

	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE DOD - DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA Resolução Nº 182 de 17/10/2013 <i>"Art. 12º, inciso IV, § 4º A fase dos Estudos Preliminares da STIC terá início com a elaboração do Documento de Oficialização da Demanda (DOD) pela Área Demandante e com o recebimento desse documento pela Área de Tecnologia da Informação e Comunicação."</i>	FOR-DILOG
---	--	---------------------------------

IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE DA SOLUÇÃO DE TIC	
Unidade: DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - DITEC	
Nome do Projeto:	
CENTRAL DE ATENDIMENTO DE TIC TERCEIRIZADA (OUTSOURCING, NÍVEL DE SUPORTE N1, N2 E N3)	

INDICAÇÃO DOS INTEGRANTES DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
<i><Art. 3º [..]atribuições do Integrante Demandante></i>		
Integrante Demandante:		
Nome: Afonso Evangelista Araújo		
Email: afonso.araujo@tjac.jus.br	Cargo: Diretor de Tecnologia	Lotação: DITEC
Integrante Técnico:		
Nome: Samuel Braz de Araújo		
Email: samuel.araujo@tjac.jus.br	Cargo: Analista Judiciário	Lotação: GESIS
Apoidos pelos respectivos gerentes e servidores que compoem a DITEC (GESIS, GERED, GESEG)		
Juceir Rocha de Souza	Cargo: Gerente	Lotação: GESIS
Jean Carlos Nery da Costa	Cargo: Gerente	Lotação: GERED
Elson Correia de Oliveira Neto	Cargo: Gerente	Lotação: GESEG
Integrante Administrativo:		

INDICAÇÃO DOS INTEGRANTES DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

<Art. 3º [..]atribuições do Integrante Demandante>

Nome: Elielcio Canedo da Silva

Email: elielcio.silva@tjac.jus.br

Cargo: Assessor técnico

Lotação: DILOG

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

Prestação de serviços técnicos especializados que envolvam implantação, operação e gestão continuada de Central de Suporte Técnico, contemplando os níveis 1º, 2º e 3º.

Descrição da necessidade da solicitação e explicitação da motivação

A Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITEC), registrou o atendimento de 15.7371 chamados no ano de 2021, com perspectiva de crescimento nas várias modalidades de atendimento (requisições de acesso - gestão de usuários internos e externos, requisições de serviços de suporte a equipamentos, suporte de redes, incidentes e demais chamados não classificados) para prestação de serviços relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) em todas as unidades do Tribunal de Justiça do Estado do Acre.

Hodiernamente o TJAC tem aproximadamente 3.100 (três mil e cem) usuários internos de recursos de TIC ativos, considerando magistrados, servidores, estagiários e terceirizados distribuídos entre as Comarcas, Juizados e Tribunal de Justiça, e cerca de 45.000 (quarenta e cinco mil) usuários externos, considerando advogados, defensores públicos, promotores de justiça, procuradores e partes do processo de todo o país.

O efetivo de pessoas para prestar o atendimento de 1º, 2º e 3º nível são no total de 35 servidores distribuídos nos seguintes cargos: 21 técnicos judiciários, 10 analistas e 4 estagiários, nesta configuração todas as gerências (GESIS, GESEG e GERED) atendem usuários internos e externos em todos os níveis.

O catálogo de serviço técnico implantado presta o atendimento a aproximadamente 380 serviços de TIC. A execução de todas essas atividades é realizada apenas com o quadro atual de servidores da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITEC)

Os servidores citados anteriormente estão lotados na sede deste tribunal na comarca de Rio Branco, no entanto a DITEC possui a responsabilidade pelo atendimento de todas as demais unidades nos demais municípios (comarcas do interior) que ao todo somam-se no total de 22 comarcas instaladas nas cidades do interior do estado. Somente 3 (três) comarcas possuem um servidor para atender as demandas de TIC e este nem sempre possui formação técnica especializada, e realiza os atendimentos com conhecimento empírico e/ou sob a orientação remota de servidores da DITEC da Capital.

Assim exposto, o atendimento técnico realizado pela DITEC em grande parte, é feito por estagiários, gerando grande rotatividade desse pessoal uma vez que os contratos desse tipo possuem períodos de vigência curtos. Consequentemente causando descontinuidade nas prestações desses serviços e a quebra na gestão do conhecimento.

