos Usuários dos Serviços de TI e Promover a Transformação Digital

4. Motivação/Justificativa

Atualmente o eleitor para agendar atendimento ou obter informações tem que utilizar a página oficial do TRE ou TSE, com conteúdo disperso em páginas ou documentos, bem como recorrer a um atendente humano para tirar dúvidas sobre o processo eleitoral.

Com o software/serviço que se pretende contratar, o eleitor terá uma ferramenta que facilitará o acesso às informações com busca e um atendimento personalizado, aliviando os trabalhos desempenhados por funcionários da Justiça Eleitoral, direcionando-os para o atendente virtual.

O serviço será um complemento, no âmbito local do Piauí, de serviços disponibilizados no chatbot do TSE, o qual trata de assuntos de interesse nacional.

5. Metas do Planejamento Estratégico a serem alcançadas

Aumentar o índice de satisfação dos usuários com o atendimento de TI para 98% até 2026.

Aumentar o índice de satisfação dos usuários com os serviços de TI para 95% até 2026

Implementar a gestão de riscos em 100% dos serviços críticos até 2026.

Aumentar o índice de atendimento dos serviços de TI realizados dentro do Acordo de Nível de Serviço para 95% até 2026

Teresina, 31 de janeiro de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Alberto Ribeiro do Nascimento Junior**, **Coordenador(a), em exercício**, em 01/02/2024, às 09:02, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-pi.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0002001563** e o código CRC **0F223198**.

