

	Ata de Reunião	Código:
		FOR-DIGES-004-04 (V.00)

Identificação da Ata			
Título: 3ª Reunião 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 nº 291/2023 .			
Reunião: Híbrida	Data: 08/06/2026	Horário: 09:00 (AC)	Local: Sala de Reuniões SETIC Meet:

Pauta
Pauta 1. Validação dos indicadores propostos pelas unidades da SETIC para compor a LAR 2026

Assuntos tratados

Abertura

Aos **08 (oito) dias do mês de junho de 2026**, às 09:00, na Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC), Elson Oliveira deu início à gravação da reunião que contou com a presença dos membros nominados nesta ata para tratar da Pauta acima elencadas.

Pauta 1.Validação de indicadores setoriais da LAR 2026

Premissas

Foram analisados os indicadores técnicos propostos para acompanhamento das atividades da SETIC, para compor os parâmetros de aferição da Licença por Alcance de Resultados (LAR) para o ano de 2026.

Durante a análise, foi salientada a necessidade de considerar dependências externas, principalmente aquelas vinculadas ao CNJ, que podem impactar diretamente o cumprimento das metas estabelecidas.

Também foi debatida a importância de tornar mais clara a redação dos indicadores, diferenciando as funcionalidades efetivamente implementadas daquelas que dependem de viabilização por órgãos externos.

Indicadores Analisados

Os indicadores setoriais avaliados foram os constantes na Planilha (), os quais são detalhados a seguir:

- Indicador do SEAP - novas funcionalidades: Josana Aymara Pereira Nishihira e Elson Correia de Oliveira Neto discutiram o indicador de novas funcionalidades do SEAP, observando que ele inclui melhorias prioritárias pelo CGTI (00:03:23). Foi acordado estabelecer uma meta de 70% de atendimento, com a observação crucial de que demandas dependentes de integrações externas, como com o Banco do Brasil, devem ser desconsideradas do cálculo caso haja impedimentos (00:04:41). A equipe ressaltou a importância de especificar que o indicador cobre o que é viabilizado e implementado, para não prejudicar a equipe por atrasos de terceiros (00:07:39).
- Validação COGER para SEAP: Foi estabelecido que, para o indicador do SEAP, a equipe considerará as demandas entregues para homologação pela COGER, sob responsabilidade de Mateus e da Dra. Louise, garantindo que o parâmetro de avaliação esteja claro (00:09:09). O grupo corrigiu a fórmula de cálculo para ser o número de funcionalidades implementadas dividido pelo número de funcionalidades solicitadas, multiplicado por 100 (00:10:41).
- Indicador de disponibilidade do EPROC: A discussão focou em manter 100% de disponibilidade do EPROC, com uma margem de aceitação ajustada para entre 90% e 100%, monitorada via histórico de disponibilidade (00:10:41). Josana Aymara Pereira Nishihira esclareceu que qualquer indisponibilidade registrada será contabilizada, independentemente de ser um problema no sistema todo ou em funcionalidades específicas. O grupo debateu a unidade de medida, decidindo que o importante é a consistência da fórmula e a clareza na descrição do indicador (00:13:00).
- Abrangência do indicador EPROC: Ficou decidido que o indicador de disponibilidade do EPROC deve especificar que se refere às versões em produção, abrangendo o Primeiro e Segundo Grau (00:16:09). O grupo confirmou que a fórmula entregará o mesmo fator de resultado, desde que o total de tempo esteja claro na página de aferição para facilitar o cálculo (00:17:00).
- Indicador da PDPJ: Para a Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ), o grupo debateu as integrações com o EPROC, incluindo o Diário da Justiça Eletrônico. Josana Aymara Pereira Nishihira enfatizou a exclusão de integrações com impedimentos externos ou dependências do Conselho Nacional de Justiça, com o acompanhamento realizado via painel do referido órgão

(00:18:03). O grupo ajustou a descrição da meta para "100% das integrações viabilizadas e implementadas" para acomodar as limitações técnicas que o Conselho Nacional de Justiça impõe aos Tribunais (00:19:13).

