

## JUSTIFICATIVA

O Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJ MA) tem como visão “garantir a justiça, dirimindo conflitos de forma efetiva e acessível à sociedade, contribuindo para o fortalecimento do Estado Democrático de Direito” e para isso suas ações são regidas por valores como a ética, transparência e excelência dos serviços, algo que está diretamente relacionado a forma como esta instituição se apresenta para a população.

Atualmente o atendimento ao público é realizado através de um sistema de Call Center, focado nas comunicações através de chamadas telefônicas. Este sistema conta com todo um ambiente de gestão e controle destas comunicações, visando a manutenção de um elevado nível de serviço.

Entretanto, o aumento do número de chamadas telefônicas devido ao crescimento populacional, a utilização crescente pela população de outras mídias, além da voz e o advento das novas tecnologias e formas de comunicação, notadamente aquelas que se utilizam da internet, tais como chats, e-mails e redes sociais, como Facebook Message, Telegram e Whatsapp, tornam evidente a necessidade de upgrade do atual sistema de atendimento, contemplando a implementação de novas ferramentas e tecnologias de comunicação e gestão, que possibilitem ao TJ MA atender ao cidadão quando este entrar em contato por qualquer motivo, e que permitam:

- Ampliar a oferta e possibilidades de comunicação do cidadão com o poder judiciário estadual, seja o contato feito por voz, chat, e-mail ou mesmo redes sociais.
- Integrar as diversas mídias em um ambiente único de operações, propiciando ganhos de eficiência pela diminuição do tempo de resposta ao cidadão.
- Mobilidade dos atendentes, caracterizada pelo uso de interfaces baseadas em web browser que possibilitam alterações rápidas de estruturas de atendimento bem como pela inexistência de aplicativos dedicados de atendimento instalados nas estações de trabalho.

Outra importante questão que embasa a atualização do sistema, trata da necessidade das Comarcas em evoluir seus atuais terminais de voz analógicos, cuja infraestrutura opera com problemas constantes, para um ambiente operacional IP, através da tecnologia de voz sobre IP (VoIP) e assim contemplando importantes atributos de segurança das comunicações, tais como, criptografia, alta disponibilidade dos serviços e interoperabilidade entre as comarcas.

Informamos ainda que outros serviços de igual importância como correio eletrônico, recepcionista digital, configurações remota de ramais, sistema centralizado de login e senha permitindo um controle de custos, Servidores de armazenamento de arquivos com conseqüente processo de bilhetagem centralizado, Servidores de Sistemas, Banco de Dados, dentre outros, também usufruem da mesma infraestrutura e com a crescente oferta de novos serviços e aplicações, identificamos a necessidade urgente de sua ampliação, sob pena de comprometimento dos recursos atualmente existentes.

Por fim, mas não menos importante, a Administração Pública não pode deixar de levar em consideração o investimento já realizado no sistema atual, fazendo uso racional dos recursos financeiros através do aproveitamento do sistema em uso, mediante a modernização do mesmo.