



Portaria (Presidência) Nº 615/2021 - PJPI/TJPI/SECPRE, de 03 de março de 2021

Dispõe sobre a instituição do Processo de Gestão do Catálogo de Serviços de TIC no Âmbito do Poder Judiciário do Estado do Piauí.

O **PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PIAUÍ**, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

CONSIDERANDO a Resolução n. 370-CNJ, de 28/01/2021, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTICJUD);

CONSIDERANDO a Tecnologia de Informação (TIC) como ferramenta indispensável à realização das funções institucionais do TJPI e como instrumento para viabilizar soluções que conduzam ao alcance dos objetivos estratégicos do Tribunal;

CONSIDERANDO o disposto nos itens 1.4.n e 1.4.o, do Levantamento iGovTIC-Jud-2020 do CNJ, referente à formalização e cumprimento do processo de catálogo de soluções de TIC e acordos de nível de serviços essenciais de TIC;

CONSIDERANDO a necessidade de fornecer uma fonte única e central de todos os serviços disponibilizados pela TIC;

R E S O L V E:

Art. 1º Instituir o Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) do PJPI, que passa a vigorar conforme Anexo I desta Portaria.

Art. 2º As disposições desta portaria e anexos aplicam-se a todos os serviços que compõem o Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí.

CAPÍTULO II DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Art. 3º Para os efeitos deste ato e anexos, aplicam-se as seguintes definições:

I - USUÁRIOS: magistrados, servidores, requisitados, prestadores de serviços terceirizados, advogados, Ministério Público, peritos, outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Estadual ou qualquer usuário externo que venha a acessar os serviços de TIC do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí;

II - SERVIÇO DE TIC: serviço baseado no uso da tecnologia da informação, provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição;

III - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC: conjunto de serviços de TIC disponíveis para os usuários internos e externos ao Tribunal;

IV - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS): acordo entre a área de TIC e seus usuários, descrevendo o serviço de TIC e documentando as metas de níveis de serviço acordadas com os usuários;

V - DONO DO SERVIÇO: servidor com alto grau de conhecimento do negócio relacionado ao serviço de TIC, capaz de propor melhorias e aperfeiçoá-lo;

VI - RESPONSÁVEL TÉCNICO: servidor com alto grau de conhecimento técnico relacionado ao serviço de TIC, capaz de sugerir melhorias em nível operacional;

CAPÍTULO III DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Art. 4º Compete ao dono do serviço, dentre outras atividades relacionadas:

I - Entender o funcionamento do serviço em nível negocial;

II - Prestar informações sobre o serviço, quando solicitado;

III - Receber e analisar as demandas relativas ao serviço;

IV - Propor, mediante justificativa, mudanças no serviço, inclusive por sugestão de outros servidores e desde que por ele aprovadas;

V - Atuar como representante do serviço em toda a organização;

VI - Analisar, periodicamente, ou quando for o caso, os indicadores do serviço;

VII - Propor ações de melhoria, a fim de evitar ou corrigir eventuais desvios nas metas estabelecidas para o serviço;

VIII - Participar da negociação de acordos de níveis de serviço;

IX - Empreender esforços para viabilizar a execução do serviço e a implementação de suas ações de melhoria.

§ 1º Na hipótese do inciso III, o dono do serviço deverá manifestar-se em até 3 dias úteis, aprovando ou recusando a demanda, justificadamente, ou ainda informando o cronograma detalhado para avaliação mais criteriosa do pedido.

§ 2º A demanda prevista no inciso III, se emergencial, terá tratamento prioritário pelo dono do serviço, que deverá apresentar justificadamente sua aprovação ou recusa em até 1 dia útil.

§ 3º Permanecendo o dono de serviço silente nas hipóteses e nos prazos estabelecidos nos parágrafos precedentes, a chefia imediata será comunicada e, em caso de reincidência, à Secretaria Geral, para providências.

Art. 5º Compete ao responsável técnico pelo serviço, dentre outras atividades relacionadas:

I - Entender o funcionamento do serviço em nível operacional e zelar pela integridade de sua prestação;

II - Oferecer informações sobre o serviço, quando solicitado;

III - Analisar as demandas relativas ao serviço quanto à sua viabilidade técnica;

IV - Propor ao dono do serviço, mediante justificativa, mudanças no serviço, inclusive por sugestão de outros servidores e especialmente devido à necessidade de atualização ou melhorias;

V - Atuar como representante técnico do serviço em toda a organização;

VI - Medir, periodicamente, ou quando for o caso, os indicadores do serviço;

VII - Participar da negociação de acordos de níveis de serviço;

VIII - Reportar ao dono do serviço quaisquer problemas relacionados ao serviço.

§ 1º Na hipótese do inciso III, o responsável técnico pelo serviço deverá manifestar-se em até 3 dias úteis, aprovando ou recusando a demanda, justificadamente, ou ainda informando o cronograma detalhado para avaliação mais criteriosa do pedido.

§ 2º A demanda prevista no inciso III, se emergencial, terá tratamento prioritário pelo responsável técnico, que deverá apresentar justificadamente sua aprovação ou recusa em até 1 dia útil.

§ 3º Permanecendo o responsável técnico silente nas hipóteses e nos prazos estabelecidos nos parágrafos precedentes, a Direção da STIC será comunicada, para providências.

Art. 6º O dono do serviço e o responsável técnico deverão dar ciência expressa de sua designação e das atribuições do seu encargo, após nomeação pelo Presidente do Tribunal.

Parágrafo Único. Em caso de impossibilidade de exercício do encargo, o dono do serviço ou o responsável técnico poderá solicitar sua substituição, mediante apresentação de justificativa à Presidência.

CAPÍTULO IV DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Art. 7º Todos os serviços de TIC aprovados e mantidos por este Tribunal, com as respectivas definições de dono e responsável técnico, constam do Anexo II desta portaria e constituem o Catálogo de Serviços de TIC.

Art. 8º Quaisquer alterações no Catálogo de Serviços de TIC deverão seguir o Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços.

Art. 9º A criação de um novo serviço de TIC será precedida da indicação dos respectivos donos e responsáveis técnicos, nos termos do Artigo 6º.

Art. 10. Os Serviços de TIC devem conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - Nome do serviço;

II - Descrição do serviço;

III - O que o serviço oferece aos seus usuários;

IV - Quais são os usuários do serviço;

V - Como ter acesso ao serviço;

VI - Categoria do serviço;

VII - Acordo de nível do serviço;

VIII - Responsável negocial pelo serviço;

IX - Responsável técnico pelo serviço;

X - Classificação dos serviços como estratégico ou não.

Art. 11. O Catálogo de Serviços de TIC estará disponível no sítio da Governança de TIC deste Tribunal e será mantido pela Coordenação de Governança de TIC.

CAPÍTULO V
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 12. Os casos omissos e emergenciais serão resolvidos pela Presidência deste Tribunal, após análise prévia da STIC.

Art. 13. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.

ANEXO I
PROCESSO DE GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

1. OBJETIVO

O Gerenciamento do Catálogo de Serviços, conforme descrito na ITIL [1], é o processo responsável por criar e manter o Catálogo de Serviço e por garantir que esteja disponível àqueles autorizados a acessá-lo. O Catálogo de Serviços contém informações sobre todos os serviços de TI em operação e aqueles sendo preparados para entrarem em operação. É objetivo deste processo garantir que o Catálogo de Serviços esteja correto e reflita a situação atual dos serviços providos.