- Detalhamento de integrações PDJP: Elson Correia de Oliveira Neto revisou as integrações atuais, notando que o Tribunal Regional Federal da 4ª Região apresenta maior avanço, enquanto faltam ao grupo integrações como ofícios e petições intercorrentes devido a limitações do Conselho Nacional de Justiça (00:22:06). A equipe decidiu que o indicador deve ser amarrado às integrações viabilizadas, garantindo que a avaliação reflita a realidade técnica e as pendências de terceiros (00:23:14).
- Indicador de transparência - escopo e metodologia: Josana Aymara Pereira Nishihira propôs um indicador para medir o percentual de demandas web de transparência atendidas no prazo, excluindo alimentação e gestão de conteúdos. O monitoramento seria feito via planilhas de plano de ação e registros do Google Chat (00:25:41). O grupo discutiu o risco do escopo ser muito amplo, sugerindo a criação de uma linha de corte temporal, desde a portaria de nomeação até o final do período de avaliação (00:27:47).
- Definição do período de corte para Transparência: Houve um debate sobre qual seria o período ideal para o indicador de transparência, considerando o ciclo de avaliação (00:29:31). Elson Correia de Oliveira Neto e Josana Aymara Pereira Nishihira analisaram a possibilidade de limitar o escopo ao final do período de apuração da ATRICON (31 de outubro) para tornar a medição exequível e evitar sobrecarga de levantamento de dados históricos (00:35:16).
- Validação da Transparência: A equipe concordou em refinar a descrição do indicador para focar apenas em demandas técnicas web, validando a abordagem com Ana Marina (00:39:46). O grupo decidiu que a estratégia de monitoramento será feita desde o início da vigência da portaria até o fim do período de apuração, visando garantir que o indicador seja aferível e não gere insegurança na avaliação (00:43:11).
- Indicador de Serviço de Atendimento ao Usuário: O grupo discutiu o indicador de tempo de atendimento para chamados de grupos como N1, N2 e Field Desk, sendo que Nivaldo Rodrigues (SUSER) estabeleceu uma meta de atendimento em até 8 horas úteis. Elson Correia de Oliveira Neto sugeriu incluir uma observação técnica no indicador especificando o limite de 8 horas para garantir clareza durante a aferição (00:44:19) (00:47:04).
- Parâmetros de desempenho e migração GLPI: Foi discutido que o índice de sucesso estaria na faixa de 70% a 80%, sendo que abaixo de 60% não haveria pontuação (00:48:24). Josana Aymara Pereira Nishihira levantou preocupações sobre a migração para o sistema GLPI, questionando se isso impactaria a aferição do painel. O grupo decidiu manter o indicador vinculado ao sistema atual (Aranda), garantindo que a parametrização do GLPI seja incorporada futuramente sem prejuízo à continuidade da medição (00:49:38) (00:52:43).
- Finalização das impressoras: O grupo concluiu a discussão sobre o indicador de aquisição e instalação de impressoras, registrando que a meta é atingir 49 impressoras (00:55:59). Foi decidido que a instalação continuará na Cidade da Justiça após a finalização no interior, com o grupo monitorando o progresso para garantir o cumprimento do indicador (00:57:49).
- Esclarecimento de Métricas de SLA: Elson Correia de Oliveira Neto explicou a distinção entre os tempos de "atendimento" e "solução" no chamado, esclarecendo que o painel deve considerar o tempo de atendimento (o tempo que o usuário espera até que o técnico inicie o chamado) em vez de apenas o tempo de fechamento, que inclui um período de três dias para o usuário não contestar a solução (00:59:32). Foi ressaltado que, embora o tempo total de vida do chamado englobe ambos, o SLA de atendimento, com prazo de 8 horas, refere-se ao tempo decorrido desde a abertura até o início do atendimento pelo técnico (01:01:12).
- Ajuste de Painel e SLA: Elson Correia de Oliveira Neto determinou que o painel precisa ser ajustado para refletir corretamente o SLA de 8 horas para o primeiro atendimento, em vez de métricas que possam estar levando a interpretações equivocadas ou considerando o tempo total de fechamento (01:05:30). É necessário confirmar se o contrato estipula exatamente 8 horas para o primeiro atendimento e realizar a parametrização necessária para alinhar o painel a essa regra (01:07:42).
- Regulamentação de IA e Proposta de Minuta: Elson Correia de Oliveira Neto sugeriu a criação de uma minuta para regulamentar o uso de Inteligência Artificial (IA) no tribunal, de forma genérica e fundamentada na Resolução 615, compartilhando a responsabilidade do uso com o usuário. Foi acordado que a entrega da minuta é uma meta em si, focada em estabelecer normas para o uso de IA, independentemente de ser generativa ou não (01:11:31).
- Indicadores para Soluções de IA: Elson Correia de Oliveira Neto discutiu a necessidade de definir indicadores específicos para as soluções de IA, mencionando as divisões DiD e BiD como exemplos (01:14:53). A equipe busca estabelecer métricas que reflitam a realidade dessas entregas, sendo que o peso do indicador deve ser distribuído entre as soluções em operação (01:13:41).
- Dependências em Metas Nacionais: Josana Aymara Pereira Nishihira expressou preocupação com indicadores de metas que envolvem a dependência de outras unidades ou de terceiros, o que pode comprometer o cumprimento das metas pela unidade (01:17:20). Ficou estabelecido que é necessário incluir ressalvas ou cláusulas de proteção para que a equipe não seja prejudicada por atrasos ou falhas que não estejam sob sua governança direta, especialmente em relação ao desenvolvimento de painéis de

