



DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA / 2023 - CIE

1. Descrição da Solução de Tecnologia da Informação demandada

Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de suporte a usuários, constituindo o 1º nível de atendimento da Central de Serviços de TI do TRE-AC.

2. Motivação / Justificativa

A Secretaria de Tecnologia da Informação mantém uma infraestrutura de TI com cerca de 364 (trezentos e sessenta e quatro) computadores do tipo desktop, 110 (cento e dez) impressoras/multifuncionais, 265 (duzentos e sessenta e cinco) notebooks e 277 (duzentos e setenta e sete) usuários ativos. Além disso, são disponibilizados aos usuários diversos serviços na rede (sistemas administrativos, eleitorais, entre outros) para permitir o bom andamento dos trabalhos nas unidades do Tribunal. Por conta disso, é necessário manter uma equipe permanente para prestação de serviços de suporte por meio da Central de Serviços de TI. Atualmente a força de trabalho da Secretaria de Tecnologia da Informação conta com um quadro de servidores reduzido ocasionando atrasos na prestação do suporte necessário e contribuindo para o aumento da insatisfação dos usuários com o serviço de suporte preventivo e corretivo prestado pelas equipes técnicas. Considerando que manter elevado o Índice de Satisfação dos Usuários dos Serviços de TI é uma das metas do planejamento estratégico do Tribunal, torna-se essencial terceirizar, pelos menos, o nível 1 de suporte (que constitui o primeiro contato com os usuários para a solução das requisições e incidentes de TI).

3. Equipe de Planejamento da Contratação, integrante demandante:

O integrante demandante será o titular da Coordenadoria de Infraestrutura do TRE-AC.

4. Fonte de recurso

Orçamento ordinário do Tribunal.

5. Alinhamento Estratégico:

A iniciativa encontra-se alinhada ao planejamento estratégico do Tribunal Eleitoral do Acre, no tocante ao "Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e Proteção de Dados".

6. Metas do Planejamento Estratégico a serem Alcançadas:

Cumprimento do Plano Diretor de TI – PDTIC.

7. Expectativa de entrega da solução

Existe algum prazo limite para implantação da solução demandada?

não sim

Set/2023

8. Abrangência

Abrange tanto jurisdição de 1º quanto a de 2º Grau

ENCAMINHAMENTO

Em conformidade com o § 7º, do art. 12, da Resolução nº 182 de 17 de outubro de 2013, emitida pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, encaminha-se à Diretoria-Geral para:

- I. decidir motivadamente sobre o prosseguimento da contratação, conforme inciso II, § 7º do art. 12;
- II. indicar o Integrante Administrativo para a composição da Equipe de Planejamento da Contratação; e
- III. instituir a Equipe de Planejamento da Contratação.

Rio Branco, 04 de maio de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNO SAMUEL PEREIRA GOMES SILVA, Coordenador(a)**, em 19/05/2023, às 12:53, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-ac.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0582908** e o código CRC **C5801E71**.

0000522-52.2020.6.01.8000

0582908v11