



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

GERENCIA DE AQUISIÇÕES E SUPRIMENTOS DA SEADI

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA – DFD

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA – DOD

(DFD/DOD)

Síntese do Tipo de Demanda: Prover solução para captação e recepção de áudio nos atendimentos remotos no âmbito da Gerência de Atendimento Externo e no âmbito da Gerência de Suporte do Pje.

1. IDENTIFICAÇÃO DA ORIGEM DA DEMANDA

Áreas da Demanda: Gerência de Atendimento Externo e Gerência de Suporte do PJE

Solicitantes: Mariana de Oliveira Nunes Freitas e Flávia Cavalcante Dantas

Matrículas: 42937 e 3716

E-mails: mariana.freitas2@tjce.jus.br e flavia.dantas@tjce.jus.br

Telefones: (85) 3108-2504 e (85) 3366-2966

2. OBJETIVO DESTE DOCUMENTO

2.1 Este documento tem como finalidade registrar específica necessidade detectada e os elementos característicos, para identificação de melhor forma de atendimento e, se for o caso, elaboração dos demais artefatos necessários à contratação.

3. IDENTIFICAÇÃO DA NECESSIDADE

3.1. As unidades de atendimento reforçam o compromisso do TJCE com a modernização da Justiça e atuam como porta de entrada para demandas judiciais e atendimentos internos, prestando orientações e realizando os encaminhamentos adequados aos setores competentes. Além disso, o atendimento de suporte ao Processo Judicial Eletrônico (PJe) reforça o compromisso do TJCE com a modernização da Justiça e atua como elemento essencial na operacionalização do sistema, tendo em vista que atende as mais diversas demandas como resolução de erros ou orientação técnica em relação ao sistema.

3.2. Nesse contexto, considerando o aumento das demandas de atendimento no Balcão Virtual, abrangendo as unidades da Diretoria de Atendimento (DEA) e a Gerência de Suporte do PJe, bem como a necessidade de aprimorar a qualidade dos serviços prestados, torna-se essencial a adoção de solução que assegure nitidez na

comunicação, conforto aos usuários e eficiência na execução das atividades, garantindo um serviço ágil e de excelência aos jurisdicionados e aos usuários internos.

3.3 Entretanto, verificou-se que os equipamentos de comunicação utilizados atualmente encontram-se em falta ou em condições inadequadas para uso, na maioria das unidades, pela crescente demanda e pela deterioração, em função de sua vida útil e tempo de uso, o que tem gerado limitações operacionais e impactos no desempenho das atividades de atendimento ao público.

4. DESCRIÇÃO SUCINTA DA SOLUÇÃO

4.1 Para atendimento desta necessidade, em princípio, é imprescindível encontrar opções viáveis que proporcionem condições apropriadas para o atendimento remoto. Nesse sentido, a definição da solução mais adequada ficará condicionada aos estudos técnicos a serem realizados, que avaliarão, inclusive, a viabilidade de atendimento por meio de recursos internos ou mediante contratação.

5. MOTIVAÇÃO E RESULTADOS ESPERADOS

5.1. Nesse contexto, espera-se alcançar melhores condições para o atendimento remoto no âmbito da Central de Atendimento Judicial (CAJ), da Central de Atendimento Interno (CIAT), das Comarcas, dos Pontos de Inclusão Digital (PID) e da Gerência de Suporte do PJE, o que acarretará ganhos significativos na eficiência operacional e na qualidade do atendimento prestado ao público. Ademais, ressalta-se que a adoção das medidas pretendidas resultará na redução de falhas de comunicação, no aprimoramento da clareza das informações transmitidas e no aumento da satisfação do usuário.

5.2. Dessa forma, pretende-se garantir maior eficiência e uniformidade no atendimento ao público por canais digitais institucionais e prestar toda a logística necessária para atender as pessoas que buscam os serviços do judiciário.

ENCAMINHAMENTO

Encaminho ao Secretário de Administração e Infraestrutura do Tribunal de Justiça do Ceará, Pedro Ítalo Sampaio Girão, para análise e providências, especialmente para definir a pertinência e forma de atendimento e, caso decidido pela contratação, estamos encaminhando nos próximos itens e subitens deste DFD, o planejamento e as providências seguintes.

Mariana de Oliveira Nunes Freitas
Gerência de Atendimento Externo

Flávia Cavalcante Dantas
Gerência de Suporte do Pje

Fortaleza, 28 de janeiro de 2026

Ciente da demanda apresentada, passo a complementar a avaliação da mesma e indicação de providências.

6. ALINHAMENTO ENTRE A DEMANDA E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

6.1. Esta demanda se relaciona à busca por solução destinada a atender às necessidades para a execução do atendimento remoto realizado no âmbito das unidades da Gerência de Atendimento Externo e da Gerência de Suporte do PJe, mostrando-se aderente ao Planejamento Estratégico do Tribunal de Justiça do Ceará e alinhada às diretrizes estabelecidas em seu Plano Estratégico, especialmente ao objetivo estratégico nº 03 – Garantir atendimento acessível, acolhedor e resolutivo.

7. ALINHAMENTO AO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES 2026

7.1. Trata-se de demanda prevista no Plano de Contratações Anual 2026, especificamente no Código da Contratação: **RDP-SEADI-2026-112**.

8. FONTE DE RECURSOS

8.1 Para a demanda ora posta, foi identificada a seguinte previsão de fonte de recursos, o que admite seguimento para contratação:

Órgão: 04000000 – TRIBUNAL DE JUSTIÇA;

Unid. Orçamentaria: 04100021 SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA.

9. COMPLEMENTO DE INFORMAÇÕES

9.1. Indico a equipe de planejamento para a promoção de estudos que visem o atendimento da necessidade indica, conforme quadro abaixo:

NOME DO (A) SERVIDOR (A)	LOTAÇÃO	CARGO	MATRÍCULA
Cilene Costa dos Santos	Gerência de Aquisições e Suprimentos	Gerente de Aquisições e Suprimentos	22575

10. DECISÃO DE ANDAMENTO

10.1. Em vista das constatações deste documento, aprovo o prosseguimento do atendimento da demanda, na forma de que sejam elaborados os Estudos Técnicos Preliminares para identificação de solução que atenda à necessidade apresentada.

10.2. Para tanto, encaminho à GERÊNCIA DE AQUISIÇÕES E SUPRIMENTOS para elaboração dos referidos Estudos.

10.3. Caso aprovado o Estudo Técnico Preliminar – ETP, devem ser submetidos a esta unidade, para deliberação, que indica formulação de artefato de contratação (Termo de Referência), seguidamente à aprovação do ETP.

Pedro Ítalo Sampaio Girão

Secretário de Administração e Infraestrutura

Fortaleza, 28 de janeiro de 2026



Documento assinado eletronicamente por **FLÁVIA CAVALCANTE DANTAS**, **Servidor**, em 30/01/2026, às 10:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARIANA DE OLIVEIRA NUNES FREITAS**, **Gestor de Unidade**, em 30/01/2026, às 12:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **PEDRO ITALO SAMPAIO GIRÃO**, **Gestor de Unidade**, em 30/01/2026, às 14:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei-adm.tjce.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0529372** e o código CRC **FB44CD85**.

Referência: Processo nº 8507211-53.2025.8.06.0000

SEI nº 0529372