2. ESCOPO

O escopo do processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviço envolve:

- A contribuição para a definição dos serviços e dos pacotes de serviços do Catálogo de Serviços;
- Produção e manutenção de um Catálogo de Serviços consistente e atualizado;
- Garantir que as alterações no Catálogo de Serviços sejam feitas de forma controlada e por pessoas autorizadas e que sejam comunicadas às pessoas apropriadas;

3. DEFINIÇÕES

Neste documento, em consonância com glossário oficial da ITIL [2], são adotadas as seguintes definições:

Catálogo de Serviços: Um banco de dados ou documento estruturado com informações sobre todos os serviços de TI de produção, incluindo aqueles disponíveis para implantação.

Pacote de serviço: Dois ou mais serviços que foram combinados para oferecer uma solução a um tipo específico de necessidade do cliente ou para apoiar resultados de negócio específicos.

Dono do Serviço: Um papel responsável por gerenciar um ou mais serviços através de todo o seu ciclo de vida.

Gerenciamento de Mudanças (GM): O processo responsável pelo controle do ciclo de vida de todas as mudanças, permitindo que mudanças benéficas sejam feitas com o mínimo de interrupção aos serviços de TI.

Comitê Consultivo de Mudança do Catálogo de Serviços (CCM-CS): Um grupo de pessoas que suportam a avaliação, priorização, autorização e programação de mudanças no Catálogo de Serviços. O grupo é composto pelo Dono do Serviço associado à mudança e pelo Gerente do Catálogo de Serviços. Outros membros podem ser nomeados. Os membros podem ser nomeados no momento da convocação da reunião, dependendo da natureza da mudança.

Requisição de Mudança (RDM): Um pedido formal para fazer uma mudança, o qual inclui os detalhes da alteração solicitada.

Fator Crítico de Sucesso (FCS): Algo que deve ocorrer para que um serviço, processo, plano, projeto ou outra atividade de TI tenha sucesso. Os principais indicadores de desempenho são usados para medir a obtenção de um fator crítico de sucesso. Por exemplo: um fator crítico de sucesso como "proteger serviços de TI quando mudanças são feitas" pode ser medido por principais indicadores de desempenho como "redução na percentagem de mudanças que não obtiveram sucesso", "redução na percentagem de mudanças que causaram incidentes", etc.

4. POLÍTICAS E DIRETRIZES

O Gerenciamento do Catálogo de Serviço deve estar alinhado às seguintes políticas e diretrizes:

- O Catálogo de Serviço deve estar disponível àqueles autorizados a acessá-lo;
- Qualquer alteração no Catálogo de Serviços deve ser aprovada pelo Dono do Processo e pelo Dono do Serviço antes de ser publicada;
- Devem existir diferentes visões do Catálogo de Serviços para os diferentes perfis de usuário (por exemplo, catálogo do usuário, catálogo técnico);

- Os serviços no Catálogo de Serviços devem estar agrupados em categorias (por exemplo, Serviços Judiciários, Serviços Administrativos);

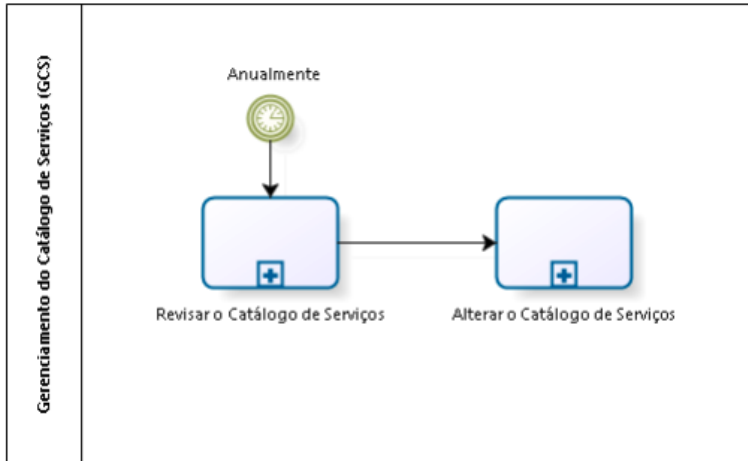
5. MACROPROCESSO

O processo Gerenciamento do Catálogo de Serviço consiste em dois subprocessos:

Alterar o Catálogo de Serviços (que descreve as atividades para incluir, remover ou alterar itens do Catálogo de Serviços)

e

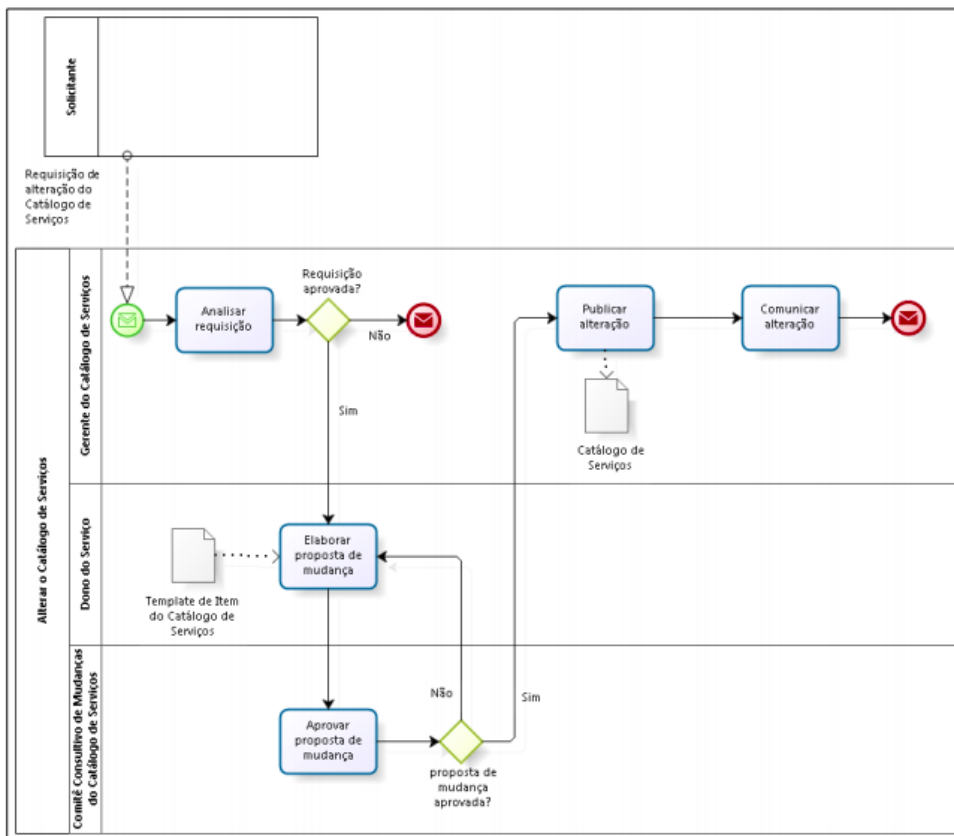
Revisar o Catálogo de Serviços (que visa a identificar inconsistência no Catálogo de Serviços). O subprocesso Revisar o Catálogo de Serviços é executado periodicamente e produz resultados que são entrada para o subprocesso Alterar o Catálogo de Serviços.



6. DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES DO PROCESSO

6.1 SUBPROCESSO 'ALTERAR O CATÁLOGO DE SERVIÇOS'

O diagrama abaixo mostra as atividades do subprocesso Alterar o Catálogo de Serviços.



6.1.1 ANALISAR REQUISIÇÃO

O Gerente do Catálogo de Serviços recebe uma solicitação de inclusão, alteração ou exclusão de algum item do Catálogo de Serviços. Geralmente, essa solicitação é oriunda do Gerenciamento de Mudanças (após a alteração, descontinuidade ou inclusão de um serviço), ou do subprocesso Revisar Catálogo de Serviços (após a identificação de oportunidades de melhorias no Catálogo de Serviços). No entanto, essa solicitação de mudança pode ser feita por qualquer parte interessada que identifique alguma inconsistência no Catálogo de Serviços.

Após o recebimento de uma requisição de mudança, o Gerente do Catálogo de Serviços deverá analisá-la e verificar se a solicitação é pertinente. Caso não seja, a requisição deve ser fechada e o solicitante deve ser informado sobre a recusa da solicitação.

6.1.2 ELABORAR PROPOSTA DE MUDANÇA

Caso a solicitação de mudança seja aprovada, o Dono do Serviço, em colaboração com o Gerente do Catálogo de Serviços, deverá providenciar as informações necessárias e gerar a documentação do serviço de acordo com o Modelo de Item do Catálogo de Serviço (anexo 1).

6.1.3 APROVAR PROPOSTA DE MUDANÇA

Antes de publicar a alteração no Catálogo de Serviços, a proposta de mudança deverá ser aprovada formalmente pelo Comitê Consultivo de Mudanças do Catálogo de Serviço (CCM-CS), o qual é formado pelo Dono do Serviço e pelo Gerente do Catálogo de Serviços.

6.1.4 PUBLICAR ALTERAÇÃO

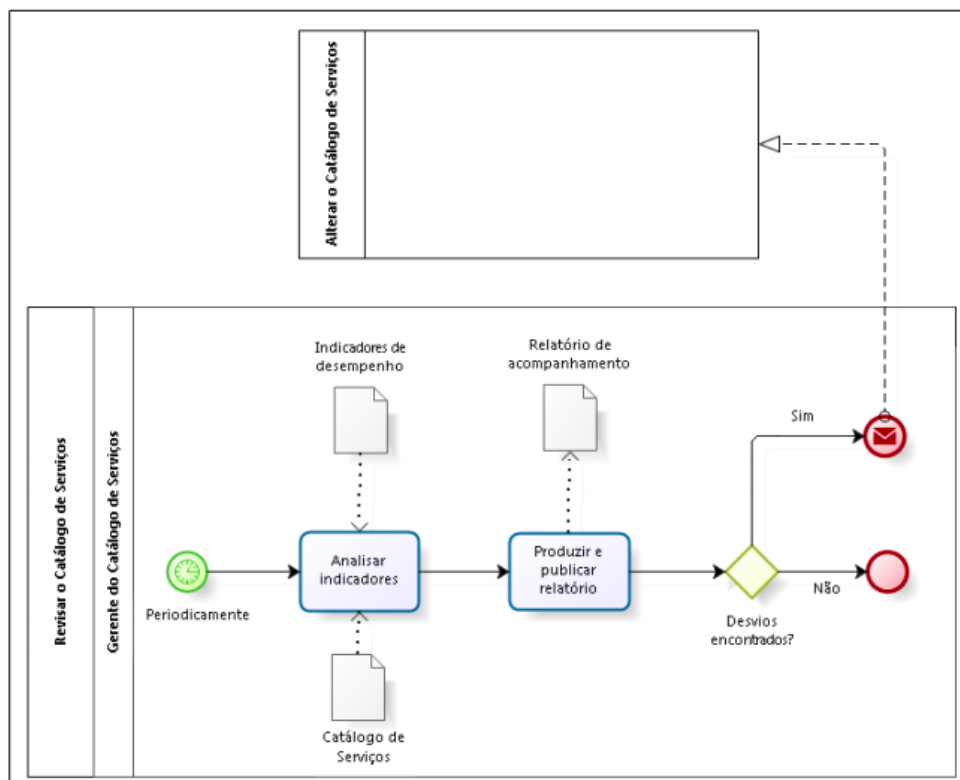
O Gerente de Catálogo de Serviços deve publicar as alterações no Catálogo de Serviço, submetendo-as previamente a uma revisão rigorosa a fim de que erros não apareçam na publicação.

6.1.5 COMUNICAR ALTERAÇÃO

Após a publicação das alterações no Catálogo de Serviços, o Gerente do Catálogo de Serviços deverá comunicar a alteração às partes interessadas. A mudança deve ser informada à Central de Serviços para que esta não seja surpreendida com as alterações somente após o contato do usuário.

6.2 SUBPROCESSO 'REVISAR O CATÁLOGO DE SERVIÇOS'

O diagrama abaixo mostra as atividades do subprocesso Revisar o Catálogo de Serviços.



6.2.1 ANALISAR INDICADORES

O Gerente de Catálogo de Serviços deve avaliar a qualidade do Catálogo de Serviços através da mensuração dos indicadores de desempenho definidos (veja a seção Indicadores de Desempenho).

6.2.2 PRODUZIR E PUBLICAR RELATÓRIO

Deve ser produzido um relatório de avaliação da qualidade do Catálogo com todas as métricas de desempenho coletadas. Caso exista a necessidade de ajustes no Catálogo, deverá ser aberta uma Requisição de Mudança (RDM) para o subprocesso Alterar o Catálogo de Serviços.

7. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Papel	Responsabilidades
Dono do processo	<ul style="list-style-type: none"> Garantir que o processo esteja adequado aos propósitos do TJPI e realizar as melhorias necessárias; Garantir que a documentação do processo esteja atualizada e acessível a todos os envolvidos. Garantir que os envolvidos sejam informados das mudanças efetuadas no processo; Definir e revisar periodicamente os indicadores de desempenho utilizados para aferir a eficácia e eficiência do processo; Garantir que relatórios com os indicadores de desempenho sejam produzidos e distribuídos entre os interessados; Auditar periodicamente o processo para garantir que esteja sendo seguido conforme o especificado; Garantir que o processo seja automatizado na ferramenta de Gerenciamento de Serviços do TJPI; Garantir que os envolvidos recebam os treinamentos adequados para a fiel execução do processo; Garantir a autoridade necessária a todos os papéis do processo.
Gerente do Processo	<ul style="list-style-type: none"> Indicar as pessoas adequadas aos papéis definidos no processo; Promover e garantir que o processo seja seguido conforme o especificado; Gerenciar os recursos alocados ao processo (pessoal, financeiros, etc.) de forma otimizada; Garantir que os indicadores de desempenho do processo sejam atingidos; Registrar e informar ao Dono do Processo as sugestões de melhorias no processo e no Sistema de Gerenciamento Serviços; Publicar as alterações no Catálogo de Serviços e garantir que as partes interessadas sejam comunicadas; Garantir que o Catálogo de Serviços esteja acessível às partes interessadas.
Dono do Serviço	<ul style="list-style-type: none"> Prover a definição e outras informações sobre os serviços sob sua responsabilidade; Submeter solicitações de mudanças para o Catálogo de Serviços após a alteração, descontinuidade ou inclusão de um serviço;
Comitê Consultivo de Mudanças do Catálogo de Serviço (CCM-CS)	<ul style="list-style-type: none"> Responsável pela aprovação das requisições de mudanças no Catálogo de Serviços;

8. INDICADORES DE DESEMPENHO

FCS01 – Catálogo de Serviços completo e correto

Código	Indicador de Desempenho
IND_01	Redução da porcentagem de Incidentes e Requisições de Serviços associados a qualquer categoria de serviço genérica.
IND_02	Redução do quantitativo de Requisições de Mudanças ao Catálogo de Serviços.
IND_03	Questionário respondidos pelos donos dos serviços: "A descrição do serviço está completa e atualizada?"