"Justiça em Números" (01:18:20).

- Validação de Painéis de IA: Elson Correia de Oliveira Neto e Josana Aymara Pereira Nishihira discutiram o processo de submissão e validação dos painéis, sugerindo que o CGTIC (Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação) ou um comitê de IA poderia assumir essa responsabilidade de avaliação. O objetivo é garantir que haja uma formalização clara via sistema "Sei" para comprovar as entregas e a validade das soluções desenvolvidas (01:18:20) (01:26:57).
- Alinhamento de Metas Internas e do CNJ: Josana Aymara Pereira Nishihira levantou a questão sobre a priorização das metas internas em relação às metas do CNJ, sugerindo que o ideal seria englobar ambos os escopos (01:28:25). Elson Correia de Oliveira Neto orientou que a equipe deve buscar uma definição mais restrita e alinhar o escopo com o glossário interno para garantir a clareza dos indicadores (01:29:33).
- Periodicidade da Avaliação de Risco: Elson Correia de Oliveira Neto debateu a frequência com que o grau de risco das soluções de IA deve ser revisado, propondo uma periodicidade anual ou semestral, com a possibilidade de revisões sob demanda (01:30:37) (01:37:53). Foi discutido o escalonamento do indicador, onde a realização de um número X de revisões resultaria em 100% de pontuação, evitando punições caso não seja possível avaliar 100% das soluções em casos excepcionais (01:36:11) (01:40:47).
- Formalização de Demandas de Painéis: Elson Correia de Oliveira Neto orientou que as demandas por painéis de migração e saneamento devem ser formalizadas via sistema "Sei", especificando o escopo e a regra de negócio para evitar que o trabalho fique sem delimitação (01:42:58) (01:44:53). Essa formalização servirá de base para a avaliação do cumprimento da meta de entrega desses painéis até o final do ano (01:23:15) (01:42:58).
- Acompanhamento de Contratações e Instruções (DOD): Eliélcio Canêdo da Silva propôs um método para monitorar o tempo

médio de instrução de demandas de contratação, contando a partir do encaminhamento com o DOD (Documento de Oficialização de Demanda) até a conclusão dos procedimentos da SUCTI (01:46:15). Foi observado que o tempo médio atual é de 15 dias, bem abaixo dos 45 dias anteriormente considerados, o que permite um indicador mais preciso (01:48:57). A avaliação deste indicador será feita pela SUGEC ou unidade afim (01:50:13).

