



**ESTADO DO CEARÁ**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**  
**DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA – DOD**

**AQSETIN2022024 – SOLUÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA O BALCÃO VIRTUAL DO  
TJCE**

## **1. INTRODUÇÃO**

**1.1.** Este documento tem como finalidade formalizar o início do processo de planejamento da contratação de **SOLUÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA O BALCÃO VIRTUAL DO TJCE**, vincular as necessidades da contratação desejada aos objetivos estratégicos e às necessidades corporativas da instituição, garantindo alinhamento ao Plano Estratégico Institucional e ao Painel de Contribuição da TI, indicar a fonte de recursos para a contratação e indicar os integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação.

## **2. IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE**

**Unidade/setor/departamento:** Coordenadoria de Suporte Técnico da Gerência de Infraestrutura de TI do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

**Data:** Janeiro/2021.

**Nome da Aquisição:** Contratação de Licenças de Softwares e Serviços de Computação em Nuvem da Microsoft.

**Responsável pela Demanda:** Andrea Antunes de Carvalho.

**Matrícula:** 3270

**E-mail do Responsável:** [andrea@tjce.jus.br](mailto:andrea@tjce.jus.br)

**Telefone:** (85) 9.9957-9242

**Fonte de Recursos:** Fundo Especial de Reparelhamento e Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará – FERMOJU

### 3. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Integrante Requisitante			
Nome	Andrea Antunes de Carvalho	Matrícula	3270
E-mail	<a href="mailto:andrea@tjce.jus.br">andrea@tjce.jus.br</a>		
Integrante Técnico			
Nome	Alexandre Magno Cavalcante Sucupira	Matrícula	48789
E-mail	<a href="mailto:alexandre.sucupira@tjce.jus.br">alexandre.sucupira@tjce.jus.br</a>		
Integrante Administrativo			
Nome	Fábio de Carvalho Leite	Matrícula	9594
E-mail	<a href="mailto:fabio.leite@tjce.jus.br">fabio.leite@tjce.jus.br</a>		

### 4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

ID	Objetivo Estratégico do Requisitante	ID	Necessidades Elencadas no PETI
01	Promover a celeridade e a qualidade na prestação dos serviços	01	Assegurar e aperfeiçoar a Infraestrutura tecnológica necessária para a efetiva prestação jurisdicional

### 5. MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA

#### 5.1. SITUAÇÃO ATUAL

**5.1.1.** Não obstante a institucionalização do teletrabalho no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará – TJCE, em decorrência da pandemia do COVID-19, demandou-se, de forma massiva, soluções de trabalho remoto, de forma que as atividades laborais não ficassem prejudicadas. Para tal demanda, o TJCE, por intermédio da Secretaria de Tecnologia – SETIN, buscou viabilizar as operações remotas executadas pelos servidores e demais colaboradores que compõem seu quadro funcional, fornecendo os recursos tecnológicos cabíveis para que realizassem suas atividades-fim de forma eficiente e segura.

**5.1.2.** Convergindo com os fatos expostos, e em conformidade com a **RESOLUÇÃO Nº. 372** do Conselho Nacional de Justiça, o TJCE, implementou, a solução do “Balcão Virtual” do Judiciário Cearense.

*Art. 1o Os tribunais, à exceção do Supremo Tribunal Federal, deverão disponibilizar, em seu sítio eletrônico, ferramenta de videoconferência que permita imediato contato com o setor de atendimento de cada unidade judiciária, popularmente denominado como balcão, durante o horário de atendimento ao público.*

*Parágrafo único. Essa plataforma de videoconferência será doravante denominada “Balcão Virtual”.*

**5.1.3.** Os serviços do Balcão Virtual do TJCE são hospedados, gratuitamente, quase que

integralmente pelo sistema *Jitsi Meet* - VDC, através do link <https://vdc.tjce.jus.br/>,

*“Para os Tribunais que não possuem solução própria ou contratada para atendimento a essa demanda, ou para aqueles que possuem limitações de licenças, o CNJ, conforme a mesma resolução, sugere a adoção de solução gratuita, para imediata criação do Balcão Virtual.”*

*A ferramenta mais utilizada é o Microsoft Teams, seguida pelo WhatsApp e Zoom. A maioria das unidades judiciárias (92%) afirmaram que o(a) cidadão(ã) não precisa realizar agendamento para ter acesso ao serviço e nem fazer e não exigem cadastro prévio (92%).*

**C755d**

**Conselho Nacional de Justiça**

**Justiça em números 2022 / Conselho Nacional de Justiça. – Brasília: CNJ, 2022.**

**Anual.**

**331 p: il. color.**

**ISBN: 978-65-5972-493-2**

**1. Poder Judiciário – Estatística 2. Administração pública – Estatística 3.**

**Administração da Justiça, Brasil I. Título II. Série**

**CDD: 340**

*“Dessa forma, disponibiliza-se abaixo um manual de instalação da ferramenta Jitsi Meet (<https://meet.jit.si/>) na infraestrutura do Tribunal. Tal aplicação, em avaliação técnica e negocial, atende aos requisitos necessários para a criação do” “Balcão Virtual” em cada Tribunal.”*

*Balcão Virtual do CNJ. [www.cnj.jus.br](http://www.cnj.jus.br), 2023. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/balcao-virtual/>>. Acesso em: 24/04/2022.*

**5.1.4.** Servindo-se ainda do objeto do contrato CT N.º 15/2021, que contempla entre outros itens, a *Solução Integrada de Software como Serviço (SaaS) Office 365 – TEAMS*, o TJCE, por meio da parceria com a empresa TOP365, foi beneficiado por meio da disponibilização do aplicativo “Balcão Virtual” para *Microsoft Teams*.