FCS02 – Usuário conhece o Catálogo de Serviços

Código	Indicador de Desempenho
--------	-------------------------

IND 05	Aumento da quantidade de acessos ao Catálogo de Serviços.
IND 06	Questionário respondido pelos usuários: "Você conhece o Catálogo de Serviços da TI?"

9. REFERÊNCIAS

[1] ITIL V3 Library – Edição 2011

[2] Glossário ITIL® de Português do Brasil, v1.0, 29 de julho de 2011

10. MODELO DE ITEM DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Cada item do Catálogo de Serviços deve conter pelo menos os seguintes atributos:

1. **Descrição do Serviço** – Uma breve descrição sobre a finalidade e benefícios do serviço;
2. **Categoria do Serviço** – Os serviços devem ser agrupados em categorias;
3. **Responsável** – Responsável pela operação e qualidade do serviço;
4. **Período de disponibilidade** – O período em que o serviço está acessível aos usuários;
5. **Usuários do Serviços** – Quem pode solicitar os serviços.

ANEXO II CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

1 - INTRODUÇÃO

O Catálogo de Serviços registra e disponibiliza a relação e o detalhamento dos serviços ofertados pela Secretaria de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Piauí - STIC 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 aos magistrados, servidores, requisitados, prestadores de serviços terceirizados, advogados, Ministério Público, peritos, outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Estadual ou qualquer usuário externo que venha a acessar os serviços de TIC do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí;

O catálogo é dividido em duas categorias, sendo:

-**Catálogo de negócios:** Relação de serviços fornecidos pela STIC/TJPI a todos os servidores do TJPI. 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 STIC/TJPI, bem como os requisitos, condições, Acordos de Nível de Serviço - ANS, 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 STIC/TJPI.

3 - MONITORAMENTO E CONTROLE

A gestão do catálogo de serviços é realizada pelo Gabinete da Secretaria 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 08h00min às 17h00min pelos seguintes canais:

-Portal Web para o Ferramenta de Gerenciamento de Chamados - GLPI: <http://www.tjpi.jus.br/glpi/>

-Telefone de contato da Central de Serviços: (86)3230-7869

Serão desconsideradas as solicitações realizadas através de contato por telefone pessoal dos servidores e demais

colaboradores, por ligação ou aplicativos de mensagem.

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 trâmite do chamado para atendimento, é aplicado conforme fluxo definido nos processos de trabalho da STIC.

6 - RELAÇÃO DO 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 Secretaria de Tecnologia da Informação – STIC, conforme matriz de risco definida no Processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições.

7 - CATEGORIAS DE OFERTAS DO CATÁLOGO

ITEM	CATEGORIA
1	Antivírus
2	Aplicativos e Softwares
3	Auditoria
4	Banco de Dados
5	Certificação Digital
6	Computador
7	Equipamentos e Periféricos
8	Firewall
9	Impressão
10	Notebook
11	Portais Web
12	Segurança da Informação
13	Serviço de Cadastro e Acesso
14	Serviço de Rede e Internet
15	Serviços de E-mail
16	Serviços de Estação de Trabalho
17	Serviços de Telefonia
18	Sistema SEI
19	Sistemas Administrativos
20	Sistemas CNJ
21	Sistemas Extrajudiciais
22	Sistemas Judiciais
23	Tuning e Desempenho
24	Sistemas Disponíveis

8 - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

8.1 - ANTIVÍRUS

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

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Solicitação	Solicitar instalação de antivírus nas máquinas do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Seção de Suporte e Manutenção
Dúvidas	Solicitar esclarecimento de dúvidas relacionadas ao	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	4h	N1 - Service Desk

	antivírus utilizado no TJPI					
Erro ou falha	Reportar erro ou falha na utilização de antivírus	Incidente	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	2h	Seção de Suporte e Manutenção

8.2 - APLICATIVOS E SOFTWARES

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

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Instalar Software	Solicitar instalação de softwares homologados em estações de trabalho do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Seção de Suporte e Manutenção
Suporte a Software	Solicitar suporte acerca da utilização de softwares homologados no TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	N1 - Service Desk
Software não funciona	Reportar mau funcionamento de software	Incidente	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Seção de Suporte e Manutenção
Audiência	Solicitar suporte ao software utilizado em audiências realizadas pelo TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	2h	Seção de Suporte e Manutenção

8.3 - AUDITORIA

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

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Dúvidas	Esclarecer dúvidas sobre auditoria em sistemas/equipamentos	Requisição	Presidência do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Coordenação de Software
Solicitação	Solicitar auditoria em sistemas e equipamentos utilizados no TJPI	Requisição	Presidência do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Coordenação de Software

8.4 - BANCO DE DADOS

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

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Manutenção	Solicitar manutenção em bancos de dados do TJPI	Requisição	Coordenação de Software e Coordenação de Infraestrutura	N3 - Banco de Dados	3h	N3 - Banco de Dados
Backup	Solicitar backup de banco de dados	Requisição	Coordenação de Software e Coordenação de Infraestrutura	N3 - Banco de Dados	4h	N3 - Banco de Dados

Restore	Solicitar restauração de bancos de dados do TJPI	Requisição	Coordenação de Infraestrutura	N3 - Banco de Dados	4h	N3 - Banco de Dados
Criar objetos	Criar objetos em bancos de dados de sistemas do TJPI	Requisição	Coordenação de Software	N3 - Banco de Dados	4h	N3 - Banco de Dados
Alterar Objetos	Alterar objetos em bancos de dados de sistemas do TJPI	Requisição	Coordenação de Software	N3 - Banco de Dados	4h	N3 - Banco de Dados
Criar Scripts	Criar scripts em banco de dados de sistemas do TJPI	Requisição	Coordenação de Software e Coordenação de Infraestrutura	N3 - Banco de Dados	4h	N3 - Banco de Dados
Executar Script	Executar scripts em bancos de dados de sistemas do TJPI	Requisição	Coordenação de Software e Coordenação de Infraestrutura	N3 - Banco de Dados	3h	N3 - Banco de Dados
Erro ou falha	Reportar erro ou falha em bancos de dados de sistemas do TJPI	Incidente	Coordenação de Software e Coordenação de Infraestrutura	N3 - Banco de Dados	2h	N3 - Banco de Dados
ETL	Solicitar ETL (extração, transformação, carregamento de dados) em bancos de dados de sistemas do TJPI	Requisição	Coordenação de Software e Coordenação de Infraestrutura	N3 - Banco de Dados	-	N3 - Banco de Dados
Segurança e Permissões	Solicitar permissão em bancos de dados de sistemas do TJPI	Requisição	Coordenação de Software e Coordenação de Infraestrutura	N3 - Banco de Dados	3h	N3 - Banco de Dados
Consultas e Relatórios	Solicitar consulta ou relatórios em bancos de dados do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N3 - Banco de Dados	-	N3 - Banco de Dados
Serviços de banco de dados: Criação, manutenção, restauração, backup, consultas, criação/execução de scripts.						

