PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - PJES

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

FORMULÁRIO I - NP 09 - DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA PARA CONTRATAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Oficialização da Demanda para Contratação Nº 9/2020 - SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO

Em 18 de setembro de 2020.

1 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

Contratação de empresa para prestação de serviços de atendimento ao usuário (*Service Desk*), suporte tecnológico a ambiente computacional de infraestrutura de redes e execução de serviços operacionais demandadas pelo Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo - PJES, seguindo o conjunto de melhores práticas preconizadas pela ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

2 - IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE DA SOLUÇÃO:

Secretaria/Coordenação/Seção: Secretaria de Tecnologia da Informação - STI
Nome do Projeto: Contratação de empresa para prestação de serviço de Service Desk (Central de Atendimento ao Usuário)
Responsável pela Demanda: Carlos Vinícius de Arimatéa
Email do responsável pela demanda: cvarimatea@ tjes.jus.br
Matrícula: 209.431-08
Telefone: (27)3357-4500

3 - NECESSIDADE E MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

Em 12 de dezembro de 2016, foi firmado o Contrato nº F044/2016 com a empresa Nexa Tecnologia e Outsourcing Ltda. para o objeto aqui demandado, o qual se mantém ativo até a presente data - Processo nº 2016.00.170.054 - Doc. SEI nº 0073353. Entretanto, por se tratar de uma contratação que envolve certo nível de complexidade, e também por haver previsão de execução de encerramento contratual, em que a atual contratada demandará de 90 (noventa) dias corridos antes do fim da vigência do contrato para esse fim, esta Secretaria decidiu por iniciar os trabalhos de planejamento de uma nova contratação com prazo mais dilatado, visando a minimizar os riscos de não dispormos de uma empresa contratada para a realização dos serviços.

Pois bem, nos estudos preliminares dessa citada contratação, em especial no Documento de Oficialização de Demanda - DOD (id. 0072853), foi demonstrado que os serviços a serem contratados podem ser terceirizados, esgotando-se essa questão com jurisprudências e citações de doutrinadores. Além disso, restou evidenciado no indigitado documento que esta Secretaria não dispõe de quadro efetivo suficiente para assumir todas as atividades de sua competência, o que enseja o repasse das tarefas aqui descritas a um terceiro, mantendo os esforços de seus servidores para o gerenciamento, controle e aprimoramento dos processos de trabalho para a atividade-fim a que se destina.

Antes mesmo da contratação de 2016, já era observada uma crescente demanda de serviços operacionais associados à sustentação de serviços e sistemas, tais como: BacenJud, Infoseg, Infojud, Renajud, Central de Mandados, Projud, Processo Judicial Eletrônico - PJe, este em vasta expansão, e o Sistema Eletrônico de Informações - SEI. Anote-se que em 2016 foram registrados, aproximadamente, 37.000 atendimentos realizados pela STI, sem que se tenha conhecimento exato ou histórico de todas essas demandas, pela falta de um Service Desk adequado. Após a contratação, houve um incremento nos atendimentos, tendo sido registrados pelo primeiro nível 43.770 chamados em 2019 e 44.675 chamados em 2020, contando com todo o histórico individual de cada atendimento e gravação de todas as chamadas recebidas.

Registra-se que o investimento contínuo da alta administração em tecnologia da informação tem proporcionado grandes avanços no gerenciamento e implantação de sistemas, ao passo que também tornou ainda mais latente a necessidade de um acompanhamento criterioso das ocorrências abertas por magistrados, servidores e jurisdicionados em geral, mostrando que a busca por justiça requer também metodologias dinâmicas e céleres no gerenciamento do parque tecnológico do PJES.

Assim, com vistas a continuar prestando um serviço de qualidade e adequado a todos os usuários do PJES, fica evidenciado que a contratação ora perquirida alcança, sobretudo, a otimização de todas as atividades desempenhadas, quer da STI, quer do judiciário em sua atividade-fim, via de consequência, estando conforme os princípios norteadores da Administração Pública, sobretudo, economicidade, eficiência e eficácia.

4 - RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A SOLUÇÃO:

Esta contratação é de significativa relevância para o Poder Judiciário do Espírito Santo (PJES) e possui inúmeros benefícios, tendo impacto direto na desoneração da alta demanda de serviços operacionais e de manutenção da STI, o que permitirá maior flexibilidade e tempo para as equipes técnicas atuarem nas áreas de planejamento, inteligência e gestão estratégica, atividades essas de suma importância e ligadas as finalidades precípuas do Tribunal. Outro aspecto é a melhora nos processos de trabalho, que possibilitará tornar as atividades processuais mais ágeis e consequentemente propiciará maior celeridade no processo judicial, fato que, certamente, impactará positivamente na produtividade do PJES. Ademais, trará vantagens em termos de economicidade e possibilitará um melhor aproveitamento de recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, apoiando e dando suporte as atividades finalísticas e administrativas do TJES.

