



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GERENCIA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E AMBIENTES TECNOLÓGICOS
DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA – DFD
DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA – DOD
(DFD/DOD)

Síntese do Tipo de Demanda: AQSETIN2024025 – *Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.*

1. IDENTIFICAÇÃO DA ORIGEM DA DEMANDA

Área da Demanda: Diretoria de Infraestrutura de TI.

Solicitante: Cristiano Henrique Lima de Carvalho.

Matrícula: 5198.

E-mail: cristiano.carvalho@tjce.jus.br

Telefone: (85) 9-8736-3391.

Área da Demanda: Diretoria de Tecnologia do PJE.

Solicitante: André Luiz Negreiros Nobre.

Matrícula: 8794.

E-mail: andre.nobre@tjce.jus.br.

Telefone: (85) 98840-9322.

2. OBJETIVO DESTE DOCUMENTO

- 2.1.** Este documento tem como finalidade registrar específica necessidade detectada e os elementos característicos, para identificação de melhor forma de atendimento e, se for o caso, elaboração dos demais artefatos necessários à contratação.

3. IDENTIFICAÇÃO DA NECESSIDADE

- 3.1.** Atualmente o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) possui o contrato n. **19/2020**, celebrado com a empresa Lanlink Serviços de Informática S/A, cujo objeto é “*Contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento,*

implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do TJCE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TI;

- 3.2. O contrato n. 19/2020 foi assinado em novembro de 2020 com vigência de 30 (trinta) meses. Através do aditivo nº 06 o contrato foi prorrogado, em maio de 2023, por mais 30 (trinta) meses, passando a ter término em novembro de 2025;
- 3.3. Os serviços prestados abrangem atendimento de *Service Desk*, ponto único de contato, de 1º nível, relativo a atendimento inicial dos usuários internos do Poder Judiciário do Estado do Ceará e usuários externos (advogados, público em geral), onde alguns serviços (informações dos sistemas administrativos e judiciais, reinicialização de senhas, etc) são resolvidos e outros escalonados para o 2º e 3º níveis de acordo com os procedimentos. O 2º nível abrange serviços de rede, hardware e software, atendendo ao usuário de forma presencial ou remota; neste serviço são atendidos os usuários internos do Judiciário Cearense. O 3º nível é voltado para realização de serviços especializados e resolução de problemas de rede e Infraestrutura e requer um perfil de profissionais conhecedores de determinadas tecnologias, sendo as principais: Gestão de Processos ITIL, Gestão e Suporte de Infraestrutura, ambiente Internet/Intranet e office 365, Oracle, MySQL, Postgree, SQL, DB2, ambiente de servidores Windows e *antimalware*, ambientes de serviços e servidores Linux, segurança, armazenamento (TSM, SAN, V7000, Huawei, Hitachi), operação (Backup/monitoramento), serviços em nuvem, dentre outros serviços de tecnologia da informação;
- 3.4. Devido a importância e complexidade dos serviços, faz-se necessária uma solução de TI para dar continuidade e modernização aos serviços prestados de infraestrutura de TI, mantendo assim uma sustentação técnica necessária para a manutenção dos sistemas judiciais e administrativos, e demais serviços ofertados pelo TJCE.

4. DESCRIÇÃO SUSCINTA DA SOLUÇÃO

- 4.1. A solução de TI pretendida visa assegurar a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação do TJCE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TI, por um período mínimo de **60 (sessenta)** meses, contados a partir da assinatura do contrato.
- 4.2. Os serviços técnicos especializados compreendem serviços continuados, relacionados ao gerenciamento e à sustentação da infraestrutura de TIC do TJCE.
- 4.3. Dos serviços de TI:
 - 4.3.1. Os serviços de TI contemplam o atendimento inicial dos usuários do TJCE através de um ponto de contato remoto, sendo responsável por recepcionar, registrar, classificar e acompanhar os eventos, incidentes e requisições de serviços referentes à tecnologia da informação. Desta forma, deve-se prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e

objetividade, bem como, deverá atender e resolver as solicitações abertas pelos usuários, dentre outros serviços;