8.5 - CERTIFICAÇÃO DIGITAL

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

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	PRIMEIRO 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 TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Sistemas Judiciais
Desbloqueio de Token	Solicitar desbloqueio de token utilizado no âmbito do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	1h	N1 - Service Desk
Renovação de Certificado Digital	Solicitar renovação de certificado digital	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Sistemas Judiciais

	vencido					
Esquecimento de Senha	Reportar esquecimento de senha do token	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	1h	N1 - Service Desk

8.6 - COMPUTADOR

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

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Devolução	Devolução de Computadores	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Suporte e Manutenção
Dúvidas	Solicitar esclarecimento de dúvidas relacionadas aos computadores utilizados no âmbito do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	N1 - Service Desk
Empréstimo	Solicitação de empréstimo de Computadores para utilização no âmbito do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Gabinete da STIC
Manutenção Preventiva	Solicitação de Manutenção Preventiva nos computadores no âmbito do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Suporte e Manutenção
Movimentação	Movimentação de computadores entre as unidades do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Suporte e Manutenção
Solicitar Novo	Solicitação de novo computador	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Gabinete da STIC
Substituição	Solicitação de substituição de computador	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Gabinete da STIC
Teste	Realização de testes diversos em computador	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Suporte e Manutenção

8.7 - EQUIPAMENTOS E PERIFÉRICOS

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

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Unidades Móveis	Mouse, Teclado, Scanner, Nobreak.	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Suporte e Manutenção
Erro ou falha	Reportar erro ou falha em equipamentos utilizados no âmbito do TJPI	Incidente	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Suporte e Manutenção

Equipamentos e periféricos disponíveis: Mouse, Teclado, Scanner, Nobreak.

8.8 - FIREWALL

Categoria de serviços referentes ao firewall utilizado pelo TJPI.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Solicitação	Solicitar alteração de configuração do Firewall	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Coordenação de Infraestrutura
Dúvidas	Solicitar esclarecimento de dúvidas relacionadas ao firewall utilizado no âmbito do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	4h	N1 - Service Desk
Erro ou falha	Reportar erro ou falha no firewall do TJPI	Incidente	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	2h	Coordenação de Infraestrutura

8.9 - IMPRESSÃO

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

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Suporte à Impressora	Esclarecer dúvidas quanto à utilização de impressoras utilizadas no TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	N1 - Service Desk
Instalar Impressora	Solicitar instalação de Impressora para utilização no âmbito do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Gabinete da STIC
Falha no Serviço de Impressão	Reportar erro, lentidão ou indisponibilidade no serviço de impressão do TJPI	Incidente	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Suporte e Manutenção
Atolamento	Reportar atolamento de papel em impressora do TJPI	Incidente	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Suporte e Manutenção

Serviços de impressão disponíveis: Suporte à utilização, instalação, troca de toner, limpeza.

8.10 - NOTEBOOK

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

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Devolução	Devolução de Notebook	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Suporte e Manutenção
Dúvidas	Solicitar esclarecimento de dúvidas relacionadas aos notebooks utilizados no âmbito do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	N1 - Service Desk
Empréstimo	Solicitação de empréstimo de Notebooks para utilização no	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Gabinete da STIC

	âmbito do TJPI					
Manutenção Preventiva	Solicitação de Manutenção Preventiva nos notebooks no âmbito do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Suporte e Manutenção
Movimentação	Movimentação de notebooks entre as unidades do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Suporte e Manutenção
Solicitar Novo	Solicitação de aquisição de novo notebook	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Gabinete da STIC
Substituição	Solicitação de substituição de notebook	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Gabinete da STIC
Teste	Realização de testes diversos em notebook	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Suporte e Manutenção

8.11 - PORTAIS WEB

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

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Dúvidas Portais Web	Esclarecer dúvida sobre utilização dos portais do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	4h	N1 - Service Desk
Manutenção Portais Web	Solicitar manutenção de portais web do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Coordenação de Software
Erro ou falha	Reportar erro em portais web do TJPI	Incidente	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	2h	Coordenação de Software

Serviços disponíveis: Alteração dos portais, Reportar erros, Publicação de Arquivos, Esclarecimento de dúvidas.

8.12 - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Bloquear Site	Solicitar bloqueio de site no âmbito do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	4h	Coordenação de Infraestrutura
Liberar Site	Solicitar liberação de acesso a sites no âmbito do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	4h	Coordenação de Infraestrutura
Erro ao acessar	Reportar erro ao acessar sistemas no âmbito do TJPI	Incidente	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	2h	Coordenação de Infraestrutura

8.13 - SERVIÇO DE CADASTRO E ACESSO

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

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Novo Cadastro	Solicitar novo cadastro de usuário para acesso aos	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	4h	N1 - Service Desk

	serviços de TIC do TJPI					
Alterar Cadastro	Solicitar alteração de cadastro de usuário (nome, matrícula) nos sistemas do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	4h	N1 - Service Desk
Liberar Cadastro	Solicitar liberação de cadastro de usuário nos sistemas do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	N1 - Service Desk
Cancelar Cadastro ou Acesso	Solicitar cancelamento ou exclusão de acessos a sistemas do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	N1 - Service Desk
Alterar senha de acesso	Solicitar alteração de senha de acesso a sistemas do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	N1 - Service Desk
Desbloqueio de senha	Solicitar novo de início de senha padrão	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	1h	N1 - Service Desk
Criar	Solicitar criação de acesso a sistemas do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	N1 - Service Desk
Solicitação de acesso aos serviços de TIC: redes, email, spark e sistemas utilizados no TJPI.						

8.14 - SERVIÇOS DE REDES E INTERNET

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

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Ativar Ponto de Rede	Solicitar ativação de ponto de rede	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Coordenação de Infraestrutura
Compartilhamento de Rede	Solicitar compartilhamento de rede	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Coordenação de Infraestrutura
Falhas de conexão de rede e compartilhamento	Reportar falha de conexão de rede no TJPI	Incidente	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Suporte e Manutenção

8.15 - SERVIÇOS DE E-MAIL

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

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Falha ao enviar	Reportar falha no envio de e-mails através do email institucional do TJPI	Incidente	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Coordenação de Infraestrutura
Falha ao receber	Reportar falha no recebimento de e-mails através do e-mail institucional do TJPI	Incidente	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Coordenação de Infraestrutura

Falha no anexo	Reportar falha em anexos no e-mail institucional do TJPI	Incidente	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Coordenação de Infraestrutura
Spam	Reportar recebimento de envio ou recebimento de spam através do e-mail institucional do TJPI	Incidente	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Coordenação de Infraestrutura

8.16. 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 TJPI (computadores, monitores, etc).

