

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA – DOD – Parte 1



Identificador da demanda:

OPERAÇÃO E TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS DE TI

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
06/08/2020	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Marcos F. Portela

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA – DOD – Parte 1



Identificador da demanda:

OPERAÇÃO E TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS DE TI

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA – DOD

Parte 1

PREENCHIMENTO PELA ÁREA DEMANDANTE

1 – IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE

Área Demandante:

COORDENADORIA DE SERVIÇOS E AMBIENTE (COSA / SECTI / TRE-PR)

Responsável pela demanda:

MARCOS FÁBIO PORTELA

E-mail:

mportela@tre-pr.jus.br

Telefone:

41 3330-8452

2 – IDENTIFICAÇÃO DO INTEGRANTE DEMANDANTE

Nome:

MARCOS FÁBIO PORTELA

Cargo:

Coordenador de Serviços e Ambiente

Lotação:

COSA

E-mail:

mportela@tre-pr.jus.br

Telefone:

41 3330-8452

3 – IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

Identificador da demanda:

OPERAÇÃO E TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS DE TI

4 – NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO

- Garantir a manutenção da terceirização dos serviços especializados de Tecnologia da Informação (TI) relativos às fases de Operação dos Serviços de TI e Transição dos Serviços de TI.
- Unificar os contratos de 049/2019 (Suporte em Campo, segundo nível) e 017/2018 (Central de Serviços de TI, primeiro nível).
- Aprimorar a execução dos Serviços de TI reduzindo as áreas de cinzas existentes

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA – DOD – Parte 1



Identificador da demanda:

OPERAÇÃO E TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS DE TI

entre os contratos atuais.

- Ampliar a atuação do suporte terceirizado.
- Dar conformidade às últimas recomendações e determinações do Tribunal de Contas da União, através dos Acórdãos TCU Plenário:
 - 1508/2020 - Mitigação dos riscos na contratação por UST; e
 - 2037/2019 - Avaliar a conformidade das aquisições de Tecnologia da Informação (TI).
- Não se trata da contratação de um novo serviço, mas de recontração com aprimoramento e ampliação dos serviços já realizados por terceiros.

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS

ID	Objetivos Estratégicos
OE5	Aprimorar a gestão de processos organizacionais
OE9	Garantir a eficiência na prestação dos serviços de tecnologia da informação e comunicação

ALINHAMENTO AO PAC 2021

Item	Descrição
1	SERVIÇOS DE SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE TI - 21P327
2	TÉCNICO DE INFORMÁTICA - 21P328

5 – MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA

A Justiça Eleitoral do Paraná (JEPR), através do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TREPR) e dos Juízes Eleitorais, é o ente federal pertencente à Justiça da União responsável por garantir que todos os eleitores paranaenses tenham direito ao sufrágio, e que esse ocorra de forma legítima e ilibada.

O voto, as decisões judiciais, os registros de candidaturas, a declaração dos eleitos e todos os demais artefatos que justificam a existência da Justiça Eleitoral são, em suma, dados e informações. Tecnologia de informação (TI) é o conjunto tecnológico utilizado para o processamento e armazenamento de dados, informações e comunicações entre pessoas e organizações. Por isso, atualmente, a TI desempenha um dos papéis preponderantes na escolha dos representantes da sociedade, através do processo democrático.

Com a contratação, espera-se um aprimoramento da qualidade no atendimento aos usuários dos serviços de TI, permitindo que a Secretaria de Tecnologia da Informação (SECTI) cumpra seu papel junto à JEPR.

O objeto desta contratação endereça ao apoio à Gestão de Serviços de TI, que incluem a sustentação do ambiente de TI, como a infraestrutura lógica, o fortalecimento de processos

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA – DOD – Parte 1



Identificador da demanda:

OPERAÇÃO E TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS DE TI

de TI, o suporte aos itens de configuração dos serviços de TI, apoiando o processo de melhoria contínua.

Os serviços a serem contratados são continuados, com alta importância para manutenção da infraestrutura de TI, dos dados envolvidos, com impacto direto nos sistemas informatizados e os dados corporativos, em especial, no atendimento aos sistemas informatizados.

Esta contratação permitirá dar continuidade à estratégia destinar a maior parte do tempo dos servidores do quadro de TI da JEPR, geralmente com grande qualificação, em atividades de planejamento e gestão. Esse tempo ainda é fortemente utilizado em tarefas operacionais e repetitivas que podem ser desempenhadas pelo mercado, que é benéfico para o órgão e para a própria sociedade. A terceirização da operação no serviço público é um desejável estímulo ao desenvolvimento econômico nacional.

Outro aspecto positivo desta contratação é o contínuo incremento da maturidade da gestão dos serviços de TI, que será alcançado, por exemplo, através da:

- Ampliação da capacidade operacional para atender aos planos estratégicos;
- Maior eficiência dos serviços de atendimento ao usuário;
- Ampliação da base de conhecimento;
- Gestão do Catálogo de Serviços;
- Sustentação de infraestrutura; e
- Adoção de processos de gerenciamento de serviços de TI.

Atualmente, existem dois contratos que se complementam em relação ao suporte de TI: o da Central de Serviços e o do Suporte em Campo. Quando foi estabelecido o primeiro contrato (017/2018), o suporte em campo era provido através de um contrato do TSE. Porém, em 2019 esse contrato foi descentralizado aos Tribunais Regionais Eleitorais, resultando no contrato 049/2019. O primeiro é remunerado pelo fornecimento de equipe, com aferição de resultados; o segundo é remunerado por UST e não possui cessão exclusiva de mão-de-obra. Esses contratos possuem áreas cinzas que dificultam a atuação das duas contratadas. Se um chamado é padronizado e migra para atendimento em primeiro nível, em alguns casos, retira serviços da segunda contratada, gerando uma competição indesejada entre os fornecedores pelos chamados. Além disso, pode ocasionar em resistência na produção de bases de conhecimento para transferência de tecnologia. A fusão dos dois contratos resolveria esse problema, harmonizando os níveis de atendimento para os serviços de TI.

Uma recontração utilizando um novo modelo também servirá para atendimento das recomendações constantes no Acórdão TCU 1508/2020 – PLENÁRIO, como um melhor detalhamento da formação de preços dos serviços e ajustes no catálogo de serviços.

Aprimorar o modelo de remuneração, que já prevê aferição de resultados, para um modelo com menor sobrecarga de gestão contratual e com maior efetividade na entrega dos serviços contratados.

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA – DOD – Parte 1



Identificador da demanda:

OPERAÇÃO E TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS DE TI

6 – RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

- Redução da complexidade de gestão contratual, introduzindo uma medição de resultados baseada em níveis de serviço e na unificação dos contratos 049/2019 e 017/2018.
- Aprimoramento da qualidade dos serviços.
- Aumento do escopo dos serviços prestados.
- Aumento da maturidade da gestão dos serviços de TI.

7 – FONTE DE RECURSOS

As despesas para esta contratação estão previstas na P.O. 2021:

COSA:

SERVIÇOS DE SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE TI

Contratação suporte em campo e backoffice de TI para manutenção do nível de serviço de TI e, consequentemente os níveis dos serviços prestados pela JEPR à sociedade.

SGCS:

TÉCNICO DE INFORMÁTICA - SUPORTE AO USUÁRIO

Contratação de serviços terceirizados, para atendimento de primeiro nível, da Central de Serviços de TI, conforme o plano de implantação da Governança de TI. Atualizado de acordo com as previsões do índice de inflação de 2019 a 2021.

ENCAMINHAMENTO

- I. Declaro ciência da minha indicação como Integrante Demandante através da minha assinatura eletrônica neste documento.
- II. Encaminhe-se:
 - a. À SECTI, para indicar o Integrante Técnico;
 - b. Ao Integrante Técnico, para ciência;
 - c. À SECGA, para indicar o Integrante Administrativo;
 - d. Ao Integrante Administrativo, para ciência;

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA – DOD – Parte 1



Identificador da demanda:

OPERAÇÃO E TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS DE TI

- e. À SECGA, para formalizar a **Equipe de Planejamento da Contratação**, formada pelo Integrante Demandante, Integrante Técnico e Integrante Administrativo; e
- f. Retornar à Área Demandante.

Curitiba, 6 de agosto de 2020.