



TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL 5ª REGIÃO

DOD MCTI-JF N° 1/2024 TRF5

I - INFORMAÇÕES RELATIVAS À ÁREA REQUISITANTE:

1 – IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA REQUISITANTE			
Área Requisitante (Unidade/Diretoria/Coordenação/Divisão/Seção): DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO			
Responsável pela demanda: Fernanda Bezerra C. M. Montenegro		Matrícula: 5550	
E-mail: ti@trf5.jus.br		Telefone: 81 3425.9318	
2 – IDENTIFICAÇÃO E CIÊNCIA DO INTEGRANTE REQUISITANTE			
Nome: Anamaria Dionísio de Oliveira Araújo		Matrícula: 1207	
Cargo: Técnica Judiciária / Diretora de Divisão		Lotação: DTI / Divisão de Governança da Tecnologia da Informação	
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.			
(assinatura do(a) Integrante Requisitante consta ao final do documento)			
3 – IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA			
Contratação de solução ITSM (Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação) para gestão dos chamados e respectivos processos de trabalho relacionados ao suporte técnico de TI, especialmente para gestão das demandas de usuários.			
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.85	Prover e manter atualização de softwares		Atingir, até 2026, 85% de satisfação dos clientes internos
6 – ALINHAMENTO AO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES			
Item	Descrição		
38	Ferramenta ITSM		
7 – MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA			

Uma ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) oferece uma série de benefícios e funcionalidades para a gestão de TI de uma organização, dentre as quais se destacam:

1. Gerenciamento de Serviços: O ITSM é um processo de gerenciamento essencial para o ciclo de vida do TI, auxiliando as equipes de TI a gerenciar a entrega de ponta a ponta dos serviços de TI aos clientes.
2. Alinhamento com o Negócio: O ITSM garante o alinhamento das necessidades da empresa e da infraestrutura de TI, transformando a TI em um sistema integrado a todas as atividades da empresa.
3. Foco no Cliente: Permite uma abordagem mais focada nos clientes e nos serviços de TI voltados para o cliente, como o suporte.
4. Estrutura Baseada em ITIL: Os sistemas de ITSM são baseados na Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (ITIL), uma estrutura integrada, baseada em processos de monitoramento, entrega e gerenciamento dos serviços técnicos de uma empresa.
5. Aumento da Produtividade: Uma ferramenta ITSM pode aumentar a produtividade e a eficiência dos técnicos, reduzindo o tempo e o esforço necessários para executar as atividades.
6. Melhoria da Qualidade: Melhora a qualidade e a padronização dos serviços, seguindo as melhores práticas do ITIL e evitando erros e retrabalhos.
7. Otimização de Recursos: Otimiza o uso dos recursos e dos ativos de TI, monitorando o seu desempenho, disponibilidade e capacidade.
8. Consolidação de Ferramentas: O ITSM consolida ferramentas fragmentadas e sistemas, enquanto automatiza os processos de gestão de serviços.

A Diretoria de Tecnologia da Informação do Tribunal Regional Federal da 5ª Região possui uma gama de serviços de TI, os quais são administrados por meio de ferramentas de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM). Essas ferramentas facilitam o monitoramento do ciclo de atendimento, o tempo de resposta às solicitações, o acompanhamento das soluções implementadas e a criação de uma base de conhecimento, entre outros aspectos.

No momento, a Diretoria de Tecnologia da Informação não possui uma ferramenta própria de ITSM, recorrendo às ferramentas disponibilizadas nos contratos 08/2021 (DSS - microinformática), 21/2020 (Indra - sistemas administrativos) e 14/2021 (EDS - sistemas judiciais eletrônicos). No entanto, observa-se que a padronização por meio de uma única solução de ITSM, que abranja todos os serviços, auxiliaria na gestão de todas as solicitações de TI. Isso inclui a padronização dos procedimentos e o encaminhamento aos times competentes de acordo com a demanda do usuário.

8 – RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

1. Aumento da eficiência operacional: Uma ferramenta de ITSM pode automatizar processos, facilitando a gestão de incidentes, problemas e mudanças, reduzindo o tempo de resolução e minimizando interrupções nos serviços.
2. Melhoria na experiência do usuário: Com recursos de autoatendimento e portal de serviços, os usuários podem reportar e acompanhar o progresso de suas solicitações de forma transparente e rápida.
3. Maior controle e visibilidade: A ferramenta fornece insights detalhados sobre o desempenho dos serviços de TI, permitindo uma melhor tomada de decisões e uma gestão mais proativa.
4. Padronização de processos: Ao adotar práticas recomendadas de ITSM, as organizações podem padronizar e otimizar seus processos, garantindo consistência e qualidade nos serviços prestados.
5. Alinhamento com as melhores práticas do mercado: A implementação de uma ferramenta de ITSM possibilita a adesão a frameworks reconhecidos, como ITIL, garantindo uma abordagem estruturada e alinhada com as necessidades do negócio.

9 – FONTE DE RECURSOS

Ações de Informática

10 – INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Contratação conjunta nacional, gerenciada pelo TRF1 com participação do TRF5.

II - INFORMAÇÕES RELATIVAS À ÁREA TÉCNICA:

11 – IDENTIFICAÇÃO E CIÊNCIA DO INTEGRANTE TÉCNICO

Nome: Marcos Vinícius Costa Domingues da Silva

Matrícula: 1290

Cargo: Técnico Judiciário / Supervisor

Lotação: DTI / Divisão de Governança da Tecnologia da Informação

E-mail: mvsilva@trf5.jus.br	Telefone: 81 3425.9324
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	
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 C. M. Montenegro	Matrícula: 5550
Titular da Área de TI	
Nome: Fernanda Bezerra C. M. Montenegro	Matrícula: 5550
Autoridade Competente da Área Administrativa	
Nome: Telma Roberta V. Motta	Matrícula: 1373



Documento assinado eletronicamente por **ANAMARIA DIONÍSIO DE OLIVEIRA ARAÚJO, DIRETOR(A) DE DIVISÃO**, em 07/03/2024, às 11:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS VINICIUS COSTA DOMINGUES DA SILVA, SUPERVISOR(A)**, em 11/03/2024, às 12:36, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **TELMA ROBERTA VASCONCELOS MOTTA, Diretora-Geral**, em 13/03/2024, às 12:46, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **RICARDO BOUWMAN FILHO, DIRETOR(A) DE NÚCLEO**, em 13/03/2024, às 18:23, 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 13/03/2024, às 20:37, 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 **4122256** e o código CRC **AA5C6F67**.