



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
DOD - DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA
(Art. 12, Resolução CNJ nº 182, de 17/10/2013)

1. **DA ÁREA DEMANDANTE DA SOLUÇÃO DE TI (Art. 12, § 4º)**

UNIDADE/SETOR/DEPARTAMENTO:	SETIN	
TITULAR DA ÁREA DEMANDANTE	Nome:	DIEGO ANTONIO NASCIMENTO MONTERO VALDEZ
	E-mail:	diego.valdez@trt8.jus.br
	Fone:	(91) 4008-7245

2. **DA EQUIPE DO PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO (Art. 12, § 5º, III)**

INTEGRANTE DEMANDANTE	Nome:	PAULO VITOR NASCIMENTO LOBATO
	E-mail:	paulo.lobato@trt8.jus.br
	Cargo:	Coordenador de Atendimento ao Usuário e Telecomunicações
	Fone:	(91) 4008-7076

3. **DESCRIÇÃO SUCINTA DA SOLUÇÃO DE TIC (Art. 12, § 5º, I)**

3.1. Contratação do serviço de suporte técnico e atualização tecnológica dos componentes da solução integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM - *IT Service Management*) - Axios Assyst Enterprise - e da ferramenta de gestão de ativos (ITAM - *IT Asset Management*) em uso no TRT da 8ª Região.

4. **DA MOTIVAÇÃO E JUSTIFICATIVA (Art. 12, § 5º, II)**

4.1. A crescente complexidade dos serviços utilizados pelas empresas, aliada à necessidade de melhoria da qualidade dos serviços prestados das organizações passa necessariamente pelo estabelecimento formal de processos, acompanhado de automatização tecnológica, no que for possível, em consonância com as recomendações dos órgãos de controle e as melhores práticas de mercado.

4.2. Desde 2017, o Tribunal disponibiliza a Central de Serviços, que é uma plataforma automatizada para registro, acompanhamento e gestão das solicitações de serviços de TI.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
DOD - DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA
(Art. 12, Resolução CNJ nº 182, de 17/10/2013)

- 4.3. A Central de Serviços cada vez mais vem sendo ampliada para ofertar serviços diversos, inclusive de outras unidades administrativas, devido à cultura implantada nos usuários de se ter um ponto único de contato para registro e acompanhamento das demandas, da facilidade de uso e de implementação dos fluxos dos processos de atendimento, dentre outros motivos. Atualmente, outras unidades também já fazem uso da Central de Serviços, a saber:
- 4.3.1. ASCOM: Comunicação Corporativa;
 - 4.3.2. CODSE: Segurança Institucional;
 - 4.3.3. COMAT: Material e Logística;
 - 4.3.4. DIMOP: Manutenção Predial e Serviços Gerais;
- 4.4. A solução integrada de Gerenciamento de Serviços de TI - Axios Assyst - é a plataforma que suporta a Central de Serviços e o CAPE (Canal de Atendimento ao Público Externo) do TRT8. É amplamente utilizada tanto pelos usuários internos quanto pelos usuários externos.
- 4.5. A solução Axios Assyst é implementada baseada nas melhores práticas do mercado em gerenciamento de serviços de TI, dentre elas a biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library).
- 4.6. A ferramenta de gestão de ativos (ITAM) é utilizada para inventário e gestão dos ativos de TI, tais como computadores, notebooks, impressoras, etc.
- 4.7. Atualmente o Tribunal conta com 35 (trinta e cinco) licenças do Axios Assyst Enterprise do tipo CONCORRENTE, 25 (vinte e cinco) licenças do Axios Assyst Enterprise do tipo DEDICADA e 3.200 (três mil e duzentas) licenças para ativos do ITOM. Estas licenças são do tipo perpétuas.
- 4.8. O serviço de suporte técnico e de atualização tecnológica da solução, objeto do **contrato TRT8 nº 47/2022 (PROAD 3888/2022)** contempla apenas as seguintes quantidades de licenças: 25 (vinte e cinco) licenças do Axios Assyst Enterprise do tipo CONCORRENTE, 25 (vinte e cinco) licenças do Axios Assyst Enterprise do tipo DEDICADA e 1.600 (um mil e seiscentas) licenças para ativos do ITOM, **sendo vigente até 09/09/2023.**
- 4.9. Foi realizado, através do **contrato TRT8 nº 58/2022 (PROAD 5373/2022)**, a aquisição de mais 10 (dez) licenças do Axios Assyst Enterprise do tipo CONCORRENTE e 1.600 (um mil e seiscentas) licenças para ativos do ITOM.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
DOD - DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA
(Art. 12, Resolução CNJ nº 182, de 17/10/2013)

