



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

DATA: 14/04/2025

VERSÃO: 01.2025

ID	Serviço	Descrição	Quem pode solicitar	Ferramenta de Solicitação	Responsável	Nível de serviço
1	Elaboração de especificações técnicas e editais para aquisição de bens e serviços de TIC.	Prospecção de novas tecnologias e elaboração de especificações, viabilizando a contratação de bens e serviços de TIC.	Todos os usuários internos	GLPI	Contratos	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 5 dias
2	Gerenciamento de contratos de TI	Gestão e fiscalização dos contratos diretamente relacionados à tecnologia da informação.	Todos os usuários internos	GLPI	Contratos	Tempo de resposta:1d Tempo de solução: validade do contrato
3	Agendamento para emissão Certificados Digitais	Solicitação de emissão de certificados digitais para magistrados e servidores	Todos os usuários internos	GLPI	Contratos	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 2 dias
4	Desenvolvimento de sistemas	Desenvolvimento por equipe própria de sistemas necessários à prestação jurisdicional.	Todos os usuários internos	GLPI	Desenvolvimento	Tempo de resposta:3h Tempo de solução: Negociável
5	Manutenção de sistemas	Atualização e/ou alteração de sistemas desenvolvidos internamente	Todos os usuários internos	GLPI	Desenvolvimento	Tempo de resposta:3h Tempo de solução: 5 dias
6	Ministrar treinamentos	Realização de treinamento de ferramentas / sistemas de TI disponibilizados pela DIATI	Magistrado ou chefe de secretaria	GLPI	Desenvolvimento	Tempo de resposta:3h Tempo de solução: Negociável
7	Elaboração de documentação	Elaboração de documentação de sistemas web	Magistrado ou chefe de secretaria	GLPI	Desenvolvimento	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 5 dias
8	Requisitos para implementação	Realizar análise de requisitos (nova funcionalidade) para atualização de sistema ou novo sistema	Todos os usuários internos	GLPI	Desenvolvimento	Tempo de resposta:2h Tempo de solução: 3 dias
9	Realizar testes	Realizar testes de nova funcionalidade nos sistema web	Gestores das unidades administrativas ou Judiciais	GLPI	Desenvolvimento	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 2 dias

10	Homologação de Sistema	Homologação de alteração nos sistemas (administrativos / judiciais)	Gestores das unidades administrativas ou	GLPI	Desenvolvimento / SAJ 1º Grau / 2º Grau	Tempo de resposta: 2h Tempo de solução: 2
11	Cadastro de usuário na rede / intrajus / e-mail	Solicitação de cadastro de novo magistrado ou servidor na rede interna do TJ, no intrajus e e-mail institucional	Gestores das unidades administrativas ou Judiciais	GLPI	N1	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
12	Empréstimo de DataShow	Solicitação de empréstimo de datashow para uso externo	Todos os usuários internos	GLPI	N1	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1 h
13	Alteração de senhas institucionais	Solicitação de alteração de senha de sistemas institucionais	Todos os usuários internos	GLPI	N1	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
14	Gerenciamento de acesso de portal Internet/Intranet	Gestão do ambiente web do Tribunal, para alteração de lotação, cargos, ou acesso a sistemas no INTRAJUS	Todos os usuários internos	GLPI	N1	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 3h
15	Filtro de conteúdo Web	Controle de acessos à Internet	Todos os usuários internos	GLPI	Redes / Infra	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
16	Suporte remoto a usuários internos e externos	Atendimento para solução de dúvidas ou problemas no uso dos serviços suportados pela TI.	Usuários internos e externos	Telefone / GLPI	N1 / SAJ 1º Grau / SAJ 2º Grau	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
17	Serviço de Apoio a Videoconferência	Apoio técnico na realização de videoconferência entre unidades judiciais e extrajudiciais	Todos os usuários internos	GLPI	Redes / Infra	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
18	Desbloquear sites	Desbloqueio de sites de acesso necessário a prestação jurisdicional	Magistrado ou chefe de secretaria	GLPI	Redes / Infra	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
19	Apoio a eventos	Presença em eventos como Encontros da Magistratura, Itinerantes e treinamentos diversos.	Todos os usuários internos	GLPI	Redes / Infra / Suporte Técnico	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: Negociável
20	Cadastro de usuário no SAJ 1º GRAU	Solicitação de cadastro de novo magistrado ou servidor no sistema SAJ 1º GRAU.	Magistrado ou chefe de secretaria	GLPI / Intrajus	SAJ 1º Grau	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
21	Suporte servidores, magistrados, advogados e público externo	Resposta a dúvidas de servidores, magistrados, advogados e público externo.	Usuários do Sistema	Telefone / GLPI / Intrajus / Email	SAJ 1º Grau / SAJ 2º Grau	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
22	Cadastro de usuários no E-SAJ	Habilitação de servidores, delegatários, advogados e público em geral.	Usuários do Sistema	GLPI / Intrajus / Email	SAJ 1º Grau / SAJ 2º Grau	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h

