

## Documento de Oficialização da Demanda (DOD)

### 1. IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA REQUISITANTE DA DEMANDA

<b>Nome do requisitante</b>	<b>JANDER ASSIS VALENTE</b>	<b>Área/Setor</b>	<b>COINF</b>
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:jander.valente@tre-am.jus.br">jander.valente@tre-am.jus.br</a>	<b>Telefone(s)</b>	<b>36324460</b>

### 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 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).

### 3. JUSTIFICATIVA

- 1) Operação da Central de Serviço de suporte no âmbito da Justiça Eleitoral do Amazonas.
- 2) Necessidade de atualização de metodologia de atendimento e aferição de resultados e qualidade nos serviços prestados.
- 3) Aprimoramento da integração da central de serviço na infraestrutura interna ao sistema gestor de tickets de chamados.
- 4) Fornecer subsídios para implantação de auto serviço, atendimento informatizado, monitoramento de vulnerabilidades intrínseco à central de serviços implantada.

### 4. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

- 1) Realizar atendimento de suporte tecnológico de 1º e 2º níveis, de forma presencial e remota, nas unidades que compõe a Justiça Eleitoral do Amazonas (seções administrativas, cartórios eleitorais, postos de atendimento ao eleitor etc.).
- 2) Aprimorar os registros de incidentes e requisições no sistema de gestão de serviços.
- 3) Prover uma base para ampliação de processos de gestão e novas implantações. Exemplos: Gestão de mudanças, gestão de configurações (presentes no framework de boas práticas de gestão de TI - ITIL).
- 4) Melhorar a obtenção de dados para a aferição dos índices estratégicos de satisfação de clientes de TI e cumprimento dos acordos de serviço e qualidade.
- 5) Aferir chamados atendidos pelas unidades administrativas, objetivando valorar o atendimento às demandas de serviço por setores/atividades em possíveis futuros

contratos terceirizados de suporte a diversas atividades e também à gestão de serviços do TRE-AM.

- 6) Modernizar o conceito de Ponto único de contato para service Desk e Central de Serviço no Órgão.

## 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:**

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

### Rubricas

33.90.40.11.0011 - SUPORTE DE INFRAESTRUTURA DE TIC

33.90.40.21.0029 - SUPORTE A USUÁRIOS DE TIC

## 7. ASSINATURA DO REQUISITANTE

---

Nome: JANDER ASSIS VALENTE

Cargo/Função: STI/TRE-AM

Data: 04/01/2020