4.3.2. No caso de procedimentos mais complexos e que não possam ser concluídos pela equipe de atendimento inicial, o atendimento será escalado para uma equipe técnica mais especializada, onde o mesmo deverá ser realizado de forma remota ou presencial;

4.3.3. Os serviços prestados deverão abranger também ocorrências aos diversos sistemas (judiciais, administrativos, portais e outros) utilizados pelo TJCE, atuando como apoio e suporte especializado aos analistas de sistema do Poder Judiciário do Estado do Ceará, onde todos os atendimentos deverão se basear nas orientações, procedimentos, fluxos, normas de segurança da informação, políticas de acesso, determinações dos gestores, dentre outros regramentos estabelecidos pelo TJCE;

4.3.4. Os atendimentos que compreendem todas as tarefas necessárias à manutenção, evolução e administração dos ambientes tecnológicos, sustentação de infraestrutura de TI, segurança da informação, serviços na WEB, dentre outros serviços, serão realizados por uma equipe técnica de alta especialização para tais procedimentos, podendo ser executadas de forma presencial ou remota, a critério do TJCE. Alguns procedimentos deverão ter atendimento **24x7** (24 horas por dia, sete dias na semana) para incidentes que tenham nível de impacto extremamente elevado e que inviabilizem a operação normal dos sistemas considerados críticos para o Poder Judiciário do Estado do Ceará.

5. MOTIVAÇÃO E RESULTADOS ESPERADOS

5.1. Atualmente, o atendimento da solução de *serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação* do TJCE exige um escopo atualizado com as novas necessidades tecnológicas, e alinhado com as atuais legislações pertinentes para esses serviços;

5.2. Percebe-se que devido a iminência do término do atual contrato, o que coloca em risco a continuidade dos serviços de atendimento aos usuários, surge a necessidade de obter uma nova solução de TI que compreenda todos esses serviços de forma a promover a continuidade e modernidade da prestação dos mesmos, para o TJCE;

5.3. Almeja-se com essa solução de TI, obter os seguintes resultados:

5.3.1. Promover de forma contínua e eficiente uma solução de serviços de TI para os usuários internos e externos das diversas unidades do TJCE;

5.3.2. Aumentar o grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI do TJCE;

5.3.3. Melhorar o processo de gestão interna sobre os produtos e serviços de TI fornecidos pela SETIN aos seus usuários;

5.3.4. Diminuir o tempo de resposta aos incidentes com consequente redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, resultando em um mínimo de impacto nos processos de negócios do TJCE;

5.3.5. Melhorar os índices de disponibilidade dos recursos de TI.

ENCAMINHAMENTO

Encaminhado à Secretária de Tecnologia da Informação para análise e providências, especialmente para definir a pertinência e forma de atendimento e, caso decidido pela contratação, encaminhamento à equipe de planejamento para providências seguintes.
Cristiano Henrique Lima de Carvalho – 5198 Área Demandante
Andre Luiz Negreiros Nobre – 8794 Área Demandante
Fortaleza, 20 de maio de 2025.

Ciente da demanda apresentada, passo a complementar a avaliação da mesma e indicação de providências.

