



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO

ATA - TRE-MA/PRES/DG/STIC/NIC

ATA DA 19ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CGTIC

Data: 14/10/2025

Horário: 14:00 às 16:00

Local: Online/Presencial

Link: meet.google.com/znf-qhbx-ymg

Participantes:

Wagner (STIC), Roseana (GABSTIC), Luan (ASTIC), Renata (NIC), Egídio (COSIN), Gualter (COUSE), Christiano (COINF), Antonio Ferreira, George e Wellington (SESEC)

PAUTA ORDINÁRIA FIXA CGTIC

1. Relatos de Acompanhamento dos Projetos da STIC

- **INF-30:** Christiano atualizou a recente entrega de 20 equipamentos, iniciando o processo de aceite e pagamento. Ele também comentou a intenção de solicitar mais 10 unidades para reserva técnica, dependendo do orçamento de 2025.
- Também foi discutida a necessidade de o uso de tablets para modernizar a gestão cerimonial, e os desafios na aquisição de tablets, devido ao alto custo, inclusive a dificuldade de justificar modelos caros quando alternativas mais acessíveis poderiam atender às necessidades do sistema. Ele citou o caso do TJ, que enfrentou críticas por compras similares, e informou que a adesão a uma ata do TRE Tocantins permitiria a compra de apenas duas unidades, com a expectativa de incluir a demanda em um plano futuro para 2026.
- **DEV - 10-01:** Egídio discutiu a produtividade da equipe, que aumentou sua média de pontos para 150-175. Egídio relatou a entrega do sistema de metas, e mencionou a continuidade dos trabalhos de instalação de antenas. O SIGGO está praticamente finalizado. Egídio discutiu com Renata as alterações pendentes para o NIC no SIGGO e a possibilidade de incluí-las em um pacote maior de demandas. Egídio solicitou Renata a tratar com Lourêncio.
- Renata lembrou ainda a necessidade de registrar os projetos da COSIN no portfólio da STIC para que apareçam no painel de acompanhamento. Egídio irá avaliar uma solução.

2. Ações do PDTIC

- Foi apresentado o resumo do andamento das ações do PDTIC.
-

PAUTA ADICIONAL CGTIC

1. PCN Ciclo de monitoramento 2025

- Wellington apresentou o Plano de Continuidade (PCN) do TRE e a necessidade de alimentação do andamento e ações relacionadas a esse plano. Também o diferenciou do Plano de Continuidade da TI, mencionando a intenção de integrá-los futuramente.
- Houve discussões sobre a necessidade de definir os responsáveis pelos processos do plano geral que estão sob responsabilidade da STIC e sobre a forma de lançamento das informações no sistema SIGGO (centralizada ou por coordenadoria).
- Foi questionada a inclusão da manutenção preventiva de nobreaks de pequeno porte no PCN. Wellington esclareceu que essa manutenção é do NAT, enquanto a de grande porte é da SEMEQ, conforme definido pelo grupo criador do plano. Renata e Egídio levantaram a necessidade de formalizar as mudanças no plano, como a transferência de responsabilidade dos nobreaks de grande porte para a SEMEQ, e concordaram em incluir a informação da licitação em andamento no PCN, se necessário.
- Ficou deliberada a lista de unidades responsáveis por cada atividade que será formalizada para Fenelon cadastrar no sistema, lembrando que o prazo final para lançamento das situações no SIGGO pelas unidades é 21 de novembro.

2. Revisão de Planos e Processos

- **Plano de Continuidade da TI**
 - Wellington apresentou a revisão do Plano de Continuidade da TI, que inclui serviços

essenciais e sistemas estratégicos (banco de dados, links, PJE, SGH) e nessa revisão passa a incorporar uma Análise de Impacto de Negócio (BIA), com cálculo de impacto, seguindo a fórmula do PCN do TRE.

- Foi apresentado o cálculo de impacto para os serviços essenciais, que indicou o Banco de Dados como o sistema mais crítico, para o qual deve-se priorizar recursos.
- Tempos de Recuperação: Foram também definidos os tempos de objetivo de recuperação de serviços (RTO), e o tempo máximo de perda de dados (RPO). Antonio Ferreira ainda destacou que quanto menores esses tempos, maior o investimento, portanto foi necessário fazer uma análise de custo benefício para sua definição.
- O plano de continuidade na versão 2025 foi aprovado, e será alvo de revisão anual, sendo ajustado conforme nossa maturidade.