- Escalonamento de Indicadores de Contratação: Eliélcio Canêdo da Silva e Elson Correia de Oliveira Neto discutiram a necessidade de aplicar um escalonamento nos indicadores de contratação para permitir uma pontuação parcial (por exemplo, 50% do valor caso o resultado fique entre 70% e 89%) (01:52:58). Também decidiram remover a exigência de "sem retornos" para o processo de elaboração do ETP (Estudo Técnico Preliminar), focando na qualidade e na conclusão da instrução dentro do prazo estabelecido (01:56:21).
- Política de Prazos de 45 Dias para o ETP/TR: Eliélcio Canêdo da Silva e Elson Correia de Oliveira Neto discutiram o prazo de 45 dias para a conclusão do ETP/TR. Eles esclareceram que, se um processo retornar à unidade demandante, o prazo é zerado e uma nova contagem de 45 dias se inicia após o retorno (01:58:37). Embora tenham considerado a possibilidade de um modelo cumulativo, descartaram essa opção devido à dificuldade administrativa de controlar a movimentação de entrada e saída dos processos (01:59:45).
- Monitoramento do Prazo do ETP/TR: Eliélcio Canêdo da Silva explicou que o acompanhamento do prazo de 45 dias será realizado por meio de uma planilha. Este documento conterá o número do processo, a data de entrada e a data de conclusão do ETP/TR, permitindo verificar se o limite foi respeitado (02:00:44). A planilha será mantida pronta pela equipe e disponibilizada para a unidade de avaliação mediante solicitação (02:02:41).
- Indicador de Frequência de Reuniões (GATIC): Elson Correia de Oliveira Neto e os demais participantes debateram como avaliar o indicador de reuniões do CGEST, considerando que estão previstas 14 reuniões até o final do ano. Eles decidiram ajustar a meta para que a realização de 11 reuniões, ou 70% do previsto, seja considerada suficiente para atingir o objetivo, evitando um sistema de pontuação excludente de "tudo ou nada" (02:04:00) (02:47:34).
- Indicador de Atendimento no GLPI: Elson Correia de Oliveira Neto levantou a necessidade de definir o indicador de atendimentos no sistema GLPI, que meça a relação entre atendimentos solicitados e atendimentos realizados (02:10:09). Eles discutiram a criação de um painel automático para extrair esses dados, mas, caso o painel não esteja disponível, planejam extrair relatórios manuais para apresentar à Dra. Louise (02:13:27).
- Suporte Técnico para Relatórios do GLPI: Amilar Sales Alves participou da discussão para validar a extração de dados do GLPI (02:16:57). Amilar Sales Alves esclareceu que o sistema organiza os chamados por grupos de trabalho e que, embora a extração de relatórios por entidade seja limitada, é possível extrair dados com base nos grupos de atendimento (02:18:44). Eles concordaram em verificar as configurações atuais do GLPI para assegurar que a extração necessária seja viável para o indicador (02:17:57) (02:19:33).
- Indicador de Teste de Versões de Software: O grupo discutiu o indicador para o teste de versões nacionais do EPROC disponibilizadas pela SUSIS (02:20:34). Eles concordaram que a meta é realizar testes de usabilidade e configuração nas versões disponibilizadas. Foi estabelecido que o sucesso do indicador dependerá das versões efetivamente liberadas pela SUSIS, definindo um limite de 75% de sucesso como aceitável para atingir a pontuação máxima (02:21:47) (02:24:26).
- Formalização e Aferição do Indicador de Versões: Elson Correia de Oliveira Neto definiu que a aferição do indicador será feita por meio de relatórios no SEI, onde será documentada a subida de cada versão (02:28:28). A ideia é que, ao final do ano, haja um registro claro das versões testadas em comparação com as disponibilizadas, garantindo transparência para a avaliação da Dra. Louise (02:27:30) (02:30:13).
- Definições de SLA (Acordo de Nível de Serviço): Elson Correia de Oliveira Neto abordou as definições de SLA no sistema de atendimento (Aranda/ITSM), especificando que o tempo de "primeiro atendimento" é configurado conforme a prioridade: 20 minutos para alta, 40 minutos para média e 60 minutos para baixa (02:31:56). Este período refere-se ao primeiro contato do suporte (N1) com o usuário, e não à resolução final da demanda (02:33:19).
- Diferenciação entre Primeiro Contato e Solução: Os participantes clarificaram que o tempo de primeiro contato é interrompido quando o suporte inicia uma ação ou contata o usuário, independentemente de o chamado ser posteriormente escalonado para o N2 (02:36:34). Eles ressaltaram que, se o chamado for transferido para o N2, o sistema já entende que o primeiro atendimento foi realizado, sendo crucial não confundir esse período com o tempo total de solução (02:38:03).
- Reavaliação do Prazo de 8 Horas: Elson Correia de Oliveira Neto questionou a pertinência de manter uma meta de 8 horas para a resolução total dos chamados, considerando que esse prazo pode ser excessivo ou tecnicamente impreciso para a realidade operacional (02:40:16) (02:46:33). Eles concordaram que o foco dos indicadores deve ser nos prazos de primeiro contato (20, 40 ou 60 minutos) e no tempo de solução, em vez de um período genérico de 8 horas (02:41:46).
- Indicador do Plano Estratégico: Elson Correia de Oliveira Neto discutiu o indicador de "Início da Elaboração dos Produtos na Estratégia", cujo objetivo é atingir 100% de atualização dos 10 planos previstos até 2026 (02:53:01). Eles sugeriram que o CGTIC assumira a responsabilidade por este indicador, dado que não há outra unidade atuando especificamente nesta frente (02:55:53).
- Atualização sobre versão de software e testes: Elson Correia de Oliveira Neto discutiu a dificuldade em testar novas versões de software devido a restrições de tempo, resultando em correções feitas diretamente na produção. Foi decidido não atrelar indicadores da equipe a outros setores para evitar dependências e problemas de accountability, focando o indicador exclusivamente no atendimento da equipe (02:57:57).
- Elaboração do documento orçamentário: Foi acordado que o documento de demanda orçamentária de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) deve ser elaborado com mais clareza para evitar as confusões ocorridas no ano anterior. O indicador será binário, baseado na entrega ou não do documento, sem escalonamento (03:01:17).
- Progresso das entregas e alinhamento: Elson Correia de Oliveira Neto revisou o status das demandas da Gerência de Monitoramento (GM), do setor de FIS e de migração/saneamento. Foi definido que, para garantir o cumprimento das expectativas de validação, é necessário entrar em contato com Ronaldo para confirmar os detalhes técnicos da entrega (03:04:50).
- Indicador de atendimento via GLPI: Foi analisada a proposta de utilizar o volume de chamados fechados no sistema GLPI como um indicador. Com base em dados recentes, foram registrados 357 chamados fechados de um total de 403, representando um percentual alto de resolução (03:10:38).
- Relatórios e precisão de dados do GLPI: Discutiu-se a necessidade de extrair relatórios antes de migrar para novas versões do sistema para garantir a preservação do histórico de dados. O cálculo do indicador será definido como o total de chamados fechados