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Devolução	Solicitar devolução de estação de trabalho	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Suporte e Manutenção
Dúvidas	Solicitar esclarecimento de dúvida relacionada à estação de trabalho	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	4h	N1 - Service Desk
Empréstimo	Solicitar empréstimo de estação de trabalho por determinado período	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Gabinete da STIC
Manutenção Preventiva	Solicitar manutenção preventiva de estação de trabalho	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Suporte e Manutenção
Movimentação	Solicitar movimentação de estação de trabalho	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Suporte e Manutenção
Solicitar Novo	Solicitar nova estação de trabalho para utilização no âmbito do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Gabinete da STIC
Substituição	Solicitar substituição de estação de trabalho defeituosa	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Gabinete da STIC
Teste	Solicitar teste da estação de trabalho	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Suporte e Manutenção
Não Liga	Reportar Incidente em estação de trabalho que não liga	Incidente	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Suporte e Manutenção
Travando	Reportar Incidente de travamento em estação de trabalho	Incidente	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Suporte e Manutenção

Lento	Reportar Incidente de lentidão em estação de trabalho	Incidente	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Suporte e Manutenção
Estações de trabalho disponíveis: Computador, monitor						

8.17 - SERVIÇOS DE TELEFONIA

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

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Novo Ramal	Solicitar novo ramal para utilização no âmbito do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	2h	Suporte e Manutenção
Alterar Ramal	Solicitar alteração de ramal (de número ou local)	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	2h	Suporte e Manutenção
Remover Ramal	Solicitar remoção de ramal	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	2h	Suporte e Manutenção
Falha na linha telefônica	Reportar falha em linhas telefônicas do TJPI	Incidente	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	2h	Suporte e Manutenção
Serviços de telefonia disponíveis: Criação/alteração/remoção de ramal, disponibilização de modems de internet, aparelhos celulares, telefones com/sem fio.						

8.19 - SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

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

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Dúvidas	Solicitar esclarecimento de dúvidas relacionadas aos sistemas Administrativos do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	4h	Seção de Sistemas Administrativos
Manutenção	Solicitar manutenção ou reparo nos sistemas Administrativos do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Seção de Sistemas Administrativos
Erro ou falha	Reportar erro, lentidão ou indisponibilidade nos sistemas Administrativos do TJPI	Incidente	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Seção de Sistemas Administrativos
Relatório	Solicitar relatório nos sistemas Administrativos do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Seção de Sistemas Administrativos
Sistemas Administrativos: a lista dos sistemas utilizados no TJPI, para esta categoria, está disponibilizada na tabela de serviços disponíveis deste documento, item 09.						

8.20 - SISTEMAS CNJ

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

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Dúvidas	Solicitar esclarecimento de dúvidas relacionadas aos sistemas do CNJ utilizados no âmbito do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	4h	Setor de Tecnologia da Corregedoria
Manutenção	Solicitar manutenção ou reparo nos sistemas do CNJ utilizados no âmbito do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Setor de Tecnologia da Corregedoria
Erro ou falha	Reportar erro, lentidão ou indisponibilidade nos sistemas do CNJ utilizados no âmbito do TJPI	Incidente	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Setor de Tecnologia da Corregedoria
Relatório	Solicitar relatório nos sistemas do CNJ utilizados no âmbito do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Setor de Tecnologia da Corregedoria

Sistemas CNJ: a lista dos sistemas utilizados no TJPI, para esta categoria, está disponibilizada na tabela de serviços disponíveis deste documento, item 09.

8.21 - SISTEMAS EXTRAJUDICIAIS

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

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Dúvidas	Solicitar esclarecimento de dúvidas relacionadas aos sistemas extrajudiciais utilizados no âmbito do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	4h	Seção de Sistemas Extrajudiciais
Manutenção	Solicitar manutenção ou reparo nos sistemas extrajudiciais utilizados no âmbito do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Seção de Sistemas Extrajudiciais
Erro ou falha	Reportar erro, lentidão ou indisponibilidade nos sistemas extrajudiciais utilizados no âmbito do TJPI	Incidente	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Seção de Sistemas Extrajudiciais
Relatório	Solicitar relatório nos sistemas extrajudiciais utilizados no âmbito do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Seção de Sistemas Extrajudiciais

Sistemas Extrajudiciais: a lista dos sistemas utilizados no TJPI, para esta categoria, está disponibilizada na tabela de serviços disponíveis deste documento, item 09.

8.22 - SISTEMAS JUDICIAIS

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

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Dúvidas	Solicitar esclarecimento de dúvidas relacionadas aos sistemas judiciais utilizados no âmbito do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	4h	Seção de Sistemas Judiciais
Manutenção	Solicitar manutenção ou reparo nos sistemas judiciais utilizados no âmbito do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Seção de Sistemas Judiciais
Erro ou falha	Reportar erro, lentidão ou indisponibilidade nos sistemas judiciais utilizados no âmbito do TJPI	Incidente	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Seção de Sistemas Judiciais
Relatório	Solicitar relatório nos sistemas judiciais utilizados no âmbito do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Seção de Sistemas Judiciais

Sistemas Judiciais: a lista dos sistemas utilizados no TJPI, para esta categoria, está disponibilizada na tabela de serviços disponíveis deste documento, item 09.

8.23 - MELHORIA DE DESEMPENHO

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	QUEM PODE SOLICITAR	PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
Solicitação	Solicitar melhoria de desempenho de equipamentos utilizados no âmbito do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Suporte e Manutenção
Dúvidas	Esclarecer dúvidas sobre a melhoria de desempenho de equipamentos utilizados no âmbito do TJPI	Requisição	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Suporte e Manutenção
Erro ou falha	Erro ou falha sobre a melhoria de desempenho de equipamentos utilizados no âmbito do TJPI	Incidente	Magistrados e Servidores do TJPI	N1 - Service Desk	3h	Suporte e Manutenção

9 - LISTA DE SERVIÇOS DISPONÍVEIS

Lista de sistemas disponíveis, que são mantidos pela STIC. A lista deverá ser disponibilizada em portal, com acesso público, sendo mantida atualizada.

SISTEMA	DESCRIÇÃO	CATEGORIA	ACESSO
Atendimentos TJPI	Sistema de agendamento de atendimentos presenciais	ADMINISTRATIVO	http://atendimentos.tjpi.jus.br
BI Helper	Agrupamento de relatório do BI	ADMINISTRATIVO	
Cobjud	Sistema de Cobranças Judiciais (Emissão e Recolhimento / Boletos)	EXTRAJUDICIAL	http://www.tjpi.jus.br/cobjud

