



# Catálogo de Serviços de TIC

2021-2026



## 1 Sumário

1	CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC	3
1	INTRODUÇÃO	3
2	TIPOS DE CATÁLOGOS	3
3	CAMPOS DOS SERVIÇOS	3
4	SERVIÇOS	3
1	COMPUTADORES IMPRESSORAS E OUTROS PERIFÉRICOS	5
2	SISTEMAS JUDICIAIS OU CORPORATIVOS	6
3	CADASTROS DE USUARIOS, PASTA COPARTILHADA E SENHAS DE ACESSO	7
4	EVENTOS E REUNIÕES	8
5	SERVIÇOS DE TELEFONIA	10
6	SERVIÇOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA	10
7	SOLICITAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO	12
8	GOVERNANÇA DE TI	14



## 1 CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

### 1 INTRODUÇÃO

O objetivo do Catálogo de Serviços é trazer uma visão clara de quais serviços a TI oferta. Ele oferece um método para requisitar os serviços publicados, viabilizando a boa governança em que os principais termos, condições e controles definidos nele estejam integrados aos processos de prestação de serviço da organização. Ele permite que a organização melhore o planejamento, a entrega e o suporte aos serviços.

### 2 TIPOS DE CATÁLOGOS

O Catálogo de Serviços são divididos em dois:

- **Catálogo de Negócios:** Contém os detalhes dos serviços de TI entregues ao cliente. É como o usuário enxerga os serviços de TIC.
- **Catálogo Técnico:** Contém detalhes de todos os serviços de TI entregues ao cliente realizados pela equipe interna de TI, necessários para suportar a provisão do serviço do negócio.

### 3 CAMPOS DOS SERVIÇOS

- **Solicitações:** Nome das solicitações dos serviços.
- **Descrição:** Descrição das solicitações dos serviços.
- **Quem pode solicitar:** informações dos grupos quem podem solicitar determinado serviço.
  - **Gestores:** Gestor da área/setor solicitante do serviço.
  - **RH:** Área de Recursos Humanos.
  - **TI:** Área de TI.
  - **Todos:** Qualquer colaborador.
- **Forma de Solicitação:** Abertura do chamado eletrônico (GLPI). Algumas solicitações podem ser realizadas através de formulários específicos na própria ferramenta.
- **Prazo de Atendimento:** é o Acordo de Nível de Serviço (ANS) para a solicitação, ou seja, tempo máximo de atendimento para realizar o atendimento solicitado.

### 4 SERVIÇOS

- COMPUTADORES IMPRESSORAS E OUTROS PERIFÉRICOS
- SISTEMAS JUDICIAIS OU CORPORATIVOS
- CADASTROS DE USUARIOS, PASTA COPARTILHADA E SENHAS DE ACESSO
- EVENTOS E REUNIÕES
- SERVIÇOS DE TELEFONIA
- SERVIÇOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA
- SOLICITAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

---

- **GOVERNANÇA DE TI**



## 1 COMPUTADORES IMPRESSORAS E OUTROS PERIFÉRICOS

Neste serviço, encontram-se todas solicitações disponíveis referentes a estação de trabalho e seus periféricos.

Exemplos: Instalação de computador; Mudança de Local de computador; Testes de equipamentos.

Solicitações	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Prazo atendimento
Instalar ou substituir Computador /periférico	Instalação ou substituição de computador, Monitor, dispositivos Elétricos, periféricos ou peças	Todos	Central de Serviços(GLPI)	12 horas
Mudança de local	Procedimento para mudança física de equipamentos de informática, como CPU, monitor, impressora e etc.	Gestor	Central de Serviços(GLPI)	4 horas
Manutenção preventiva de equipamentos	Manutenção preventiva de equipamentos de informática ou dispositivos elétricos	Todos	Central de Serviços(GLPI)	4 horas
Teste de equipamentos de informática	Realização de testes em equipamentos de informática, dispositivos elétricos, periféricos ou em dispositivos de armazenamento removível	Todos	Central de Serviços(GLPI)	4 horas
Falha no computador ou periférico	Falha no computador ou periférico Manutenção corretiva de equipamentos de informática periféricos, dispositivos de armazenamento removível ou dispositivos elétricos após detecção de falha	Todos	Central de Serviços(GLPI)	4 horas
Empréstimo de equipamentos para eventos ou reuniões	Empréstimo de equipamentos de multimídia ou informática de acordo com nossa disponibilidade para eventos ou reuniões	Gestor	Central de Serviços(GLPI)	12 horas
Empréstimo de computador	Empréstimo de computador em substituição ao que estiver defeituoso por tempo determinado após verificação de disponibilidade	Gestor	Central de Serviços(GLPI)	4 horas