dividido pelo total de chamados abertos no período (03:12:49).

- Definições de "fechado" e "solucionado": Ficou esclarecido que, para fins de métrica, o status de "fechado" deve refletir os chamados em que o técnico concluiu a demanda, diferenciando-os dos chamados pendentes ou solucionados que aguardam avaliação do usuário (03:18:12).
- Classificação de chamados (Incidentes vs. Requisições): Houve uma discussão sobre a possibilidade de categorizar chamados como incidentes (problemas em itens existentes) ou requisições (solicitações de novos itens), e também entre interno e externo. No entanto, concluiu-se que o processo atual de classificação não permite essa extração de dados de forma confiável neste momento (03:21:28).
- Desafios na migração e prazos: Elson Correia de Oliveira Neto apontou a dificuldade de estabelecer indicadores de teste devido à falta de uma equipe dedicada e à urgência do cronograma. Com um prazo limite de 3 de agosto para a migração, a equipe focará na implementação técnica do migrador (03:26:24).
- Responsabilidades na migração de dados: Decidiu-se que a estratégia de defesa para indicadores será separar a "entrega técnica" do migrador da "validação comercial". Isso visa proteger a equipe de ser prejudicada caso as unidades não realizem o saneamento dos dados, algo que está fora do controle direto da área técnica (03:37:24).
- Indicador de cobertura de antivírus: Foi proposto um indicador baseado no total de endpoints ativos/utilizados nos últimos seis meses, com um inventário estimado em aproximadamente 2.100 máquinas. O objetivo é assegurar que o parque esteja protegido (03:41:17).
- Metodologia de relatório de endpoints: Para evitar erros de interpretação por avaliadores devido a formatações de máquinas que alteram nomes no sistema, será adotada a estratégia de extrair dois relatórios semestrais dentro do período anual, garantindo que a proteção seja contabilizada corretamente (03:45:34).
- Definição da meta de antivírus: Foi finalizada a estrutura do indicador para o ano de 2026, com um período de avaliação de 12 meses e uma meta de 70% de endpoints protegidos. Em caso de não cumprimento, estabeleceu-se uma penalidade de 50% do valor para resultados entre 51% e 69%, e zero para resultados abaixo de 50% (03:53:41).
- Relatórios de antivírus e classificação de itens no XDF: Foi definido que serão extraídos dois relatórios do sistema de antivírus para fins de registro antes da migração. Adicionalmente, foi discutida uma pendência sobre a classificação de itens no XDF, com a necessidade de verificar se Elson já forneceu uma resposta ao questionamento feito anteriormente pelo setor de voz (03:57:29).
- Metodologia de cálculo de Nível de Serviço: Houve uma discussão detalhada sobre a lógica de configuração do Nível de Serviço no sistema de Aranha, onde o tempo de atendimento é parametrizado em 90 minutos (03:58:41). Foi esclarecido que o sistema contabiliza o tempo efetivo de trabalho, pausando a contagem durante transferências, suspensões, finais de semana e feriados (04:00:01). A equipe debateu a origem de uma métrica de 8 horas utilizada anteriormente, concluindo que esta não condiz com o Nível de Serviço operacional de 90 minutos, o que gera incertezas sobre como comprovar o cumprimento das metas perante avaliações externas (04:01:20) (04:44:44).
- Acesso a dados históricos e evidências: Os participantes revisaram o procedimento para localizar pastas de evidências no Google Drive e discutiram dificuldades técnicas recorrentes ao acessar links da intranet e o sistema de chamados, frequentemente causadas por expiração de sessão (04:03:59).
- Revisão de desempenho de 2025: Foi analisado o relatório de desempenho do ciclo de 2025, no qual constam 16.097 chamados atendidos dentro do contrato de um total de 16.306, resultando em um percentual de 98,74% de conformidade, índice superior à recomendação de 95% do Conselho Nacional de Justiça (04:10:57) (04:19:08).
