



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA

## DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA (DOD)

<b>Área Demandante</b>	
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	
<b>Descrição Sucinta da STIC pretendida</b>	
Customização, implantação e treinamento de ferramenta para gerenciamento de serviços de tecnologia da informação e comunicação aderente às práticas da ITIL.	
<b>Motivação e Resultados a serem alcançados</b>	
<b>Motivação</b>	<p>A crescente complexidade dos serviços de TIC utilizados pelas organizações, aliada à necessidade de melhoria da qualidade dos serviços prestados pela área de tecnologia da Informação e comunicação passa, necessariamente, pelo estabelecimento formal de processos de TIC, acompanhado da automatização desses processos, em consonância com as recomendações dos órgãos de controle e as melhores práticas de TIC da atualidade.</p> <p>Dessa forma, ter uma ferramenta que permita a automatização dos processos viabilizará a entrega de serviços de TIC que agreguem valor ao TRE-PB.</p> <p>Da mesma forma, nossa atual ferramenta para gerenciamento de incidentes e requisições de serviços, Ocomon, foi descontinuada e não possui mais suporte para atualizações, representando riscos à execução desses processos.</p>
<b>Resultados</b>	<p>Com a implantação da ferramenta, espera-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprimorar a qualidade do atendimento aos usuários de TIC, por meio de uma solução integrada de gestão de serviços, melhorando a satisfação dos mesmos;</li> <li>• Ter uma visão precisa e consistente de serviços de TIC, por meio de um catálogo de serviços de TIC transparente a todos os usuários;</li> <li>• Prevenir incidentes que causem a interrupção de serviços que suportam o Tribunal;</li> <li>• Controlar e monitorar os níveis de serviço que estão sendo entregues pela STIC, garantindo as metas acordadas;</li> <li>• Melhorar o gerenciamento de ativos de TIC.</li> </ul>
<b>Alinhamento Estratégico</b>	
<b>Alinhamento entre a demanda e o PEI/PETI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Objetivo 8 do PEI:</b> Fortalecimento da Governança;</li> <li>• <b>Indicador estratégico 25 do PEI:</b> Índice de governança de TIC;</li> <li>• <b>Objetivo 4 do PETIC:</b> Primar pela satisfação dos usuários internos de TIC;</li> <li>• <b>Indicador estratégico 5 do PETIC:</b> Índice de satisfação dos usuários internos de TIC.</li> </ul>
<b>Item do Plano de</b>	Sem item associado.

<b>Contratações de STIC</b>					
<b>Fonte dos Recursos</b>		Aguardando suplementação orçamentária do Tribunal Superior Eleitoral (0000982-83.2019.6.15.8000).			
<b>Identificação do Demandante</b>					
<b>Responsável pela área demandante</b>			José Cassimiro Júnior		
<b>Integrante Demandante</b>			Hanniery de Souza Freire		
<b>Matrícula</b>	0479	<b>E-mail</b>	hanniery.freire@tre-pb.jus.br	<b>Telefone</b>	3512-1329

**JOSÉ CASSIMIRO JUNIOR**  
**SECRETÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**



Documento assinado eletronicamente em 07/03/2019, às 17:48, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tre-pb.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tre-pb.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0476964** e o código CRC **975B69B2**.

0001312-80.2019.6.15.8000

0476964v25