



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO

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

ATA DA 23ª REUNIÃO DO CGTIC

Data: 13/11/2025

Horário: 14h - 15h

Local: Online/Presencial

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

Participantes:

1. **Christiano Neitzke**
2. **Cláudia Regina Fonseca Teixeira**
3. **Diego Souza Gomes**
4. **Glacy Anne de Melo Correia Costa**
5. **José Wagner Sales Ferreira**
6. **Lourenco Melo**
7. **Luan Rafael dos Santos Ferreira**
8. **Lucilene Cardoso Gonçalves**
9. **Roseana Maria F. S. de Sousa**
10. **Samuel Gondim de Oliveira**
11. **Wellington da Silva Moraes**

RESUMO:

A reunião teve como foco principal a apresentação e a deliberação sobre as revisões de quatro processos e deliberação de práticas essenciais da Secretaria de Tecnologia da Informação, com o objetivo de alinhá-los. Os pontos centrais da agenda foram os seguintes:

1. Revisão da Prática de Gestão de Nível de Serviço (SNS)
2. Revisão da Prática de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade
3. Revisão do Processo de Manutenção Corretiva de Urnas
4. Revisão do Processo de Eleições Não Oficiais
5. Comunicações gerais e encaminhamentos

PAUTA ORDINÁRIA FIXA CGTIC

1 Revisão da Prática de Gestão de Nível de Serviço (SNS)

Apresentada por Christiano Neitzke, a revisão da Gestão de Nível de Serviço (SNS) introduziu mudanças estratégicas para modernizar a abordagem de gerenciamento. As principais atualizações são:

- **Alinhamento ao ITIL 4:** A mudança mais significativa foi a transição conceitual de um "processo" linear para uma "prática" cíclica, que prioriza a revisão e a melhoria contínua dos serviços.
- **Ferramenta Central:** O sistema GLPI foi consolidado como a ferramenta única para o gerenciamento de chamados, substituindo ferramentas anteriores. A coleta de feedback dos usuários agora é automatizada por meio de uma pesquisa de satisfação enviada ao encerramento de cada chamado.
- **Novos KPIs:** Foram introduzidos dois novos indicadores de desempenho para complementar o monitoramento existente:
 - Um indicador **qualitativo quadrimestral**, para capturar a percepção e o nível de satisfação dos usuários.
 - Um indicador **quantitativo mensal**, que monitora o número absoluto de violações de Acordos de Nível de Serviço (ANS), visando um alinhamento mais próximo com o PDTIC e o planejamento estratégico.
- **Gestão de Dependências Externas:** Foi deliberado que chamados cuja resolução dependa de fatores externos (como desenvolvimento pela SEDIN ou suporte do TSE) devem ter a contagem do SLA suspensa. A justificativa para a suspensão deve ser devidamente documentada no GLPI para garantir a transparência e a correta apuração dos prazos.

Após a apresentação e discussão, a revisão da prática de Gestão de Nível de Serviço foi aprovada por unanimidade pelo comitê.

2 Revisão da Prática de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade

Apresentada por Diego Souza Gomes, a revisão desta prática também foi alinhada ao ITIL 4, transformando uma abordagem reativa

e baseada em atividades lineares em um fluxo contínuo e proativo. O novo ciclo foi estruturado em quatro fases:

- **Monitoramento e Coleta de Dados:** Utilização explícita da ferramenta Zabbix para configurar métricas, gatilhos e alertas para serviços e ativos críticos, coletando dados de forma contínua.
- **Análise e Diagnóstico:** Consolidação quadrimestral dos dados coletados para analisar padrões de uso, identificar tendências e gargalos, além de calcular os indicadores de disponibilidade e utilização.
- **Planejamento e Otimização:** Elaboração de relatórios que registram os diagnósticos e propõem ações de melhoria concretas, sejam elas táticas (ajustes de configuração) ou estratégicas (planejamento de novas aquisições).
- **Comunicação e Melhoria Contínua:** Aprovação dos relatórios, registro formal dos indicadores no sistema SIGGO e implementação das melhorias propostas, reiniciando o ciclo.

Ao final da exposição, a revisão da prática de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade foi aprovada por unanimidade pelo comitê.

3 Revisão do Processo de Manutenção Corretiva de Urnas

Lucilene Cardoso Gonçalves apresentou a revisão do manual de manutenção corretiva, informando que as mudanças no fluxo foram mínimas. A principal atualização foi terminológica, com a substituição de "chave/botão" por "somente botão", refletindo a tecnologia das urnas atuais.