- Verificação de fontes de dados: A equipe comparou as informações exibidas no painel de gestão com a planilha de base geral de chamados, confirmando que a planilha é a fonte de dados primária para o painel (04:20:26). Identificou-se que, embora o painel forneça indicadores de atendimento, ele não detalha explicitamente o percentual de tempo de resposta em relação ao Nível de Serviço, o que exige cautela na apresentação dos dados (04:26:12).
- Necessidade de novos indicadores: Discutiu-se a necessidade de modificar ou adicionar indicadores ao painel de gestão para tornar a comprovação do cumprimento das metas mais transparente e simples, especialmente para evitar questionamentos por parte de avaliadores externos (04:30:21).
- Definição de meta simplificada: Ficou acordado que a equipe buscará implementar uma métrica simplificada baseada na razão entre o total de chamados atendidos e o total de chamados abertos no período (04:47:25). Foi proposta uma meta de 80% a 90% de conformidade, levando em consideração o tratamento de chamados e a exclusão de itens cancelados, sendo necessário coordenar com o restante da equipe para atualizar o painel de gestão com este novo indicador (04:50:36).
- Encaminhamento e encerramento: Foi estabelecida a urgência em finalizar o despacho e responder ao e-mail da comissão dentro do prazo estipulado (04:45:58) (04:55:41). A equipe planeja realizar uma reunião na quarta-feira para preparar as respostas definitivas e validar os cálculos que serão apresentados nas auditorias futuras (04:34:28).
- Gestão de Status de Chamados no Sistema: Elson Correia de Oliveira Neto destacou a necessidade de separar os status de "em progresso" e "suspensão" no sistema, pois atualmente eles são contabilizados de forma conjunta, o que dificulta a análise precisa dos dados. A estratégia definida é individualizar esses status e adicionar informações explicativas no painel, utilizando balões de ajuda para facilitar a interpretação do usuário (04:57:16). Além disso, foi observado um alto volume de chamados cancelados, o que pode indicar registros duplicados que precisam ser filtrados para melhorar a confiabilidade dos relatórios (04:59:02).
- Ajustes no Painel de Indicadores e SLA: Foi discutida a implementação de uma nova KPI no painel para facilitar a visualização e medição do atendimento aos chamados de impressoras, especialmente nos interiores. Elson Correia de Oliveira Neto planeja realizar uma reunião com Cristian para definir e alinhar as regras do SLA, garantindo que a análise dos dados seja precisa e evite interpretações equivocadas sobre o tempo de resposta (05:01:00).
- Estratégia de Classificação no GLPI: Para melhorar o rastreamento dos atendimentos, será adotada a funcionalidade de "tags" no GLPI para distinguir claramente entre demandas internas e externas (05:02:27). Elson Correia de Oliveira Neto enfatizou a importância de adotar uma abordagem gradual, focando inicialmente nos problemas mais urgentes e, posteriormente, estruturando o catálogo de serviços de forma completa, evitando complicações desnecessárias durante a fase de transição do projeto (05:03:52).
- Escala de Desempenho do Painel: A escala de avaliação para o painel de indicadores foi revisada e validada. O desempenho será categorizado conforme os seguintes intervalos: entre 80% e 100% (meta atingida), entre 60% e 80% (dentro do aceitável) e abaixo de 60% (nível que requer atenção), visando simplificar a leitura dos resultados para quem realiza as medições (05:05:39).
- Atualização sobre Instalação de Impressoras: As instalações de impressoras no interior, incluindo a região de Feijó, estão em fase de conclusão. Foi emitido um comunicado interno para acelerar as ações realizadas e responder a reclamações prévias sobre o

