

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC - TJTO

2020

Histórico de Alterações

Versão	Data	Responsável	Observações
1.0	13/05/2020	GABDTI	Criação do documento
1.1	29/05/2020	GABDTI	Atualização do catálogo de serviços

1. INTRODUÇÃO

O Catálogo de Serviços registra e disponibiliza a relação e o detalhamento dos serviços ofertados pela Diretoria de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Tocantins aos seus usuários, sendo controlados e aferidos pelos processos de gestão do catálogo de serviço e gestão de acordo de nível de serviço – ANS.

Os serviços são voltados a atender ao público interno (magistrados, servidores e estagiários do PJTO).

O público externo (advogados, cartórios, partes, etc.) do Poder Judiciário de Tocantins, atualmente o suporte é realizado pela Diretoria Judiciária.

O suporte ao sistema de Gestão de Pessoas – e-GESP é realizado pela Diretoria de Gestão de Pessoas.

O catálogo é dividido em duas categorias, sendo:

- Catálogo de negócios – Relação de serviços fornecidos pela DTINF/TJTO a todos os servidores do PJTO. Esta é a visão do cliente sobre o Catálogo de Serviços;

- Catálogo técnico – Relação de serviços técnicos, empregados para dar suporte ao catálogo de negócios. Não visível aos usuários finais, e são aplicadas pelas áreas técnicas em suas manutenções e soluções de atendimento. Os itens do catálogo são utilizados na ferramenta de gestão de atendimento de demandas da TI, nas solicitações de serviço e tratamento de incidentes.

2. OBJETIVOS

- Organizar, documentar e tornar público o portfólio de serviços ofertados pela DTINF - TJTO, bem como os requisitos, condições, Acordos de Nível de Serviço, canais de atendimento, período de disponibilização e demais detalhamentos;
- Dar suporte às áreas de gestão e desempenho;
- Subsidiar as unidades de relacionamento com clientes na identificação dos serviços de TI;
- Reforçar o conceito de serviços de TI na instituição;
- Propiciar a criação de campanhas de divulgação dos serviços/produtos prestados pela DTINF/TJTO;

3. MONITORAMENTO E CONTROLE

A gestão do catálogo de serviço é realizada pelo Gabinete da Diretoria de Tecnologia da Informação. Qualquer alteração, inclusão de serviço, ou alteração de acordo de nível de serviço, deve ser realizada conforme o fluxo disposto no processo de Gestão de Catálogo de Serviço e Acordo de Nível de Serviço.

4. FORMAS DE CONTATO

O atendimento ao usuário é realizado das 07h30min às 19h00min pelos seguintes canais:

- Portal Web para o Ferramenta de Gerenciamento de Chamados:
<http://servicedesk.tjto.jus.br/assystnet/>
- Telefone de contato da Central de Serviços:
63 – 3218 4328

5. NÍVEIS DE ATENDIMENTO

O Suporte ao usuário de TIC está organizado em três níveis de atendimento, sendo:

- Nível 01 de atendimento: efetua os atendimentos das ligações e atendimento remoto;
- Nível 02 de atendimento: efetua o apoio ao nível 01 e presta atendimento remoto e local;
- Nível 03 de apoio: presta apoio aos níveis 01 e 02, e efetua diagnóstico de causa de incidente, monitora a disponibilidade dos serviços e presta atendimento especializado.

O tramite do chamado para atendimento, é aplicado conforme fluxo definido nos processos de trabalho: Gestão da Central de Serviço, Gestão de Requisição e Gestão de Incidente.

6. NÍVEL DE SERVIÇO

Todos os tempos para atendimento estão definidos no Catálogo de Serviço, e difere de cada oferta de serviço prestada por cada divisão da Diretoria de Tecnologia da Informação – DTINF, conforme matriz de risco definida no Processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições.

