

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA

1 - Identificação da Unidade Demandante

Unidade Demandante	Coordenadoria de Gestão de Serviços de TIC e Suporte ao Usuário			
Responsável pela Unidade	Adriano Wagner Araújo Bezerra	Matrícula	2971	
E-mail da Unidade	cgstic@trt6.jus.br	Telefone	(81) 3225-3535	

2 - Identificação da Demanda

Descrição Sucinta	Aumentar a quantidade de licenças da ferramenta de Gestão de Serviços de TIC - IFS Assyst.			
Quantidade Estimada	18 licenças			
Fonte de Recursos	Manutenção e Gestão dos Serviços e Sistemas de Tecnologia da Informação	Estimativa de Valor	R\$ 277.600,00	
Data para Contratação	Julho/24	Grau de Prioridade	Alto	

3 - Justificativa da Necessidade da Contratação

A ferramenta de Gestão de Serviços de TIC - IFS Assyst -, vem sendo utilizada no TRT6 há cerca de 10 (dez) anos, com o objetivo principal de registrar e controlar as solicitações de atendimento realizadas pelos usuários de TIC (servidores, magistrados, estagiários, advogados e procuradores).

Inicialmente, a ferramenta IFS Assyst foi adquirida e implantada para ser a solução de registro e controle, apenas, das solicitações de suporte técnico de TIC, suportando todo o fluxo de atendimento aos chamados (requisições e incidentes) relativos aos serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - STIC.

A partir do ano de 2023, o IFS Assyst começou a ser utilizado, também, para o registro e controle de chamados destinados à outras áreas do tribunal, como a Coordenadoria de Engenharia e Manutenção, o Núcleo de Transportes, a Divisão de Serviços Gerais e Coordenadoria de Comunicação Social.

Então, devido ao aumento considerável do números de áreas fora da STIC, e, consequentemente, de usuários, que necessitam usar simultaneamente esse tipo de ferramenta para atendimento de chamados, a quantidade de licenças atualmente disponíveis no Tribunal tem-se mostrado insuficiente para atender à necessidade do órgão.



Assim sendo, considerando este novo cenário de uso da ferramenta IFS Assyst, faz-se necessário ampliar este quantitativo, de forma a atingir a efetividade no atendimento às demandas, tão almejado quando foi decidido pela informatização das requisições de serviços.

4 - Resultados Pretendidos

Tipo de Resultado	Sim	Não	Detalhamento (mensurar, se possível).
Melhoria em serviços ou infraestrutura	x		Celeridade no atendimento das requisições de serviços
Melhoria de controle e/ou redução de riscos	х		Reduzir o risco de não ter licença disponível para atender ao chamado do usuário
Manutenção de serviços ou infraestrutura	x		Com o aumento da quantidade de licenças, melhora a disponibilidade do AssystWeb para o acompanhamento dos chamados
Ganho de produtividade	x		Com o aumento da quantidade de licenças, melhora a disponibilidade do AssystWeb para o acompanhamento dos chamados
Redução de esforço		×	
Redução de custo		×	
Atendimento à exigência legal ou administrativa		х	
Outros (especificar)		×	

5 - Restrições para Atendimento da Demanda

Tipo de Restrição	Sim	Não	Detalhamento
Limitação de prazo		×	
Limitação de custo		×	
Limitação de equipe da área demandante		х	
Outras (especificar)		х	

6 - Vinculação ou dependência com o objeto de outro DFD



Não se aplica.		

7 - Alinhamento Estratégico

7.1 – Indique os objetivos estratégicos aos quais a contratação se alinha.

Obj	Objetivo Estratégico Institucional				
	Fortalecer a comunicação e as parcerias institucionais				
	Promover o trabalho decente e a sustentabilidade				
	Garantir a duração razoável do processo				
	Promover a integridade e a transparência em relação aos atos de gestão praticados				
	Assegurar o tratamento adequado dos conflitos trabalhistas				
	Garantir a efetividade do tratamento das demandas repetitivas				
Х	Fortalecer a Governança e a Gestão Estratégica				
	Aperfeiçoar a Gestão Orçamentária e Financeira				
	Incrementar modelo de Gestão de Pessoas				
	Aprimorar a Governança de TIC e a proteção de dados				
	Aprimorar a infraestrutura física, material, de TIC e de segurança institucional				

- 7.2 Detalhe como a contratação está alinhada aos objetivos indicados no item anterior, citando, inclusive, a sua eventual previsão em projetos, planos de ação, planos diretores, táticos ou de gestão.
- Fortalecer a Governança e a Gestão Estratégica:

Por meio do uso da ferramenta IFS Assyst, a solicitação de diversos serviços de TIC, bem como serviços relacionados a Manutenção, Transporte, Serviços Gerais e Comunicação Social fica centralizada num único canal, resultando num melhor gerenciamento e facilitando a obtenção de relatórios gerenciais, contribuindo para fortalecer a Governança e a Gestão Estratégica.

8 - Indicação de servidor da unidade demandante para participação no planejamento da contratação

Servidor para Participar do Planejamento	Adriano Wagner Araújo Bezerra	Matrícula	2971
E-mail do Servidor	adriano.wagner@trt6.jusbr	Telefone	3225-3521



INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO DO DFD

- **Unidade Demandante**: nome da unidade demandante (Gabinete, Diretoria, Secretaria, Coordenadoria, Divisão ou Núcleo);
- **Descrição Sucinta**: descrição sucinta da solução que se pretende contratar;
- **Quantidade Estimada**: quantidade a ser contratada, quando couber, considerada expectativa de consumo anual;
- **Fonte de Recursos**: plano orçamentário e o exercício financeiro no qual o recurso foi planejado. Caso os recursos não tenham sido previstos no orçamento da unidade, informar a fonte esperada para provisão dos valores: crédito suplementar, descentralização, mecanismo compensatório, etc;
- **Estimativa de Valor**: estimativa preliminar do valor da contratação, por meio de procedimento simplificado;
- **Data para Contratação**: indicação da data pretendida para a conclusão da contratação, a fim de não gerar prejuízos ou descontinuidade das atividades;
- **Grau de Prioridade**: observar os critérios estabelecidos pelo Ato TRT6-GP 51/2021, para classificação do grau de prioridade (baixo, médio ou alto);
- **Justificativa da Necessidade da Contratação**: descrever a necessidade da contratação, considerado o problema a ser resolvido sob a perspectiva do interesse público, bem como o alinhamento ao planejamento estratégico institucional e ao plano de logística sustentável;
- **Resultados Pretendidos**: indicar os resultados almejados, em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais ou financeiros disponíveis, devendo, sempre que possível, ser quantificado;
- **Restrições para Atendimento da Demanda**: indicar eventuais restrições que podem impactar em qualquer uma das fases da contratação (planejamento, seleção do fornecedor e gestão contratual);
- Vinculação ou dependência com o objeto de outro DFD: indicar a vinculação ou dependência com o objeto de outro documento de formalização de demanda para a sua execução, com vistas a determinar a sequência em que as contratações serão realizadas;
- **Alinhamento Estratégico**: detalhar como a contratação está alinhada aos objetivos estratégicos. Também deverá ser informado se a contratação foi prevista no plano de contratações anual, em algum projeto ou plano de ação, bem como em planos diretores ou táticos, a exemplo do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- Indicação de servidor da unidade demandante para participação no planejamento da contratação: preenchimento obrigatório para as soluções de



TIC e para as demandas apresentadas pela Unidade Requisitante que dará continuidade ao planejamento.

