



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS

Documento de Formalização de Demanda (DFD)

1. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE DEMANDANTE

Nome do Demandante	MAYARA SANTOS SANTOS			Unidade Demandante	COINF
Função	Coordenadora	E-mail	(coinf@tre-am.jus.br)	Telefone	3632-4469

2. IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

Contratação do Software de Gestão de Serviços de TI OTRS.

3. JUSTIFICATIVA

Desde o ano de 2019, o TRE-AM utiliza a ferramenta CitSmart como Central de Serviços de TI (Contrato nº 16/2019). Trata-se de ferramenta com funcionalidades muito superiores às necessidades atuais deste Regional, o que, por consectário lógico, a torna bastante onerosa. Atualmente, o referido Contrato possui um custo mensal de R\$ 32.870,00 (trinta e dois mil oitocentos e setenta reais).

O referido Contrato estará vigente até 05/08/2023. De início, considerando a qualidade da ferramenta e o esforço dispendido pela equipe de Suporte Operacional para dominar suas funcionalidades, a COINF pretendia solicitar sua renovação.

Contudo, diante das demandas que tem surgido com vistas à efetivação das recomendações constantes na Res. CNJ nº 371/2021 (ENTIC-JUD) e na Res. CNJ nº 396/2021 (ENSEC-PJ), e considerando o baixo orçamento de que a STI dispõe para efetivá-las, a equipe passou a estudar alternativas.

Verificamos que, antes de contratar a ferramenta CitSmart, este Tribunal utilizava a ferramenta OTRS como Central de Serviços de TI. Trata-se de software de ITSM de completo, flexível, adaptável e de baixo custo, aproximadamente R\$ 37.000,00 (trinta e sete mil reais) por ano, correspondente ao serviço de suporte. Isso representa uma economia de R\$ 357.440,00 (trezentos e cinquenta e sete mil quatrocentos e quarenta reais) se comparada ao CitSmart, sem comprometer a qualidade do serviço prestado.

Além do valor mensal correspondente ao serviço de suporte, para que possamos voltar a utilizar a ferramenta OTRS atendendo às necessidades dos usuários, da STI e de conformação às exigências impostas pelo CNJ, será necessário contratar também, por uma única vez, o serviço de atualização de versão e configuração. Esses serviços são prestados de forma exclusiva pela empresa OTRS do Brasil Soluções LTDA., inscrita no CNPJ sob o nº 23.588.948/0001-05 (Carta de Exclusividade Anexa).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS

4. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

São benefícios esperados com a contratação indicada:

- Ferramenta amplamente reconhecida e utilizada por grandes empresas privadas e órgãos públicos;
 - Baixo custo de manutenção e alto rendimento;
 - Informações em tempo real;
 - Sem necessidade de recarregar páginas;
 - Atualize seus dados diretamente na lista;
 - Detalhes de mensagens ou solicitações de serviço são atualizados instantaneamente;
 - Elementos operacionais contemporâneos e orientação otimizada para o usuário;
 - Uso móvel com seu próprio aplicativo – para Android, iOS e iPadOS;
 - Desenvolvido de acordo com princípios de Privacy and Security by Design;
 - Autenticação de dois fatores configurável pelo administrador como padrão;
 - Criptografia de ponta a ponta no ambiente gerenciado;
 - O ambiente gerenciado opera de acordo com os requisitos da LGPD;
 - Todas as vantagens dos serviços em nuvem sem os riscos;
 - Experiência de especialistas OTRS em segurança.

5. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

5.1. A contratação está alinhada com os objetivos do Plano Estratégico do TRE-AM?

(X) Sim - Qual?

- () Garantir os direitos fundamentais.
 - () Fortalecer a relação institucional do judiciário com a sociedade.
 - () Agilizar a produtividade na prestação jurisdicional.
 - () Enfrentar a corrupção, a improbidade administrativa e os ilícitos eleitorais.
 - () Promover a sustentabilidade.
 - () Aperfeiçoar a gestão administrativa e a governança judiciária.
 - () Aperfeiçoar a gestão de pessoas.
 - (X) Aperfeiçoar a gestão orçamentária e financeira.
 - (X) Fortalecer a estratégia nacional de TIC e de proteção de dados.

() Não.

5.2. A contratação está prevista no Plano de Contratações Anual (PCA)?

- (x) Sim, código de Identificação no PCA: CM: ou CS: 26980
() Não.

6. PREVISÃO DA DATA DA CONTRATAÇÃO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS

Data: 07/07/2023 (urgência).

7. FONTE DE RECURSO

UG COINF – Custeio

8. INDICAÇÃO DE EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO (mínimo 3 servidores)

Foram consultados e se dispuseram a compor a Equipe de Planejamento da Contratação os servidores abaixo relacionados:

Mayara Santos Santos – Requisitante
Êinaude Oran Barros de Menezes – Integrante Técnico
Leandro Nascimento Simão Júnior – Integrante Administrativo

9. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

9.1. A contratação exigirá:

1. **Equipe de Planejamento da Contratação:**
 Não: Justificar:
 Sim, composta pelos servidores indicados de acordo com o regulamento.
2. **Estudo Técnico Preliminar - ETP:**
 Não: Justificar: Sim.
3. **Mapa de Gestão de Riscos:**
 Não: Justificar:
 Sim.
4. **Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato:**
 Não: Justificar:
 Sim.

9.2. Sistema de Dispensa Eletrônica.

1. **Verifica-se algum óbice para que a contratação seja processada por dispensa eletrônica, caso possível?**
 Não.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS

(X) Sim: Justificar: Trata-se de serviço prestado com exclusividade, devendo a contratação ocorrer por inexigibilidade de licitação.

10. RESPONSÁVEL PELA FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA (assinatura eletrônica)

Nome: Mayara Santos Santos

Cargo/Função: Coordenadora de Infraestrutura - COINF

Data: 25/06/2023