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

Empréstimo de periféricos	Empréstimo de periféricos e dispositivos elétricos em substituição ao que estiver defeituoso por tempo determinado após verificação de disponibilidade	Todos	Central de Serviços(GLPI)	4 horas
Suporte a impressora	Solicitação para orientação quanto a operação da impressora, trocar de toner/cartucho, limpeza, calibração.	Todos	Central de Serviços(GLPI)	12 horas
Instalar impressora	Instalação e configuração e impressora.	Todos	Central de Serviços(GLPI)	12 horas
Falha no serviço de impressão	Alinhar impressão, calibrar, trocar toner/cartucho, limpeza, além de manutenção de impressora quando detectado a falha de impressão	Todos	Central de Serviços(GLPI)	12 horas

## 2 SISTEMAS JUDICIAIS OU CORPORATIVOS

Sistemas judiciais e administrativos utilizados no TJAM assim como qualquer ferramenta necessária para que o usuário execute a sua atividade.

Exemplo: Instalação ou atualização do Java.

Solicitações	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Prazo atendimento
Dúvidas	Esclarecimento quanto ao acesso, operação e mais detalhes sobre algum sistema.	Todos	Central de Serviços(GLPI)	12 horas
Manutenção	Solicitação de manutenção de algum sistema, alteração de informações ou atualização.	Todos	Central de Serviços(GLPI)	4 horas
Erro/Indisponibilidade/ não funciona	Solicitação quando algum sistema apresenta problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade	Todos	Central de Serviços(GLPI)	4 horas
Instalar Software	Instalação de softwares homologados pela TIC	Todos	Central de Serviços(GLPI)	12 horas
Suporte a Software	Suporte aos softwares homologados pela TIC	Todos	Central de Serviços(GLPI)	4 horas



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

E-MAIL não está funcionando	Não consigo enviar e receber e-mail.	Todos	Central de Serviços(GLPI)	12 horas
Suporte ao E-MAIL	Não estou conseguindo utilizar a ferramenta, preciso de ajuda	Todos	Central de Serviços(GLPI)	12 horas
Dúvidas (Portais Web)	Esclarecimento quanto ao acesso, operação e mais detalhes sobre algum sistema/portal.	Todos	Central de Serviços(GLPI)	12 horas
Manutenção (Portais Web)	Solicitação de manutenção de algum sistema/portal, alteração de informações ou atualização.	Todos	Central de Serviços(GLPI)	4 horas
Erro/Indisponibilidade (Portais Web)	Solicitação quando algum sistema/portal apresenta problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade	Todos	Central de Serviços(GLPI)	4 horas

### 3 CADASTROS DE USUARIOS, PASTA COPARTILHADA E SENHAS DE ACESSO

O objetivo deste serviço é realizar os cadastros, alterações, e exclusões de usuários e permissões na rede corporativa, sistemas, e-mail, entre outros.

Exemplos: Novo usuário na rede; Alterações de Senha; Permissões de acesso à Sistemas.

Solicitações	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Prazo atendimento
Novo cadastro	Solicitação de novo cadastro de usuário na rede, sistemas, e-mail ou grupo de e-mail. Endereço para solicitação:	Gestores/RH	Central de Serviços(GLPI)	12 horas
Alterar cadastro	Procedimento para alteração de dados cadastrais de usuários na rede, sistemas, e-mail ou grupo de e-mail e outros	Todos	Central de Serviços(GLPI)	12 horas
Liberar acesso	Conceder permissão de acesso na rede, sistemas, compartilhamentos, grupos de e-mail e catracas e outros.	Gestores/RH	Central de Serviços(GLPI)	12 horas
Cancelar cadastro/acesso	Cancelamento do cadastro ou acesso de usuário na rede, sistemas, e-mail, grupo de e-mail e catracas e outros.	Gestores/RH	Central de Serviços(GLPI)	12 horas



