

pesquisa para resoluções de incidentes na área de TIC;

- Explica que é imprescindível se iniciar um projeto-piloto para o mapeamento da análise de riscos de algum ativo crítico;

o Egídio sugere fazer a escolha do ativo para iniciar o projeto-piloto e Karla aconselha fazê-lo em uma reunião do CGTIC e na próxima reunião deste CGOVTIC apresentar a decisão e os membros concordam.

2 - Apresentação das Novas Ferramentas no Atendimento de TIC - OTRS (George André - SESUM).

- George André começa apresentando um panorama geral da composição da infraestrutura de TIC deste Tribunal, assim como o cenário dos usuários;
- Explica os objetivos fomentados pela Portaria 409/2018 que instituiu a Política de atendimentos das demandas dos serviços de TIC;
- Descreve a composição e meios de comunicação entre o usuário e a Central de Atendimento de Serviços de TIC;
- Disserta sobre a ferramenta de Contact Center, suas principais funcionalidades e configurações para uso de outras tecnologias, como whatsapp;
- Comenta ainda acerca do Sistema de Gerenciamento de Chamados OTRS e suas principais melhorias no atendimento das demandas de TIC;

o Gualter diz que futuramente esse sistema também poderá ser utilizado por outras áreas deste Tribunal;

- Sem haver mais nada a ser explanado, encerra-se a reunião nesta data.

Próxima reunião: Agosto de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **WELLINGTON DA SILVA MORAES, Técnico Judiciário**, em 04/08/2022, às 15:33, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ADALBERTO TEIXEIRA AZEVEDO JÚNIOR, Técnico Judiciário**, em 04/08/2022, às 15:39, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANTONIO FERREIRA DA COSTA FILHO, Analista Judiciário**, em 04/08/2022, às 15:40, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **CHRISTIANO ANDERSON NEITZKE, Coordenador(a)**, em 04/08/2022, às 15:54, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GIULLIANNA LIMA DE VASCONCELOS RIOS, Analista Judiciário**, em 04/08/2022, às 16:19, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **EGÍDIO DE CARVALHO RIBEIRO JÚNIOR, Coordenador(a)**, em 04/08/2022, às 17:27, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **HEBERT PINHEIRO LEITE, Diretor Geral**, em 04/08/2022, às 17:41, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **KARLA DE FARIA ABDALA FÉLIX, Analista Judiciário**, em 04/08/2022, às 18:41, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LEANA BATISTA NEVES, Secretário(a)**, em 05/08/2022, às 08:18, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GEORGE ANDRÉ MELO CASTRO, Técnico Judiciário**, em 06/08/2022, às 08:31, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO MAGNO AGUIAR FRAZÃO, Técnico Judiciário**, em 08/08/2022, às 18:00, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GUSTAVO ADRIANO COSTA CAMPOS, Secretário(a)**, em 10/08/2022, às 17:19, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GUALTER GONÇALVES LOPES JÚNIOR, Secretário(a)**, em 15/08/2022, às 18:08, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tre-ma.jus.br/autenticar> informando o código verificador **1673821** e o código CRC **9221384B**.

0008147-46.2022.6.27.8000 1673821v2