PONTOS DE ATENÇÃO E RISCOS LEVANTADOS

Durante a apresentação, foram levantadas preocupações críticas que demandam atenção da gestão:

- **Licitação do TSE:** Foi reportado um problema na licitação do TSE para a manutenção corretiva das urnas modelos 11, 13 e 15. O processo precisará recomeçar, deixando o órgão sem suporte contratual para esses equipamentos.
- **Incidência de Defeitos:** Registrou-se uma alta ocorrência de vazamento no *touchscreen* das urnas modelo 2020.
- **Climatização do Depósito:** Informou-se que o mapa de risco foi atualizado para remover a fraqueza "ambiente não climatizado", visto que o depósito central agora possui climatização. Contudo, foi levantado um novo risco operacional: a prática de desligar o sistema de ar-condicionado durante a noite e os fins de semana, o que pode causar choque térmico nos equipamentos, resultando em danos e falhas prematuras.
- **Encaminhamento Associado:** Wagner solicitou que Lucilene preparasse um relatório sucinto, comparando os números de substituições de urnas da última eleição com os simulados recentes, para ser apresentado ao presidente do tribunal.

O comitê aprovou a revisão do processo para formalização.

4 Revisão do Processo de Eleições Não Oficiais

Apresentado por Samuel Gondim de Oliveira, este processo não sofreu alterações em seu fluxo de trabalho ou no mapa de risco. A única atualização realizada foi a adequação da nomenclatura das seções envolvidas, refletindo a estrutura organizacional vigente. Ao final da apresentação, o comitê aprovou a revisão do processo.

PAUTA ADICIONAL CGTIC

1. Atualização do Contrato com a Oi Soluções

Christiano Neitzke comunicou o status do contrato com a Oi Soluções. Ele esclareceu que, apesar do processo de falência do grupo Oi, os contratos vinculados ao CNPJ da Oi Soluções permanecerão ativos e operando normalmente. É provável que este CNPJ seja adquirido por outra empresa no futuro, o que exigirá apenas um aditivo contratual para formalizar a continuidade do serviço.

2. Formalização das Revisões de Processos via Portaria

Foi reforçada a decisão do comitê de que cada processo revisado e aprovado deve ter uma nova portaria publicada, tornando as versões anteriores sem efeito.

Christiano Neitzke se comprometeu a fornecer um modelo de portaria aos responsáveis para padronizar o documento e agilizar a formalização via SEI.

3. Planejamento do Recurso de Fim de Ano

Discutiu-se o planejamento do recesso de fim de ano. Lucilene Cardoso Gonçalves levantou preocupações sobre o impactos na continuidade da manutenção das urnas e na gestão dos contratos com empresas terceirizadas, ressaltando os riscos associados à interrupção dos serviços.

4. Plano de Capacitação

Roseana Maria F. S. de Sousa lembrou aos gestores sobre a necessidade de responderem ao levantamento de necessidades para a elaboração do plano de capacitação anual, que deverá ser aprovado por este Comitê na próxima reunião pois o prazo para a publicação do plano é o mês de novembro.

LISTA DE AÇÕES

Ação	Responsável	Prazo
Elaborar relatório comparativo sobre substituições de urnas para apresentação ao presidente.	Lucilene Cardoso Gonçalves	
Distribuir o modelo da nova portaria para os responsáveis pelos processos revisados.	Christiano Neitzke	
Atualizar as portarias dos respectivos processos revisados e submetê-las via SEI.	Responsáveis pelos processos	
Formalizar à diretoria-geral as preocupações sobre a desativação da climatização nos depósitos.	Lucilene Cardoso Gonçalves	
Responder ao levantamento de necessidades para o Plano de Capacitação.	Membros do comitê que não o fizeram	Novembro/2025.



Documento assinado eletronicamente por **CHRISTIANO ANDERSON NEITZKE, Coordenador(a)**, em 04/02/2026, às 19:11, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ WAGNER SALES FERREIRA, Secretário(a)**, em 06/02/2026, às 10:17, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ROSEANA MARIA FERNANDES SANTOS DE SOUSA, Técnico Judiciário**, em 09/02/2026, às 14:25, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LUAN RAFAEL DOS SANTOS FERREIRA, Assessor(a)**, em 09/02/2026, às 14:26, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **EGÍDIO DE CARVALHO RIBEIRO JÚNIOR, Coordenador(a)**, em 09/02/2026, às 17:52, 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 **2677800** e o código CRC **FBAEB43C**.

0011197-75.2025.6.27.80002677800v4