

MCTI - Documento de Oficialização de Demanda - DOD - 0928588**1 - DADOS DA PROGRAMAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:****UG:**

090028 - TRF2

Exercício:

2025

Centro de Custo:

STI

Nº IDs Programação Orçamentária:

P/ executar em 2026

Nº IDs PCTI:

TI.48

2 - IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA:

Contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para suporte técnico aos usuários de soluções de TI da 2ª Região.

3 - MOTIVAÇÃO / JUSTIFICATIVA:

O objetivo da presente contratação é oferecer aos usuários de equipamentos de informática do ambiente corporativo da Justiça Federal da 2ª Região um serviço especializado de suporte com qualidade, garantindo menor indisponibilidade dos serviços de TI e maior produtividade, gerando uma maior satisfação dos usuários deste TRF e das Seções Judiciárias do Rio de Janeiro e do Espírito Santo. A presente contratação irá substituir o contrato nº TRF2-CON-2021/00010 deste TRF (Processo 0000594-04.2025.4.02.8000), que não pode mais ser prorrogado, bem como inclusão de novas atividades de suporte, inclusive da infraestrutura diretamente utilizada para a prestação dos serviços.

4 - RESULTADOS ESPERADOS:

Esta contratação busca alcançar os seguintes resultados: aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI; redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços de TI com o mínimo de impacto nos processos de negócios da CONTRATANTE, dentro dos níveis mínimos de serviços (NMS) estabelecidos; atendimento de qualidade aos usuários de TI, com efetivo gerenciamento dos incidentes; fornecimento de informações padronizadas aos clientes de TI; manutenção dos equipamentos de informática, de acordo com as políticas de Tecnologia da Informação; manutenção de base histórica dos reais tratamentos de incidentes e solicitações à área de TI; e atendimento tempestivo; orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos aos serviços, de TI.

5 - ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS**Macrodesafio:**

01 - Fortalecimento da estratégia de TIC e de proteção de dados (FTIC)

Objetivos Estratégicos Correspondentes:

Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas (PLJUS e ENTIC-JUD 21/26)

ALINHAMENTO AO PDTI**Necessidades:**

Suporte e provimento de recursos de TI para usuário final (PDTI-2024/2026)

6 - INDICAÇÃO PARA A EQUIPE DE PLANEJAMENTO**1 - Integrante Requisitante:**

Maria Lúcia Gonçalves Coelho Carnaval

1.1 - Suplente do Integrante Requisitante:

Terezinha Regina Frydman

2- Integrante Técnico (Preencher somente se subscritor for da STI):

Terezinha Regina Frydman

2.1 - Integrante Técnico suplente:

Neimar Torres

Outras indicações e/ou observações:

-



Documento assinado eletronicamente por **MARIA LÚCIA GONÇALVES COELHO CARNAVAL, Diretora**, em 24/04/2025, às 15:48, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **TEREZINHA REGINA FRYDMAN, Coordenadora**, em 04/12/2025, às 15:16, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trf2.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0928588** e o código CRC **6A0A0994**.