Prioridade	Descrição	Tempo para Início da Solução	Tempo Máximo de Solução
1	Muito Alto	15 min	1 hora
2	Alto	20 min	2 horas
3	Médio	30 min	3 horas
4	Baixo	35 min	4 horas
5	Muito Baixo	40 min	5 horas

7. CATEGORIAS DE OFERTAS DO CATÁLOGO

Item	Categoria	Nível	Grupo de Atendimento
1.	Antivírus	1	N1-ServiceDesk
2.	Aplicativos e Softwares	2	N2-Suporte
3.	Auditoria	2	N2-Suporte
4.	Banco de Dados	3	N3-Banco de Dados
5.	Certificação Digital	1	N1-ServiceDesk
6.	Computador	2	N2-Suporte
7.	Equipamentos e Periféricos	2	N2-Suporte
8.	Firewall	3	N3-Divisão de Redes
9.	Impressão	2	N2-Suporte
10.	Notebook	2	N2-Suporte
11.	Portais Web	3	N3-SSW
12.	Segurança da Informação	3	N3-Divisão de Redes
13.	Serviço de Cadastro e Acesso	1	N1-ServiceDesk
14.	Serviço de Rede e Internet	1	N1-ServiceDesk
15.	Serviços de Email	3	N3-SSW
16.	Serviços de Estação de Trabalho	2	N2-Suporte
17.	Serviços de Telefonia	2	N1-ServiceDesk
18.	Sistema e-GESP	2	N2-SuporteEgesp
19.	Sistema EPROC	2	N2-SuporteEproc
20.	Sistema GISE	3	N3-SuporteGISE
21.	Sistema SEI	3	N3-Suporte_SEI

22.	Sistemas Administrativos	3	N3-SSA
23.	Sistemas CNJ	1	N1-ServiceDesk
24.	Sistemas ESMAT	3	N3-Suporte_ESMAT
25.	Sistemas Extrajudiciais	3	N3-Suporte_GISE
26.	Sistemas Judiciais	3	N3-Suporte_SJ
27.	Tunning e Desempenho	3	N3-Banco de Dados

8. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

1. ANTIVÍRUS

A categoria de antivírus oferta todos os serviços relacionados ao software de antivírus homologado e utilizado pelo PJTO (instalação, atualização, desinstalação).

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO ATENDIMENTO	TEMPO MÁXIMO DE SOLUÇÃO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Solicitação	Solicitar instalação de antivírus nas máquinas do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	CENTRAL DE SERVIÇOS
Dúvidas	Solicitar esclarecimento de dúvidas relacionadas ao antivírus utilizado no PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	4h	CENTRAL DE SERVIÇOS
Erro ou falha	Reportar erro ou falha na utilização de antivírus	Incidente	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	2h	CENTRAL DE SERVIÇOS

2. APLICATIVOS E SOFTWARES

Categoria de oferta de serviços relacionados aos softwares utilizados pelos usuários do PJTO a fim de que possam executar suas atividades (instalação, atualização, desinstalação).

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO PRIMEIRO ATENDIMENTO	TEMPO MÁXIMO DE SOLUÇÃO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Instalar Software	Solicitar instalação de softwares homologados em estações de trabalho do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	CENTRAL DE SERVIÇOS
Suporte a Software	Solicitar suporte acerca da utilização de softwares homologados no PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	CENTRAL DE SERVIÇOS
Software não funciona	Reportar mau funcionamento de software	Incidente	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	CENTRAL DE SERVIÇOS
Audiência	Solicitar suporte ao software utilizado em audiências realizadas pelo PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	2h	DMSU

3. AUDITORIA

Categoria de oferta de serviços de auditoria em sistemas/equipamentos utilizados no PJTO.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Dúvidas	Esclarecer dúvidas sobre auditoria em sistemas/equipamentos	Requisição	Unidades da DTINF	N1 - ServiceDesk	5h	DSI/DASR
Solicitação	Solicitar auditoria em sistemas/equipamentos utilizados no PJTO	Requisição	Unidades da DTINF	N1 - ServiceDesk	5h	DSI/DASR

4. BANCO DE DADOS

A categoria de banco de dados oferta os serviços relacionados a banco de dados dos sistemas do PJTO.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Manutenção	Solicitar manutenção em bancos de dados do PJTO	Requisição	DSI	N3 - Banco de Dados	3h	DABD

Backup	Solicitar backup de banco de dados	Requisição	DSI	N3 - Banco de Dados	4h	DABD
Restore	Solicitar restauração de bancos de dados do PJTO	Requisição	DSI	N3 - Banco de Dados	4h	DABD
Criar objetos	Criar objetos em bancos de dados de sistemas do PJTO	Requisição	DSI	N3 - Banco de Dados	4h	DABD
Alterar Objetos	Alterar objetos em bancos de dados de sistemas do PJTO	Requisição	DSI	N3 - Banco de Dados	4h	DABD
Criar Scripts	Criar scripts em banco de dados de sistemas do PJTO	Requisição	DSI	N3 - Banco de Dados	4h	DABD
Executar Scripts	Executar scripts em bancos de dados de sistemas do PJTO	Requisição	DSI	N3 - Banco de Dados	3h	DABD
Erro ou falha	Reportar erro ou falha em bancos de dados de sistemas do PJTO	Requisição	DSI	N3 - Banco de Dados	2h	DABD

