



TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL 5ª REGIÃO

DOD MCTI-JF N° 95/2023 TRF5

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA – DOD

(numeração fornecida pelo formulário SEI)

I - INFORMAÇÕES RELATIVAS À ÁREA REQUISITANTE:

1 – IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA REQUISITANTE	
Área Requisitante (Unidade/Diretoria/Coordenação/Divisão/Seção): Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI	
Responsável pela demanda: Fernanda Marques Montenegro	Matrícula: 5550
E-mail: fmmontenegro@trf5.jus.br	Telefone: (81) 3425-9318
2 – IDENTIFICAÇÃO E CIÊNCIA DO INTEGRANTE REQUISITANTE	
Nome: Anamaria Dionísio de Oliveira Araújo	Matrícula: 1207
Cargo: Diretora de Núcleo	Lotação: Núcleo de Governança da Tecnologia da Informação - NGOV
E-mail: adaraujo@trf5.jus.br	Telefone: (81) 3425-9658
Por este instrumento, declaro ter ciência das competências do INTEGRANTE REQUISITANTE definidas no Guia de Contratações de Soluções de TIC, previsto no art. 7º da Resolução CNJ nº 468, de 15 de julho de 2022, bem como da minha indicação para exercer esse papel na Equipe de Planejamento da Contratação. <i>(assinatura do(a) Integrante Requisitante consta ao final do documento)</i>	
3 – IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA	
Contratação de solução na área de Tecnologia da Informação, compreendendo a organização, implantação e execução continuada de atividades de atendimento e suporte técnico remoto e presencial, de 1º e 2º níveis, aos usuários de serviços de TI do TRF5.	
4 – ALINHAMENTO AO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	
ID	Objetivo Estratégico
	Assegurar efetividade dos serviços de TI para a Justiça Federal.

5 – ALINHAMENTO AO PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ID	Iniciativa do PDTI	ID	Meta do PDTI associada
i.73	Garantir suporte técnico especializado.		

6 – ALINHAMENTO AO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES

Item	Descrição
i.31	Contratação/Renovação de Central de Serviços de TI (1º e 2º níveis).

7 – MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA

O complexo tecnológico do TRF5 é extenso e diversificado, atendendo a aproximadamente 1.300 (mil e trezentos) usuários, incluindo magistrados, servidores e colaboradores, que dependem de uma ampla gama de recursos de TI para a execução de suas atividades fim. Nesse sentido, a agilidade e a eficiência de uma Central de Serviços no atendimento e no suporte técnico de TI desempenham um papel fundamental na entrega de serviços essenciais ao Tribunal, de forma a garantir a disponibilidade constante dos serviços e recursos de TI, essenciais ao funcionamento adequado e ao alcance dos objetivos estratégicos do TRF5.

Atualmente, o atendimento e o suporte técnico de 1º e 2º níveis são realizados por meio do Contrato nº 08/2021, firmado com a empresa DSS Serviços de Tecnologia da Informação Ltda. em 19/04/2021, a findar em 20/04/2023. Assim, considerando a natureza da prestação dos serviços, de execução continuada, faz-se necessária a prospecção para nova contratação.

Dessa forma, pretende-se, em consonância com a legislação vigente, manter os servidores do quadro efetivo da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) do Tribunal vinculados à atividades compatíveis com a atual relevância e demanda de soluções de TI, como: governança e gestão de TI, segurança da informação, desenvolvimento de softwares corporativos, disponibilização de serviços de TI aos servidores do TRF5 e ao jurisdicionado, implantação de uma infraestrutura de TI, enquanto se terceirizam as atividades meramente operacionais. A Contratação pretende ainda estar aderente aos seguintes pontos:

