



PODER JUDICIÁRIO

**TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESPIRITO SANTO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO**

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA (DOD)

Em 15 de fevereiro de 2026.

1. IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

1.1. CARACTERIZAÇÃO DA DEMANDA

1.1.1. Descrição da demanda

Prevê a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de Service Desk, destinados ao atendimento, registro, tratamento, acompanhamento e solução de demandas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito institucional, contemplando suporte técnico aos usuários em níveis N1, N2 e N3, com observância a acordos de níveis de serviço (SLA), indicadores de desempenho, ferramentas de gestão de chamados e práticas alinhadas às melhores metodologias de gerenciamento de serviços de TIC.

A contratação abrangerá a execução de atividades de atendimento remoto e presencial, suporte técnico especializado, tratamento de incidentes, requisições de serviço e problemas, apoio à infraestrutura, bem como atuação em terceiro nível (N3) para resolução de demandas de maior complexidade técnica, visando assegurar a continuidade, a disponibilidade e a qualidade dos serviços prestados aos usuários internos.

A iniciativa decorre do encerramento do contrato vigente e da necessidade de aprimoramento do modelo de suporte ao usuário, com ampliação do escopo técnico mediante a inclusão de atendimento em N3, de modo a fortalecer a capacidade de resposta da área de TIC, reduzir o tempo de resolução de chamados e elevar os níveis de satisfação dos usuários.

1.1.2. Resultados a serem alcançados com a contratação

- Elevar a qualidade do atendimento aos usuários, com redução do tempo médio de atendimento e de resolução de chamados.
- Aumentar o índice de resolução no primeiro contato (N1), reduzindo escalonamentos desnecessários.
- Assegurar o tratamento especializado de demandas complexas por meio da atuação em N3.
- Reduzir a reincidência de incidentes mediante análise de causa raiz e gestão de problemas.
- Garantir o cumprimento de Acordos de Nível de Serviço (SLA) mensuráveis e auditáveis.
- Padronizar e aprimorar os processos de gestão de incidentes, requisições e problemas, conforme boas práticas de gerenciamento de serviços de TIC.
- Produzir relatórios gerenciais e indicadores confiáveis para subsidiar a tomada de decisão.
- Ampliar a satisfação dos usuários internos quanto ao suporte de TIC.
- Fortalecer a governança e a maturidade na gestão de serviços de TIC, em alinhamento ao planejamento estratégico institucional.
- Assegurar a continuidade, a disponibilidade e a estabilidade dos serviços tecnológicos que sustentam as atividades jurisdicionais e administrativas.

1.1.3. Previsão para conclusão da contratação da Solução de TIC

Julho de 2026.

1.1.4. Justificativa da Necessidade

A contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de Central de Serviços (Service Desk) justifica-se pela necessidade de garantir a continuidade, a disponibilidade, a estabilidade e a evolução dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação que sustentam as atividades administrativas e jurisdicionais do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo (PJS), especialmente diante do encerramento do contrato vigente, que não admite novas prorrogações após setembro de 2026.

O ambiente tecnológico institucional deixou de se restringir à sustentação operacional básica, passando a demandar modelo de suporte estruturado, inteligente e especializado, compatível com a crescente complexidade da infraestrutura tecnológica e com a centralidade do Processo Judicial Eletrônico (PJe) na tramitação processual. A indisponibilidade ou o tratamento inadequado de incidentes impacta diretamente a produtividade das unidades judiciais, a regularidade dos serviços administrativos e a própria efetividade da prestação jurisdicional.

A solução proposta contempla uma Central de Serviços estruturada em múltiplos níveis de atendimento — N1 (suporte remoto), N2 (suporte presencial) e N3 (suporte especializado) — com observância às melhores práticas de gerenciamento de serviços de TIC (como ITIL ou framework equivalente). A inclusão formal do nível N3 representa avanço relevante em relação ao modelo atual, permitindo tratamento célere de demandas de maior complexidade, redução da reincidência de incidentes, análise de causa raiz e mitigação de riscos operacionais.

Considerando a dimensão do parque tecnológico institucional — aproximadamente 7.500 estações de trabalho — e a base estimada de 8.000 usuários distribuídos nas unidades judiciais e administrativas em todo o Estado, torna-se imprescindível a manutenção de estrutura especializada, dimensionada e organizada por níveis de suporte, capaz de assegurar atendimento contínuo, tempestivo e compatível com a criticidade dos serviços prestados.

