



Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações – SETIC
DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA – DOD

Demanda n.º 017/2021
Controle SETIC

1. IDENTIFICAÇÃO

Demanda (descrição resumida)		CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DE TI (CENTRAL DE SERVIÇOS)
Data de proposição		09/12/2021
Requisitante / Proponente	Unidade Administrativa	Setor de Apoio ao Usuário - SAU
	Servidor responsável (a)	Felipe Costa Leite
	Ramal	(82) 2121-8152
	E-mail	felipe.leite@trt19.jus.br
Autorização superior	Unidade Administrativa	COMITÊ DE GOVERNANÇA DE TIC (RA Nº 166/2019)
	Gestor(a) responsável	Manoel Messias Feitoza
	Data aprovação	09/12/2021

2. NECESSIDADE E/OU OPORTUNIDADE DE MELHORIA

DESCRIÇÃO DA DEMANDA
Necessidade ou oportunidade de melhoria identificada:
<p>Considerando o reduzido quadro de servidores especializados da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações – SETIC, é imperiosa ao adequado funcionamento deste TRT a existência de serviço de suporte técnico terceirizado, em apoio às atividades de suporte técnico a equipamentos e sistemas informatizados indispensáveis à realização das atividades administrativas e finalísticas desta Corte, garantindo assim a confiabilidade, integridade e autenticidade dos dados e informações produzidas.</p> <p>No TRT, como em qualquer outro órgão da Justiça do Trabalho, as atividades administrativas e judiciárias são inerentemente dependentes no uso de soluções de TIC – equipamentos, softwares e sistemas de informação – que se tornaram essenciais para o funcionamento da organização. Como consequência, o suporte adequado e tempestivo ao uso dessas soluções tornou-se fator crítico para a manutenção da disponibilidade e estabilidade dos serviços de TIC e, conseqüentemente, para a atuação de magistrados e servidores, tendo reflexo direto no funcionamento geral do próprio Tribunal.</p> <p>A busca de melhorias na qualidade dos serviços prestados pelo TRT, mediante o pronto atendimento às demandas da sociedade e do público interno em geral, torna imprescindível a</p>



Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações – SETIC
DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA – DOD

manutenção de sua infraestrutura de tecnologia da informação – microcomputadores, servidores, impressoras, switches, scanners, notebooks e outros equipamentos, de forma a apoiar, tempestivamente, os usuários nos processos de trabalho do órgão e de suas atividades-fim.

Esta ação visa manter e aprimorar os serviços terceirizados de atendimento de 1º e 2º níveis de incidentes de TIC do TRT da 19ª Região, dando continuidade aos serviços atualmente contratados, e em resposta à demanda permanente de atendimento aos usuários de sistemas e serviços informatizados, além de outras soluções tecnológicas, tais como atendimento a incidentes e problemas relacionados a softwares comerciais, configuração de equipamentos e suporte aos sistemas informatizados institucionais (sistemas legados legado).

Atualmente, o suporte a usuários envolve, fundamentalmente, serviços especializados de atendimento direto aos usuários de TI por meio do Setor de Apoio ao Usuário da SETIC, apoiado por serviços terceirizados de atendimento contratado para este fim. Essa atividade requer equipes especializadas e dedicadas exclusivamente ao atendimento tempestivo das demandas, de forma a assegurar os níveis de comunicação e qualidade dos serviços exigidos.

O contrato atual foi celebrado em 24 de julho de 2017 com a empresa LANLINK SERVIÇOS DE INFORMÁTICA S.A. para a execução dos serviços de suporte técnico (Contrato AJA Nº 19/2017 - PROAD 43735/2014). Embora os serviços contratados estejam sendo adequadamente prestados, a vigência do contrato terminará em 23 de julho de 2022, sem possibilidade de prorrogação ordinária, uma vez que alcançará o prazo limite de 60 meses previsto em lei.

Solução proposta pelo demandante (escopo):

Abertura de novo processo administrativo destinado à contratação de serviços de suporte técnico especializado de TI (Central de Serviços), para atendimento técnico remoto e presencial, nos moldes da atual contratação, incluindo a disponibilização de acesso remoto a sistema de gerenciamento de central de serviços por parte da contratada, como serviço, de forma a garantir que o Tribunal disponha de todos os recursos necessários ao adequado funcionamento da central de serviços, e sem que haja a necessidade de aquisição de softwares e equipamentos adicionais para este fim.

A disposição contida no art. 10, § 7º do Decreto-Lei 200/1967, que traz a diretriz para que a Administração Pública Federal se desobrigue da realização de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, reforça a importância desta ação.