ETL	Solicitar ETL (extração, transformação, carregamento de dados) em bancos de dados de sistemas do PJTO	Requisição	DSI	N3 - Banco de Dados		DABD
Segurança/Permissões	Solicitar permissão em bancos de dados de sistemas do PJTO	Requisição	DSI	N3 - Banco de Dados	3h	DABD
Consultas/Relatórios	Solicitar consulta ou relatórios em bancos de dados do PJTO	Requisição	DSI	N3 - Banco de Dados		DABD
Serviços de banco de dados: Criação, manutenção, restauração, backup, consultas, criação/execução de scripts.						

5. CERTIFICAÇÃO DIGITAL

Categoria onde se encontram os serviços relacionados a certificado digital disponibilizado aos magistrados e servidores do PJTO a fim de realizar suas atividades.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Solicitação de Certificado Digital e Token	Solicitar aquisição de certificado digital e token a servidores para utilização no âmbito do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	CENTRAL DE SERVIÇOS
Desbloqueio de Token	Solicitar desbloqueio de token utilizado no âmbito do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	1h	CENTRAL DE SERVIÇOS
Renovação de Certificado Digital	Solicitar renovação de certificado digital vencido	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	CENTRAL DE SERVIÇOS
Esquecimento de Senha	Reportar esquecimento de senha do token	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	1h	CENTRAL DE SERVIÇOS

6. COMPUTADOR

Nesta categoria são ofertados os serviços relacionados aos computadores utilizados pelos magistrados e servidores do PJTO.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Devolução	Devolução de Computadores	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1-ServiceDesk	3h	DMSU
Dúvidas	Solicitar esclarecimento de dúvidas relacionadas aos computadores utilizados no âmbito do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1-ServiceDesk	3h	CENTRAL DE SERVIÇOS
Empréstimo	Solicitação de empréstimo de Computadores para utilização no âmbito do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1-ServiceDesk	3h	DMSU
Manutenção Preventiva	Solicitação de Manutenção Preventiva nos computadores no âmbito do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1-ServiceDesk	3h	DMSU
Movimentação	Movimentação de computadores entre as unidades do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1-ServiceDesk	3h	DMSU

Solicitar Novo	Solicitação de novo computador	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1-ServiceDesk	4h	DMSU
Substituição	Solicitação de substituição de computador	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1-ServiceDesk	4h	DMSU
Teste	Realização de testes diversos em computador	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1-ServiceDesk	4h	DMSU

7. EQUIPAMENTOS E PERIFÉRICOS

Nesta categoria são ofertados os serviços relacionados aos equipamentos e periféricos utilizados pelos servidores do PJTO.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Unidades Móveis		Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 – ServiceDesk	3h	CENTRAL DE SERVIÇOS
Erro ou falha	Reportar erro ou falha em equipamentos utilizados no âmbito do PJTO	Incidente	Magistrados e Servidores PJTO	N1 – ServiceDesk	3h	DMSU
Equipamentos e periféricos disponíveis: Mouse, Teclado, Scanner, Nobreak, Impressoras.						

8. FIREWALL

Categoria de serviços referentes ao firewall utilizado pelo PJTO.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Solicitação	Solicitar alteração de configuração do Firewall	Requisição	Unidades da DTINF	N1 - ServiceDesk	3h	DASR
Dúvidas	Solicitar esclarecimento de dúvidas relacionadas ao firewall utilizado no âmbito do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 – ServiceDesk	4h	DASR
Erro ou falha	Reportar erro ou falha no firewall do PJTO	Incidente	Unidades da DTINF	N1 – ServiceDesk	2h	DASR

9. IMPRESSÃO

Nesta categoria encontram-se todas as ofertas disponíveis referentes ao serviço de impressão do PJTO.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Suporte a Impressora	Esclarecer dúvidas quanto à utilização de impressoras utilizadas no PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DMSU

Instalar Impressora	Solicitar instalação de impressora para utilização no âmbito do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DMSU
Falha no Serviço de Impressão	Reportar erro, lentidão ou indisponibilidade no serviço de impressão do PJTO	Incidente	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	CENTRAL DE SERVIÇOS
Atolamento	Reportar atolamento de papel em impressora do PJTO	Incidente	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DMSU
Serviços de impressão disponíveis: Suporte à utilização, instalação, troca de toner, limpeza.						