6 . ALINHAMENTO ENTRE A DEMANDA E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL E DESDOBRAMENTO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 6.1. Esta demanda se relaciona ao planejamento estratégico com o intuito de prover soluções de TI inovadoras para a transformação digital, de modo que se mostra aderente ao Planejamento Estratégico do Tribunal de Justiça do Ceará TJCE 2030.
- 6.2. Adicionalmente, se mostra também aderente ao Plano Diretor de TIC (PDTIC) 2025-2027, com código PDTIC N25029, cujo prazo estimado de entrega está previsto para 2º Semestre/2025; e ao Desdobramento do Plano Estratégico 2030 para a Tecnologia da Informação, pois está alinhada com os Indicadores e Metas, baseados na metodologia OKR (Objectives and Key Results), que tem por finalidade avaliar os objetivos, resultados chave e metas definidas no planejamento de TI, instituídos na Portaria nº 2351/2024:
 - 6.2.1. OKR 1: Fortalecer a inteligência de dados e a segurança da informação.
 - 6.2.1.1. Objetivo: Proporcionar segurança, disponibilidade e confiabilidade às informações dos sistemas institucionais.
 - 6.2.1.2. Resultado-chave 2: Alcançar 70% de conformidade com as políticas de segurança de TIC até dezembro de 2024, 80% até 2025 e 90% até 2026.
 - 6.2.2. OKR 3: Promover a celeridade e a qualidade na prestação dos serviços.
 - 6.2.2.1. Objetivo: Assegurar e aperfeiçoar a infraestrutura tecnológica necessária para a prestação jurisdicional efetiva.
 - 6.2.2.2. Resultado-chave 1: Manter os sistemas judiciais e em pleno funcionamento 97% do

tempo até dezembro de 2024, e até 98% até dezembro de 2025 e 2026.

6.2.2.3. Resultado-chave 2: Manter os sistemas administrativos e em pleno funcionamento 98% do tempo até dezembro de 2024, e até 99% até dezembro de 2025 e 2026.

6.2.2.4. Resultado-chave 3: Resolver 95% dos chamados de infraestrutura no prazo acordado anualmente até dezembro de 2026.

6.2.2.5. Resultado-chave 4: Executar 60% do Plano de aperfeiçoamento da infraestrutura tecnológica até dezembro de 2024, 65% em 2025 e 70% em 2026.

7. ALINHAMENTO AO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES 2025

7.1. Trata-se de demanda prevista no PAC 2025, conforme abaixo identificado:

ITEM	DESCRIÇÃO
TJCESETIN_2025_0010	Solução que contemple a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do TJCE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TI.

8. FONTE DE RECURSOS

8.1. Para a demanda ora posta, foi identificada a seguinte previsão de fonte de recursos, o que admite seguimento para contratação:

Órgão: 04000000 - TRIBUNAL DE JUSTIÇA;

Unid. Orçamentaria: 04200021 SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO;

Ação: 20511 Apoio ao Desenvolvimento da Prestação Jurisdicional na Área de TI - FERMOJU (1º grau) e 20512 Apoio ao Desenvolvimento da Prestação Jurisdicional na Área de TI - FERMOJU (2º grau).

9. DECISÃO DE ANDAMENTO

9.1. Em vista das constatações deste documento, aprovamos o prosseguimento do atendimento da demanda na forma de planejamento de contratação de futura solução de TI.

9.2. Para tanto, encaminhamos às respectivas áreas competentes para ciência do(s) integrante(s) técnico(s), administrativo(s) e demandante(s).

--

Denise Maria Norões Olsen – 24667
Autoridade(s) Competente(s) da Área Tecnologia da Informação

Fortaleza, 20 de maio de 2025.

10. FORMAÇÃO DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO PARA CONTRATAÇÃO

10.1. IDENTIFICAÇÃO E CIÊNCIA DO(A) INTEGRANTE ADMINISTRATIVO

Nome	Marcelo Tavares dos Santos	Matrícula	52902
Cargo	Técnico Judiciário	Lotação	Coordenadoria de Contratos e Aquisições de TIC
E-mail	marcelo.santos2@tjce.jus.br	Telefone	(85) 9 9869- 0924

Por este instrumento declaro ter ciência das competências do INTEGRANTE ADMINISTRATIVO definidas na Resolução CNJ nº 468, de 15 de julho de 2022 e no Guia de Contratações do Poder Judiciário, bem como da minha indicação para exercer esse papel na Equipe de Planejamento da Contratação.

