



DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

1- IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE DEMANDANTE DE SOLUÇÃO DE TI (preenchimento a cargo da Unidade demandante)

Unidade Organizacional: **PRESIDÊNCIA**

Identificação da Demanda: Prestação de serviços técnicos especializados, continuados, na área de tecnologia da informação, com atividades de Atendimento e Suporte a usuários de TI, Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de Aplicativo, Suporte à Solução Corporativa na Nuvem, Suporte à Gestão de TI e Apoio técnico fundamentadas nas melhores práticas de gerenciamento corporativo de serviços de TI, conforme Especificações Técnicas constantes no Termo de Referência, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, pelo prazo de 24 meses.

Responsável pela Demanda Juiz Fábio Ribeiro Porto <fabioporto@tjrj.jus.br>, 01/27306, telefone

Fonte de Recurso: Fundo Especial do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

Nº da Ação do PAG: 1648028-3-10

2- ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Objetivo Estratégico da Unidade Demandante:

- Efetividade Jurisdicional
 - ⇒ Garantir a agilidade dos trâmites judiciais e administrativos
 - ⇒ Buscar a excelência na gestão de custos operacionais
 - ⇒ Promover a efetividade no cumprimento das decisões
 - ⇒ Garantir a infraestrutura apropriada às atividades judiciais e administrativas
- Gestão Dialógica
 - ⇒ Garantir o alinhamento estratégico em todas as unidades do Poder Judiciário
- Comunicação Institucional (Interna e Externa)
 - ⇒ Aprimorar a comunicação com os públicos internos e externos
 - ⇒ Promover a cidadania
- Valorização de Magistrados e Servidores
 - ⇒ Desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes nos Magistrados e servidores
- Tecnologia Eficaz
 - ⇒ Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI

Iniciativas/Necessidades Elencadas no Planejamento Estratégico de TI (PETI):

- Contribuir com soluções de TI eficazes para agilizar os procedimentos administrativos e jurisdicionais.
- Ter o reconhecimento pela qualidade dos serviços de TI
- Disponibilizar Informações para a tomada de decisão gerencial, administrativa e judicial.
- Contribuir para a sustentabilidade do Poder Judiciário.
- Disponibilizar soluções educacionais que forneçam o conhecimento necessário para permitir a utilização eficaz dos serviços de TI.
- Assegurar a qualidade, disponibilidade e eficácia dos serviços de TI com foco na satisfação do cliente.
- Promover a melhoria da imagem de TI do PJERJ.
- Fornecer serviços de TI que suportem a capilaridade do acesso à Justiça.
- Garantir a integridade e disponibilidade de todos os serviços de TI do Poder Judiciário.
- Aprimorar a comunicação com públicos externos e internos.
- Desenvolver soluções de TI adequadas e sustentáveis.
- Promover iniciativas de segurança da informação.
- Manter a infraestrutura de TI segura, apropriada e otimizada.
- Fomentar cultura de gestão de conhecimento de TI.



DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

3- MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA

A Diretoria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação atende mais de 20.000 (vinte mil) Solicitações de Serviço de TI mensais para prestação de serviços relacionada às atividades de atendimento ao usuário, suporte a hardware, software e aplicações, além de atendimento e suporte especializados em sistemas corporativos em todas as unidades do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

Para atender à demanda, a prestação dos serviços de TI deve ser realizada por empresa qualificada, com prestadores de serviços capacitados e treinados — sempre observando normas, padrões e melhores práticas — a fim de assegurar o pleno funcionamento e a segurança dos Recursos Computacionais e o perfeito atendimento ao usuário de TI, obtendo-se como resultado a excelência da prestação jurisdicional.

Atualmente, encontra-se vigente o contrato 003/0208/2014 para prestação de serviço de atendimento e suporte aos usuários do PJERJ, com início em 02/06/2014.

O PJERJ vem enfrentando sérios problemas com o atual contrato de prestação do serviço (003/0208/2014), com recorrentes descumprimentos contratuais, que tornam evidente que a empresa é incapaz de cumprir as exigências do Edital, prestando um serviço de baixa qualidade, muito aquém do mínimo exigido para um contrato deste vulto.

