



PODER JUDICIÁRIO  
SUPERIOR TRIBUNAL MILITAR  
PR.STM/DIREG/DITIN/CATEN

## DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA - DOD

### 1. NOME DO PROJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento de 1º e 2º níveis de Service Desk e Help Desk.

### 2. IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE DA SOLUÇÃO

<b>Unidade/Setor:</b>	DITIN/CATEN
<b>Responsável pela demanda:</b>	Alexandre Passos da Costa
<b>Telefone do responsável:</b>	3313-9425
<b>E-mail do responsável:</b>	<a href="mailto:alexandrepassos@stm.jus.br">alexandrepassos@stm.jus.br</a>

### 3. INTEGRANTE DEMANDANTE

<b>Integrante Demandante:</b>	Alexandre Passos da Costa
<b>Telefone do Integrante:</b>	3313-9425
<b>E-mail do Integrante:</b>	<a href="mailto:alexandrepassos@stm.jus.br">alexandrepassos@stm.jus.br</a>

### 4. NECESSIDADE(S) DA ÁREA

Dar continuidade do atendimento de 1º e 2º Nível em razão do vencimento do atual contrato.

### 5. DESCRIÇÃO SUCINTA DA SOLUÇÃO DE TI PRETENDIDA

Operacionalização de Central de Atendimento aos Usuários de TI, abrangendo:

- 1º Nível de atendimento – Help Desk (Para todos os usuários da JMU) e;
- 2º Nível de Atendimento – Atendimento Presencial (Para todos os usuários do STM)

### 6. MOTIVAÇÃO E/OU JUSTIFICATIVA

Versa a presente proposta pela contratação de serviços de Service Desk, de 1º e 2º Níveis, para suporte em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

A prestação de serviços de atendimento de 1º e 2º Nível, vem sendo prestado pela atual contratada desde dezembro de 2016.

O último Termo Aditivo (SEI 1917930), prorrogou o Contrato 51 (SEI 0506084) **até 27/08/2021**, o que levará a atual contratação a 56 (cinquenta e seis) meses de execução.

Certo que a assistência de empresa especializada se torna necessária para a boa prestação dos serviços de informática, e ainda, para a manutenção de iniciativa definida no Planejamento estratégico, qual seja:

“ 7.1 Estratégia: *Aperfeiçoar e modernizar a prestação de serviços de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação.*

7.1.1 Iniciativa: *Elaborar e implementar programa de modernização do serviço de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação, implantando novas ferramentas e o atendimento baseado no conceito service desk.*”

A terceirização dos serviços de atendimento de TIC está amplamente consolidada não somente em Órgãos da

Administração Pública, mas inclusive em ambientes das empresas privadas, há longa data. Em 2015, em consulta ao Grupo da TIControl, nenhum dos 19 integrantes optou por não terceirização desses serviços que, sabidamente, nos últimos anos se consolidou ainda mais como solução para a área de atendimento.

Além da sua importância e necessidade premente, demonstra-se que a prática da contratação de serviços como solução de atendimento de TIC é adotada em diversos órgãos públicos.

Devem também ser considerados os excelentes resultados obtidos por outros Órgãos do Judiciário, especialmente no que tange a execução indireta de atividades operacionais de TI desses serviços.

Ademais, face a existência de um grande parque de TIC, torna-se imprescindível a contratação dos referidos serviços, a fim de prover o STM de pessoal técnico qualificado para prestar um bom atendimento, com celeridade, rastreabilidade e a devida qualidade, conforme demandas de seus usuários de TIC.

Com um quantitativo aproximado de 1.700 computadores *desktop*, 3.000 monitores, 200 *notebooks*, 164 impressoras, 155 *scanners*, 1.135 telefones VoIP, 237 dispositivos móveis, além de tantos outros periféricos (leitores óticos e biométricos, teclados, *mouse*, dispositivos sem fio e etc), necessário se faz a harmônica integração desses ativos, por meio da utilização de softwares, sistemas e aplicativos organizacionais, permitindo a obtenção dos diversos serviços que subsidiam os trabalhos dos usuários da instituição. A presente solução a ser contratada deverá abarcar soluções de atendimento para todo o ativo atualmente instalado, bem como, para as futuras aquisições e adaptações de software e hardware.

É relevante também informar que atualmente a CATEN executa aproximadamente 10.000 (dez) mil atendimentos anuais, que, havendo aprovação do presente DOD, será melhor especificados no Anexo III do Termo de Referência, e que a súbita interrupção destes serviços traria, inevitavelmente, grandes prejuízos aos usuários desta Corte.

Com a prestação de serviços técnicos especializados de “Service Desk”, 1º e 2º Níveis, para suporte de TIC, sendo realizados por empresas terceirizadas, capacitadas a desempenhar tais atribuições, a DITIN/CATEN poderá trabalhar com base nos princípios da eficiência, eficácia e economicidade, bem como buscar consecução das metas estabelecidas no Planejamento Estratégico Institucional, além da gestão dos próprios contratos de TIC.

Ademais, por serem consideradas atividades de natureza meramente executória, a área de TIC não poderá prescindir, ante o exposto, do auxílio dos serviços contratados com terceiros, de forma a permitir que os servidores do quadro permanente concentrem seus esforços em atividades de planejamento, coordenação e controle, obtendo-se assim uma maior adequação ao disposto no Decreto-Lei nº 200 de 1967, art. 10, § 7º, e no Decreto-Lei nº 2.271 de 1997, art. 1, § 1º.

## 7. RESULTADOS ESPERADOS COM A CONTRATAÇÃO

1. Eliminar o risco de interrupção do serviço de atendimento ao usuário atualmente executado por empresa contratada no STM.
2. Dar continuidade ao atendimento de TIC prestado pela Central de Atendimento, buscando uma melhoria dos serviços atualmente prestados aos usuários.
3. Promover atendimento ao servidor que se encontra em tele trabalho utilizando, em sua residência, equipamentos fornecidos pela JMU.
4. Promover um novo ciclo de melhoria da DITIN/CATEN, buscando uma maior aderência às boas práticas preconizadas pelo ITIL.

## 8. ALINHAMENTO AO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL E/OU AO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TI

<b>Objetivo:</b>	7. Aperfeiçoamento da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).
<b>Estratégia:</b>	7.1 - Aperfeiçoar e modernizar a prestação de serviços de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação.
<b>Iniciativa:</b>	7.1.1 - “...elaborar e implementar programa de modernização do serviço de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação, implantando novas ferramentas e o atendimento no conceito service desk.; ...”

## 9. ENCAMINHAMENTO DO DOD AO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - DITIN

Senhor Diretor de Tecnologia da Informação, em cumprimento aos § 4º, 6º e 7º do art. 12 da Resolução nº 182/13, do Conselho Nacional de Justiça, submeto o Documento de Oficialização da Demanda a Vossa

Senhoria, para análise, indicação dos integrantes técnico e administrativo e envio ao Diretor-Geral.



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE PASSOS DA COSTA**,  
**COORDENADOR DE ATENDIMENTO**, em 01/03/2021, às 19:06 (horário de Brasília),  
conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

[http://sei.stm.jus.br/controlador\\_externo.php?](http://sei.stm.jus.br/controlador_externo.php?)

[acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](#) informando o código verificador

**2049867** e o código CRC **4E27DD37**.

2049867v7

Setor de Autarquias Sul, Praça dos Tribunais Superiores - Bairro Asa Sul - CEP 70098-900 - Brasília - DF - <http://www.stm.jus.br/>