Marcelo Tavares dos Santos - 52902

Fortaleza, 20 de maio de 2025.

10.2. IDENTIFICAÇÃO E CIÊNCIA DO(S) INTEGRANTE(S) DEMANDANTE(S)

Nome	Stela Carmen Ferreira Lustosa	Matrícula	935
Cargo	Gerente da Gerência de Gestão de Serviço	Lotação	Gerência de Gestão de Serviço
E-mail	stelacarmen@tjce.jus.br	Telefone	(85) 99987-6656
Nome	Heldir Sampaio Silva	Matrícula	9630
Cargo	Gerente da Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos	Lotação	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
E-mail	heldir.sampaio@tjce.jus.br	Telefone	(85) 988021162
Nome	Lucas Farias Pessoa	Matrícula	8830

Cargo	Gerente da Gerência de Arquitetura do PJE	Lotação	Gerência de Arquitetura do PJE
E-mail	lucas.pessoa@tjce.jus.br	Telefone	(85) 3207.7878
Nome	Francisco Ednisio Nunes Pereira	Matrícula	9141
Cargo	Técnico Judiciário	Lotação	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
E-mail	ednisio.pereira@tjce.jus.br	Telefone	(85) 3207.7878
Por este instrumento declaro ter ciência das competências do INTEGRANTE DEMANDANTE definidas na Resolução CNJ nº 468, de 15 de julho de 2022 e no Guia de Contratações do Poder Judiciário, bem como da minha indicação para exercer esse papel na Equipe de Planejamento da Contratação.			
Stela Carmen Ferreira Lustosa - 935			
Heldir Sampaio Silva - 9630			
Lucas Farias Pessoa - 8830			
Francisco Ednisio Nunes Pereira - 9141			
Fortaleza, 20 de maio de 2025.			

10.3. IDENTIFICAÇÃO E CIÊNCIA DOS INTEGRANTES TÉCNICOS

Nome	Andrea Antunes de Carvalho	Matrícula	3270
Cargo	Coordenadora da Coordenadoria de Conectividade e Banco de Dados	Lotação	Coordenadoria de Conectividade e Banco de Dados
E-mail	andrea@tjce.jus.br	Telefone	(85) 99957-9242
Nome	Antonio Fernandes Costa Lima	Matrícula	9581
Cargo	Coordenador da Coordenadoria de Atendimento em TI	Lotação	Coordenadoria de Atendimento em TI
E-mail	antonio.fernandes@tjce.jus.br	Telefone	(85) 99996-2032
Nome	Francisco Tiago Dias Pinto	Matrícula	9551
Cargo	Coordenador da Coordenadoria de Gestão de Ativos de TI	Lotação	Coordenadoria de Gestão de Ativos de TI
E-mail	tiago.dias@tjce.jus.br	Telefone	(88) 98113-9911
Nome	Max Eduardo Vizcarra Melgar	Matrícula	48994
Cargo	Coordenador da Coordenadoria de Segurança da Informação	Lotação	Coordenadoria de Segurança da Informação
E-mail	max.melgar@tjce.jus.br	Telefone	(85) 3275.7878
Nome	Alexys Ribeiro Negreiros	Matrícula	8201
Cargo	Coordenador da Coordenadoria de Nuvem e Monitoramento	Lotação	Coordenadoria de Nuvem e Monitoramento
E-mail	alexys.negreiros@tjce.jus.br	Telefone	(85) 99684-3065
Nome	Adarildo de Brito Figueiredo	Matrícula	8025
Cargo	Técnico Judiciário	Lotação	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
E-mail	adarildo@tjce.jus.br	Telefone	(85) 3207.7878
Nome	Ednilo de Castro Pinheiro	Matrícula	22733
Cargo	Coordenador da Coordenadoria de Monitoramento do PJe	Lotação	Coordenadoria de Monitoramento do PJe
E-mail	ednilo.pinheiro@tjce.jus.br	Telefone	(85) 3207.7878