A contratação pretendida permitirá, adicionalmente, que os servidores da área de suporte técnico da SETIC pessoal atuar mais incisivamente nas tarefas de gestão, tais como o planejamento, o acompanhamento e o controle de projetos, inclusive originários desta contratação.

Estimativa Orçamentária

A ação está contemplada no Plano de Contratações 2022 sob o item 9319 – Serviços de Suporte Técnico em Tecnologia da Informação.



Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações – SETIC
DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA – DOD

3. ALINHAMENTO COM O PLANEJAMENTO

3.1 ALINHAMENTO COM O PLANO ESTRATÉGICO DO TRT DA 19ª REGIÃO.

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	IMPACTO NO INDICADOR
Aprendizado e Crescimento	Aprimorar a governança de TIC e a proteção de dados.	Índice de processos judiciais eletrônicos	Positivo, uma vez que viabiliza a melhor funcionamento de todos os ativos de microinformática utilizados no Tribunal.

3.2 ALINHAMENTO COM O ESTRATÉGIA NACIONAL DE TIC DO PODER JUDICIÁRIO (ENTIC-JUD)

CÓDIGO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
OE8	Prover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas

3.3 ALINHAMENTO COM O PLANO DIRETOR DE TIC 2021-2022 (PDTIC)

CÓDIGO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
AO9	Contratação de serviço de suporte técnico terceirizado.

4. RESULTADOS ESPERADOS

TIPO DE RESULTADO	Sim	Não	Detalhamento
Ganho de produtividade	X		Com a liberação de técnicos do TRT das atividades de suporte técnico básico para funções de gestão e atendimento de demandas de alta complexidade.
Redução de esforço	X		À medida em que as tarefas operacionais serão executadas por terceiros contratados.
Redução de custo	X		A terceirização representa uma significativa redução de custos quando comparada com os custos de contratação de um servidor efetivo.
Redução do uso de recursos		X	
Melhoria de controle	X		Os servidores efetivos poderão dar maior foco às atividades de controle e gestão da unidade.



Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações – SETIC
DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA – DOD

Redução de riscos	X		Há efetiva redução de riscos de retardamento no atendimento aos usuários, segregando atividades que possam ser executadas pela contratada e pelos servidores do TRT.
Determinação legal	X		A disposição contida no art. 10, § 7º do Decreto-Lei 200/1967, que traz a diretriz para que a Administração Pública Federal se desobrigue da realização de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta.
Determinação administrativa		X	
Outra (Especificar)		X	

5. PROCESSOS DE TRABALHO IMPACTADOS

PROCESSO DE TRABALHO	ATIVIDADE IMPACTADA	MELHORIA ESPERADA	UNIDADES IMPACTADAS
Atendimento aos usuários de TI	Gestão	Fluidez no atendimento aos usuários de TI; liberação dos servidores do TRT para atividades vinculadas à gestão e ao negócio da instituição.	Todas

6. RISCOS DE NÃO IMPLEMENTAÇÃO DA DEMANDA

Risco	Impacto do risco ao negócio
Acúmulo de pendências de atendimento	Alto. A depender da área afetada.
Sobrecarga sobre técnicos da SETIC	Médio. Projetos de melhorias e atividades de gestão podem ser postergados face à impossibilidade de liberação dos técnicos das tarefas operacionais.

7. RESTRIÇÕES PARA ATENDIMENTO DA DEMANDA

TIPO DE RESTRIÇÃO	Sim	Não	Detalhamento
Limitação de Prazo	X		De forma a evitar descontinuidade, a nova contratação deve ser concluída e os serviços iniciados até 23/07/2022.
Limitação de Custo	X		Essa ação será custeada com recursos do orçamento deste Tribunal.



Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações – SETIC

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA – DOD

Limitação de Equipe da Área Demandante	X		Falta de disponibilidade de servidores para acompanhamento da contratação.
Outra (Especificar)		X	

8. PARTES INTERESSADAS

PARTE INTERESSADA	POR QUE É INTERESSADA
COMITÊ DE GOVERNANÇA DE TIC	Demandante da solução.
SETIC	Responsável pelo suporte técnico dos usuários de TIC do Tribunal.
Todas as unidades do TRT	Usuários diretos dos serviços de suporte técnico especializado.

9. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO (SUGESTÃO)

ÁREA INTEGRANTE	NOME DO SERVIDOR
Unidade Requisitante	Felipe Costa Leite - SAU / SETIC
Unidade Técnica	André Viveiros – SAU / SETIC
Unidade Administrativa	A ser indicado pela Secretaria de Administração