

## DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA – DFD

### 1. IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

#### 1.1. Previsão para conclusão da contratação da Solução de TIC:

11/2026

#### 1.2. Tipo de contratação da Solução de TIC:

Licitação

#### 1.3. Justificativa da necessidade:

O Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte – PJRN depende de forma **estrutural, permanente e crítica da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)** para a execução das atividades jurisdicionais e administrativas. A operação contínua de sistemas judiciais eletrônicos, sistemas corporativos, infraestrutura de rede, ambientes computacionais, plataformas de atendimento e canais digitais é condição essencial para a prestação do serviço público judicial e para o atendimento ao cidadão.

Nesse contexto, o Tribunal enfrenta a necessidade de **assegurar a continuidade, a estabilidade e a confiabilidade dos serviços de TIC**, em um ambiente caracterizado por elevada complexidade técnica, crescimento da demanda, ampliação do uso de sistemas digitais, necessidade de atendimento a um grande número de usuários internos e exigências cada vez maiores relacionadas à segurança da informação e à disponibilidade dos serviços.

A inexistência, a insuficiência ou a inadequação de mecanismos estruturados para tratamento das demandas de TIC expõe o PJRN a **riscos relevantes**, tais como indisponibilidade de sistemas judiciais e administrativos, aumento do tempo de resposta a incidentes, degradação do atendimento aos usuários, sobrecarga das equipes internas e comprometimento da continuidade dos serviços essenciais à atividade jurisdicional.

Trata-se, portanto, de uma **necessidade contínua e permanente**, diretamente relacionada ao funcionamento regular da Instituição, não sendo possível tratar a demanda de forma pontual ou episódica, sob pena de prejuízo ao desempenho institucional, à segurança da informação e à prestação dos serviços judiciais.

Diante desse cenário, torna-se necessário formalizar a demanda visando **assegurar condições adequadas, contínuas e estruturadas para o atendimento e a sustentação dos serviços de TIC do PJRN**, reconhecendo-se que a definição da solução mais adequada para atendimento dessa necessidade será objeto de avaliação técnica posterior.

#### 1.4. Caracterização da demanda

##### 1.4.1. Descrição da demanda:

A demanda caracteriza-se pela **necessidade institucional do PJRN de dispor de meios que garantam o tratamento contínuo, organizado e eficaz das demandas relacionadas à Tecnologia da Informação e Comunicação**, abrangendo desde o atendimento aos usuários até a sustentação dos serviços tecnológicos que suportam a atividade judicial e administrativa.

Essa necessidade envolve, de forma geral, o **registro, acompanhamento e resolução de incidentes, o tratamento de requisições de serviços, a manutenção da operação de sistemas e infraestrutura, a redução de riscos de indisponibilidade, a organização do conhecimento técnico e o apoio à continuidade dos serviços digitais essenciais** do Tribunal.

A demanda está associada a serviços cuja interrupção ou degradação impacta diretamente o funcionamento institucional, a produtividade de magistrados e servidores, o atendimento ao público e a confiança nos serviços prestados pelo Judiciário, apresentando, portanto, **caráter crítico**

e continuado.

Ressalta-se que o presente Documento de Formalização da Demanda **não define a solução, o modelo de prestação do serviço, a forma de atendimento nem a estratégia de contratação**, limitando-se a registrar o **problema a ser enfrentado** e a **necessidade institucional a ser atendida**, ficando a avaliação das alternativas, a definição da solução e o detalhamento do atendimento a cargo das etapas subsequentes do planejamento da contratação.

#### 1.4.2. Resultados a serem alcançados com a contratação:

Espera-se que o atendimento da presente demanda resulte na **mitigação dos riscos associados à indisponibilidade, à instabilidade e à degradação dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)** que suportam as atividades jurisdicionais e administrativas do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte – PJRN.

Como resultado, pretende-se **assegurar condições adequadas de continuidade operacional dos serviços tecnológicos essenciais**, reduzindo a ocorrência e a duração de indisponibilidades, melhorando a previsibilidade do atendimento às demandas de TIC e fortalecendo a capacidade institucional de resposta a incidentes e requisições.

Busca-se, ainda, promover **maior eficiência no atendimento aos usuários internos**, com impactos positivos na produtividade de magistrados, servidores e colaboradores, por meio da redução de gargalos operacionais, da organização das demandas e da melhoria da qualidade percebida dos serviços de TIC.