ConPro	Gestão de projetos, metas e planejamentos estratégicos	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/projetos
CRC - Piauí	Centro de Informações de Registro Civil	EXTRAJUDICIAL	http://www.tjpi.jus.br/crcpi
idigitalweb	Cadastro e consulta de impressões digitais via web (usado pelo sic)	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/idigitalweb
Intranet	Sistema Intranet, que trata de pessoal, e-mail, ponto, transparência, chefias, férias, unidades organizacionais e outros.	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/intranet
Licitações	Gerenciamento de Licitações	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/licitacoes http://licitacoes.tjpi.jus.br
Números	Controle de Metas do CNJ, Produtividade e Litigiosidade	JUDICIAL	http://www.tjpi.jus.br/tjpiemnumeros http://www.tjpi.jus.br/tjpiemnumeros-api http://www.tjpi.jus.br/corregedoria-api
Odoos	Sistema ERP (planejamento de recursos corporativos) a implantado em várias áreas do Tribunal como: Saúde, Patrimônio, Contratos e Frota	ADMINISTRATIVO	http://odoo.tjpi.jus.br
Paes	Controle da PAES (Parcela Autônoma de Equivalência Salarial)	ADMINISTRATIVO	http://paes.tjpi.jus.br
Pesquisas	Sistema de Questionários atualizado com novas versões dos frameworks e funcionalidades	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/pesquisas
Portal	Portal Institucional do TJPI, Corregedoria, EJUD e outros órgãos	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/
Portal Extra	Agrupamento de Serviços Extrajudiciais	EXTRAJUDICIAL	http://www.tjpi.jus.br/portalextra
PortalPje	Portal web do Pje (wordpress)	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/pje
Questionários	Sistema de Questionários (primeira versão, mantido no ar por compatibilidade com sistemas que o utilizam)	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/questionario
SEI	Processo Eletrônico Administrativo	ADMINISTRATIVO	http://sei.tjpi.jus.br
Seleções	Gerenciamento de concursos e seletivos	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/selecoes
Selo Digital	Sistema do Selo Digital	EXTRAJUDICIAL	http://www.tjpi.jus.br/selodigital
SIC	Sistema de Identificação de Custódia	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/sic
Siscondj webservices	Webservices para integração com o banco do brasil	ADMINISTRATIVO	http://siscondj.tjpi.jus.br
SysEjud	Sistema de controle de cursos e certificados da EJUD	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/sysejud
Transparência	Portal da Transparência do TJPI	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/transparencia
Captei	Gestão de projetos e portal da STIC (nova versão do ConPro)	ADMINISTRATIVO	
CPTEC	Cadastro de Peritos e Órgãos Técnicos	ADMINISTRATIVO	http://cptec.tjpi.jus.br/
estacaoPonto	Projeto da aplicação instalada na estação de ponto, que trata da biometria dos servidores, estagiários, auxiliares da justiça e demais vínculos que requerem registro de frequência.	ADMINISTRATIVO	
idigitalweb desktop	Cliente desktop de cadastro e consulta do idigitalweb	ADMINISTRATIVO	
Sticapi	API com agrupamento de funcionalidades comuns a vários sistemas produzidos	ADMINISTRATIVO	
Sticapi Client	Cliente da sticapi para uso em aplicações rails	ADMINISTRATIVO	
Sticutils	Biblioteca que agrupa modelos e funcionalidades internas da stic para uso em projetos rails (ex: modelos do intranet, gestorh, etc)	ADMINISTRATIVO	

Zutils	Utilidades gerais para uso em projetos Rails como telas de cadastro, edição e alteração para facilitar a produção de sistemas na stic	ADMINISTRATIVO	
Processo Judicial Eletrônico - PJe	Sistema de Gestão de Processos Judiciais Eletrônicos de 1º e 2º Graus	JUDICIAL	https://tjpi.pje.jus.br/1g/login.seam https://tjpi.pje.jus.br/2g/login.seam
SEEU	Sistema Eletrônico de Execução Unificado (SEEU) do TJPI	JUDICIAL	https://seeu.pje.jus.br/seeu/
iSTJ	Software para digitalização e envio de processos ao STJ	JUDICIAL	
GPe (STF)	Sistema de Gestão de Peças Eletrônicas. Digitalização e envio de processos do TJPI ao STF.	JUDICIAL	
Portal Audiências	Sistema de acesso às audiências gravadas, pra os representantes processuais audiências	JUDICIAL	https://audiencias.tjpi.jus.br/
Sistemas satélite PJe	Sistemas com funcionalidades complementares integradas ao PJe.	JUDICIAL	http://www.tjpi.jus.br/satelite/
Certidão Negativa Unificada	Sistema de Emissão de Certidões Negativas de 1º grau, com consulta a todos os sistemas de processos judiciais, disponíveis no Judiciário Piauiense.	JUDICIAL	http://www.tjpi.jus.br/themisconsulta/certidao
Plenário Virtual	Sistema público de acompanhamento dos julgamentos do Plenário Virtual.	JUDICIAL	http://www.tjpi.jus.br/sessoes-virtuais/
PROJUDI	Sistema do Processo Judicial Digital nos Juizados de Justiça do Estado do Piauí.	JUDICIAL	http://www.tjpi.jus.br/projudi
e-TJPI	Sistema de Acompanhamento de Processos Judiciais de 2º Grau.	JUDICIAL	http://www.tjpi.jus.br/e-tjpi
Themis Consulta	Portal de Consulta Pública de Processos do Sistema ThemisWeb.	JUDICIAL	http://www.tjpi.jus.br/themisconsulta
Processômetro	Sistema de Acompanhamento de Metas	JUDICIAL	http://www.tjpi.jus.br/processometro
Themis Web Recursal	Sistema de Acompanhamento de Processos das Turmas Recursais	JUDICIAL	http://www.tjpi.jus.br/ThemisWebRecursal
ThemisWEB	Sistema de Acompanhamento de Processos Judiciais de 1º Grau	JUDICIAL	http://www.tjpi.jus.br/themisweb
Correição RMA	Sistema de Gestão de Correições Judiciais de 1º Grau	JUDICIAL	http://www.tjpi.jus.br/correicao
Portal Corregedoria	Portal de informações institucionais da Corregedoria Geral de Justiça	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/corregedoria
URV SIS	Sistema de gestão de dívidas em URV	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/urvsis
EAD CEAJUPI	Instrumento de aprendizado à distância, nos cursos de capacitação para os servidores do Poder Judiciário.	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/ceajupi/moodle
DJE - Diário da Justiça Eletrônico	Sistema de disponibilização de Diários da Justiça Eletrônico	JUDICIAL	http://transparencia.tjpi.jus.br/diarios/
EJUD - Escola Judiciária do Piauí	Portal da Escola Judiciária do Estado do Piauí	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/ejud
PATRIMÔNIO	Sistema de Controle Patrimonial	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/patrimonio
Pontocon	Sistema de Controle de Frequência	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/ponto
ESTOQUE	Sistema de controle de Estoque	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/estoque
VEP CNJ	Sistemas de Execuções penais do CNJ	SISTEMA CNJ	http://www.tjpi.jus.br/VEPCNJ
Malote Digital	Envio de correspondências oficiais, como ofícios e memorandos, entre órgãos do Poder Judiciário.	SISTEMA CNJ	http://www.tjpi.jus.br/malotedigital http://www.tjpi.jus.br/organizacional http://www.tjpi.jus.br/MaloteDigitalWS
REDMINE - STIC	Gerência de projetos STIC	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/redmine
Monitoramento Centreon	Monitoramento Centreon via Mobile INFRA	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/nagiosmobile