○ **Processo de Orçamento e Contratações**

- Devido à sua complexidade, o Processo de Orçamento e Contratações será revisado em etapas, iniciando em 2025, mas com previsão de apresentar a versão final em janeiro/2026. A primeira etapa poderá ser apresentada na próxima reunião.
- Roseana destacou que já houve revisão desse processo em 2025.

○ **Processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TI**

- George apresentou a revisão da prática de gerenciamento da central de serviços para 2025, destacando o alinhamento com a ITIL 4 e a otimização para o GLPI.
- Ele explicou que a ITIL 4 foca em práticas (ferramentas, pessoas, manuais) em vez de processos, visando uma abordagem mais holística para a geração de valor.
- George detalhou as melhorias no atendimento, como a padronização do script de atendimento telefônico e o objetivo de aumentar a taxa de resolução no primeiro nível (N1).
- No pós-atendimento, implementou-se um processo de avaliação negativa que, ao ser recebida, gera um processo interno para tratar a demanda, servindo como base para melhoria contínua. O fluxo do processo foi segregado para focar apenas nas atividades da central, separando N2 e N3.
- George explicou que o registro e a solução de chamados são feitos por todos os níveis de atendimento (N1, N2, N3), e que a solução é registrada para alimentar a base de conhecimento, permitindo que o N1 resolva chamados semelhantes no futuro.
- Ele também mencionou a intenção de automatizar o tratamento de chamados específicos de N2 e N3 para aumentar o número de chamados fechados no N1.
- George detalhou o processo de tratamento de avaliações negativas, que inclui a identificação automática, análise da causa raiz, contato com o usuário e ações corretivas.
- Ele também apresentou os índices de desempenho, como volume de chamadas por categoria, taxa de cumprimento do SLA e índice de satisfação do usuário, para identificar problemas e orientar ações proativas.
- George informou que alguns riscos de 2024 foram mitigados com um novo contrato de pessoal, reduzindo a rotatividade. Ele identificou novos riscos, como a escalada ineficaz entre equipes e a falha na priorização de chamados críticos.
- Para mitigar esses riscos, estão padronizando um template de escalonamento no GLPI e implementando treinamentos periódicos sobre a matriz de priorização.
- George abordou a falta de transparência no fluxo de atendimento, que faz com que os usuários vejam os chamados como uma "caixa preta". Ele planeja promover ações para melhorar a disponibilização de informações, possivelmente usando o WhatsApp para comunicação proativa com os clientes.
- Renata provocou a discussão sobre a necessidade de emitir uma portaria para aprovar manuais e planilhas de risco. Os membros concordaram ser melhor ter uma nova portaria para todos os processos.
- Christiano sugeriu usar ferramentas de IA, como Gemini ou ChatGPT, para gerar portarias mais verbosas e completas, com base nos manuais, em vez das portarias simplistas atuais.
- George se comprometeu a gerar um prompt para essa finalidade.
- A nova versão do Processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TI foi aprovada.

○ **Processo de Gerenciamento de Incidentes**

- George apresentou as atualizações no processo de gerenciamento de incidentes, focando em otimização e eficiência.
- Explicou que as atualizações visam processos mais rápidos, maior eficiência operacional e documentação aprimorada, com foco nos níveis N2 e N3 de suporte. Há um alinhamento com a ITIL 4 e a ferramenta GLPI para otimizar o fluxo de escalonamento e notificações. A abordagem se tornou mais flexível, visando a restauração rápida de serviços, e prevê futuras automações com IA.

