

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA

1. Dados da Área Demandante

Área Demandante	Secretaria de Tecnologia da informação e Comunicação - SETIC
Responsável pela Demanda	Alexandre Rosa Camy
Integrante Demandante	Emmanuel Socio Magalhães
E-mail do Integrante Demandante	emagalhaes@trt24.jus.br
Suplente do Integrante Demandante	Marco Antonio Ribeiro Molento

2. Descrição da Solução de Tecnologia da Informação

Aquisição e implantação e de conjunto de soluções para gerenciamento de Tecnologia da Informação, com capacitação oficial, suporte técnico e serviços sob demanda pelo período de 36 (trinta e seis) meses.

3. Alinhamento estratégico

Atender ao seguinte Objetivo Estratégico do Plano de Gestão Bie-nal do TRT24 (2021-2022):

- AT 5.5: iGovTIC-JUD: Aumentar o nível de maturidade em relação ao índice nacional apurado pelo CNJ.

4. Explicitação da motivação

Nos últimos anos a SETIC empenhou-se na definição de políticas e no mapeamento e implantação de processos de TI, devidamente publicados no Diário de Justiça e disponibilizados na página de governança da SETIC (<http://portal.trt24.jus.br/web/ggiti/processos-de-trabalho1>).

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA

Em que pese o amadurecimento da SETIC com a implantação destes processos, a execução de muitos deles é prejudicada devido à limitação das atuais soluções de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (do inglês *Information Technology Service Management - ITSM*) utilizadas pela SETIC do TRT24.

Atualmente a SETIC utiliza as soluções OTRS e Redmine para realizar a gestão de seus serviços. Ambas são software livre e, apesar de amplamente divulgada em diversas órgãos públicos e privados, possuem limitações que prejudicam a implantação de importantes processos TI. Ainda, o TRT24 não possui técnicos especializados nestas soluções, muito menos contratos com empresas fornecedoras especializadas que prestem a devida assistência.

Como resultado deste cenário, a SETIC apresenta uma série de limitações nos processos implantados, assim como possui dificuldades para implantação de novos processos. Esta realidade acabou por refletir nos achados de auditoria realizada pelo CSJT no ano de 2020 (CSJT-A - 2052-46.2020.5.90.0000), onde foram apontadas falhas em processos existentes e recomendadas implantação de novos processos essenciais para gestão de serviços de TI.

Ainda, no ano de 2015 o TST realizou uma licitação conjunta com vários regionais para contratação de uma solução ITSM. A empresa Axios sagrou-se vencedora deste pregão e então a solução Assyst, juntamente outras soluções acessórias, foram implantadas em pelo menos 16 regionais, tendo o TRT24 ficado de fora deste projeto nacional.

Os fatos acima expostos justificam um processo para aquisição e implantação e de conjunto de soluções para gerenciamento de Tecnologia da Informação, com capacitação oficial, suporte técnico e serviços sob demanda.

5. Resultados a serem alcançados com a Solução

A aquisição das soluções para gestão de Tecnologia da informação proporcionarão os seguintes benefícios:

- Unificação/integração das soluções utilizadas pela SETIC;



Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24^a Região
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA

- Apoio de empresa especializada para implantação de processos complexos de gestão de TI;
- Automação de processos de gestão de TI;
- Suporte Técnico para problemas relacionados às soluções contratadas;
- Apoio de equipe especializada para implantação de novos processos e melhorias nos processos já implantados;
- Maior facilidade para obtenção de indicadores de desempenho dos serviços de TI;
- Nivelamento com os demais regionais na maturidade em gestão de serviços de TI.

Campo Grande, 14 de julho de 2021.

Alexandre Rosa Camy