Além do exposto, pretende-se alcançar dentre outros, os seguintes objetivos:

- Manter ambiente e estrutura adequada de serviços de atendimento e suporte técnico capaz de suportar com eficácia e eficiência o atual e crescente número de demandas de TIC;
- Propiciar a STI um processo efetivo de execução de solicitações capaz de apoiar as atividades de gerenciamento de incidentes, eventos, requisições e Central de Serviços;
- Oferecer nível de atendimento aos serviços com qualidade a todos os usuários, com efetivo gerenciamento das demandas e das solicitações encaminhadas a TIC;
- Criar relatórios gerenciais que permitam identificar possíveis problemas de infraestrutura;
- Possibilitar uma maior disponibilidade dos serviços de TI tanto para o público interno como para o público externo;
- Celeridade no atendimento das demandas dos usuários da PJES a partir da atuação proativa e integrada das equipes de infraestrutura de TI;
- Maior disponibilidade do ambiente tecnológico necessário à execução do trabalho e consequente aumento da produtividade de todas as demais áreas que se utilizam da infraestrutura de TI;
- Aumento do grau de satisfação dos usuários de TI com os serviços sendo prestados;
- Disponibilidade e estabilidade do ambiente de infraestrutura de TI;
- Maior proatividade da STI, no tratamento rápido e eficaz das indisponibilidades dos serviços de TI;
- Melhoria do acesso e da comunicação com os usuários dos serviços de TI, pelo estabelecimento de um ponto único de contato;
- Incremento da celeridade e da qualidade do atendimento das solicitações dos usuários;
- Melhoria na gestão de informações para a tomada de decisões relativas aos serviços de suporte aos usuários de TI;
- Minimizar o impacto dos incidentes e problemas causados pelos erros na infraestrutura de TI e prevenir incidentes recorrentes desses mesmos erros;
- Aprimoramento do processo de atendimento em decorrência da aferição dos indicadores de desempenho;

- Reduzir o tempo de indisponibilidade dos serviços;
- Medir e melhorar o desempenho da TI;
- Desenvolver e manter uma base de conhecimentos de TI;
- Reduzir o tempo de resposta da TI;
- Ter uma TI focada em gerenciamento e aprimoramento de processos;

5 - PROJETOS RELACIONADOS:

Existe algum projeto em andamento relacionado a esta contratação?

[ ] Não.

[x] Sim. Qual?

Em 12 de dezembro de 2016, foi firmado o Contrato nº F044/2016 com a empresa Nexa Tecnologia e Outsourcing Ltda. para o objeto aqui demandado, o qual se mantém ativo até a presente data - Processo nº 2016.00.170.054 - Doc. SEI nº 0073353.

6 - ALINHAMENTO ESTRATÉGICO:

A contratação está alinhada a qual objetivo do planejamento estratégico institucional/ tecnologia da informação e a qual indicador?

[X] Elevar a produtividade do Poder Judiciário

[X] Gerenciar as demandas repetitivas de grandes litigantes

[ ] Implantar a governança de TI

[ ] Implantar a gestão de custos

[ ] Otimizar e incrementar as possibilidades de acesso à justiça

[ ] Assegurar sistemas e infraestrutura de TI adequados

[X] Gerenciar e adequar recursos tecnológicos de forma a maximizar sua utilização para uma melhor produtividade

[ ] Implantar o Gerenciamento de Processos
[ ] Implantar o Gerenciamento de Projetos
[ ] Implantar o Gerenciamento de Serviços de TI
[X] Contratar o serviço de suporte técnico – Service Desk
[ ] Implantar o Gerenciamento de Segurança da Informação
[ ] Reestruturar a STI – Recursos humanos e Estrutura organizacional
[ ] Implantar um sistema informatizado de Gestão de Custos
[ ] Estruturar e unificar o sistema virtual de acesso à justiça
[ ] Atualizar o parque tecnológico
[ ] Implantar projeto Datacenter backup visando a Gestão de Continuidade de Negócio
[ ] Adquirir e Implantar um Sistema Integrado de Gestão Administrativa
[ ] Convergir e integrar os sistemas legados
[ ] Implantar o Processo Judicial Eletrônico
[ ] Implantar sistema de diárias e suprimento de fundos
[ ] Integração dos sistemas de folha de pagamento, almoxarifado, patrimônio e contábil
[ ] Melhoria do sistema de controle de contratos e inclusão do controle de convênios e termos congêneres

7 – FONTE DE RECURSOS

Fonte de Recursos	Elemento(s) de Despesa
[X] FUNEPJ – Fundo Especial do Poder Judiciário	3.3.90.40.35
[ ] TJES	

8 - EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Integrante Demandante:	Carlos Vinícius de Arimatéa	**Matrícula:**	20943108
E-mail do Integrante Demandante:	cvarimatea@tjes.jus.br	**Telefone:**	(27)3357-4500
Integrante Técnico:	Jaderson de Sousa Falcão	**Matrícula:**	21027677
E-mail do Integrante Técnico:	jsfalcao@tjes.jus.br	**Telefone:**	(027) 3334-2731
Integrante Técnico:	José Renato Fagundes da Silva Júnior	**Matrícula:**	20991507
E-mail do Integrante Técnico:	jrjunior@tjes.jus.br	**Telefone:**	(27)3357- 4567
Integrante Administrativo	Eduardo Fernandes Leal	**Matrícula:**	20970184
E-mail do Integrante Administrativo:	efleal@tjes.jus.br	**Telefone:**	(27) 3357 -4513

ENCAMINHAMENTO

Diante de tais informações, **encaminhem-se os autos à Secretaria Geral,** a fim de que seja instituída a Equipe de Planejamento da Contratação, conforme indicação no item anterior.

Respeitosamente,

Secretário(a) da área demandante.

Assina neste documento o Secretário da área demandante, conforme descrito no FORMULÁRIO I da NP 09.

Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO OLIVEIRA DE FARIA**, **COORDENADOR DE SUPORTE E MANUTENCAO**, em 06/04/2021, às 17:11, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0524895** e o código CRC **934BF04D**.

7005068-12.2020.8.08.0000 0524895v75