



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

ATA DE REUNIÃO N. 24/2020 - CGESTIC

I. Identificação da Reunião

Data	Horário		Local	Coordenador
	Início	Término		
17.08.2020	14h00	16h40	Videoconferência	Marcos Flávio Nascimento Maia

II. Objetivo

Reunião do CGesTIC para tratar dos seguintes assuntos:

1. Ofício-Circular GAB-DG nº 281/2020 (PAE nº 6028/2020)
2. Diretrizes para o atendimento de demandas de TIC relacionadas ao PJe
3. Pendências:
 - 3.1. ETIR- Proposta de alteração das atribuições da ETIR

III. Participantes

Nome	Lotação	Assinatura
Marcos Flávio Nascimento Maia	STIC	
Osmar Fernandes de Oliveira Júnior	COSIS	
Tyronne Dantas de Medeiros	COTEL	
Carlos Magno do Rozário Câmara	COINF	
Dina Márcia Vasconcelos Maranhão da Câmara	GAPSTIC	
Jussara de Gois Borba Melo Diniz	GAPSTIC	



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

IV. Discussão da Pauta

Nº	Descrição/Decisão	Responsável
01	<p>1. Ofício-Circular GAB-DG nº 281/2020 (PAE nº 6028/2020)</p> <p>Foi realizado o levantamento, pela COINF, das condições das máquinas instaladas nos Cartórios Eleitorais de acordo com as condições exigidas pelo Ofício-Circular n.º 281/2020, oriundo do TSE. Carlos Magno informou que após reunião com a COTEL, realizada na sexta-feira, foi estabelecido o seguinte cenário: retornar à viagem de instalação das máquinas novas Positivo, até 10 de setembro, para que todas as zonas tenham 1 máquina nova dessas dentro dos critérios estabelecidos. Além dessa providência, as máquinas Daten mais novas que já se encontram instaladas nas zonas, até o fim de setembro, teriam o seu sistema operacional atualizado, a partir de nova imagem, passando a funcionar também com o Windows 10. A planilha realizada pela COINF foi analisada, motivo pelo qual foi decidido que deve ser priorizada a rota de viagem nas 11 zonas eleitorais do interior que não possuem nenhuma máquina com Windows 10, além das zonas de Natal, até o dia 04.09, em razão da realização de simulado que necessitará dessa configuração nas zonas. Com relação à SSAE, ficou definido que foi agendado para quarta-feira, dia 19/08, que todas as máquinas do setor serão também atualizadas.</p>	Todos os participantes
02	<p>2. Diretrizes para o atendimento de demandas de TIC relacionadas ao PJe</p> <p>Osmar relatou que realizou na quarta-feira passada uma reunião com a equipe da SBDS na tentativa de levantar dados para modelar o processo de atendimento de chamados do PJe, quando, restou verificado que não há um consenso sobre esse atendimento. Alguns servidores defendem que os chamados iniciais devam ser direcionados à área negocial do PJe (que também não é muito clara para os PJs de 1º e 2º Graus), e caso esta verificasse se tratar de questão técnica, abriria chamado para a TI. Outros servidores defendem a aplicação da modelagem do processo de gerenciamento de incidentes, aprovada e regulamentada pelo Tribunal ano passado, para o atendimento de todas as demandas, inclusive as do PJe. Marcos registrou que entende que o chamado deve sim ser aberto no Atendimento STIC, para resolução dos problemas no âmbito da STIC. A Central deve ser bem orientada, com uma base de conhecimento mais robusta, para saber filtrar os tipos de requisição, atuando efetivamente como suporte de 1º nível.</p>	Todos os participantes



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

02	<p>Em caso de suporte que seja da área negocial, deveria ser encerrado o chamado, informando ao requerente que a requisição deve ser tirada com a área negocial. Osmar informou que muitas vezes, nem a própria SBDS consegue analisar se a requisição é técnica ou negocial, tendo que necessariamente consultar a SAD, a qual, na grande maioria dos casos, é quem resolve a demanda. Outro problema é que a maior parte das demandas não são oriundas de chamados no Atendimento STIC, elas vêm pelos diversos meios, principalmente, por meios informais. Foi sugerido pelos presentes que os chamados sejam registrados, mesmo que as ocorrências sejam comunicadas por formas diversas, para que a base de conhecimento seja povoada, de forma que a Central saiba quais serão as soluções, principalmente em ocorrências recorrentes.</p> <p>Desta forma, ficou estabelecido que deve ser aberto o chamado no Atendimento STIC, para ser analisado pela Central no 1º nível. Em caso de impossibilidade será encaminhado ao 2º nível, no caso, para a SBDS. Se o incidente ou a requisição não for de ordem técnica, a SBDS encaminhará e-mail à área negocial, como forma de agilizar o encaminhamento da solução e devolverá o chamado para Central, que comunicará ao demandante as providências adotadas e a impossibilidade de atendimento pela STIC, visto tratar-se de demanda a ser resolvida pela área negocial, informando, inclusive, que o e-mail à área negocial já foi encaminhado pelo atendimento de 2º nível. Se a solicitação for externa, quem receber a demanda, deve usar os meios existentes para que seja aberto o chamado, seguindo assim, o mesmo fluxo.</p> <p>Além disso, ficou registrado que deve ser agendada reunião entre as áreas negociais e técnicas, juntamente às seções que coordenam a Central de Serviços, no mês de setembro, para tratamento dessas questões relativas ao PJe.</p> <p>Desta forma, restou definido que a partir desse procedimento estabelecido, Osmar irá desenvolver o processo para realizar a análise de riscos, cujo objetivo maior, é realizar análise relacionada à Segurança da Informação. A apresentação foi reagendada para o próximo CGesTIC, 24.08.2020.</p>	Todos os participantes
03	<p>3. Pendências:</p> <p>3.1. ETIR- Proposta de alteração das atribuições da ETIR</p> <p>Foi informado por Carlos Magno e Jussara que a minuta está sendo corrigida na data de hoje, devendo ser protocolado novamente até a data de amanhã, 18/08/2020.</p>	Marcos Maia

V. Pendências Identificadas

Nº	Pendências	Responsável	Data limite
01	Concluir a instalação das máquinas Positivo com Windows 10, de modo que fiquem pelo menos 01 máquina em cada Zona Eleitoral.	COINF	04.09.2020



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

02	Concluir atualização das máquinas Daten novas, migrando o sistema operacional do Windows 7 para o Windows 10.	COINF	30.09.2020
03	Apresentação da análise de riscos da COSIS relacionados às ocorrências no PJE, com ênfase em Segurança da Informação	COSIS	24.08.2020
04	Encaminhar novo processo com a proposta das alterações nas atribuições da ETIR.	COINF	18.08.2020

VI. Fechamento da Ata

Data	Nome do relator	Assinatura
17.08.2020	Dina Márcia Vasconcelos Maranhão da Câmara	