Portanto, para a prestação de um serviço com qualidade no atendimento, torna-se necessário e essencial que o prestador seja especializado e capacitado nas melhores práticas existentes do

INDICAÇÃO DOS INTEGRANTES DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**<Art. 3º [..]atribuições do Integrante Demandante>**

mercado. Ou seja, atualmente, as melhores práticas para uma central de atendimento, são obtidas pelo framework ITIL. Dessa forma seria necessário que os mesmos sejam treinados nesse framework. Aliado a essa ação, é imprescindível que haja um orçamento, rubrica financeira e planejamento contínuo, além da necessidade de manter os servidores capacitados nas melhores práticas para atingir a melhor experiência/eficiência dos usuários do PJAC.

Por fim, entende-se que a DITEC precisa melhorar a prestação do atendimento para seus clientes e fornecedores, tornando-o mais célere, atendendo os requisitos do IGovTIC-JUD, com maior qualidade e dessa forma contribuir com a missão do Poder Judiciário do Estado do Acre de oferecer efetivo acesso à Justiça aos seus jurisdicionados.

Alinhamento estratégico institucional

A contratação está alinhada às metas e ações estabelecidas no Plano Diretor de Tecnologia da informação e comunicação:

Ação: Item 3 - Fortalecimento da equipe de TIC.

Atividade: Contratação de serviços terceirizados para atender demandas de tecnologia.

O processo SEI: 0005315-39.2022.8.01.0000, trata da “Inspeção CNJ 2022 - Relatório - Diretoria da Tecnologia da Informação” realizada pela Corregedoria Nacional de Justiça, no período de 4 a 6 de abril do ano em curso, ponderações da inspeção sobre o tema:

- ii - Apresentar plano de adequação da força de trabalho de TIC aos quantitativos mínimos estabelecidos pelo Guia da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário de forma a cumprir o art. 24 da Resolução n. 370/2021;
- xii - Implementar, ainda no presente exercício, central de serviços de 1º e de 2º níveis, conforme pendência da anterior inspeção;

O processo de inspeção no Poder Judiciário do Estado do Acre –10 a 14 de fevereiro de 2020 – Portarias n. 51/2019 e n. 1/2020 – Processo n. 0009824-46.2019.2.00.0000 (Resolução CNJ, Nº 370 de 28/01/2021, Art 21, inciso I). Idem.

“[...] Ao visitar a DITEC, foi identificado que não está estruturada uma central de serviços de 1º e 2º níveis para atendimento das demandas dos usuários, em desacordo com o inciso XII, art. 24 da Resolução 211/2016 CNJ. Art. 24. O nivelamento da infraestrutura de TIC deverá obedecer aos seguintes requisitos mínimos: (...) XII – 1 (uma) central de serviços de 1º e de 2º níveis para atendimento de requisições efetuadas pelos usuários internos e tratamento de incidentes no que se refere ao uso de serviços e sistemas essenciais.”

Demonstrativo de resultados a serem alcançados com a solução

A motivação da contratação é a possibilidade de elevar os serviço deste egrégio Tribunal de Justiça como um poder acessível, célere e eficiente, sobretudo pela qualidade do atendimento aos usuários de Tecnologia da informação:

- Aumento da satisfação dos usuários com produtos e serviços fornecidos pela TI deste Tribunal de Justiça:

INDICAÇÃO DOS INTEGRANTES DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**<Art. 3º [..]atribuições do Integrante Demandante>**

- Atendimento célere e efetivo aos usuários dos serviços de tecnologia da informação e comunicação (internos e externos) do TJAC;
- Redução do SLA de atendimento, das solicitações dos usuários de TIC;
- Implantação de atendimento humanizado;
- Aplicação das melhores práticas de mercado, referente a prestação de serviços de atendimento aos usuários de TIC;
- Melhoria do atendimento e acompanhamento da requisições e incidentes;
- Melhoria da qualidade dos serviços prestados – suporte mais confiável e capacitado;
- Melhoria da satisfação dos usuários de TIC pelo atendimento prestado pela DITEC;
- Gerenciamento do serviço em vez de gerenciamento de pessoas;
- Desenvolvimento e manutenção de uma base de conhecimentos de TIC;
- Garantia da continuidade do serviço de atendimento e suporte ao usuário.

Elaborado por:	
Data:	Nome:

¹ O valor de 15.737 chamados corresponde a média dos chamados do período de janeiro/2020 à janeiro/2021, conforme dados levantados do Sistema de Gestão de Serviços (GLPI).



Documento assinado eletronicamente por **Samuel Braz de Araujo, Supervisor(a) Administrativo(a)**, em 16/09/2022, às 18:52, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tjac.jus.br/verifica> informando o código verificador **1285668** e o código CRC **4638EC90**.

0006670-84.2022.8.01.0000

1285668v47