**5.1.5.** Após o ensaio de funcionamento da referida tecnologia, leia-se, período de testes de operação, em termos técnicos **PoC** – *Proof of Concept*, ou, simplesmente **Prova de Conceito**, conclui-se, pela perenidade, ou seja, a migração de todo o uso atual do balcão provido pelo *Jitsi Meet* para o aplicativo “Balcão Virtual” para *Microsoft Teams*, utilizado por algumas unidades do Judiciário Cearense.

## **5.2. DESCRIÇÃO DA OPORTUNIDADE OU DO PROBLEMA**

**5.2.1.** Conforme discorrido, o aplicativo “Balcão Virtual” para *Microsoft Teams* encontra-se em operação temporária, devido ao fato de a parceira Microsoft estar subsidiando a infraestrutura de nuvem Azure necessária ao funcionamento do serviço durante a duração da PoC.

**5.2.2.** Faz-se então necessária a contratação de créditos próprios ao TJCE para assumir o

encargo próprio da manutenção da infraestrutura em nuvem Azure do aplicativo em questão

### **5.3. RESULTADOS PRETENDIDOS**

**5.3.1.** A disponibilização dos créditos para provisionamento do ambiente necessário para sustentáculo do aplicativo do Balcão Virtual proverá, além da migração de todas as unidades judiciárias para tal plataforma, as seguintes vantagens:

**5.3.1.1.** Maior confiabilidade e segurança graças às funcionalidades de recuperação, gerenciamento global das salas, permanecendo íntegras de forma contínua;

**5.3.1.2.** Erradicação da perda dos históricos da utilização das salas, tornando o ambiente de trabalho do usuário e dos gerentes da solução mais eficientes e produtivos;

**5.3.1.3.** Expansão da capacidade de armazenamento de dados digitais para as unidades de trabalho do TJCE;

**5.3.1.4.** Desoneração da infraestrutura física dos servidores de TIC, tendo em vista que a disponibilização de recurso próprios da Microsoft para sustentar os serviços do aplicativo.

## **6. CICLO DE VIDA DA DEMANDA**

**6.1.** Tendo em vista a disponibilização de créditos que deverão ser consumidos conforme demandados, ainda de acordo com o histórico de utilização, disposto no **ANEXO I – APRESENTAÇÃO DO BALCÃO VIRTUAL**, a expectativa de tempo de utilização é diretamente proporcional ao tempo de disponibilidade do acesso aos recursos, implicando um prazo de 36 (trinta e seis) meses.

## **7. CLIENTES QUE FARÃO USO DA SOLUÇÃO (OBJETO DA DEMANDA) OU SERÃO BENEFICIADOS**

**7.1.** Todo o Poder Judiciário Cearense e seus usuários são clientes desta solução de TI.

## **8. EXPECTATIVA DE ENTREGA DA SOLUÇÃO**

**8.1.** Estima-se que a referida Solução de Tecnologia da Informação deve estar disponível em agosto de 2023.

## **9. METAS DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO A SEREM ALCANÇADAS**

**9.1.** A contratação de **SOLUÇÃO DE CONTINUIDADE DO BALCÃO VIRTUAL DO TJCE**, está alinhada e presente no mapa do Planejamento Estratégico do TJCE 2030 com os objetivos de:

**9.1.1.** Prover soluções de TIC inovadoras e integradas para a transformação digital;

**9.1.2.** Fortalecer a inteligência de dados e a segurança da informação.

<b>ID</b>	<b>Iniciativa Elencada no PDTIC 2023-2024</b>	
1	N23063	Serviços em Nuvem para o Balcão Virtual – Microsoft

## **10. ENCAMINHAMENTO**

**10.1.** Em conformidade com o **art. 12º, § 7º da Resolução Nº 182, de 17 de outubro de 2013 do Conselho Nacional de Justiça**, encaminha-se ao Secretário de Tecnologia da Informação para:

**10.1.1.** Decidir motivadamente sobre o prosseguimento da contratação;

**10.1.2.** Indicar o Integrante Administrativo para composição da Equipe de Planejamento da Contratação, quando da continuidade da contratação; e

**10.1.3.** Instituir a Equipe de Planejamento da Contratação conforme exposto no art. 2º, inciso XIII da Resolução Nº 182 do CNJ.

<hr/> <b>Andrea Antunes de Carvalho – 3270</b> Área Requisitante da Solução	<hr/> <b>Cristiano Henrique Lima de Carvalho – 5198</b> Área de Tecnologia da Informação
Fortaleza, 05 de abril de 2023	

## **11. APROVAÇÃO**

I. Aprovo o prosseguimento da contratação, considerando sua relevância e oportunidade em relação aos objetivos estratégicos e as necessidades da Área Requisitante.

II. Designo como Integrante Administrativo para composição da Equipe de Planejamento da Contratação, quando da continuidade da Contratação o(a) servidor(a) indicado(a) no item 3 deste Documento para esta função.

III. Instituo como Equipe de Planejamento desta contratação a indicada no item 3 deste Documento.

---

**Denise Maria Norões Olsen – 24667**  
 Autoridade Competente da Área Administrativa

Fortaleza, 12 de abril de 2023