- 4.10. Sendo assim, deverá ser feita uma nova contratação para o suporte técnico especializado ao produto, assim como o direito às atualizações, manutenções corretivas, evolutivas e de segurança da informação que englobe todas as licenças disponíveis no Tribunal.
- 4.11. Diante do exposto, a contratação em tela se faz necessária como forma de garantir a estabilidade e disponibilidade da solução Axios Assyst, evitando riscos que podem surgir do uso de versões desatualizadas da ferramenta e da falta de suporte técnico, e assim assegurar a continuidade dos serviços prestados pelas unidades que compõem a Justiça do Trabalho.

5. **ALINHAMENTO ESTRATÉGICO E OPERACIONAL (Art. 12, § 5º, I)**

- 5.1. O referido projeto está alinhado com o Planejamento Estratégico Institucional da Justiça do Trabalho da 8ª Região, Portaria nº 347/2021, com os seguintes objetivos estratégicos e metas:
- 5.1.1. Aprimorar a governança de TIC e a proteção de dados
- 5.2. O referido projeto também está alinhado com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) deste Tribunal aprovado pela Portaria PRESI nº 484/2023, com as seguintes estratégias e metas:
- 5.2.1. Aumentar a satisfação dos usuários internos de recursos de TIC;
- 5.2.2. Aumentar a satisfação dos usuários externos de recursos de TIC;
- 5.2.3. Manter o patamar de "Excelência" em governança, gestão e infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação;
- 5.2.4. Garantir o atendimento das demandas de TIC registradas na Central de Serviços dentro do ANS;

6. **VINCULAÇÃO AO PLANO DE CONTRATAÇÃO**

- 6.1. **137 - Contratação do Service Desk.**

7. **CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA DESPESA**

- 7.1. **Natureza da Despesa / Elemento:** 339040 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica;
- 7.2. **Subitem:** 07 - Manutenção Corretiva/Adaptativa e Sustentação de Softwares;
- 7.3. **Natureza da Despesa / Elemento:** 449040 - Software de prateleira - Licenciamento Perpétuo;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
DOD - DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA
(Art. 12, Resolução CNJ nº 182, de 17/10/2013)

- 7.4. **Subitem:** 05 - Aquisição de *Software*;
- 7.5. **Classificação Institucional/Funcional/Programática:** Programa de Trabalho
15.109.02.061.0571.4256.6017 - Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho;

ORIGEM DO RECURSO	CÓDIGO SIGEO	DESCRIÇÃO DO ITEM NO SIGEO	VALOR DA CONTRATAÇÃO
APLICA	-	Suporte da Solução de Gerenciamento de Serviços (Assyst)	R\$ 350.000,00

8. **RESULTADOS ESPERADOS (Art. 12, § 5º, II)**

- 8.1. **Compliance:** garantia dos fluxos de processos de gerenciamento de serviços de TI de acordo com as melhores práticas de mercado.
- 8.2. **Eficiência:** otimização dos processos de TI com o uso de uma ferramenta automatizada e aderente às melhores práticas de mercado.
- 8.3. **Gerenciamento Centralizado:** propiciar controle/gestão dos serviços e do ciclo de vida dos chamados de forma centralizada, aumentando a produtividade da equipe técnica.
- 8.4. **Produtividade:** com a utilização de recursos tecnológicos adequados na gestão dos serviços, as rotinas de trabalho das equipes serão otimizadas e, conseqüentemente, mais produtivas.
- 8.5. **Satisfação dos Usuários:** melhoria no grau de satisfação dos usuários de TI devido o suporte técnico de maior qualidade com um fluxo automatizado.
- 8.6. **Suporte Técnico Especializado:** nível de suporte técnico adequado para um ambiente corporativo complexo.

9. **ASSINATURAS**

Belém/PA, 26 de Junho de 2023.

DIEGO ANTÔNIO NASCIMENTO MONTERO VALDEZ
Titular Demandante
Diretor da SETIN

PAULO VITOR NASCIMENTO LOBATO
Integrante Demandante
Coordenador de Atendimento ao usuário e
Telecomunicações