TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

DOD - Documento de Oficialização da Demanda

Despesa prevista no PCA

1. Unidade Demandante

Seção de Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação - SEAUTIC.

1.1 Titular da Unidade Demandante

Nome do Servidor	Matrícula	Telefone	E-mail
FLÁVIO ROBERTO GOMES DA COSTA	263	3194.9932	**flavio.costa@tre-pe.jus.br**

2. Detalhamento da Demanda

2.1 Exercício do PCA

A demanda está prevista no PCA 2025 sob o sequencial nº 53.

2.2 Descrição Sucinta da Demanda

Serviço contínuo de suporte técnico presencial e remoto, para atendimento às demandas oriundas dos Servidores, Membros e Magistrados do TRE-PE, que se refiram a questões relacionadas com as soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação utilizadas no Tribunal.

2.3 Itens, Quantidades e Valores Previstos do PCA

Serviços						
Nº Item	**Descrição do Item**	**Grupo de Natureza da Despesa (GND)**	**Elemento de Despesa**	**CATSER**	**Quantidade**	**Unidade de Medida**
1	Serviço contínuo de suporte técnico (presencial e remoto) de TIC	3	40	26980	600 (*)	UST (**)

(*) Quantidade correspondente ao valor previsto no PCA 2025 apenas para o período de 16 a 31 de dezembro de 2025 - valor estimado da UST: R$ 15,78.

(**) Unidade de Serviço Técnico

Valor Total da Demanda Previsto no PCA	R$ 9.468,00 ***

(***) O valor informado corresponde apenas ao período previsto para a execução da nova contratação em 2025, mas pretende-se abranger um período maior de contrato, cujo valor total só será estimado após realização dos estudos técnicos preliminares.

2.4 Alinhamento Estratégico

Objetivo do Planejamento Estratégico Institucional (PEI) do TRE-PE:	Objetivo Estratégico nº 11 (Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados) do PEI - ciclo 2021-2026
Objetivo do Plano Setorial da Unidade Gestora:	Objetivos nº 1 (Aumentar a satisfação dos usuários do Sistema Judiciário) e nº 8 (Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas) do PDTIC
Sequencial no Plano de Contratações Anual, se houver:	053

3. Motivação da Demanda

Em face ao constante crescimento de soluções ofertadas pela STIC à totalidade das unidades do TRE-PE e a seus integrantes, é inescapável e permanente a necessidade de se ter uma estrutura de atendimento - a requisições e incidentes de TIC - que garanta a manutenção de tais soluções em seu perfeito funcionamento, assegurando desta forma que este Regional mantenha seus serviços e processos de trabalho em funcionamento e, assim, continue a cumprir a sua missão institucional dentro do seu alto nível de qualidade habitual.

Para isso, é necessária a execução das seguintes atividades:

- Recebimento das demandas dos usuários de equipamentos e sistemas de TIC, provendo o atendimento de 1º nível;
- Classificação dos eventos, considerando os incidentes e as requisições de serviço, assim como o impacto e a urgência destas demandas para o negócio;
- Realização de investigação e diagnóstico iniciais para os incidentes;
- Prestação de suporte operacional, zelando pelo restabelecimento dos serviços de TIC;
- Escalonamento das demandas, quando necessário, às equipes de suporte de segundo nível;
- Garantia da qualidade dos serviços de suporte técnico e da disponibilidade do ambiente operacional, acompanhando as demandas recebidas até o encerramento de cada solicitação.

Atualmente, compete à Seção de Atendimento ao Usuário de TIC – SEAUTIC, unidade da Coordenadoria de Serviços, a fiscalização e o gerenciamento do cumprimento das demandas dos usuários pela Central de Serviços de TIC (Service Desk).

4. Resultados Pretendidos

A contratação pretendida possibilitará a rapidez, eficiência e continuidade no atendimento às demandas de suporte técnico, referentes ao uso de soluções de TIC pelas unidades do Tribunal, destacando-se dentre elas, inclusive, o suporte aos sistemas relacionados ao processo eleitoral, que são de extrema relevância para a realização das eleições municipais, gerais e suplementares.

Dentre os resultados esperados, destacam-se:

a) Atendimento efetivo aos chamados técnicos, registrados em sistema próprio, dentro dos níveis de cortesia, sigilo, educação, qualidade e celeridade que serão indicados na contratação;

b) Manutenção e busca de melhoria dos atuais níveis de satisfação dos usuários com o serviço ofertado pela STIC;

c) Maior celeridade e eficiência no atendimento presencial aos Membros da Corte em Sessão Plenária.

5. Indicação de Integrante Demandante

Nome do Servidor	Matrícula	Telefone	E-mail
MARCELO RIBEIRO	JE4575	3194.9933	**marcelo.ribeiro@tre-pe.jus.br**

6. Anexos

Não há.

7. Aprovação e Assinaturas

Obs.: Devem assinar este documento o integrante demandante, o titular (chefia imediata) e o gestor tático da unidade demandante.

Documento assinado eletronicamente por **MARCELO RIBEIRO**, **Analista Judiciário(a)**, em 21/02/2025, às 10:15, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **FLÁVIO ROBERTO GOMES DA COSTA**, **Chefe de Seção**, em 21/02/2025, às 11:04, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA**, **Coordenador(a)**, em 24/02/2025, às 09:15, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2860354** e o código CRC **3555132A**.