10. NOTEBOOK

Nesta categoria são ofertados os serviços relacionados aos notebooks utilizados pelos magistrados e servidores do PJTO

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Devolução	Devolução de Notebook	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DMSU
Dúvidas	Solicitar esclarecimento de dúvidas relacionadas aos notebooks utilizados no âmbito do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1-ServiceDesk	3h	CENTRAL DE SERVIÇOS

Empréstimo	Solicitação de empréstimo de Notebooks para utilização no âmbito do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DMSU
Manutenção Preventiva	Solicitação de Manutenção Preventiva nos notebooks no âmbito do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DMSU
Movimentação	Movimentação de notebooks entre as unidades do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DMSU
Solicitar Novo	Solicitação de aquisição de novo notebook	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DMSU
Substituição	Solicitação de substituição de notebook	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DMSU
Teste	Realização de testes diversos em notebook	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DMSU

11. PORTAIS WEB

Categoria que reúne as ofertas relacionadas aos portais web do PJTO.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Dúvidas Portais Web	Esclarecer dúvida sobre utilização dos portais do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	4h	SSW
Manutenção Portais Web	Solicitar manutenção de portais web do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	SSW
Erro ou falha	Reportar erro em portais web do PJTO	Incidente	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	2h	SSW
Serviços disponíveis: Alteração dos portais, Reportar erros, Publicação de Arquivos, Esclarecimento de dúvidas.						

12. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Bloquear Site	Solicitar bloqueio de site no âmbito do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	4h	DASR
Liberar Site	Solicitar liberação de acesso a sites no âmbito do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	4h	DASR

Erro ao acessar	Reportar erro ao acessar sistemas no âmbito do PJTO	Incidente	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	2h	DASR
-----------------	---	-----------	-------------------------------	------------------	----	------

13. SERVIÇO DE CADASTRO E ACESSO

Categoria relacionada aos serviços de cadastro e acesso aos sistemas utilizados no PJTO.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Novo Cadastro	Solicitar novo cadastro de usuário para acesso aos serviços de TIC do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	4h	ServiceDesk
Alterar Cadastro	Solicitar alteração de cadastro de usuário (nome, matrícula) nos sistemas do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	4h	ServiceDesk
Liberar Cadastro	Solicitar liberação de cadastro de usuário nos sistemas do PJTO.	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	ServiceDesk
Cancelar Cadastro/Acesso	Solicitar cancelamento/exclusão de acessos a sistemas do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	ServiceDesk
Alterar senha de acesso	Solicitar alteração de senha de acesso a sistemas do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	ServiceDesk

Desbloqueio de senha		Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	1h	ServiceDesk
Criar	Solicitar criação de acesso a sistemas do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	ServiceDesk
Solicitação de acesso aos serviços de TIC: redes, email, spark e sistemas utilizados no PJTO.						

14. SERVIÇOS DE REDES E INTERNET

A categoria de redes e internet abrangem ofertas para solicitações de redes sem fio, compartilhamento de rede corporativa do PJTO.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Ativar Ponto de Rede	Solicitar ativação de ponto de rede	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	SERTEL
Compartilhamento de Rede	Solicitar compartilhamento de rede	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	CENTRAL DE SERVIÇOS
Falhas de conexão de rede e compartilhamento	Reportar falha de conexão de rede no PJTO	Incidente	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	1h	CENTRAL DE SERVIÇOS

15. SERVIÇOS DE E-MAIL

Nesta Categoria são ofertados os serviços de relacionados ao e-mail institucional utilizado pelo PJTO.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Falha ao enviar	Reportar falha no envio de e-mails através do e-mail institucional do PJTO	Incidente	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DSI
Falha ao receber	Reportar falha no recebimento de e-mails através do e-mail institucional do PJTO	Incidente	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DSI
Falha no anexo	Reportar falha em anexos no e-mail institucional do PJTO	Incidente	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DSI
Spam	Reportar recebimento de envio ou recebimento de spam através do e-mail institucional do PJTO	Incidente	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DSI

16. SERVIÇOS DE ESTAÇÃO DE TRABALHO

A categoria serviços de estação de trabalho abrange ofertas relacionadas aos equipamentos utilizados para realização do trabalho dos servidores do TJTO (computadores, monitores, etc.).

