

**DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA**

1- IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE DEMANDANTE DE SOLUÇÃO DE TI (preenchimento a cargo da Unidade demandante)

Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados

Identificação da Demanda: Implantação de gestão de serviços de TIC, baseados no modelo ITIL

Responsável pela Demanda: Humberto Vieira da Cruz, e-mail: humbertocruz@tjrj.jus.br – Ramal 9010

Fonte de Recurso: 232 – Fundo Especial do TJERJ

2- ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Objetivo Estratégico da Unidade Demandante:

CL1 – Assegurar a qualidade, disponibilidade e eficácia dos serviços de TI com foco na satisfação do cliente.

P1 – Garantir a integridade e disponibilidade de todos os serviços de TI do Poder Judiciário.

P4 – Implantar processos de Governança de TI

R2 – Desenvolver competências técnicas e gerenciais

Iniciativas/Necessidades Elencadas no Planejamento Estratégico de TI (PETI):

- Realizar as ações necessárias para que os serviços de TI atendam às necessidades e especificações com relação a níveis de integridade, disponibilidade e confidencialidade, esta última quando determinado, favorecendo e habilitando as operações de todas as áreas do PJERJ.
- Perseguir as metas e padrões estabelecidos pelo CNJ, propiciando os recursos tecnológicos necessários ao bom desempenho das unidades judiciais:
 - Qualidade dos serviços prestados pela TI
 - Tempo gasto na solução de demandas dos usuários
 - Disponibilidade de serviços
 - Maturidade dos processos priorizados
 - Competência na gestão de serviços e infraestrutura de TI



DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA

3- MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA

MOTIVAÇÃO

A DGTEC apresenta baixo grau de maturidade em relação a gestão de serviços de TIC. Para a melhoria da qualidade dos serviços e atendimento das metas do CNJ é necessário a implantação de um modelo de gestão adequado a Resolução CNJ n.º 211/2015 e Resolução TJ/OE n.º 09/2017.

Cabe destacar que o modelo ITIL para gerenciamento de serviços é amplamente aplicado no mercado sendo recomendado pelo CNJ. A DGTEC já teve uma experiência com esse modelo, quando foi implementado o processo de gestão de mudanças agregando grande valor a essa atividade, sendo utilizado até hoje na DGTEC.

Os benefícios esperados com essa implantação são:

Financeiros:

- Melhora o uso de recursos humanos mais caros;
- Redução de custos é mais fácil de identificar;
- Identifica e remove as causas das falhas nos serviços;
- Redução dos custos das mudanças malsucedidas;
- Os serviços são desenhados para atingir metas de qualidade;
- Melhor gerenciamento de capacidade;
- Despesas com a continuidade dos serviços são mais apropriadas;
- Melhor justificativa de custo para a Infraestrutura e serviços de TI.

Operacionais:

- Transição de reativo para proativo;
- Requisições de clientes são resolvidas mais rapidamente;
- Redução no número de incidentes;
- Melhor gerenciamento do conhecimento;
- Redução da dependência sobre as pessoas chaves;
- Os incidentes maiores são atendidos de forma mais eficiente;
- Melhoria no gerenciamento de nível de serviço e carga de trabalho;
- Riscos na infraestrutura e dependências são facilmente identificáveis;
- Redução na indisponibilidade dos Serviços Vitais para o Negócio;
- Redução no número de mudanças com falhas ou não autorizadas.

Para os Usuários:

- Regras e responsabilidades claramente definidas;
- Melhoria na equipe de trabalho e comunicação;
- Aumento da produtividade e maior foco nas prioridades do negócio;
- Aumento da motivação e satisfação no trabalho;
- Menos pânico / apagamento de incêndio;
- Melhoria no gerenciamento das expectativas;
- Melhoria de forma geral na reputação da TI.

JUSTIFICATIVA: A demanda se justifica pela quantidade de benefícios que proporcionará não só a diretoria, mas também a toda a instituição, com qualidade e redução de custos, já comprovado pela experiência anterior.

4- ENCAMINHAMENTO À DGTEC

I - Indico como Integrante Demandante o servidor Humberto Vieira da Cruz, matrícula 410.1004 – e-mail: humbertocruz@tjrj.jus.br – Ramal 9010

II - À DGTEC, para ciência e encaminhamento ao Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação (CGTI).

Rio de Janeiro, 04 de junho de 2018.

Humberto Vieira da Cruz

Diretor-Geral Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados



DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA

5- ENCAMINHAMENTO AO COMITÊ DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (CGTI)
(preenchimento a cargo da DGTEC)

I - Indico como Integrante Técnico o servidor Ivan Lindenberg Junior, matrícula 19346 - e-mail: lindenberg@tjrj.jus.br - Ramal 9130.

II - Ao Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação (CGTIC) para aprovação.

Rio de Janeiro, 04 de junho de 2018.

Humberto Vieira da Cruz
Diretor-Geral Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados

Humberto Cruz
Diretor Geral de
Tecnologia da Informação
Matrícula 1004

6- DECISÃO DO COMITÊ DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (CGTI)

() Indefiro a solicitação, que não atende ao Plano de Contratação de STIC e/ou ao PAG.

Explicitação dos motivos: _____

(X) Aprovo o prosseguimento da contratação, considerando a relevância e a oportunidade em relação aos objetivos estratégicos e às necessidades da Unidade Demandante.

À Diretoria-Geral de Logística (DGLOG), para:

I- Indicar o Integrante Administrativo para composição da Equipe de Planejamento da Contratação quando da continuidade da contratação;

II- Constituir a Equipe de Planejamento da Contratação;

III- Dar prosseguimento aos Estudos Preliminares da Solução de TI.

Rio de Janeiro, 08 de junho de 2018.

X

Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicações

7- PROVIDÊNCIAS DA DGLOG

I- Indico como Integrante Administrativo Márcia de Moura Ferreira, 01/80527,
marciamoura@tjrj.jus.br (nome, matrícula, telefone e e-mail);

II- Expeça-se portaria de designação da equipe de planejamento da contratação, conforme indicações neste documento;

III- Ao Protocolo para autuação com retorno a esta DGLOG;

Rio de Janeiro, 21 de junho de 2018.

p/ Diretor-Geral de Logística

Helga Pinheiro
Chefe da Gabinete da DGLOG/TSEJ
Em atendimento ao requerimento
No. 1004/2018