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

Alterar senha de acesso	Procedimento para alterar senha da rede e ou sistemas de um usuário	Todos	Central de Serviços( GLPI)	12 horas
Senha Bloqueada	Desbloquear senha de acesso à rede e ou, sistemas	Todos	Central de Serviços( GLPI)	12 horas
Bloquear acesso a site	Bloqueio de site de acordo com a política do TJAM	Gestores TIC	Central de Serviços( GLPI)	4 horas
Falha de acesso ao site	Bloqueio de acesso ao site antes liberado	Todos	Central de Serviços( GLPI)	4 horas
Liberar acesso a site	Liberação de site de acordo com a política do TJAM	Gestores TIC	Central de Serviços( GLPI)	4 horas
Falhas de conexão de rede e compartilhamento	Falha de acesso ao compartilhamento de rede ou conexões de rede	Todos	Central de Serviços( GLPI)	4 horas

#### 4 EVENTOS E REUNIÕES

Este serviço é a atividade realizada pela TI dando apoio técnico em reuniões ou eventos.

Exemplos: Montar e testar equipamentos de TI

Solicitações	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Prazo atendimento
Teste de equipamento para eventos e reuniões	Teste de equipamentos de multimídia e informática para realização de eventos e reuniões	Todos	Central de Serviços(GLPI)	4 horas
Apoio Técnico em evento ou reunião	Monitorar tecnicamente o evento ou reunião, quando aplicável, correção de falhas, suporte a conexão de participantes internos e externos.	Todos	Central de Serviços(GLPI)	4 horas



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

---

Audiências por Videoconferência	Serviço de apoio ao sistema de videoconferência para magistrados e ou gabinetes na realização de audiências.	Todos	Central de Serviços(GLPI)	48 horas
Reuniões por Videoconferência	Serviço de apoio ao sistema de videoconferência para qualquer evento do judiciário.	Todos	Central de Serviços(GLPI)	48 horas



## 5 SERVIÇOS DE TELEFONIA

O objetivo deste serviço ofertar aos colaboradores o pleno funcionamento do sistema de telefonia.

Exemplos: Ativação de Ramal; Mudança de Categoria de Ramal; Ramal ou linha com problema.

Solicitações	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Prazo atendimento
Novo ramal	Criação/Ativação de um novo ramal	Gestor	Central de Serviços(GLPI)	12 horas
Alterar ramal	Solicitação para alteração de localização física ou categoria de ramal (chamadas internas, externas, interurbanas, internacional ou celular)	Gestor	Central de Serviços(GLPI)	4 horas
Remover Ramal	Remover ramal já existente	Gestor	Central de Serviços(GLPI)	4 horas
Falha de linha telefônica	Manutenção de ramal com defeito na linha ou sem conseguir realizar chamadas	Todos		
Ativar Ponto de Rede	Ativação de pontos para acesso à rede	Gestores	Central de Serviços(GLPI)	12 horas

## 6 SERVIÇOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA

Este serviço está disponibilizado apenas no Catálogo Técnico e tem como objetivo disponibilizar atividades técnicas internas mais específicas à equipe de infraestrutura de TI, geralmente solicitada ou direcionada de outras solicitações pelos próprios analistas da área.

Exemplos: Configuração de novo dispositivo de rede; Manutenção em Servidor de Rede;

Solicitações	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Prazo atendimento
Servidores ou Dispositivos de Rede	Serviço para instalação, configuração ou manutenção de servidores ou dispositivos de rede	TI	Central de Serviços(GLPI)	48 horas
Gerenciamento de Firewall	Criação, remoção ou alteração de regras, VPNs ou configurações nos firewalls	TI	Central de Serviços(GLPI)	48 horas
Atualização de	Atualização de versão do software de servidores ou dispositivos de rede	TI	Central de Serviços(GLPI)	48 horas