- George também apresentou os indicadores como índice de satisfação do usuário e ANS (Acordo de Nível de Serviço), que mede a eficiência da equipe. Os riscos incluem documentação deficiente no GLPI, que será mitigada com registros detalhados e de qualidade, e a necessidade de melhorar a consulta na base de conhecimento e corrigir escalonamentos incorretos para evitar insatisfação.
- Renata questionou o alinhamento do ANS com o solicitado pelo CNJ no iGovTIC, e George confirmou que a meta e o cálculo estão de acordo.
- Os membros aprovaram a nova versão do Processo de Gerenciamento de Incidentes.
- **Processo de Gerenciamento, Manutenção e Conservação de Mídias e Suprimentos de Urna (SEMDU/COUSE)**
 - Edson apresentou o processo de gerenciamento, manutenção e conservação de mídias e suprimentos, afirmando que não houve mudanças significativas desde a última atualização em dezembro de 2024.
 - Ele mencionou apenas a atualização da lista de suprimentos no manual, com a remoção de três itens que não são mais utilizados devido ao descarte de materiais pelo TSE.
 - Edson também informou que a planilha de gestão de riscos não teve alterações em eventos de risco ou plano de ação.
 - Renata orientou Edson a anexar o manual de processo e a gestão de riscos, além de elaborar a minuta da portaria para formalização.
 - O Comitê aprovou as mudanças, reforçando a necessidade da portaria.
- **Processo Gerenciamento de Configuração de Ativos**
 - Antonio Ferreira apresentou as alterações no processo de gerenciamento de configuração de ativos, incluindo a sugestão de Christiano para inventariar serviços e ativos em nuvem, designar um proprietário e observar a LGPD.
 - Também foram incluídas as sugestões de Charles, na visão do NAT, que sugeriu que, após testes fiscais de contrato, fosse realizado o recebimento definitivo do ativo e seu registro no sistema de patrimônio.
 - Além disso, o NAT foi incluído como a unidade responsável por declarar ativos como inservíveis, fazer backup e providenciar o desfazimento, substituindo informações anteriores.
 - A revisão do Processo foi aprovada pelos membros do CGTIC.
- **Processo Gerenciamento do Ciclo de Vida de Sistemas (COSIN)**
 - Egídio apresentou as revisões no gerenciamento do ciclo de vida de sistemas, destacando a alteração da ferramenta de gerência e desenvolvimento para o Jira, juntamente com o uso do Nexus para gerenciamento de dependências e Fortify para vulnerabilidades.
 - Ele também mencionou a inclusão de uma alteração proposta por Glaycy para assegurar privacidade e proteção de dados desde o design (privacy by default e safety by design).
 - Egídio explicou que as histórias de usuários nem sempre serão divididas em tarefas no Jira para otimizar o tempo das reuniões de planejamento, especialmente se a história for atribuída a uma única pessoa.
 - Foi incluído também o artefato Termo de Abertura do Projeto (TAP) no Jira, visando alinhamento à metodologia do TRE.
 - Ele também ressaltou a importância de confirmar que vulnerabilidades de segurança detectadas por SAS e DAST (análises estática e dinâmica de segurança de aplicações, respectivamente) sejam corrigidas antes da finalização de uma história e do lançamento de novas versões para produção.
 - Egídio informou sobre a mudança no indicador de atendimento às demandas por informatização de processo, que agora será o percentual de demandas concluídas em relação às priorizadas pelo CGOVTIC. Ele explicou que essa alteração visa focar nas demandas que realmente recebem prioridade, tornando o indicador mais relevante.
 - Renata reforçou que o indicador antigo continua no Plano Estratégico.
 - A revisão do Processo Gerenciamento do Ciclo de Vida de Sistemas (COSIN) foi aprovada pelos membros do CGTIC.

DELIBERAÇÕES

- Todos os processos revisados deverão ter nova portaria emitida, visando servir de evidência para o iGovTIC.
- O Processo de Orçamento e Contratações será revisado em etapas, com previsão de apresentar a versão final em janeiro/2026.
- Foram aprovadas as revisões 2025 de:

- **Plano de Continuidade da TI**
- **Processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TI**
- **Processo de Gerenciamento de Incidentes**
- **Processo de Gerenciamento, Manutenção e Conservação de Mídias e Suprimentos de Urna**
- **Processo Gerenciamento de Configuração de Ativos**
- **Processo Gerenciamento do Ciclo de Vida de Sistemas**



Documento assinado eletronicamente por **LUAN RAFAEL DOS SANTOS FERREIRA, Assessor(a)**, em 21/11/2025, às 12:15, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **CHRISTIANO ANDERSON NEITZKE, Coordenador(a)**, em 21/11/2025, às 13:01, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ROSEANA MARIA FERNANDES SANTOS DE SOUSA, Técnico Judiciário**, em 24/11/2025, às 15:33, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ WAGNER SALES FERREIRA, Secretário(a)**, em 24/11/2025, às 16:26, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **EGÍDIO DE CARVALHO RIBEIRO JÚNIOR, Coordenador(a)**, em 03/12/2025, às 13:09, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GUALTER GONÇALVES LOPES JÚNIOR, Coordenador(a)**, em 09/12/2025, às 14:28, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **WELLINGTON DA SILVA MORAES, Técnico Judiciário**, em 11/12/2025, às 15:10, 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 **2624054** e o código CRC **140BC6D0**.

0011403-89.2025.6.27.8000	2624054v2
---------------------------	-----------