



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAPÁ
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA (DOD)

1 IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA REQUISITANTE DA DEMANDA

Nome: ERIC SALES DA SILVA
E-mail: eric.silva@tre-am.jus.br
Área/Unidade: STI/COINF
Fone: 92 3632 4469

2 IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de *Service Desk* - 1º e 2º Níveis - com suporte de atendimento remoto e presencial para usuários deste Tribunal, com a utilização de recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos no respectivo Termo de Referência e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no instrumento norteador e diretrizes dispostas na Resolução CNJ nº 182-2013, bem como no Plano Diretor de Tecnologia da Informação TRE-AM (PDTI 2019-2021), Planejamento Estratégico de TIC TRE-AM (PETIC 2016-2021) e Portaria TRE-AM nº 503-2019.

3 REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- Resolução CNJ nº 211-2015, que Institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).
- Norma Técnica ABNT NBR ISO 31000:2009, que fornece princípios e diretrizes genéricas para a gestão de riscos.
- Instrução Normativa Nº 5-2017 - MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO.
- Resolução Nº 182/2013, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

4 JUSTIFICATIVA

A Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) está presente em todas as unidades desta Justiça Especializada, sendo praticamente inviável que usuários desenvolvam suas atividades sem o apoio dessa importante área. Nesta





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAPÁ
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

senda, cada vez mais se intensifica a demanda por disponibilização de serviços de TIC de forma ininterrupta como, por exemplo, o Processo Judicial Eletrônico - PJE, Processo Administrativo Eletrônico (PAD), sites de internet e intranet.

Devido à complexidade das metodologias e técnicas, bem como à diversidade de ferramentas existentes, pessoas que labutam nessa área precisam se atualizar frequentemente para atender a essa ascendente necessidade das Instituições e usuários acerca de novos, modernos e seguros sistemas. A equipe interna de TIC precisa, além de mapear e implantar processos evolutivos, atender as demandas dos usuários, que usualmente possuem urgência em suas requisições, especialmente quando há prazos exíguos determinados por lei, como o fechamento de cadastro eleitoral, processos judiciais e administrativos etc.

Além disso, é praticamente inevitável a ampliação da oferta de serviços seguros para ambientes externos ao deste Tribunal (implantação do trabalho remoto, conforme Portaria TRE-AM nº 361-2019, disponibilização de informações que usualmente estão contidas no ambiente interno para externos). Algumas delas são sensíveis e somente devem estar acessíveis após a implantação de rotinas e cautelas para prover segurança, a garantia de acessos legítimos, por meio de ambientes controlados utilizando pessoas especializadas, com conhecimento específico sobre determinados assuntos.

Da mesma forma, deve-se prover acessos seguros, íntegros e contínuos para usuários na rede interna. Nessa linha, há a necessidade premente de atender seus anseios de forma rápida e precisa, para que sua produtividade não seja afetada por indisponibilidades em sistemas, serviços, infraestrutura ou bancos de dados.

Diante desse contexto, deve-se estudar formas de atender as necessidades dos usuários de TIC dentro de parâmetros de tempo aceitáveis, gerenciando a disponibilidade de sistemas e avaliando a capacidade em prover novos serviços, bem como mantê-los, além de preservar a continuidade de seu funcionamento, com o devido suporte a todas as demandas.

Por se tratar de serviços essenciais, imprescindíveis aos usuários e à sociedade, deve-se buscar uma solução que envolva a contratação de equipe com *expertise* na área de TIC, especificamente de níveis de forma a auxiliar no atendimento dos anseios e garantir a disponibilidade dos serviços, trazendo a qualidade esperada com eficiência e economicidade para a Administração.

Os serviços técnicos oriundos dessa solução devem ser alocados junto ao TRE-AM, devido à criticidade das informações a que estarão expostos, evitando o tráfego de informações sensíveis para o ambiente externo ao do Tribunal. A equipe contratada deve possuir conhecimento suficiente sobre metodologias, técnicas e

Página 2 de 3





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

ferramentas necessárias à sustentação do contrato, abrangendo todo o espectro de serviços englobado no ambiente de TIC desta Corte Eleitoral.

5 RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

A contratação em tela objetiva a realização de atendimento de suporte tecnológico de 1º e 2º níveis, de forma presencial e remota, nas unidades que compõem a Justiça Eleitoral do Amazonas (seções administrativas, cartórios eleitorais, postos de atendimento ao eleitor etc.), bem como os registros de incidentes e requisições no sistema de gestão de serviços, com vista à obtenção de dados para a aferição dos índices estratégicos de satisfação de clientes/usuários.

5. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Ação prevista no desdobramento do atual Planejamento estratégico de TI do TRE-AM;

Processos internos – Conformidade e Integração – Primar pela satisfação dos usuários internos de TIC. Nivelamentos tecnológico.

Temas relacionados no PETI – 2016 - 2021: prover e aprimorar infraestrutura para os serviços de TIC; aperfeiçoar a gestão de TIC; atendimento às normas vigentes do âmbito da Justiça Eleitoral e Poder Judiciário.

6. FONTE DE RECURSO

Rubrica 33390.39.56 – PRESTAÇÃO DE SERVIÇO ESPECIALIZADO E CONTINUADO DE SUPORTE A USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.

Manaus/AM, 18 de março de 2020.

ERIC SALES DA SILVA
Coordenador de Infraestrutura
COINF/STI