Conciliare	Sistema de Gestão de Processos do Centro de Soluções de Conflitos	JUDICIAL	http://www.tjpi.jus.br/csc
Portal do Advogado	Sistema de Acompanhamento de Processos do ThemisWEB e e-TJPI para Advogados Públicos e Privados	JUDICIAL	http://www.tjpi.jus.br/portaldadvogado
Portal da Estratégia	Portal de Informações Institucionais	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/portaldaestrategia
Revista EJUD	Portal de Informações de edições da Revista Eletrônica da Escola Judiciária do Estado do Piauí (Ejud-PI).	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/revistaejud
Justiça em Números	Sistema de Acompanhamento de Metas do Judiciário Piauiense	JUDICIAL	http://www.tjpi.jus.br/numeros
Moodle - EJUD	Plataforma de Educação a Distância - EaD da Escola Judiciária do Tribunal de Justiça do Piauí	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/eadejud
Bibliivre EJUD	Biblioteca Livre (Bibliivre) versão 5.0 da Escola Judiciária do Piauí	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/bibliotecaejud
GLPI	Sistema para Gerenciamento de Ativos de TI, rastreamento de problemas e central de serviços.	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/glpi
Núcleo de Regularização Fundiária	Portal de Informações Institucionais do Núcleo de Regularização Fundiária da Corregedoria Geral de Justiça do Estado do Piauí.	JUDICIAL	http://www.tjpi.jus.br/nrf
Relatórios Gerenciais	Relatórios Gerenciais da Corregedoria Geral de Justiça.	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/cgj
Site Antigo	Antigo Portal de Informações Institucionais do TJPI.	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/antigo
NOVO SGA	Sistema de Gestão do PainelWeb, de atendimento da certidão negativa	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/novosga
PAINEL-WEB	Sistema de chamado de senhas de atendimento da certidão negativa	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/painel-web
RELATÓRIOS GERENCIAIS 2021 - Vice Presidência	Portal de Acesso a Relatórios gerenciais da Vice Presidência do TJPI.	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/vicepres
Sistema Satélite	Sistema acessorio aos sistemas judiciais	JUDICIAL	http://www.tjpi.jus.br/satelite
ImportaWEB	Importador do sistema ThemisWeb para PJe	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/importaweb
CGJ WEB	Sistema de Serviços da Corregedoria Geral da Justiça do Estado do Piauí	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/cgjweb
ConPro - TRE	Versão do Sistema de Projetos do TJPI (CONPRO), disponibilizado ao TRE-PI	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/projetos-tre
IMWEB-API	API de importação dos processos do 2 grau	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/imweb-api
Nugep Web	Sistema do Núcleo de Gerenciamento de Precedentes Repetitivos	JUDICIAL	http://www.tjpi.jus.br/nugepweb
qMAIL	Software de gestão de endereços e acesso a mensagens eletrônicas de e-mails.	ADMINISTRATIVO	http://www.tjpi.jus.br/e.mail http://www.tjpi.jus.br/qmailadmin/
Audiencias KENTA	Portal Web DRS Audiências	JUDICIAL	http://audiencias.tjpi.jus.br
CPTEC TJPI	Cadastro de Peritos e Órgãos Técnico	ADMINISTRATIVO	http://cptec.tjpi.jus.br
ESMEPI	Site da ESMEPI	ADMINISTRATIVO	http://www.esmepi.org.br
EAD ESMEPI	EAD da ESMEPI	ADMINISTRATIVO	http://www.esmepi.org.br/eadesmepi
Pessoas	Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento	ADMINISTRATIVO	https://www.cnj.jus.br/corporativo/
Audiência Digital	Audiência Digital	SISTEMA CNJ	https://www.cnj.jus.br/corporativo/
PJe Mídias	PJe Mídias	SISTEMA CNJ	
E-Natjus	Cadastro de Notas Técnicas	SISTEMA CNJ	https://www.cnj.jus.br/corporativo/

CNANOVO	Cadastro Nacional de Adoção v2.0 (Novo)	SISTEMA CNJ	https://www.cnj.jus.br/corporativo/
CNACL_NOVO	Cadastro Nacional de Adolescentes em Conflito com a Lei (Novo)	SISTEMA CNJ	https://www.cnj.jus.br/corporativo/
CNCIAI	Cadastro Nacional de Condenados por Ato de Improbidade Administrativa e por Ato que implique Inelegibilidade	SISTEMA CNJ	https://www.cnj.jus.br/corporativo/
CNCA	Cadastro Nacional de Crianças Acolhidas	SISTEMA CNJ	https://www.cnj.jus.br/corporativo/
CNIUIS	Cadastro Nacional de Inspeções em Unidades de Internação e Semiliberdade	SISTEMA CNJ	https://www.cnj.jus.br/corporativo/
CNIEP	Cadastro Nacional de Inspeções nos Estabelecimentos Penais	SISTEMA CNJ	https://www.cnj.jus.br/corporativo/
CCMJ	Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores	SISTEMA CNJ	https://www.cnj.jus.br/corporativo/
JUSNUM	Justiça em Números	SISTEMA CNJ	https://www.cnj.jus.br/corporativo/
MEDIG3	Mediação Digital 1.0	SISTEMA CNJ	https://www.cnj.jus.br/corporativo/
MEDIG2	Mediação Digital 2.0	SISTEMA CNJ	https://www.cnj.jus.br/corporativo/
MODULOXML	Módulo de Produtividade Mensal	SISTEMA CNJ	https://www.cnj.jus.br/corporativo/
PCP	Plataforma de Comunicações Processuais	SISTEMA CNJ	https://www.cnj.jus.br/corporativo/
PBP	Portal de Boas Práticas	SISTEMA CNJ	https://www.cnj.jus.br/corporativo/
R107	Resolução 107 - Assistência à Saúde	SISTEMA CNJ	https://www.cnj.jus.br/corporativo/
SERVEX	Serventia Extrajudicial	SISTEMA CNJ	https://www.cnj.jus.br/corporativo/
SISTAC	Sistema de Audiência de Custódia	SISTEMA CNJ	https://www.cnj.jus.br/corporativo/
SCA	Sistema de Controle de Acesso	SISTEMA CNJ	https://www.cnj.jus.br/corporativo/
SGP	Sistema de Gestão de Precatórios	SISTEMA CNJ	https://www.cnj.jus.br/corporativo/
SNBA	Sistema Nacional de Bens Apreendidos	SISTEMA CNJ	https://www.cnj.jus.br/corporativo/
VC	Sistema Nacional de Vídeo Conferência	SISTEMA CNJ	https://www.cnj.jus.br/corporativo/
SISBAJUD	SISBAJUD	SISTEMA CNJ	https://www.cnj.jus.br/corporativo/
SNA	Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento	SISTEMA CNJ	https://www.cnj.jus.br/sna/
Renajud	Restrições Judiciais sobre veículos automotores	SISTEMA CNJ	https://renajud.denatran.serpro.gov.br/renajud
CNIB	Central Nacional de Indisponibilidade de Bens	SISTEMA CNJ	https://www.indisponibilidade.org.br/autenticacao/
BNMP	Portal do Banco Nacional de Mandados de Prisão	SISTEMA CNJ	https://sca.cnj.jus.br/ https://portalbnmp.cnj.jus.br/



Documento assinado eletronicamente por **José Ribamar Oliveira, Presidente**, em 04/03/2021, às 16:36, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.tjpi.jus.br/verificar.php> informando o código verificador **2244063** e o código CRC **215CD881**.