



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO

Documento de Oficialização da Demanda

1 - IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE DA SOLUÇÃO			
Unidade:	Coordenadoria de Infraestrutura e Sistemas	Data:	31/10/2018
Demanda:	Contratação de empresa para atendimento em 1º nível dos usuários de serviços de TIC do TRE-MA.		
Responsável pela Demanda:	Carlos Eduardo Araújo da Silva		
E-mail do Responsável:	carlos.araujo@tre-ma.jus.br	Telefone Resp.:	2107 8957
Integrante Demandante (ID):	Titular: Antonio José Sousa Santos Substituto: Elissandro Amorim Lima		
E-mail do Integrante Demandante:	asantos@tre-ma.jus.br elissandro.lima@tre-ma.jus.br	Telefone I.D.:	2107 8964
Dotação Orçamentária:	(X) Demanda prevista no plano de contratações de TIC. Item: SIGEPRO 20GP () Demanda não prevista no Plano de Contratações de TIC	Custo Estimado (R\$):	R\$ 474.606,52

2 - MOTIVAÇÃO/OBJETIVOS/RESULTADOS
Motivação: A solução de atendimento e suporte de 1º nível que hoje é sustentado através do contrato 34/2014 não é mais passível de renovação contratual pois atingirá o limite de sessenta meses como dispõe o art. 57, inciso II da Lei nº 8.666/93, findando a vigência do contrato dia 30/06/2019. Portanto faz-se necessário a execução de processo licitatório para contratação da solução ora pretendida. Objetivo: A presente contratação tem por objetivo dar continuidade à solução de atendimento e suporte de 1º nível aos usuários dos serviços de tecnologia da informação do TRE-MA. Resultado Pretendido: • Elevar o nível de satisfação dos usuários dos serviços de TIC, e por consequência do cidadão. • Minimizar a interrupção dos serviços oferecidos pelo TRE-MA à sociedade. • Estabelecer uma linha de comunicação efetiva entre usuários e os colaboradores da STIC. • Priorizar a gestão e aumentar a dedicação a tarefas de maior complexidade por parte dos servidores efetivos.

3 - MACRODESAFIO/OBJETIVO ESTRATÉGICO (PEI ou PETIC)
- A presente contratação visa atender ao objetivo estratégico de assegurar a satisfação dos usuários de TIC instituído no PETIC (2016-2020) sendo responsabilidade da contratada o primeiro contato com o usuário de TIC, o qual afeta diretamente o indicador estratégico índice de satisfação do cliente. É responsabilidade também da contratada atender as requisições de 1º nível dentro do prazo estabelecido e assim garantido a meta do indicador estratégico índice de cumprimento de Acordo de Nível de Serviço.

4 - METAS DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO A SEREM ALCANÇADAS
A presente contratação visa atingir a meta do indicador estratégico índice de satisfação dos clientes constante no PETIC (2016-2020) para os anos de 2018, 2019 e 2020 que são respectivamente 95%, 96% e 97%. Visa ainda atender a meta do indicador estratégico índice de cumprimento de Acordo de Nível de Serviço – ANS para os anos 2018, 2019 e 2020 respectivamente 75%, 80% e 85%.

5 - DECLARAÇÃO
Declaro que serão envidados todos os esforços para a otimização dos processos de trabalho da unidade demandante, permanecendo a necessidade da contratação pretendida neste documento.