



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO

ATA DE REUNIÃO

**SUBCOMITÊ DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - STIC
14ª REUNIÃO DO STIC DE 2025, 22/10/2025 14:00, SALA DO DIRETOR
DA SETIC**

1. PARTICIPANTES

- 1.1. Rafael Robinson de Sousa Neto (Secretário de TIC)
- 1.2. Maickel Roberto Neitzke (Chefe do Apoio de Governança de TI)
- 1.3. Stanley Araujo de Sousa (Chefe Substituto do Apoio de Governança de TI)
- 1.4. Yuri Sousa Oliveira (Chefe Substituto da Divisão Infraestrutura e Segurança da Informação)
- 1.5. André Pereira Nunes (Chefe da Divisão de Desenvolvimento e Sistemas Nacionais)
- 1.6. Gutemberg Pereira Vidal Santos (Chefe do Apoio ao PJe-JT)
- 1.7. Carlos Eduardo Ferreira Marins (Chefe do Apoio de Relacionamento com o Cliente)

2. PAUTA DA REUNIÃO

- 2.1. [Processo de Gerenciamento de Contratos de TIC](#)
- 2.2. [Política de Impressão do TRT16](#)
- 2.3. [Recomendação nº 62 da Correição](#)
- 2.4. [GLPI – Abertura Automática de Chamados por E-mail](#)
- 2.5. [GLPI – Complexidade e Pontuação dos Chamados](#)

3. DISCUSSÃO DA PAUTA

3.1. Processo de Gerenciamento de Contratos de TIC

3.1.1. Stanley apresentou a minuta do Processo de Gerenciamento de Contratos de TIC (0305037), elaborada com base na Resolução CNJ nº 468/2022, na Instrução Normativa nº 94/2022 do Executivo Federal e nas boas práticas previstas em normativos do CSJT. Explicou que o documento tem por objetivo subsidiar a gestão contratual em conformidade com a nova Lei de Licitações (Lei nº 14.133/2021), contemplando exclusivamente os aspectos relacionados à gestão dos contratos de TIC.

3.1.2. Deliberação: Após a leitura e apresentação detalhada da minuta, o Subcomitê de TIC deliberou pela aprovação do documento, com encaminhamento à Diretoria-Geral para análise e posterior submissão à Presidência para edição do ato

normativo correspondente.

3.2. Política de Impressão do TRT16

3.2.1. Maickel apresentou a minuta de Portaria que institui a Política de Impressão do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (0304854), elaborada em atendimento às ações previstas no Plano de Ações do PLS 2025/2026 (0216234). A política tem como objetivos promover o uso racional dos recursos de impressão, reduzir os custos operacionais e incentivar a utilização de meios eletrônicos.

3.2.2. Deliberação: Após a apresentação e leitura da minuta, o Subcomitê de TIC deliberou pela aprovação da Política de Impressão, com encaminhamento à Secretaria de Governança e Gestão Estratégica para avaliação e posterior remessa à Presidência.

3.3. Recomendação nº 62 da Correição

3.3.1. Maickel apresentou a Recomendação nº 62 da Correição, que foi lida e discutida pelo grupo. Informou-se que a Presidência solicitou a adequação dos projetos do PDTIC, em conformidade com a referida recomendação, a qual orienta o Tribunal a adequar o PDTIC 2025-2026 à força de trabalho efetivamente disponível na SETIC.

3.3.2. Durante a discussão, o grupo deliberou pela revisão do portfólio de projetos, com priorização daqueles de maior impacto e replanejamento para o exercício de 2026 dos projetos que não puderem ser concluídos até o final de 2025. A proposta inclui a elaboração de uma nova versão do anexo de projetos do PDTIC, mantendo o histórico das versões publicadas no site do Tribunal.

3.3.3. Deliberação: Aprovada a reprogramação dos projetos conforme análise da SETIC (0306799), com encaminhamento ao Comitê de TIC e à Presidência para atualização do Anexo IV do PDTIC 2025-2026.

3.4. GLPI - Abertura Automática de Chamados por E-mail

3.4.1. Carlos Eduardo apresentou a funcionalidade de abertura automática de chamados no GLPI por e-mail, que permitirá que mensagens enviadas à Central de Serviços gerem chamados automaticamente para usuários previamente cadastrados. Explicou que os chamados abertos por e-mail serão inicialmente classificados pela Central de Serviços e encaminhados às unidades responsáveis, conforme as regras de triagem definidas.

3.4.2. Também foi destacada a funcionalidade de acompanhamento por e-mail, pela qual as respostas dos usuários passam a ser automaticamente registradas no chamado correspondente, facilitando o controle e a comunicação entre os solicitantes e as equipes de atendimento.

3.4.3. Deliberação: Aprovada a implantação da funcionalidade em ambiente de produção, com monitoramento inicial e ajustes nos filtros de recebimento de mensagens, conforme necessário.

3.5. GLPI - Complexidade e Pontuação dos Chamados

3.5.1. Gutemberg apresentou uma sugestão de alteração na pontuação de resolução de chamados do GLPI para o SMD, o que gerou diversas discussões entre os participantes, buscando-se um consenso e melhor entendimento sobre a padronização das complexidades dos chamados. O grupo reconheceu a necessidade de ajustar os níveis de complexidade no sistema GLPI, de forma a simplificar a classificação dos chamados e tornar o processo mais objetivo e transparente.

3.5.2. Ficou acordado que todos concordaram em aprimorar a descrição do campo "complexidade", tornando-o mais claro e padronizado.

3.5.3. Na sequência, o servidor Carlos apresentou a ideia de criação da função de “ticket manager”, servidor responsável por monitorar chamados pendentes e atuar na comunicação com as unidades para evitar atrasos no atendimento. A proposta foi debatida e bem recebida por todos, que reconheceram o potencial benefício para a gestão dos chamados.

3.5.4. Deliberações:

3.5.4.1. Ficou decidido que todos os integrantes estudarão e sugerirão uma nova forma de apresentar o campo “complexidade”, incluindo propostas de nomes e pontuações para cada tipo de complexidade, a serem discutidas na próxima reunião;

3.5.4.2. O servidor Rafael sugeriu a criação de uma planilha compartilhada para que os membros possam registrar suas sugestões, o que foi aceito por todos;

3.5.4.3. Foi aprovada a criação do papel de “ticket manager” no contexto de gerenciamento de chamados do GLPI.

4. ENCERRAMENTO

4.1. Nada mais havendo a tratar, a reunião foi encerrada às 15:45. A próxima reunião foi agendada para o dia 12/11 às 10 horas.

4.2. Ata validada por e-mail com os participantes da reunião.



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL ROBINSON DE SOUSA NETO**, **Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 29/10/2025, às 14:31, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [Autenticar Documentos](#) informando o código verificador **0306127** e o código CRC **9B999748**.