



JUSTIÇA ELEITORAL  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

**CONTRATAÇÃO DE TI**  
**DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA**

**Resumo do objeto da demanda:**

Necessidade de contratação de empresa para prestação de serviço de *helpdesk* para a área de TI do TRE-RS.

**IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE**

<b>Unidade/Setor:</b>	STI
<b>Responsável:</b>	Daniel Wobeto
<b>Integrante Demandante Indicado:</b>	Daniel Wobeto

**NECESSIDADE E MOTIVAÇÃO DA SOLICITAÇÃO**

Para atender à determinação do CNJ de aderência, por parte das áreas de TI do poder Judiciário, às boas práticas do ITIL e para conseguir aumentar a quantidade de atendimentos gerada pelo aumento de serviços de TI disponibilizados, o TRE-RS passou a contar com serviço de *helpdesk*. Pretendia-se com isso dar conta de atender a demanda, além de estabelecer um ponto único de contato para as solicitações e demandas de TI, bem como o registro e classificação de todas as solicitações, com o objetivo de estabelecer métricas e indicadores de desempenho, dentro das melhores práticas do ITIL.

O contrato vigente com a empresa que presta o serviço de *helpdesk* ao TRE/RS foi licitado pelo TSE e disponibilizado ao TRE em 2016. Ocorre que, conforme Ofício-Circular GAB-DG TSE nº 63/2017, o TSE mudou de estratégia e decidiu pela descentralização do contrato, e comunicou a todos os TREs que o mesmo não será renovado para o próximo exercício. Além disso, após 2 anos de experiência com o contrato atual, identificamos que os processos de trabalho e a natureza dos serviços de TI prestados pelo TSE diferem em alguns aspectos daqueles prestados por esse TRE. Por esse motivo, entendemos que o modelo de contrato deveria ser modificado para que se ajustasse estritamente às nossas necessidades, garantido um apoio mais efetivo e condizente com as nossas estratégias e com o nosso modelo de gestão, demandando a elaboração de um contrato específico para este TRE.

Assim, urge que sejam iniciados os trabalhos para definição de escopo e contratação desse serviço de forma que possamos garantir uma transição adequada e não sejam interrompidos ou prejudicados os trabalhos de atendimento ao usuário com relação às solicitações de TI.

**RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS**

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006  
Em: 12/11/2018 14:23:46  
Por: MARA LANGE



JUSTIÇA ELEITORAL  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

- Capacidade para dar vazão às demandas de atendimento (incidentes e requisições) de suporte de TI.
- Atendimento das solicitações de TI dentro de prazos adequados (SLA).
- Atendimento padronizado de acordo com os processos de trabalho e base de conhecimento.
- Contrato entre a empresa contratada e o TRE mais aderente aos processos de trabalho de suporte de TI do TRE-RS.

**SUGESTÃO DE SOLUÇÃO DE TI (não vincula os estudos)**

Contratação de empresa terceirizada de TI para prestação de serviço de *helpdesk* para registro de solicitações de TI, realização do primeiro atendimento, resolução de chamados elegíveis e escalção de solicitações para os níveis de atendimento superiores, de acordo com as boas práticas do ITIL.

**ALINHAMENTO ESTRATÉGICO**

**A solicitação está alinhada a algum objetivo do planejamento estratégico institucional do Tribunal?**

**Sim - Qual?**

- 1. Prestar serviços de excelência
- 2. Fortalecer a imagem institucional
- 3. Aprimorar a comunicação com a sociedade
- 4. Aprimorar o processo eleitoral
- 5. Buscar a excelência na Gestão
- 6. Promover a acessibilidade na Justiça Eleitoral
- 7. Aprimorar a comunicação interna
- 8. Promover a responsabilidade Socioambiental
- 9. Fortalecer o engajamento do quadro funcional
- 10. Desenvolver pessoas por competências
- 11. Aprimorar a infraestrutura física
- 12. Aperfeiçoar a infraestrutura e a Governança de TI
- 13. Aperfeiçoar a gestão orçamentária
- Não

**A contratação está alinhada a algum objetivo do planejamento estratégico de TI?**

**Sim - Qual?**

- 1. Atender à ENTIC-JUD.
- 2. Garantir o cumprimento do PDTIC.
- 3. Executar processo de TIC conforme boas práticas.
- 4. Consolidar o gerenciamento de projetos
- 5. Aprimorar as contratações de TIC.
- 6. Aprimorar a gestão de riscos de TIC



JUSTIÇA ELEITORAL  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

7. *Garantir a disponibilidade da infraestrutura de TIC.*  
 8. *Aprimorar competências da STI.*  
 9. *Otimizar o orçamento de TIC.*  
 **Não**

**Área Demandante da Solução**

Em 17 / 04 / 2018

Daniel Wobeto  
Secretário de Tecnologia da Informação