No entanto, devido à grave crise econômico-financeira por que passa o estado do Rio de Janeiro, a administração determinou corte de custo, o que levou à prorrogação do contrato — com cláusula de rescisão amigável — até 01/06/2019, que, em estudos realizados, demonstrou ser a opção mais barata.

Para garantir a continuidade e a qualidade dos serviços, é necessário novo processo licitatório para contratação de empresa especializada, em substituição à contratada atual.

É imprescindível, portanto, que seja iniciada a elaboração de novo documento para procedimento licitatório tanto para eventual rescisão antecipada quanto para o término do contrato em 01/06/2019, sendo certo que não será possível a renovação.

Dentre os benefícios esperados com a contratação estão:

- Continuidade dos serviços prestados;
- Melhor elaboração do documento de referência com descrição detalhada dos serviços a serem contratados, bem como das condições de entrega;
- Estabelecer em conjunto com os usuários de serviços de TI os tempos e níveis ideais de qualidade, especialmente aqueles que demandam atendimento diferenciado: salas de sessão, salas de audiência, gabinetes de magistrados, eventos externos e outros;
- Suporte aos sistemas do Tribunal para minimizar o impacto dos problemas na prestação jurisdicional;
- Mínima interrupção do serviço, aumentando a efetividade na prestação jurisdicional;
- Aumento do número de atendentes telefônicos (central de atendimento) — atualmente 28 — para 62;
- Atendimento 24x7 a Magistrados;
- Atendimento 24x7 ao plantão judicial.



DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

4- ENCAMINHAMENTO À DGTEC

I - Indico como Integrante Demandante o servidor VIRNA PERY AMORIM, matrícula 8566510, tel.3133-9095, e-mail: virnapery@tjrj.jus.br.

II - À DGTEC, para ciência e encaminhamento ao Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação (CGTI).

Rio de Janeiro, 23 de fevereiro de 2018.

Diretor-Geral da Unidade Demandante

5- ENCAMINHAMENTO AO COMITÊ DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (CGTI) (preenchimento a cargo da DGTEC)

I - Indico como Integrantes Técnicos os servidores: CRISTIANO DE CAMPOS CORREA - matr. 10/23147, LUCIA HELENA CONSTAN AMADO - matr. 01/21108, MARCELO PIA DE OLIVEIRA COSTA - 10/24105, RAFAEL DOS SANTOS ALVES - matr. 01/32018 e WILLIAM DA LUZ TELLES matr. 01/32010

CR: 9013
COR: 9015

R: 15216

II - Ao Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação (CGTI) para aprovação.

Rio de Janeiro, 23 de fevereiro de 2018.

Diretor-Geral de Tecnologia da Informação

6- DECISÃO DO COMITÊ DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (CGTI)

() Indefiro a solicitação, que não atende ao Plano de Contratação de STIC e/ou ao PAG.

Explicitação dos motivos: _____

Aprovo o prosseguimento da contratação, considerando a relevância e a oportunidade em relação aos objetivos estratégicos e às necessidades da Unidade Demandante.

À Diretoria-Geral de Logística (DGLOG), para:

- I- Indicar o Integrante Administrativo para composição da Equipe de Planejamento da Contratação quando da continuidade da contratação;
- II- Constituir a Equipe de Planejamento da Contratação;
- III- Dar prosseguimento ao Estudos Preliminares da Solução de TI.

Rio de Janeiro, 23 de fevereiro de 2018

X
Comitê Gestor de Tecnologia da Informação

7- PROVIDÊNCIAS DA DGLOG

I- Indico como Integrante Administrativo MARCIA DE MOURA FERREIRA, mat n° 01/80.527, marciamoura@tjrj.jus.br nome, matrícula, telefone e e-mail;



DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

II- Expeça-se portaria de designação da equipe de planejamento da contratação, conforme indicações neste documento;

III- Ao Protocolo para autuação com retorno a esta DGLOG;

Rio de Janeiro, 08 de março de 2018.

Diretor-Geral de Logística

Lucia Picchin
Chefe de Gabinete da PDLG/TJ RJ
Em substituição, conferência
Ato Executivo TJ 2º 104/2017