



DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA / 2024 - COSUT

1. Identificação da Área Demandante da Solução

Unidade	Coordenadoria de Suporte Técnico	Data	02/07/2024
Nome do Projeto	Não se aplica		
Responsável pela Demanda	Nadja Marcela Melo Silva Santiago		
E-mail do Responsável	cosut@tre-pi.jus.br	Telefone	2107-9779
Integrante Demandante	Nadja Marcela Melo Silva Santiago		
E-mail do Integrante Demandante	cosut@tre-pi.jus.br	Telefone	2107-9779
Fonte de Recursos	0100 - Recursos do Tesouro Nacional	Custo Estimado (R\$)	R\$ 3.765.735,57

2. Objeto da Contratação

Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação, por meio da execução continuada de atividades relacionadas à suporte a rede, banco de dados e de suporte técnico remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia da informação.

3. Objetivo Estratégico (PETRE ou PDTI)

- Aumentar a Satisfação dos Usuários dos Serviços de TI (PDTI).
- Entregar Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas (PDTI).

4. Motivação/Justificativa

No contexto atual e de forma geral há um **crescimento intenso de trabalho** nas áreas responsáveis pela Tecnologia da Informação das organizações. Esse aumento no conjunto de atividades exercidas pelo setor de TI decorre de diversas razões, dentre as quais, podemos destacar: a relação cada vez mais direta entre os processos de negócio e a TI; a crescente necessidade de obtenção de informações precisas, confiáveis e em tempo para a tomada de decisão; a automação contínua dos processos de trabalho objetivando sua celeridade e economicidade.

Além disso, em razão das **atividades relacionadas à realização das eleições no Brasil**, cujo modelo está baseado na automação do voto, as unidades responsáveis pelas atividades de TI no Tribunal Regional Eleitoral do Piauí **têm expressiva carga de trabalho**.

Cabe destacar ainda, a necessidade de provisão de todo o aparato de segurança **contra acessos indevidos, ataques ao ambiente de produção, perdas de informações; a garantia de autenticidade e de integridade de todos os documentos**

digitais que comporão os processos eletrônicos; o suporte por uma equipe técnica qualificada, entre muitos outros pontos ora não apresentados.

A contratação de uma empresa especializada no suporte básico e especializado em TI, objetiva dar continuidade e, na medida do possível, ampliar os serviços prestados atualmente ao TRE-PI por contrato que cobre tais serviços, de grande relevância ao Tribunal.

5. Metas do Planejamento Estratégico a serem alcançadas

- Contribuir para atingir a meta de 95% de satisfação dos clientes dos serviços de TI até 2026 (Indicador KR1.3 Aumentar o índice de satisfação dos usuários com os serviços de TI para 95% até 2026 - PDTI).
- Contribuir para atingir a meta de 95% de cumprimento dos acordos de níveis de serviço até 2026 (Indicador KR8.1 Aumentar o índice de atendimento dos serviços de TI realizados dentro do Acordo de Nível de Serviço para 95% até 2026 - PDTI).

Teresina, 28 de junho de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **Nadja Marcela Melo Silva Santiago, Coordenador(a) de Suporte Técnico**, em 02/07/2024, às 11:57, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-pi.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0002138712** e o código CRC **D117F17B**.

0011302-38.2024.6.18.8000

0002138712v3



--