Outro resultado esperado é o **fortalecimento da governança e da gestão dos serviços de TIC**, com maior controle, rastreabilidade e transparência sobre as demandas atendidas, permitindo melhor acompanhamento da execução, tomada de decisão mais assertiva e alinhamento às necessidades institucionais.

Por fim, a contratação deverá contribuir para a **sustentabilidade operacional do ambiente tecnológico do PJRN**, reduzindo riscos institucionais, evitando sobrecarga das equipes internas e assegurando que os serviços digitais permaneçam aptos a sustentar a missão constitucional do Judiciário, com foco na continuidade, na confiabilidade e na qualidade da prestação jurisdicional.

#### 1.4.3. Alinhamento estratégico:

| ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS |                                                                                                             |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID                                  | Objetivos Estratégicos                                                                                      |
| 49                                  | ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS DE INFORMÁTICA POR MEIO DA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS |

| ALINHAMENTO AO PDTIC |                                         |    |                         |
|----------------------|-----------------------------------------|----|-------------------------|
| ID                   | Ação do PDTIC                           | ID | Meta do PDTIC associada |
| 49                   | Satisfação dos usuários de TIC do órgão | 49 | 94%                     |

## 2. IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA NO PLANO DE CONTRATAÇÕES DE STIC <ano da contratação>

### 2.1. Identificação da demanda no Plano de Contratações de STIC:

A demanda se encontra no PCA 2026 <sup>1</sup> como “Central de Serviços (N1, N2 e N3), com serviços de monitoramento 24/7 e implementação de IA e Chatbot”.

### 2.2. Grau de priorização:

Alto

## 3. ÁREAS E INTEGRANTES DO PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

### 3.1. Área Demandante

**Identificação da Área Demandante (Unidade/Diretoria/Coordenação/Divisão/Seção):** Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – Departamento de Infraestrutura e Suporte

**Responsável pela área demandante:** Gilvan de Sousa Galvão Júnior

**Matrícula:** 812.777-8

**E-mail:** gilvangalvao@tjrn.jus.br

**Telefone:** (84) 3673-9121

### 3.2. Integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação

#### 3.2.1. Integrante Demandante Titular

**Nome:** Gilvan de Sousa Galvão Júnior

**Matrícula:** 812.777-8

**E-mail:** gilvangalvao@tjrn.jus.br

**Telefone:** (84) 3673-9121

#### 3.2.2. Integrante Demandante Substituto

**Nome:** Paulo Henrique Pinheiro de Souza

**Matrícula:** 813.098-1

**E-mail:** paulosousa@tjrn.jus.br

**Telefone:** (84) 3673-9121

#### 3.2.3. Integrante Técnico Titular

**Nome:** Paulo Henrique Pinheiro de Souza

**Matrícula:** 813.098-1

**E-mail:** paulosousa@tjrn.jus.br

**Telefone:** (84) 3673-9121

#### 3.2.4. Integrante Técnico Substituto

**Nome:** Gilvan de Sousa Galvão Júnior

**Matrícula:** 812.777-8

**E-mail:** gilvangalvao@tjrn.jus.br

**Telefone:** (84) 3673-9121

**OBS.: Os integrantes administrativos (titular e substituto) devem ser designados pela autoridade competente não poderão ser servidores da área de TIC**<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Disponível em: <https://www.tjrn.jus.br/tecnologia-da-informacao/plano-de-contratacoes-anual/>

<sup>2</sup> “5. Área de Tecnologia da Informação e Comunicação: **unidade do órgão responsável por gerir a TIC** como um todo e pelos aspectos técnicos da solução de TIC” Glossário da Resolução nº 468/2022. (Grifei)

#### 4. DISPOSITIVOS FINAIS

Os integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação **DECLARAM** que tiveram ciência expressa das suas indicações e das suas respectivas atribuições antes de serem formalmente designados.

Os papéis de integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação não poderão ser acumulados pelo mesmo servidor, salvo quanto aos papéis de Integrante Demandante e Técnico, em casos excepcionais, mediante justificativa fundamentada nos autos, e aprovados pela Autoridade Competente do Órgão.

Somente poderá ocorrer, a indicação e a designação da autoridade máxima da Área de TIC do PJRN para integrar a Equipe de Planejamento da Contratação, mediante justificativa fundamentada nos autos.

Na oportunidade, submetemos este DFD à Autoridade máxima da área de TIC para decidir motivadamente sobre o prosseguimento da contratação, na forma que se pretende.