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

Firmware/Drivers				
Falhas de Conexão	Serviço para quando é identificado falhas de acesso, conexão ou comunicação a algum dispositivo de rede e/ou servidor	TI	Central de Serviços(GLPI	48 horas
Falhas de Segurança	Serviço específico para quando é identificado falhas de segurança da informação, em dispositivos de rede, software e/ou servidores	TI	Central de Serviços(GLPI	48 horas
Auditoria	Auditoria em Logs de um servidor ou dispositivos de rede após a detecção de um problema	TI	Central de Serviços(GLPI	48 horas
Políticas de Grupos	Serviço de criação ou alteração de regras de Gerenciamento de Políticas de Grupo(GPO)	TI	Central de Serviços(GLPI	48 horas
Armazenamento de Dados	Serviço de criação, alteração ou remoção de regras e/ou dispositivos de armazenamento de dados	TI	Central de Serviços(GLPI	48 horas
Hospedagem de Sistemas	Serviço de criação, alteração ou manutenção de hospedagem de sistemas ou sites.	TI	Central de Serviços(GLPI	48 horas
Serviços de Antivírus	Manutenção ou atualização dos Servidores, políticas ou tarefas dos servidores de antivírus.	TI	Central de Serviços(GLPI	48 horas
Sistemas de Monitoramento	Inclusão, remoção ou manutenção nos servidores ou hosts dos sistemas de monitoramento e inventário	TI	Central de Serviços(GLPI	48 horas



## 7 SOLICITAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO

Este serviço é o responsável pelo desenvolvimento de sistemas, portais, relatórios ou formulários para atender as demandas das áreas de negócio. Esta solicitação será submetida a análise de aprovação.

Exemplos: Desenvolvimento de Formulários; Desenvolvimento de Portal WEB;

Solicitações	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Prazo atendimento
Solicitação de Desenvolvimento de Sistema	Análise e execução da requisição de um novo sistema a ser ou não desenvolvido. A(s) área(s) de negócio deverá(ão) ser consultada(s)	Gestor	Central de Serviços(GLPI)	12 horas
Solicitação de Atualizações ou Funcionalidades de Sistemas	Solicitação de uma nova versão do sistema ou apenas adição de uma nova funcionalidade. A(s) área(s) de negócio deverá(ão) ser consultada(s)	Gestor	Central de Serviços(GLPI)	4 horas
Solicitação de Relatórios de Sistemas	Solicitação de um novo relatório ou formulário a ser desenvolvido. A(s) área(s) de negócio deverá(ão) ser consultada(s)	Gestor	Central de Serviços(GLPI)	4 horas
Backup ou Restauração de Dados	Solicitação para backup ou restauração de dados de uma base.	TI	Central de Serviços(GLPI)	12 horas
Manutenção de Banco de Dados	Solicitação de manutenção de base de dados.	TI	Central de Serviços(GLPI)	12 horas
Criar Base de Dados	Solicitação para criação de uma nova base de dados	TI	Central de Serviços(GLPI)	12 horas
Erro/Indisponibilidade de Banco de Dados	Solicitação quando alguma base de dados apresenta problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade	TI	Central de Serviços(GLPI)	12 horas
Criação de Scripts	Criação de Scripts para automação de atividades, integrações e relatórios.	TI	Central de Serviços(GLPI)	12 horas
Execução de Scripts	Execução de scripts enviados.	TI	Central de Serviços(GLPI)	12 horas



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

---



## 8 GOVERNANÇA DE TI

Serviço que auxilia a equipe técnica para desenvolver novas atividades, processos e procedimentos para melhor atender as áreas fins. Este serviço assegura que a TI agregue valor ao negócio no sentido de manter o serviço de Governança de TI sempre alinhado com as áreas de negócio.

Solicitações	Descrição	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Prazo atendimento
Melhoria em Serviços de TI	Solicitação para melhoria dos serviços oferecidos pela TI em relação a criação, alteração ou remoção de serviços para o catálogo de serviços de TI.	TI	Central de Serviços(GLPI)	12 horas
Melhoria em Processos de TI	Solicitação para melhoria dos processos internos da TI, incluindo os processos da Governança de TI	TI	Central de Serviços(GLPI)	4 horas
Dúvidas sobre processos de TI	Esclarecimento para dúvidas relacionadas aos processos e procedimentos adotados pela TI.	TI	Central de Serviços(GLPI)	4 horas
Especificação Técnica	Especificação Técnica para aquisição de computador, impressora, equipamentos de informática ou softwares	Todos	Central de Serviços(GLPI)	48 horas
Parecer Técnico	Emissão de parecer técnico para computadores, impressoras, equipamentos de informática ou softwares	Todos	Central de Serviços(GLPI)	48 horas
Consultoria em TI	Realização de consultoria em Software, Hardware e serviços de TI, conforme as necessidades do solicitante	Todos	Central de Serviços(GLPI)	48 horas
Elaborar Termo de Referência	Elaboração de Termo de Referência para aquisição ou serviço.			48 horas