Ressalta-se, ainda, que o PJS não dispõe de quantitativo suficiente de servidores na Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) com as especialidades técnicas necessárias para absorver integralmente todos os níveis de atendimento e sustentação avançada, especialmente no que se refere ao suporte especializado (N3). Nesse contexto, a contratação de empresa especializada apresenta-se como alternativa eficiente e viável para garantir a continuidade operacional, a melhoria da qualidade do atendimento e a adequada gestão de níveis de serviço.

Adicionalmente, a nova contratação permitirá o fortalecimento da governança de TIC, mediante definição clara de Acordos de Nível de Serviço (SLA), monitoramento sistemático de indicadores de desempenho e produção de relatórios gerenciais que subsidiem a tomada de decisão e a melhoria contínua dos processos.

Diante do exposto, resta evidenciada a necessidade da contratação, por se tratar de solução essencial para assegurar a estabilidade das soluções corporativas, a fluidez da atividade jurisdicional, a maturidade na gestão de serviços de TIC e a observância aos princípios da eficiência e continuidade do serviço público.

1.1.5. Alinhamento Estratégico

A contratação está alinhada a qual objetivo do Planejamento Estratégico Institucional de TI e a qual indicador?

AC. 12.01 – Aperfeiçoar a Governança e a Gestão de TIC	☒ AC. 12.01.001 - Implantar Gestão de Demanda
	☒ AC. 12.01.002 - Aumentar o índice de Governança de TIC
	☒ AC. 12.01.003 - Buscar conformidade com normas e boas práticas de TIC
	☒ AC. 12.01.004 - Gerenciar e aprimorar os serviços de TI
	☐ AC. 12.01.005 - Reestruturar a STI - Recursos Humanos e Estrutura Organizacional
AC. 12.02 – Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados	☐ AC. 12.02.001 - Aprimorar a Segurança da Informação
	☐ AC. 12.02.002 - Implantar e gerenciar o atendimento à LGPD
AC. 12.03 - Aprimorar as Aquisições e Contratações de TIC	☐ AC. 12.03.001 - Elaborar e executar o Plano de Contratações de TIC
AC. 12.04 - Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário	☒ AC. 12.04.001 - Reduzir o tempo de atendimento às demandas de TIC dos usuários
AC. 12.05 - Promover a Transformação Digital	☐ AC. 12.05.001 - Ampliar a utilização de sistema processual eletrônico a 100% das unidades
AC. 12.06 - Buscar a Inovação de Forma Colaborativa e Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas	☒ AC. 12.06.001 - Assegurar sistemas e infraestrutura de TI adequadas
AC. 12.07 - Reconhecer e Desenvolver as Competências dos Colaboradores	☐ AC. 12.07.001 - Regulamentar e Implantar o Plantão na STI
	☐ AC. 12.07.002 - Elaborar e executar Plano de Capacitação

1.1.6. Quantidade prevista

A contratação deverá contemplar integralmente o parque tecnológico e a base de usuários do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo (PJS), abrangendo, de forma estimada, cerca de 7.500 estações de trabalho ativas, compreendendo desktops, notebooks e demais equipamentos correlatos vinculados às unidades judiciais e administrativas.

O serviço deverá atender a uma base aproximada de 8.000 usuários, entre magistrados, servidores, estagiários e colaboradores vinculados ao 1º e ao 2º graus de jurisdição, além de usuários internos com acesso aos sistemas corporativos, especialmente ao Processo Judicial Eletrônico (PJe). A dimensão contratual deverá considerar a distribuição geográfica das unidades, a criticidade dos serviços jurisdicionais e a necessidade de suporte técnico contínuo, tempestivo e compatível com a complexidade do ambiente tecnológico institucional.

1.1.7. Estimativa de custo

Utilizando como referência a contratação realizada pelo Ministério Público do Estado do Espírito Santo, conforme PE 42/2023, Processo nº 19.11.0079.0013994/2023-34, ID CidadES Nº 2023.500M1300001.01.0033, ESTIMA-SE um valor anual de, aproximadamente, R\$ 5.100.000,00 (cinco milhões e cem mil reais), valor este que será aprimorado no Estudo Técnico Preliminar e na Pesquisa de Mercado de acordo com os requisitos técnicos da solução.

