



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA

I - Unidade Gestora de Recursos:

COINF - COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA

II - Unidade Demandante:

COINF - COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA

III - Descrição da demanda a ser atendida e justificativa:

A demanda pela utilização de recursos e equipamentos de tecnologia da informação é crescente na execução das atividades e processos necessários ao funcionamento do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro.

A indisponibilidade desses serviços produz impacto direto sobre o seu desempenho institucional e sobre a qualidade do serviço prestado. Por isso, o atendimento e a assistência técnica aos usuários de soluções de TI, bem como a manutenção dos sistemas e equipamentos de informática são atividades essenciais para a continuidade das atividades institucionais.

IV - Alinhamento entre a demanda e o Planejamento Estratégico:

A necessidade desta contratação está prevista no Planejamento Estratégico do TRE/RJ, especificamente no que tange ao objetivo estratégico "OE10 - Aperfeiçoar a infraestrutura e governança de TIC".

V - Descrição sucinta da solução/contratação pretendida:

Com a variedade crescente de serviços ofertados pelas diferentes áreas da STI, muitas vezes os usuários têm que ligar para vários setores até encontrar quem trate de sua demanda.

Os servidores da STI muitas vezes deixam de tratar problemas mais complexos para atender aos vários problemas de baixa complexidade dos usuários.

Portanto, a implantação de uma central de serviços contribui para a liberação da reduzida força de trabalho especializada de servidores.

Montar um atendimento de 1º nível com servidores especializados da STI geraria um custo maior e tiraria especialistas que poderiam trabalhar na otimização dos processos e serviços ofertados aos usuários de TIC.

A Resolução CNJ 211, de 15 de Dezembro de 2015, no que tange ao Nivelamento Tecnológico da Infraestrutura de TIC no âmbito do Poder Judiciário, que no Art. 24, § XII, estabelece: “ 1 (uma) central de serviços de 1º e de 2º níveis para atendimento de requisições efetuadas pelos usuários internos e tratamento de incidentes no que se refere ao uso de serviços e sistemas essenciais”.

VI - Contratação de TIC:

(X) Sim () Não

VII - Demonstrativo de resultados a serem alcançados com a solução:

Melhorar a qualidade dos serviços de suporte de atendimento ao usuário de 1º nível. Dentre os principais benefícios podemos citar:

1. Reduzir o tempo de atendimento de chamados;
2. Proporcionar um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de TI;
3. Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente que há efetivo gerenciamento tecnológico das demandas e solicitações encaminhadas à TI;
4. Reduzir os riscos de interrupção dos serviços;
5. Garantir a identificação tempestiva dos problemas e adoção de ações preventivas e/ou corretivas;
6. Permitir maior aderência dos processos de trabalho às boas práticas de mercado;
7. Possibilitar melhor aproveitamento da equipe especializada da área de TIC.

VIII - Previsão da quantidade a ser contratada:

Essas necessidades são atendidas atualmente pelo Contrato nº 76/2017 que trata da implantação e operação continuada de uma Central de Serviços para atendimento e suporte de 1º nível aos usuários de soluções de TI. O serviço inclui o fornecimento, instalação e manutenção do sistema de gestão de telefonia e do sistema de gerenciamento de chamados, assim como dos recursos humanos especializados. com uma equipe formada por 1 (um) supervisor e 6 (seis) técnicos de suporte.

IX - Data prevista para início da contratação pretendida:

Atualmente o serviço é executado através do contrato nº 76/2017, cuja vigência encerrará em 12/10/2021. Uma nova contratação deve suprir a continuidade de execução do serviço a partir do dia 13/10/2021.

X - Ação orçamentária:

A despesa contratada será executada pela ação orçamentária "Julgamento de Causas e Gestão Administrativa da Justiça Eleitoral".

XI - Estimativa preliminar de orçamento para a contratação pretendida:

XI.I - Valor total da contratação:

R\$ 1.002.348,28

XI.II - Valor por exercício:

Em 2021: R\$ 104.523,50

Em 2022: R\$ 519.932,16

Em 2023: R\$ 377.892,62

Considerando uma contratação com vigência em um período de 24 (vinte e quatro) meses, iniciando em 13/10/2021.

XII - Indicação de servidor(es) para compor(em) a equipe de planejamento da contratação, na qualidade de integrante(s) demandante(s):

ALBERTO CARMO DE ARAÚJO

Matrícula: 09613009

Ramal: (21) 3436-8061

E-Mail: alberto.araujo@tre-rj.jus.br

Lotação: COINF - Coordenadoria de Infraestrutura

XIII - Informar se, para o planejamento da contratação, deverá ser indicado integrante técnico. Em caso positivo, indicar o integrante técnico, se este for lotado na unidade demandante, ou indicar a unidade que deverá fazer a indicação:

XIII.I - MARCOS SOUZA COSTA NEVES KOUDELA

Matrícula: 09611007

Ramal: (21) 3436-8063

E-Mail: marcos.koudela@tre-rj.jus.br

Lotação: COINF - Coordenadoria de Infraestrutura

XIII.II - MARCUS VINICIUS SOARES MONTEIRO

Matrícula: 09611008

Ramal: (21) 3436-8067

E-Mail: marcus.monteiro@tre-rj.jus.br

Lotação: SESOPE - Seção de Suporte Operacional

Rio de Janeiro, 18 de janeiro de 2021

ALBERTO CARMO DE ARAUJO
COORDENADOR(A) DE INFRAESTRUTURA



Documento assinado eletronicamente em 19/01/2021, às 12:12, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2006/Lei_11419.htm).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rj.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0807529** e o código CRC **D07B6919**. No momento só é possível efetuar a verificação de autenticidade através da rede interna do TRE-RJ.