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Devolução	Solicitar devolução de estação de trabalho	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DMSU
Dúvidas	Solicitar esclarecimento de dúvida relacionada à estação de trabalho	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	4h	CENTRAL DE SERVIÇOS
Empréstimo	Solicitar empréstimo de estação de trabalho por determinado período	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DMSU
Manut. Preventiva	Solicitar manutenção preventiva de estação de trabalho	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DMSU
Movimentação	Solicitar movimentação de estação de trabalho	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DMSU
Solicitar Novo	Solicitar nova estação de trabalho para utilização no âmbito do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DMSU

Substituição	Solicitar substituição de estação de trabalho defeituosa.	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DMSU
Teste	Solicitar teste da estação de trabalho	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	CENTRAL DE SERVIÇOS
Não Liga	Reportar Incidente em estação de trabalho que não liga	Incidente	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DMSU
Travando	Reportar Incidente de travamento em estação de trabalho	Incidente	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DMSU
Lento	Reportar Incidente de lentidão em estação de trabalho	Incidente	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DMSU
Estações de trabalho disponíveis: Computador, monitor						

17. SERVIÇOS DE TELEFONIA

A categoria de telefonia é responsável pela oferta de todos os equipamentos de telefonia utilizados no PJTO.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Novo Ramal	Solicitar novo ramal para utilização no âmbito do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	2h	SERTEL
Alterar Ramal	Solicitar alteração de ramal (de número ou local)	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	2h	SERTEL

Remover Ramal	Solicitar remoção de ramal	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	2h	SERTEL
Falha na linha telefônica	Reportar falha em linhas telefônicas do PJTO	Incidente	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	2h	SERTEL
Serviços de telefonia disponíveis: Criação/alteração/remoção de ramal, disponibilização de modems de internet, aparelhos celulares, telefones com/sem fio.						

18. SISTEMA E-GESP

Categoria que abrange o sistema de Gestão de Pessoas (e-GESP) do TJTO.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Dúvidas	Solicitar esclarecimento de dúvidas na utilização do sistema e-GESP	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	4h	DIGEP
Relatório	Solicitar relatório do sistema e-GESP	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DIGEP
Ajuste	Solicitar ajuste no sistema e-GESP	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	-	DIGEP
Erro ou falha	Reportar erro no sistema e-GESP	Incidente	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DIGEP

19. SISTEMA E-PROC

Nesta categoria estão disponíveis os serviços relacionados ao sistema e-Proc do PJTO (dúvidas, solicitar manutenção, reportar erro.).

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Dúvidas	Solicitar esclarecimento de dúvidas relacionadas ao sistema e-Proc	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N2 - Suporte EPROC	4h	DSI
Manutenção	Solicitar manutenção/reparo no sistema e-Proc	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N2 - Suporte EPROC	3h	DSI
Erro ou falha	Reportar erro, lentidão ou indisponibilidade no sistema e-Proc	Incidente	Magistrados e Servidores PJTO	N2 - Suporte EPROC	3h	DSI
Relatório	Solicitar relatório no sistema e-Proc	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N2 - Suporte EPROC	3h	DSI

20. SISTEMA GISE

Nesta categoria estão disponíveis os serviços relacionados ao sistema GISE do PJTO (dúvidas, solicitar manutenção, reportar erro.).

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Dúvidas	Solicitar esclarecimento de dúvidas relacionadas ao sistema GISE	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	4h	DSI
Manutenção	Solicitar manutenção/reparo no sistema GISE	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DSI
Erro ou falha	Reportar erro, lentidão ou indisponibilidade no sistema GISE	Incidente	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DSI
Relatório	Solicitar relatório no sistema GISE	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DSI

21. SISTEMA SEI

Nesta categoria estão disponíveis os serviços relacionados ao sistema SEI do PJTO (dúvidas, solicitar manutenção, reportar erro.).

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Dúvidas	Solicitar	Requisição	Magistrados e	N1 -	4h	DSI

	esclarecimento de dúvidas relacionadas ao sistema SEI		Servidores PJTO	ServiceDesk		
Manutenção	Solicitar manutenção/reparo no sistema SEI	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DSI
Erro ou falha	Reportar erro, lentidão ou indisponibilidade no sistema SEI	Incidente	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DSI
Relatório	Solicitar relatório no sistema SEI	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DSI

22. SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

Nesta categoria estão disponíveis os serviços relacionados aos sistemas administrativos do PJTO (dúvidas, solicitar manutenção, reportar erro.).