23	Suporte ao Portal E-SAJ	Suporte para servidores interno, externos e de outros estados para uso e peticionamento no portal E-SAJ	Usuários do Sistema	GLPI / Intrajus / Email	SAJ 1º Grau / SAJ 2º Grau	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
24	Emissão de parecer	Análise de solicitações enviadas por Corregedoria, Ouvidoria, Conselho Nacional de Justiça e outros órgãos.	Servidores	Intrajus / GLPI / Email	SAJ 1º Grau	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
25	Treinamento E-SAJ e SAJ	Treinamentos a usuários do sistema podendo ser de forma online ou presencial.	Servidores, Magistrados e usuários externos	Online / GLPI / Presencial	SAJ 1º Grau / SAJ 2º Grau	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 3h
26	Configuração de sistema	Configuração de fluxo de trabalho com filas, perfis dos usuários .	Usuários do Sistema	Telefone / GLPI / Intrajus / Email	SAJ 1º Grau / SAJ 2º Grau	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
28	Habilitação de Usuários no SEEU	Habilitação de magistrados, servidores, policiais penais e outros órgãos externos	Usuários do Sistema	Telefone / GLPI / Intrajus / Email	SAJ 1º Grau / SEEU	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
29	Orientação Sistema SEEU	Resposta a dúvidas servidores, advogados e público externo	Usuários do Sistema	Telefone / GLPI / Intrajus / Email	SAJ 1º Grau / SEEU	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
30	Cadastro de usuário no SAJ 2º GRAU	Solicitação de cadastro de novo magistrado ou servidor no sistema SAJ 2º GRAU	Magistrado ou chefe de secretaria	GLPI	SAJ 2º Grau	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
31	Emissão de parecer	Emissão de parecer acerca de novas configurações encaminhadas por servidores e desembargadores, bem como, solicitações do Conselho Nacional de Justiça e Presidência do Tribunal de Justiça de Alagoas.	Presidência / Direção Geral / DIATI	Intrajus / GLPI	SAJ 2º Grau	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
32	Controle de perfil de usuário nos sistema Judiciais	Solicitação de alteração de perfil ou lotação no SAJ 1º ou 2º Grau	Magistrado / chefe de gabinete / chefe de secretaria / secretário(a)	GLPI / Intrajus	SAJ 1º Grau / SAJ 2º Grau	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
33	Acompanhamento	Acompanhamento presencial a desembargadores e servidores em casos de novas implementações do sistema SAJ 2º grau.	Magistrado / chefe de gabinete / secretário(a)	Telefone / GLPI / Intrajus	SAJ 2º Grau	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 2h
34	Análise de Chamados abertos junto a Softplan	Abertura de chamados (SCCD internos) a desenvolvedora do SAJ e E-SAJ de total indisponibilidade do sistema, atualização de versões, dúvidas e orientações, sob demanda horas técnicas e manutenções evolutivas.	Servidores / Magistrados	Telefone / GLPI / Intrajus	SAJ 1º Grau / SAJ 2º Grau	Tempo de resposta:30m Tempo de solução: 30m
35	Suporte presencial a usuários internos	Atendimento presencial para solução de dúvidas ou problemas no uso dos serviços suportados pela TI, pelos usuários internos.	Usuários internos e externos	GLPI	Suporte Técnico	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 2h

36	Serviço de acesso remoto	Acesso Remoto aos equipamentos para configuração	Todos os usuários internos	GLPI	Suporte Técnico	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
37	Serviço de impressão	Possibilidade de impressão nas unidades judiciais e administrativas	Todos os usuários internos	GLPI	Suporte Técnico	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
38	Instalação de Software de Certificado Digital	O serviço prevê a instalação dos programas e equipamentos necessários para a utilização do certificado digital.	Todos os usuários internos	GLPI	Suporte Técnico	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
39	Instalação de DataShow	Instalar data show na unidade solicitante	Todos os usuários internos	GLPI	Suporte Técnico	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
40	Gerenciamento de equipamentos de TI	Instalação, remanejamento e desinstalação de equipamentos de tecnologia – microcomputadores, impressoras, scanners, switches, leitores biométricos, entre outros.	Todos os usuários internos	GLPI	Suporte Técnico / Infra	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 5h
41	Gestão de licenciamento de software	Controle de licenças de software	Todos os usuários internos	GLPI	Suporte Técnico / Infra	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
42	Cópias de segurança	Cópia de dados para recuperação em caso de incidente.	Todos os usuários internos	GLPI	Suporte Técnico / Redes / Infra	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 2h
43	Administração de Diretórios	Unidades de rede onde cada área do Tribunal armazena seus dados, com a segurança necessária.	Todos os usuários internos	GLPI	Suporte Técnico / Redes / Infra	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h

SLA/2025

Contratos: 95% dos atendimentos dentro do tempo acordado.

Desenvolvimento: 90% dos atendimentos dentro do tempo acordado.

SAJ 1º Grau/ 2º Grau: 90% dos atendimentos dentro do tempo acordado.

N1 (Central de Serviços): 95% dos atendimentos dentro do tempo acordado.

Redes/Infra: 90% dos atendimentos dentro do tempo acordado.

Suporte Técnico: 90% dos atendimentos dentro do tempo acordado.