1. Conformidade com Regulamentações: O cumprimento às determinações do Decreto-Lei nº 200/67, mantendo os funcionários no quadro de servidores nas atividades de gestão das políticas de TI, enquanto se delegam para a órbita privada as atividades operacionais e executivas correlatas, mediante contratos ou concessões.
2. Melhoria na Qualidade dos Serviços: Uma Central de Serviços de TI (CSTI) pode fornecer Níveis Mínimos de Serviço (NMS) que garantem um nível previamente determinado na qualidade dos serviços executados, difíceis de serem alcançados internamente.
3. Melhoria na Eficiência Operacional: Uma central de serviços de TI bem gerenciada pode aumentar a eficiência operacional, garantindo que os serviços de TI sejam entregues de forma rápida e eficaz, minimizando o tempo de inatividade e interrupções.
4. Foco no Core Business: Ao terceirizar as operações de TI para uma Central de Serviços de TI, as empresas podem se concentrar mais em suas atividades principais, sem se preocupar com problemas técnicos e de infraestrutura.
5. Acesso a Recursos Especializados: As Centrais de Serviços de TI têm equipes altamente especializadas e experientes em diferentes áreas da tecnologia, promovendo a resolução de problemas complexos.
6. Aderência a Modelos Consagrados: A terceirização de serviços de TI tem sido amplamente utilizada por parte dos órgãos da Administração Pública Federal para atender adequadamente à crescente demanda por soluções especializadas na área de TI.
7. Redução de Custos: Terceirizar os serviços de TI pode ser uma maneira eficaz de reduzir custos operacionais, já que elimina a necessidade de contratar e treinar uma equipe interna de TI.
8. Acompanhamento de Tendências Tecnológicas: As Centrais de Serviços de TI tendem a estar alinhadas com as últimas tendências e tecnologias, permitindo que o Tribunal permaneça sempre atualizado diante das novidades tecnológicas.
9. Preservação de Serviços Essenciais: A paralisação dos serviços de atendimento e suporte técnico de TI, em decorrência do encerramento do atual contrato de prestação de serviços provocaria a descontinuidade de serviços essenciais ao desenvolvimento de suas atividades.
10. Gerenciamento de Riscos: Terceirizar serviços de TI pode ajudar a reduzir o risco associado à gestão de ativos de TI, contratação e retenção de pessoal especializado, entre outros.

8 – RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

1. Pretende-se alcançar os seguintes objetivos com a Contratação de um nova Central de Serviços:
2. Atendimento ao usuário: A Central de Serviços de TI (CSTI) é o primeiro ponto de contato para os usuários
3. que enfrentam problemas técnicos ou têm dúvidas relacionadas aos serviços de TI. Oferecer um atendimento rápido, eficiente e cordial é fundamental para a satisfação do usuário e para manter a produtividade das atividades.
4. Suporte técnico especializado: por meio de profissionais capacitados para fornecer suporte técnico especializado em diversos aspectos relacionados à TI.
5. Registro e rastreamento de solicitações: A CSTI registra todas as solicitações de suporte e incidentes em um sistema de gerenciamento de tickets, permitindo o seu adequado acompanhamento.
6. Priorização e escalonamento: A CSTI prioriza as solicitações e incidentes com base em sua gravidade e impacto nos usuários e na organização
7. Comunicação proativa: A CSTI também é responsável em fornecer comunicações proativas aos usuários, informando sobre interrupções planejadas de serviços, atualizações de sistemas, e outras informações relevantes.
8. Resolução de incidentes: A CSTI é responsável por resolver os incidentes relatados pelos usuários. Esses incidentes podem incluir problemas com hardware, software, conectividade, acesso a sistemas, entre outros.
9. Resolução remota: A CSTI pode resolver problemas remotamente, evitando a necessidade de intervenção presencial, levando à economia de tempo e recursos, além de oferecer uma solução mais ágil para os usuários.
10. Gestão de requisições: A CSTI também gerencia requisições de serviços, como a solicitação de acesso a sistemas, instalação de software, alterações de configuração, entre outros.
11. Comunicação com equipes de suporte: A CSTI atua como uma interface entre os usuários e as equipes de suporte técnico de TI. Ele é responsável por encaminhar os chamados mais complexos ou especializados para as equipes adequadas, garantindo uma resolução mais eficiente e assertiva dos problemas.
12. Coleta de dados e análise de métricas: A CSTI coleta dados sobre os chamados recebidos, o tempo de resolução, o tipo de problemas enfrentados, entre outros. Essas métricas são analisadas com o objetivo de identificar oportunidades de melhoria nos serviços de TI e nos processos de atendimento.
13. Monitoramento e gerenciamento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS): A CSTI é responsável por acompanhar e atender aos níveis mínimos de serviço estabelecidos com os usuários e fornecedores, garantindo que os prazos de atendimento e resolução sejam cumpridos, entre outros.

