



DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA

Contratação de horas de serviço, suporte técnico e treinamento para a ferramenta GLPI.





TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ	
SETOR DEMANDANTE: Coordenadoria de Atendimento ao Usuário	
RESPONSÁVEL PELA DEMANDA: Felipe Moraes Freitas	
MATRÍCULA: 184900	TELEFONE: (91) 981075210
E-MAIL: felipe.freitas@tjpa.jus.br	

1. Justificativa da necessidade e motivação da contratação

A implantação da ferramenta GLPI, foi realizada pelos próprios servidores deste egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Pará, a mesma entrou em operação com funcionalidades padrão, pois atende o escopo atual, porém mesmo havendo progresso significativo em comparação com a ferramenta anterior, é necessário que seja realizada várias outras melhorias que a ferramenta suporta, afinal um dos principais objetivos, é evoluir ao máximo a ferramenta para suportar todos os processos de gerenciamento de serviços, que se fazem necessário para este Tribunal de Justiça do Estado do Pará.

Os servidores do Tribunal, por conta própria, diariamente estão buscando se aprimorar na ferramenta, apesar da ferramenta ser desenvolvida em uma linguagem de programação mais acessível, encontramos algumas limitações, ajustes e/ou evoluções, que a equipe não consegue executar.

Essa limitação acontece principalmente, pela disponibilidade do tempo dos servidores, afinal, não se dedicam exclusivamente à sustentação da ferramenta, pois a demanda concorre com várias outras atividades de rotina, em consequência a curva de aprendizagem fica mais acentuada, dificultando a evolução.

Assim, se faz necessário contratação de suporte especializado, incluindo treinamento em nível especialista para os servidores, onde conseguiremos assim, evoluir a ferramenta com customizações através do código fonte, consequentemente otimizações serão realizadas, tanto em processos que estão implantados, como nos que ainda não estão, além da possibilidade de realizar integrações com sistemas internos e externos, que possibilitarão um nível elevado de automatização, gerando grande valor para o jurisdicionado.

2. Descrição sucinta da solução pretendida

A solução preconiza que a contratada preste horas de serviço em relação a ferramenta GLPI, de acordo com as necessidades deste Tribunal, disponha das atividades de suporte técnico (no sistema e seu banco de dados) bem como no treinamento para os seus administradores e equipes de atendimento.

3. Alinhamento entre a demanda e o Plano de Anual de Contratação e o Planejamento Estratégico Institucional (PEI) e/ou Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) do TJPA





A demanda está alinhada ao Macrodesafio 12 (Fortalecimento da Estratégica Nacional de TIC e Proteção de Dados) do PEI, além de estar prevista no Plano de Contratações de Soluções de TIC 2021 e no Plano Orçamentário para o exercício corrente.

4. Demonstrativo de resultados a serem alcançados com a solução

- Modificações em funcionalidades implantadas;
- Implantação de novas funcionalidades em fluxos aderentes aos processos;
- Suporte técnico avançado as funcionalidades do GLPI;
- Customizações através do código fonte;
- Personalização e criação de Plugins;
- Integrações com sistemas internos e externos;
- Automatização de processos a partir customizações

5. A previsão de data em que deve ser iniciado o fornecimento dos bens ou a prestação dos serviços, observando os prazos estabelecidos no Plano de Contratações

A previsão de início da prestação dos serviços é de 15 dias após a assinatura do contrato, de acordo com o plano de contratações do TJPA.

6. Indicação dos integrantes das equipes de planejamento, de apoio e de gestão e fiscalização da contratação

6.1. Equipe de planejamento da contratação

Integrante Demandante	Integrante Técnico
Nome: FELIPE MORAES FREITAS	Nome: PAULO EMÍLIO C. L. PAES BARRETO
Matrícula: 184900	Matrícula: 117111
Telefone: (91) 981075210	Telefone: 32897112
E-mail: felipe.freitas@tjpa.jus.br	E-mail: paulo.paes@tjpa.jus.br

6.2. Equipe de apoio da contratação (quando se tratar de licitação)

Integrante Demandante	Integrante Técnico
Nome: FELIPE MORAES FREITAS	Nome: PAULO EMÍLIO C. L. PAES BARRETO
Matrícula: 184900	Matrícula: 117111
Telefone: (91) 981075210	Telefone: 32897112
E-mail: felipe.freitas@tjpa.jus.br	E-mail: paulo.paes@tjpa.jus.br

6.3. Equipe de gestão e fiscalização da contratação

Gestor do Contrato	Fiscal Demandante	Fiscal Técnico
Nome: FELIPE MORAES FREITAS	Nome: FELIPE MORAES FREITAS	Nome: PAULO EMÍLIO C. L. PAES BARRETO
Matrícula: 184900	Matrícula: 184900	Matrícula: 117111
Telefone: (91) 9 81075210	Telefone: (91) 981075210	Telefone: (91) 32897112
Email: felipe.freitas@tjpa.jus.br	E-mail: felipe.freitas@tjpa.jus.br	E-mail: paulo.paes@tjpa.jus.br





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA

Belém, 01 de julho de 2020.

Felipe Moraes Freitas
Responsável pela Formalização da Demanda



Assinado com senha por FELIPE MORAES FREITAS(usuário).
Use 2863005.18341548-2132 para a consulta à autenticidade em <https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/siga-autenticidade>
Documento gerado por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES *Data e hora: 17/12/2021 11:49



PAMEM202125079

