

**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 12ª REGIÃO**  
**DOD - DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA**

**1. Identificação da demanda**

**Denominação da demanda:**

Serviços de suporte técnico com atualização tecnológica para a ferramenta de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) ASSYST.

**Solução necessária para:** Junho/2022.

**A solução é necessária para o cumprimento de alguma determinação?**

Não.

**2. Identificação da área demandante**

- **Nome da Área:** SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO AOS USUÁRIOS DE TIC

- **Sigla da Área:** SESUP

**- INTEGRANTE DEMANDANTE:**

- Nome: PEDRO PAULO DA SILVA

- Setor: SESUP

- Ramal: 4323

- E-mail: pedro.silva@trt12.jus.br

**- SUBSTITUTO DO INTEGRANTE DEMANDANTE:**

- Nome: ALEX ANDRADE SIQUEIRA CAMPOS

- Setor: SESUP

- Ramal: 4379

- E-mail: alex.campos@trt12.jus.br

### **3. Descrição da solução pretendida**

Contratação de serviços de suporte técnico com atualização tecnológica para a ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC (ASSYST).

### **4. Alinhamento estratégico**

**É projeto estratégico?**

**NÃO.**

Contudo, trata-se de serviços destinados a manter a ferramenta onde são implementados e executados os processos de gerenciamento de serviços de TIC do TRT da 12ª Região.

A demanda alinha-se aos seguintes objetivos estratégicos do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PETIC:

**1** – Primar pela satisfação do usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC;

A Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) pretendida é fundamental para a gestão e controle dos processos de gerenciamento de serviços de TIC. O controle dos serviços disponibilizados pela área de TIC, bem como a gestão adequada dos processos de suporte aos usuários de TIC contribuem de maneira decisiva para o atendimento deste objetivo.

**2** – Garantir o gerenciamento de serviços de TIC dentro dos níveis estabelecidos;

Essa solução contribui com este objetivo por meio do suporte a ferramenta que possui implementado e executa o processo de gerenciamento de níveis de serviços, disponibiliza os níveis de serviço estabelecidos a serem atendidos em cada serviço e permite o controle destes níveis, por meio de consultas em telas e relatórios da ferramenta.

**3** – Garantir a infraestrutura e os serviços de TIC para o suporte do negócio;

Essa solução contribui com este objetivo, por meio do controle dos chamados registrados para a manutenção da infraestrutura e dos serviços de TIC que dão suporte ao negócio.

**4** – Garantir a disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos;

Essa solução contribui com este objetivo, por meio do controle dos chamados registrados para a manutenção da disponibilidade dos sistemas judiciários e administrativos.

Alinha-se ainda, ao seguinte objetivo estratégico do Planejamento Estratégico Institucional: “**Aprimorar a infraestrutura e a governança de TIC.**”

Esta Solução de TIC permite a gestão da configuração e dos ativos da infraestrutura de TIC do TRT da 12ª Região. Ainda, possui implementado os processos de gerenciamento de serviços de TIC que representam componente importante para a governança de TIC.

## **5. Motivação/Justificativa**

A ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC (Assyst) foi implantada no TRT da 12ª Região e disponibilizada em setembro de 2015. Entre as principais finalidades desta implantação, destacava-se a necessidade de dar maior qualidade aos serviços de tecnologia da informação e comunicação disponibilizados e mantidos neste TRT.

Com a implantação da ferramenta novos processos de gerenciamento de serviços foram adotados. Com os estudos realizados, capacitações e amadurecimento das equipes técnicas do TRT da 12ª Região, constata-se que já houve elevação no nível de maturidade de diversos destes processos. Abaixo estão listadas a função e os processos de gerenciamento de serviços que foram tratados durante a configuração e implantação da ferramenta:

- Função Central de Serviços
- Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços
- Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço
- Processo de Gerenciamento de Incidentes
- Processo de Cumprimento de Requisição
- Processo de Gerenciamento de Problemas
- Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação
- Processo de Gerenciamento de Mudanças
- Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço
- Processo de Gerenciamento de Conhecimento
- Processo de Gerenciamento de Fornecedores

Ainda, observa-se por parte de órgãos de controle como o Tribunal de Contas da União (TCU) a recomendação de implantação de atividades de controle em todos os níveis das organizações, incluindo diversos processos para mitigação de riscos de suas atividades. Entre tais processos, são citados os processos de gerenciamento de serviços

de TI. Nesta linha, pode-se destacar os acórdãos TCU 1233/2012 e 381/2011 (Plenário).

Por fim, ressalta-se que a o contrato atual (RP 3891/2017) está vigente apenas até 26 de junho de 2022. A disponibilidade de serviços de suporte e atualização tecnológica para esta ferramenta, representa neste momento uma proteção ao investimento feito. Tais serviços são um importante apoio para as equipes técnicas do TRT da 12ª Região, uma vez que para manter a ferramenta é necessário auxílio nas manutenções, eventuais ajustes nos processos, apoio na atualização de versões e manutenções corretivas.

**6. Quais áreas do Tribunal serão atendidas pela solução?**

Todas as áreas do Tribunal serão atendidas pela solução que visa preservar a disponibilidade da ferramenta de gestão se serviços de TI.

**7. Quais áreas do Tribunal participarão na definição da solução?**

SESUP.

**8. É necessária alguma capacitação para a implantação da solução?**

Não. O integrante demandante domina o assunto/negócio.

**9. Qual o valor estimado dos recursos financeiros necessários para implantar esta solução no Tribunal?**

Tomando como base o contrato vigente (RP 3891/2017), o valor anual estimado para esta contratação é de **R\$ 94.869,00 (noventa e quatro mil, oitocentos e sessenta e nove reais)**.

**10. Exercício e origem dos recursos financeiros**

Exercício: 2022

Origem: TRT 12ª Região / SETIC

Equipe: Seção da Central de Serviços de Informática - CSI

**11. Encaminhamento**

Encaminhamos a presente solicitação para análise e prosseguimento.

Florianópolis, 11 de fevereiro de 2021.

Pedro Paulo da Silva

Diretor do SESUP

Serviço de Suporte Técnico aos Usuários de TIC

De acordo,

Valdir Luiz da Cunha

Diretor da SETIC

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação