



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MATO GROSSO DO SUL
DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA

IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE

Unidade/Setor: Secretaria de Tecnologia da Informação

Responsável: Luciana J. V. de Alencar

DESCRIÇÃO DA SOLICITAÇÃO/SOLUÇÃO DE TIC PRETENDIDA

O que se pretende contratar?

A Secretaria de Tecnologia da Informação necessita de uma solução de atendimento e suporte ao usuário de 1º e 2º nível, conforme a ITIL disciplina, em substituição ao Contrato nº 53/2018, celebrado com a empresa Sulwork Tecnologia e Sistemas de Informática Ltda.

JUSTIFICATIVA ACERCA DA QUANTIDADE ESTIMADA (caso se aplique à solução pretendida)

MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

Por que contratar?

A Secretaria de Tecnologia da Informação possui contratação do serviço pretendido a 3 anos e possuía anteriormente, via TSE, um contrato de aproximadamente 20 anos. Mas, há diversas melhorias a serem implementadas que a atual contratação não permite, como por exemplo, um supervisor para a central de serviços que hoje não possui e a distribuição dos chamados, bem como o acompanhamento dos mesmos, não tem funcionado adequadamente, ocasionando um tempo de atendimento ao usuário inadequado.

RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

Melhoria na qualidade dos serviços prestados, medido através da diminuição de glosas no contrato.

Visibilidade real do tempo médio de atendimento, através de automação do atendimento.

Estabelecer uma comunicação mais acertada com os colaboradores da empresa terceirizada, através da figura do supervisor

PROJETOS RELACIONADOS

Existe algum projeto em andamento relacionado a esta contratação?

() Sim - Qual? _____

(X) Não

ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

A contratação está alinhada a algum objetivo do Planejamento Estratégico Institucional do Tribunal?

() Sim - Qual?

- Garantia dos direitos fundamentais*
- Fortalecimento da relação institucional do Poder Judiciário com a sociedade*
- Agilidade e produtividade na prestação jurisdicional*
- Enfrentamento à corrupção, à improbidade administrativa e aos ilícitos eleitorais*
- Promoção da sustentabilidade*
- Aperfeiçoamento da gestão administrativa e da governança judiciária*
- Aperfeiçoamento da gestão de pessoas*
- Aperfeiçoamento da gestão orçamentária e financeira*
- Fortalecimento da estratégia nacional de TIC e proteção de dados*
- Fortalecimento do processo eleitoral*

Ou com algum objetivo do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação?

() Sim - Qual?

- Aumentar a satisfação dos usuários do sistema judiciário*
- Promover a transformação digital*
- Reconhecer e desenvolver as competências dos colaboradores*
- Buscar a inovação de forma colaborativa*
- Aperfeiçoar a governança e a gestão*
- Aprimorar as aquisições e contratações*
- Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados*
- Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas*
- Aprimorar serviços de TIC que apoiam o processo eleitoral*

() Não

INTEGRANTE DA ÁREA DEMANDANTE

INTEGRANTE

UNIDADE/SETOR



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO SILVA DE NOVAES, Coordenador(a)**, em 09/01/2023, às 15:48, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-ms.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1374606** e o código CRC **A23A5419**.



0000093-74.2023.6.12.8000

1374606v5