Nome	Higo Kenshiti Cavalcante Ishigami	Matrícula	9729
Cargo	Coordenador da Coordenadoria de Infraestrutura do PJe	Lotação	Coordenadoria de Infraestrutura do PJe
E-mail	higo.ishigami@tjce.jus.br	Telefone	(85) 3207.7878
Nome	Fabiano José Gadelha de Freitas	Matrícula	48784
Cargo	Coordenador da Coordenadoria de Integração com o PJe	Lotação	Coordenadoria de Integração com o PJe
E-mail	fabiano.freitas@tjce.jus.br	Telefone	(85) 3207.7878
Por este instrumento declaro ter ciência das competências do INTEGRANTE TÉCNICO definidas na Resolução CNJ nº 468, de 15 de julho de 2022 e no Guia de Contratações do Poder Judiciário, bem como da minha indicação para exercer esse papel na Equipe de Planejamento da Contratação.			
Andrea Antunes de Carvalho – 3270			
Antonio Fernandes Costa Lima – 9581			
Francisco Tiago Dias Pinto – 9551			
Max Eduardo Vizcarra Melgar – 48994			
Alexys Ribeiro Negreiros – 8201			
Adarildo de Brito Figueiredo – 8025			

Ednilo de Castro Pinheiro – 22733

Higo Kenshiti Cavalcante Ishigami – 9729

Fabiano José Gadelha de Freitas – 48784

Fortaleza, 20 de maio de 2025.

Fica instituída a Equipe de Planejamento da Contratação e será automaticamente destituída quando da assinatura do contrato.

Denise Maria Norões Olsen – 24667
Autoridade Competente da Área Administrativa

Fortaleza, 20 de maio de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **ADARILDO DE BRITO FIGUEIREDO**, Servidor, em 20/05/2025, às 10:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **FRANCISCO EDNISIO NUNES PEREIRA**, Servidor, em 20/05/2025, às 15:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ALEXYS RIBEIRO NEGREIROS**, Servidor, em 21/05/2025, às 13:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **EDNILO DE CASTRO PINHEIRO**, Gestor de Unidade, em 21/05/2025, às 14:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ANDRE LUIZ NEGREIROS NOBRE**, Gestor de Unidade, em 21/05/2025, às 14:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **FABIANO JOSE GADELHA DE FREITAS**, Gestor de Unidade, em 21/05/2025, às 14:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **STELA CARMEN FERREIRA LUSTOSA**, **Gestor de Unidade**, em 21/05/2025, às 14:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **HIGO KENSHITI CAVALCANTE ISHIGAMI**, **Gestor de Unidade**, em 21/05/2025, às 15:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **MAX EDUARDO VIZCARRA MELGAR**, **Gestor de Unidade**, em 21/05/2025, às 15:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **CRISTIANO HENRIQUE LIMA DE CARVALHO**, **Servidor**, em 21/05/2025, às 15:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ANDREA ANTUNES DE CARVALHO**, **Gestor de Unidade**, em 21/05/2025, às 16:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ANTONIO FERNANDES COSTA LIMA**, **Gestor de Unidade**, em 22/05/2025, às 08:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO TAVARES DOS SANTOS**, **Servidor**, em 22/05/2025, às 09:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **LUCAS FARIAS PESSOA**, **Gestor de Unidade**, em 22/05/2025, às 09:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **DENISE MARIA NORÕES OLSEN**, **Gestor de Unidade**, em 23/05/2025, às 09:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **FRANCISCO TIAGO DIAS PINTO**, **Gestor de Unidade**, em 23/05/2025, às 16:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **HELDIR SAMPAIO SILVA**, **Gestor de Unidade**, em 26/05/2025, às 12:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei-adm.tjce.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0130338** e o código CRC **3B1E184E**.