



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PIAUÍ
Praça Desembargador Edgard Nogueira, S/Nº - Centro Cívico - Bairro Cabral - CEP 64000920 - Teresina - PI

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA / 2022 - COSUT

1. Identificação da Área Demandante da Solução

Unidade	Coordenadoria de Suporte Técnico	Data	28/06/2022
Nome do Projeto	Não se aplica		
Responsável pela Demanda	Nadja Marcela Melo Silva Santiago		
E-mail do Responsável	cosut@tre-pi.jus.br	Telefone	2107-9779
Integrante Demandante	Nadja Marcela Melo Silva Santiago		
E-mail do Integrante Demandante	cosut@tre-pi.jus.br	Telefone	2107-9779
Fonte de Recursos	0100 - Recursos do Tesouro Nacional	Custo Estimado (R\$)	R\$ 20.000,00

2. Objeto da Contratação

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte técnico, manutenção e atualização da ferramenta de Service Desk GLPI, implantada neste Tribunal.

3. Objetivo Estratégico (PETRE ou PDTI)

- Aumentar a Satisfação dos Usuários dos Serviços de TI (PDTI).
- Fortalecer a governança de TI e a Transformação Digital (PEI).

4. Motivação/Justificativa

- Contratar suporte especializado na nova ferramenta da Central de Serviços de TI.
- Apesar do GLPI ser um sistema *open source*, tal fato não inibe a necessidade de se manter, tal como qualquer outro software, medidas para sua manutenção técnica.
- Considerando que um sistema de service desk, tal como o GLPI, concentra todas as demandas técnicas da área de Tecnologia da Informação, se faz imprescindível que a maior parte dos riscos que possam causar descontinuidade, insegurança, defasagem técnica ou instabilidade da plataforma, devam ser tratados. Este é o objetivo final da contratação ora pretendida.

5. Metas do Planejamento Estratégico a serem alcançadas

- Contribuir para atingir a meta de 95% de satisfação dos clientes dos serviços de TI até 2026 (Indicador KR1.3 Aumentar o índice de satisfação dos usuários com os serviços de TI para 95% até 2026 - PDTI).
- Contribuir para atingir a meta de 0,90 do iGovTIC-JUD até 2026 (Indicador iGovTIC-JUD - PEI).

Teresina, 28 de junho de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Nadja Marcela Melo Silva Santiago**, **Coordenador(a) de Suporte Técnico**, em 29/06/2022, às 09:38, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-pi.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1575363** e o código CRC **758C29FF**.