de conclusões. Foi enviado um comunicado interno para esclarecer as ações realizadas e responder a reclamações prévias sobre a quantidade de equipamentos, ressaltando que o volume de impressoras foi dimensionado de acordo com a dimensão física dos prédios (05:07:19). A logística de acompanhamento e suporte da equipe foi alinhada para finalizar estas instalações (05:08:31).

- Definição de Indicador para Portais: Elson Correia de Oliveira Neto esclareceu junto à Ana a natureza de um indicador específico para o ano vigente, focado nas demandas de portais para o Atricon e rankings de transparência. O cálculo considerará a proporção de demandas atendidas no prazo em relação ao total de chamados recebidos, com uma linha de corte estabelecida para o dia 31/10 (05:12:19). Este indicador é uma medida pontual para o ano corrente e não deve ser configurado como uma regra permanente para os anos subsequentes (05:10:09).
- Transição de Equipe e Liderança: Foi mencionada a preocupação com mudanças administrativas e a incerteza quanto aos próximos responsáveis por determinadas áreas, citando nomes como Josana, Raquel, Samuel e Júnior (05:14:08). Houve uma breve discussão sobre a falta de clareza nas definições de liderança e a cautela adotada pela equipe em manter a autonomia e o foco no trabalho enquanto aguardam definições oficiais sobre a sucessão e gestão dos setores (05:15:44).

Concluídas as validações, a listagem definitiva foi encaminhada à CGLAR, no mesmo dia 08/06/2026, no SEI 0004373-65.2026.8.01.0000, por meio do **Despacho nº 16049 / 2026 - PRESI/SETIC/ASTIC (2405157)**.

Sem mais a tratar, deu-se por encerrada a 3ª Reunião do CGEST (2026-2027).

Deliberações

Item	Ação	Pauta	Quem	Quando
1	Revisão e Validação dos indicadores propostos pelas Unidades da SETIC	1	SETIC e todas suas Unidades	08/06/2026
2	Emissão de Despacho contendo indicadores validados e envio para a CGLAR	1	ASTIC	08/06/2026

Registros

Transcrição da reunião	[CGEST] Reunião Quinzenal - 2026/06/08 - Anotações do Gemini
Gravação da reunião	[CGEST] Reunião Quinzenal - 2026/06/08 - Gravações Parte 1 Parte 2

Participantes (Portaria nº. 1156 / 2025 - Art. 1º)

Nome	Unidade
Elson Correia Oliveira Neto	SETIC
Josana Aymara Pereira Nishihira	SUSIS
Amilar Sales Alves	SUSEG
Luiz Antônio Brasil de Lima	SUDIG
Nivaldo Rodrigues da Silva	SUSER
Raimundo José da Costa Rodrigues	ASTIC
Eliélcio Canêdo da Silva	SUCTI
Maria Geane Inacio Moraes	COAAP



Documento assinado eletronicamente por **Kemis Ageron Viana da Silva**, **Secretário de Comitê**, em 12/06/2026, às 07:44, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Angelo Maximo de Melo Silva**, **Chefe de Divisão**, em 12/06/2026, às 09:03, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Maria Geane Inacio Moraes**, **Coordenador(a)**, em 12/06/2026, às 10:31, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Nivaldo Rodrigues da Silva, Subsecretário(a)**, em 12/06/2026, às 15:14, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Luiz Antonio Brasil de Lima, Subsecretário(a)**, em 12/06/2026, às 16:21, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Josana Aymara Pereira Nishihira, Subsecretária**, em 16/06/2026, às 16:41, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Elson Correia de Oliveira Neto, Secretário**, em 17/06/2026, às 21:06, 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 **2422854** e o código CRC **3BED5E12**.