

**Ata de Reunião**

Código:

FOR-DIGES-004-04
(V.00)**Identificação da Ata**

Título: **6ª Reunião em caráter extraordinário do Ciclo 2025-2026** do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Acre - CGEST, em conformidade com a **Resolução N. 291/2023**.

Reunião: Híbrida

Data: 22/08/2025

Horário: 08:30 (AC)

Local: Sala de Reuniões SETIC
Meet: meet.google.com/yso-tbvs-zhi**Pauta**

Pauta 1. Novo processo para contratação dos serviços de suporte aos usuários da Central de Serviços de TIC, nos níveis N1 e N2.

Assuntos tratados

Antes do início da reunião, o Presidente Elson Correia alertou os membros quanto à necessidade de cumprimento ao horário programado das reuniões do CGEST.

Pauta 1. Novo processo para contratação dos serviços de suporte aos usuários da Central de Serviços de TIC, nos níveis N1 e N2.

Esclarecido que tramita atualmente no sistema GRP, sob o número "2025-417" processo de contratação que tem por objeto:

Contratação de empresa para realização de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico de 1º e 2º nível (Central de Serviços).

Válido esclarecer que a dita contratação vem atender a item da Inspeção Ordinária de TIC a ser promovida pelo CNJ, entre 27 e 29/08/2025, que prevê no Formulário 15 a pergunta **2.9.1: Informe os Modelos e Práticas de Governança utilizados no Gerenciamento dos Serviços de TIC.**

Elson Correia reiterou que a central de serviços deve ser o ponto focal de comunicação com o usuário para monitorar a qualidade do serviço. É uma ferramenta que precisa ser extraída ao máximo do contrato.

Assinalou também a necessidade de um nível de maturidade em que a central de serviço assuma as soluções de TIC, dando como exemplo o ADA, que deveria ter sido incorporado à central antes de entrar em produção.

Elielson Canêdo detalhou algumas características principais do Termo de Referência elaborado para o novo Contrato, tais como:

- Serviço sustentado por posto de trabalho com Nível Mínimo de Serviço (NMS), permitindo aferir o alcance de resultados mensais;
- Limitação de expansão dos postos (limite de 25% para mais ou para menos), avaliado nos primeiros meses;
- GLPI como Ferramenta Institucional e migração de volta dos dados do Aranda com os históricos recuperados para consulta via BI. O GLPI precisará ser parametrizado para entregar relatórios e permitir o acompanhamento dos níveis de serviço;
- Métricas de Serviço e Fiscalização as mesmas do contrato atual (disponibilidade, pesquisa de satisfação, SLA e central de telefonia), ressaltando a importância da fiscalização diária para detectar atrasos e formalizá-los, visando o funcionamento da central, não apenas a glosa;
- Qualificação do Gerente de Central de Serviço: ensino superior completo em tecnologia, experiência mínima de 3 anos em supervisão de suporte e certificação oficial em ITIL;

Robison Luiz Fernandes sugeriu a necessidade de um catálogo de serviços bem mapeado para a boa definição do Catálogo de Serviços e SLA no site da intranet. Também sugeriu uma forma de avaliar o atendimento no GLPI antes de abrir novos chamados.

Para ambos os temas, Elson Correia respondeu que existe um plano de Fomento à Satisfação do Usuário, com definição de fluxos de aplicações, catálogo de serviços e SLAs as formas de pesquisa ao usuário, trabalho este em andamento com o apoio de residentes e pendente de validação por todas as áreas;

O Elson Correia ressaltou que a empresa terá um período de adaptação de 4 meses, com o primeiro mês sem aferição de resultados. Posteriormente, ela deverá cumprir 80%, 90% e 100% dos níveis mínimos estabelecidos.

Destacou-se que o novo contrato prevê atendimento ao Interior, incluindo o transporte de técnicos e equipe aos sábados e domingos para atender inclusive o plantão. Também haverá previsão de horas extras, mediante planejamento e autorização do fiscal.

Amilar Sales Alves elogiou o fato de o contrato ter sido desenvolvido internamente, afirmando que o processo servirá como amadurecimento para futuras contratações, por ser um produto que atende às necessidades locais.

Também sugeriu que a equipe receba treinamento em ferramentas e procedimentos para melhor andamento das atividades, para o qual Elson Correia destacou a necessidade de capacitação e a falta de um procedimento formal para a Central de Serviços assumir novos serviços de modo natural.

Elson Correia enfatizou a importância de manuais, tutoriais, documentação e treinamento para a equipe da Central de Serviços, sugerindo o eproc como modelo de boa prática.

Feitas todas estas considerações e tendo os membros as considerado suficientes, todos se manifestaram favoráveis aos seguimento do processo de contratação na forma como proposta, a qual seguiria para apreciação do CGTIC.

O Presidente do CGEST procedeu o encerramento da reunião.

Deliberações			
Item	Decisão	Quem	Quando
1	Aprovada a continuidade do processo licitatório de contratação do serviço, mediante os termos previstos no novo TR e Minuta do Contrato	Membros do CGEST	22/08/2025
2	Apresentação da proposta do novo contrato aos membros do CGTIC	Elson Correia	22/08/2025

Registros	
Transcrição da reunião	https://docs.google.com/document/d/1PocQh-WPi0dCk-i7Uw1rtk3uD0VIqp9Tq0zNFKBGqDs/edit?usp=sharing
Gravação da reunião	https://drive.google.com/file/d/1BSBQx1Jg0P6S1O41tLP0FzX3HowEyWHC/view?usp=drive_link

Participantes (Portaria nº. 1156 / 2025 - Art. 1º)	
Nome	Unidade
Elson Correia de Oliveira Neto	SETIC
Shandler Menezes Gama	DISAU
Eliélcio Canêdo da Silva	SUCTI
Evandro Araújo de Aquino	SUESS
Ângelo Máximo de Melo Silva	DICTI
Robison Luiz Fernandes	DIPOR
Kemis Ageron Viana da Silva	ASTIC
Raimundo José da Costa Rodrigues	ASTIC
Bruna Fonseca de Souza (Convidada)	ASTIC
Amilar Sales Alves	SUSEG
Nivaldo Rodrigues da Silva	SUSER
Josana Aymara Pereira Nishihira	SUSIS



Documento assinado eletronicamente por **Robison Luiz Fernandes, Chefe de Divisão**, em 25/08/2025, às 13:39, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Elielcio Canedo da Silva, Subsecretário**, em 26/08/2025, às 12:57, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Nivaldo Rodrigues da Silva, Subsecretário**, em 26/08/2025, às 14:23, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **EVANDRO ARAUJO DE AQUINO, Subsecretário**, em 27/08/2025, às 07:39, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Angelo Maximo de Melo Silva, Técnico(a) Judiciário(a)**, em 27/08/2025, às 07:42, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Shandler Menezes Gama, Chefe de Divisão**, em 27/08/2025, às 07:47, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Elson Correia de Oliveira Neto, Secretário**, em 27/08/2025, às 07:56, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Amilar Sales Alves, Subsecretário**, em 27/08/2025, às 07:56, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Josana Aymara Pereira Nishihira**, **Subsecretária**, em 28/08/2025, às 08:51, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tjac.jus.br/verifica> informando o código verificador **2178546** e o código CRC **3F3D9567**.

Sistema Normativo do Poder Judiciário do Estado do Acre – Resolução do Tribunal Pleno Administrativo nº 166/2012

0008718-79.2023.8.01.0000

2178546v20