9 – FONTE DE RECURSOS

Ações de Informática

10 – INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Não se aplica.

II - INFORMAÇÕES RELATIVAS À ÁREA TÉCNICA:

11 – IDENTIFICAÇÃO E CIÊNCIA DO INTEGRANTE TÉCNICO

Nome: Johnmary Vital de Araújo	Matrícula: 5459
Cargo: Supervisor	Lotação: Seção de Soluções para Usuário Final
E-mail: jvaraujo@trf5.jus.br	Telefone: (81) 3425-9388

Por este instrumento, declaro ter ciência das competências do INTEGRANTE TÉCNICO definidas no guia de contratações de Soluções de TIC, previsto no art. 7º da Resolução CNJ nº 468, de 15 de julho de 2022, bem como minha indicação para exercer esse papel na Equipe de Planejamento da Contratação.

(assinatura do(a) Integrante Técnico(a) consta ao final do documento)

III - INFORMAÇÕES RELATIVAS À ÁREA ADMINISTRATIVA:

12 – IDENTIFICAÇÃO E CIÊNCIA DO INTEGRANTE ADMINISTRATIVO – Alexandre ou Bowman

Nome: Ricardo Bowman Filho	Matrícula: 457
Cargo: Diretor de Núcleo	Lotação: Núcleo Administrativo - Diretoria Administrativa
E-mail: rbowman@trf5.jus.br	Telefone: (81) 3425-9314

Por este instrumento, declaro ter ciência das competências do INTEGRANTE ADMINISTRATIVO definidas no guia de contratações de Soluções de TIC, previsto no art. 7º da Resolução CNJ nº 468, de 15 de julho de 2022, bem como minha indicação para exercer esse papel na Equipe de Planejamento da Contratação.

(assinatura do(a) Integrante Administrativo(a) consta ao final do documento)

IV – ENCAMINHAMENTO:

13 – IDENTIFICAÇÃO DAS AUTORIDADES QUE ENCAMINHAM A PRESENTE DEMANDA

Titular da Área Requisitante

Nome: Fernanda Bezerra Cavalcanti Marques Montenegro Matrícula: 5550

Titular da Área de TI

Nome: Fernanda Bezerra Cavalcanti Marques Montenegro Matrícula: 5550

Autoridade Competente da Área Administrativa

Nome: Telma Roberta Vasconcelos Motta Matrícula: 1373



Documento assinado eletronicamente por ANAMARIA DIONÍSIO DE OLIVEIRA ARAÚJO, DIRETOR(A) DE NÚCLEO, em 08/11/2023, às 15:51, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por JOHNMARY VITAL DE ARAÚJO, SUPERVISOR(A), em 08/11/2023, às 18:41, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por FERNANDA BEZERRA CAVALCANTI MARQUES MONTENEGRO, DIRETORA DA DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, em 08/11/2023, às 19:02, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **RICARDO BOUWMAN FILHO, DIRETOR(A) DE NÚCLEO**, em 08/11/2023, às 19:02, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO NOBRE TAVARES, DIRETOR(A) GERAL EM EXERCÍCIO**, em 08/11/2023, às 21:16, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **3858379** e o código CRC **3C5E89DC**.