1.1.8. Objetos interdependentes

Existe algum projeto em andamento relacionado a esta contratação?

☒ Não.	☐ Sim. Qual?
--	-------------------------------------

1.1.9. Tipo de contratação da Solução de TIC

☒ Licitação	☐ Dispensa	☐ Inexigibilidade
---	-----------------------------------	--

2. IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA NO PLANO DE CONTRATAÇÕES DE TIC <ANO DA CONTRATAÇÃO>

2.1. Identificação da demanda no Plano de Contratações de STIC

Os itens que compõem a contratação estão previstos no Plano de Contratações da Secretaria de Tecnologia da Informação - PJS?

☒ Sim. Qual?	☐ Não. Motivo:
--	---------------------------------------

		PLANO DE CONTRATAÇÕES DE TIC - 2026				
SETOR	DESCRIÇÃO	ELEMENTO/SUBELEMENTO DE DESPESA	TIPO	VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO R\$	VALOR ESTIMADO R\$ 2026	
9 Coordenadoria de Atendimento e Suporte ao Usuário	Contratação de Central de Serviços e suporte técnico	3.3.90.40.35	Contínuo	R\$ 18.000.000,00	R\$ 1.200.000,00	

2.2. Grau de Priorização

☐ Baixo	☐ Médio	☒ Alto
--------------------------------	--------------------------------	--

3. FONTE DE RECURSOS

Fonte(s) de Recursos	Elemento(s) de Despesa
FUNEPJ - Fundo Especial do Poder Judiciário	3.3.90.40.35 - Serviços Técnicos Profissionais de TI 4.4.90._____

- TJES - Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo

- 3.3.90. _____
- 4.4.90. _____

4. ÁREAS E INTEGRANTES DO PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

4.1. Área Demandante

Identificação da Área Demandante (Unidade/Coordenação/Seção): Coordenadoria de Atendimento e Suporte ao Usuário

Responsável Área Demandante: Juliano Vieira dos Santos

Matrícula: 21148727

E-mail: juvsantos@tjes.jus.br

Telefone: (27) 3357-4511

4.2. Integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação

4.2.1. Integrante Demandante

Nome: Juliano Vieira dos Santos

Matrícula: 21148727

E-mail: juvsantos@tjes.jus.br

Telefone: (27) 3357-4511

4.2.2. Integrante Técnico

Nome: Jeferson Kretli Mendes

Matrícula: 04596889

E-mail: jkmendes@tjes.jus.br

Telefone: (27) 3357-4511

4.2.3. Integrantes Administrativos

Nome: Karina Marques Pereira

Matrícula: 04083334

Telefone: (27) 3357-4511

E-mail: kmpereira@tjes.jus.br

5. DISPOSITIVO FINAL

Os integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação DECLARAM que tiveram ciência formalmente, via e-mail funcional, das suas indicações e das suas respectivas atribuições antes de serem formalmente designados.

Na oportunidade, submetemos à Autoridade Superior para decidir motivadamente sobre o prosseguimento da contratação, na forma que se pretende.

6. MANIFESTAÇÃO AUTORIDADE SUPERIOR

Aprovo o prosseguimento da contratação, considerando sua relevância e oportunidade em relação aos objetivos estratégicos e as necessidades identificadas pela área requisitante.

Encaminhem-se os autos à Secretaria Geral, a fim de que seja instituída a Equipe de Planejamento da Contratação, conforme indicação supra, com vistas ao cumprimento das demais etapas da Fase de Planejamento.

Marcianne Ribeiro Antunes Lima
Secretário(a) da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Assinam este documento o (a) Secretário (a) da área demandante e a Equipe de Planejamento da Contratação.



Documento assinado eletronicamente por **KARINA MARQUES PEREIRA, ASSESSOR DE NIVEL SUPERIOR DE GOVERNANCA E GESTAO DE TIC**, em 19/02/2026, às 19:59, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCIANNE RIBEIRO ANTUNES LIMA, SECRETARIO DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO**, em 20/02/2026, às 16:34, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JEFERSON KRETLI MENDES, ANALISTA JUDICIARIO DT INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO SUPORTE**, em 20/02/2026, às 17:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JULIANO VIEIRA DOS SANTOS, COORDENADOR DE ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUARIO**, em 23/02/2026, às 15:35, 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 **3071108** e o código CRC **B13D26F1**.

7001769-17.2026.8.08.0000

3071108v12