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Manutenção	Solicitar manutenção/reparo em sistemas Administrativos do PJTO (Frequência, Diário da Justiça)	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	4h	DSI
Dúvidas	Solicitar esclarecimento de dúvidas relacionadas a sistemas administrativos do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DSI

Erro ou falha	Reportar erro, lentidão ou indisponibilidade em sistemas administrativos do PJTO	Incidente	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DSI
Relatório	Solicitar relatório dos sistemas administrativos do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DSI
Sistemas Administrativos: a lista dos sistemas utilizados no PJTO será disponibilizada no portal do TJTO						

23. SISTEMAS CNJ

Nesta categoria estão disponíveis os serviços relacionados aos sistemas do CNJ utilizados no âmbito do PJTO (dúvidas, solicitar manutenção, reportar erro.).

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Suporte aos Sistemas	Solicitar suporte quanto à utilização dos sistemas do CNJ (SEEU, Pje) utilizados no âmbito do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	2h	ServiceDesk
Falha nos Sistemas	Reportar falha, lentidão ou indisponibilidade nos sistemas do CNJ utilizados no âmbito do PJTO	Incidente	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	1h	ServiceDesk

24. SISTEMAS ESMAT

Nesta categoria estão disponíveis os serviços relacionados aos sistemas utilizados pela ESMAT (dúvidas, solicitar manutenção, reportar erro.).

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Dúvidas	Esclarecer dúvidas quanto à utilização de sistemas da ESMAT (SAV, Portal ESMAT)	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	4h	ESMAT
Manutenção	Solicitar manutenção/reparo nos sistemas da ESMAT	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	ESMAT
Erro ou falha	Reportar erro, lentidão ou indisponibilidade de sistemas da ESMAT	Incidente	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	ESMAT

25. SISTEMAS EXTRAJUDICIAIS

Nesta categoria estão disponíveis os serviços relacionados aos sistemas extrajudiciais Proc do PJTO (dúvidas, solicitar manutenção, reportar erro.).

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
---------	-----------	------	---------------------	----------------------------	----------------------	---------------------

Dúvidas	Esclarecer dúvidas relacionadas aos sistemas extrajudiciais utilizados no âmbito do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	4h	DSI
Manutenção	Solicitar manutenção/reparo nos sistemas extrajudiciais utilizados pelo PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DSI
Erro ou falha	Reportar erro, lentidão ou indisponibilidade de sistemas extrajudiciais utilizados no PJTO	Incidente	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DSI
Relatório	Solicitar relatório de sistemas extrajudiciais utilizados pelo PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DSI

26. SISTEMAS JUDICIAIS

Nesta categoria estão disponíveis os serviços relacionados aos sistemas judiciais do PJTO (dúvidas, solicitar manutenção, reportar erro.).

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Dúvidas	Esclarecer dúvidas relacionadas aos sistemas judiciais	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	4h	DSI

	utilizados no âmbito do PJTO					
Manutenção	Solicitar manutenção/reparo nos sistemas judiciais utilizados pelo PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DSI
Erro ou falha	Reportar erro, lentidão ou indisponibilidade de sistemas judiciais utilizados no PJTO	Incidente	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DSI
Relatório	Solicitar relatório de sistemas judiciais utilizados pelo PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DSI

27. TUNNING E DESEMPENHO

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Solicitação	Solicitar Tunning e melhoria de desempenho de equipamentos utilizados no âmbito do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DMSU

Dúvidas	Esclarecer dúvidas sobre Tunning e melhoria de desempenho de equipamentos utilizados no âmbito do PJTO	Requisição	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DASR
Erro ou falha	Erro ou falha sobre Tunning e melhoria de desempenho de equipamentos utilizados no âmbito do PJTO	Incidente	Magistrados e Servidores PJTO	N1 - ServiceDesk	3h	DASR

Sistemas disponíveis: Sistema e-Proc, Sistema SEI, e-Mail institucional, Spark, Malote Digital, SPROC, SICAP, Assyst (Service Desk), SEEU, PJe, GISE, Sistema de Frota, Agenda Telefônica, Portais Web, Bacenjud, Renajud, Projudi, Infoseg, Cadastro Nacional de Adolescentes em Conflito com a Lei, BNMP, Assinador TJTO, ASI Almoxarifado, Correspweb, Estatística, Siscoce, GP – Terceirizados, Sistema de Diárias, Sistema de Presos Provisórios, Sistema e-GESP, Diário da Justiça.