

**DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA**

1- IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE DEMANDANTE DE SOLUÇÃO DE TI (preenchimento a cargo da Unidade demandante)

Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados

Identificação da Demanda: Implantação de gestão de serviços de TIC, baseados no modelo ITIL

Responsável pela Demanda: Humberto Vieira da Cruz, e-mail: humbertacruz@tjrj.jus.br – Ramal 9010

Fonte de Recurso: 232 – Fundo Especial do TJERJ

2- ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Objetivo Estratégico da Unidade Demandante:

CL1 – Assegurar a qualidade, disponibilidade e eficácia dos serviços de TI com foco na satisfação do cliente.

P1 – Garantir a integridade e disponibilidade de todos os serviços de TI do Poder Judiciário.

P4 – Implantar processos de Governança de TI

R2 – Desenvolver competências técnicas e gerenciais

Iniciativas/Necessidades Elencadas no Planejamento Estratégico de TI (PETI):

- Realizar as ações necessárias para que os serviços de TI atendam às necessidades e especificações com relação a níveis de integridade, disponibilidade e confidencialidade, esta última quando determinado, favorecendo e habilitando as operações de todas as áreas do PJERJ.
- Perseguir as metas e padrões estabelecidos pelo CNJ, propiciando os recursos tecnológicos necessários ao bom desempenho das unidades judiciais:
 - Qualidade dos serviços prestados pela TI
 - Tempo gasto na solução de demandas dos usuários
 - Disponibilidade de serviços
 - Maturidade dos processos priorizados
 - Competência na gestão de serviços e infraestrutura de TI

EDTJ-RJ ABR TJ Prot.: 2018-101210 13/06/2018 13:22 1



DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA

3- MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA

MOTIVAÇÃO

A DGTEC apresenta baixo grau de maturidade em relação a gestão de serviços de TIC. Para a melhoria da qualidade dos serviços e atendimento das metas do CNJ é necessário a implantação de um modelo de gestão adequado a Resolução CNJ n.º 211/2015 e Resolução TJ/OE n.º 09/2017.

Cabe destacar que o modelo ITIL para gerenciamento de serviços é amplamente aplicado no mercado sendo recomendado pelo CNJ. A DGTEC já teve uma experiência com esse modelo, quando foi implementado o processo de gestão de mudanças agregando grande valor a essa atividade, sendo utilizado até hoje na DGTEC.

Os benefícios esperados com essa implantação são:

Financeiros:

- Melhora o uso de recursos humanos mais caros;
- Redução de custos é mais fácil de identificar;
- Identifica e remove as causas das falhas nos serviços;
- Redução dos custos das mudanças malsucedidas;
- Os serviços são desenhados para atingir metas de qualidade;
- Melhor gerenciamento de capacidade;
- Despesas com a continuidade dos serviços são mais apropriadas;
- Melhor justificativa de custo para a Infraestrutura e serviços de TI.

Operacionais:

- Transição de reativo para proativo;
- Requisições de clientes são resolvidas mais rapidamente;
- Redução no número de incidentes;
- Melhor gerenciamento do conhecimento;
- Redução da dependência sobre as pessoas chaves;
- Os incidentes maiores são atendidos de forma mais eficiente;
- Melhoria no gerenciamento de nível de serviço e carga de trabalho;
- Riscos na infraestrutura e dependências são facilmente identificáveis;
- Redução na indisponibilidade dos Serviços Vitais para o Negócio;
- Redução no número de mudanças com falhas ou não autorizadas.

Para os Usuários:

- Regras e responsabilidades claramente definidas;
- Melhoria na equipe de trabalho e comunicação;
- Aumento da produtividade e maior foco nas prioridades do negócio;
- Aumento da motivação e satisfação no trabalho;
- Menos pânico / apagamento de incêndio;
- Melhoria no gerenciamento das expectativas;
- Melhoria de forma geral na reputação da TI.

JUSTIFICATIVA: A demanda se justifica pela quantidade de benefícios que proporcionará não só a diretoria, mas também a toda a instituição, com qualidade e redução de custos, já comprovado pela experiência anterior.

4- ENCAMINHAMENTO À DGTEC

I - Indico como Integrante Demandante o servidor Humberto Vieira da Cruz, matrícula 410.1004 – e-mail: humbertocruz@tjrj.jus.br – Ramal 9010

II - À DGTEC, para ciência e encaminhamento ao Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação (CGTI).

Rio de Janeiro, 04 de junho de 2018.

Humberto Vieira da Cruz
Diretor-Geral Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados

