



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

CATALOGO DE SERVIÇO DA SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – STI

VERSÃO 4.0

04/11/2016



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA
(COMPOSIÇÃO)**

Presidente

Des. Almiro José Mello Padilha

Vice-presidente

Des. Ricardo de Aguiar Oliveira

Corregedor

Des^a. Tânia Maria Vasconcelos Dias de Souza Cruz

Membros

Des. Mauro José do Nascimento Campello

Des. Alcir Gursen De Miranda

Des^a Elaine Cristina Bianchi

Des. Leonardo Pache de Faria Cupello

Des. Cristóvão José Suter Correia da Silva

Des. Jefferson Fernandes da Silva

Des. Mozarildo Monteiro Cavalcanti



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS
COMITÊ DE GOVERNANÇA DE TIC
Portaria n.º 465, do dia 02 de março de 2016**

Presidente – Juiz auxiliar da Presidência

Vice-presidente – Secretário geral

Coordenador Executivo – Secretário de Tecnologia da Informação

Membros

Juiz Corregedor

Juiz Coordenador dos Juizados Especiais

Secretário de Gestão Administrativa

Secretário de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas

Secretário de Orçamento e Finanças

Secretário de Estatística e Gestão Estratégica

Secretário de Infraestrutura e Logística

Coordenador do Núcleo de Controle Interno



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Secretário de Tecnologia da Informação

Clayton Farias de Ataíde

Subsecretários

Francisco das Chagas Alves Braga

Marcelo Oliveira

Márcio Costa Gomes

Tatiana Brasil Brandão



SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS

HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Responsável
29/07/2013	1.0	Criação do documento	Tatiana Brasil Brandão
24/09/2013	1.1	Primeira Revisão	Tatiana Brasil Brandão
07/11/2013	1.2	Segunda Revisão	Tatiana Brasil Brandão
30/05/2014	2.0	Inclusão de novos serviços Exclusão do serviço do sistema Jatobá Reestruturação do catálogo	Tatiana Brasil Brandão
06/08/2015	3.0	Inclusão de novos serviços Exclusão de serviços Reestruturação do catálogo	Helena Ferreira Tatiana Brasil Brandão
04/11/2016	4.0	Inclusão de novos serviços Exclusão de Serviços Revisão de SLA's	Tatiana Brasil Brandão



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

APRESENTAÇÃO

O Catálogo de Serviços tem por objetivo apresentar todos os serviços fornecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) desta Egrégia Corte de Justiça de modo simples e objetivo.

Visando subsidiar os usuários desses serviços na solicitação de suporte técnico/orientações e tendo por base as melhores práticas de mercado (ITIL, Cobit 4.1, entre outros), todos os serviços oferecidos nesse catálogo deverão ser solicitados através da Central de Serviços pelos canais aqui informados, a qual passa a ser o ponto único de contato entre os usuários e a área de Tecnologia da Informação para solicitação de suporte.

Informamos que os prazos dos Acordos de Nível de Serviços - ANS estão computados em horas/dias uteis.

**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

DISTRIBUIÇÃO DOS SERVIÇOS

ID	Nome do Serviços	Descrição
0001	Usuários e Senhas	Criação de credenciais de acesso (usuário e senha) para autenticação do usuário na rede do TJRR. A credencial de acesso permite ao usuário acessar arquivos compartilhados do servidor de arquivos, e-mail, Internet e alguns sistemas internos da Intranet. Todos os sistemas do TJRR devem ser acessados com usuário e senha.
0002	PJe	Quando algum advogado presta informações que não condizem com os dados da Receita Federal e da OAB nacional, o sistema PJe salva as informações prestadas, mas não valida de imediato o cadastro. Para que o cadastro seja validado e o usuário consiga ter acesso ao sistema, ele precisa abrir um chamado através da central de serviços para que esses dados inconsistentes sejam checados/avaliados. Uma vez regularizada a situação, um dos servidores pode validar o seu cadastro. Também podem ser solicitados suporte, auxílio no manuseio, prestação de informações, ajuda com os menus, correções, gerenciamento das rotinas de trabalho, otimização do uso do sistema e catalogação dos erros encontrados.
0003	PROJUDI	Cadastro de Advogados para acessar os Sistemas PROJUDI . Cadastro de Servidores, defensores públicos, promotores, procuradores para acessar os Sistemas PROJUDI . Suporte, auxílio no manuseio, prestação de informações, ajuda com os menus, correções, gerenciamento das rotinas de trabalho, otimização do uso do sistema e catalogação dos erros encontrados.
0004	Sistemas de Apoio Administrativo	Sistemas para apoio aos processos do TJRR incluindo , SEI, ERP, Tamanduá etc. ERP-Thema - Sistema de Gestão Integrado com módulos de AdmRH, protocolo, almoxarifado, financeiro, contabil, licitações, contratos, frota, e patrimonio)
0005	Sistemas de Apoio Jurisdicional	Sistemas para apoio as práticas judiciais e aos sistemas Projudi e Pje
0006	Certificado Digital e Token	O TJRR disponibiliza a todos os seus servidores um Certificado Digital em Token com criptografia de 128Bits e com validade de 3 anos. Esse certificado pode ser usado para acesso aos sistemas Pje, PROJUDI, bem como sistemas governamentais como Receita Federal, Polícia Federal.
0007	Desktop/Notebook, Impressora e Periféricos	Para solicitações de serviços ou manutenção em estações de trabalho sendo computadores ou notebooks, impressoras, monitores, ou outros periféricos.
0008	e-Mail, Comunicação e Colaboração	Os sistemas de comunicação interna como o SPARK, ou o email institucional que necessitam de configuração ou cadastro, podem ser solicitados
0009	Equipamento multimidia e didático	Podem ser feitas solicitações de equipamentos como projetores multimidia (data show) telas de projeção, cabos de conexão de vídeo, ajustes ou instalação de softwares educacionais na sala de treinamento da EJURR.

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS

0010	Internet e navegação	É permitido aos servidores utilizarem o acesso a Internet como ferramenta de trabalho. Esse acesso é controlado e regido por norma específica que deve ser observada.
0011	Link de Dados	A conectividade do link de dados entre os prédios e Comarcas do TJRR, quando esses não estiverem conseguindo acessar nenhum dos sistemas disponibilizados pelo Tribunal; dentre eles: Intranet, site do TJRR, Siscom, Projudi, PJE e servidor de arquivos.
0012	Rede Local e Wireless	Instalação, manutenção ou readequação de ponto de rede de dados. Em todos os prédios da capital do TJRR tem disponível uma rede sem fio (TJAIR) que pode ser usada pelos servidores.
0013	Serviços de DataCenter	Backups e restaurações, espaço em Storage, máquinas virtuais, hospedagem de sites.
0014	Sites e Portais do TJRR (Intranet e Internet)	A STI pode desenvolver e ajustar os portais, hot sites, banners, infográficos e outras artes visuais para o TJRR.
0015	Relatórios e Estatísticas	Geração de relatórios e informações estatísticas relacionadas aos sistemas processuais.
0016	Videoconferência	Configuração dos equipamentos para videoconferência. Os equipamentos de vídeo conferência incluem: codec (coder/decoder), câmera, microfone, controle remoto, interface de comunicação (IP, ISDN ou V.35).
0017	Serviços Externos	Serviços prestados por outros órgãos



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0001
Nome do Serviço	Usuários e Senhas
Descrição	Criação de credenciais de acesso (usuário e senha) para autenticação do usuário na rede do TJRR. A credencial de acesso permite ao usuário acessar arquivos compartilhados do servidor de arquivos, e-mail, Internet e alguns sistemas internos da Intranet. Todos os sistemas do TJRR devem ser acessados com usuário e senha.
Categoria	Segurança
Responsável	Subsecretaria de Infraestrutura de TIC
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Alta
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Magistrados, servidores efetivos e comissionados
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 18h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	O agente judiciário deve proteger sua identidade digital, devendo suas credenciais, senhas e acessos serem pessoais e tratados de forma segura, confidencial, intransferível, intransmissível, possuindo apenas as permissões suficientes para realização das suas atividades, com orientação nos princípios do conjunto mínimo de permissões que precisam ser atribuídos.
Como Acessar	-
Manual de Instrução	-
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	2h Criar usuário
	15 minutos Modificar senha Acessar o portal e fazer a mudança http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/2012-01-13-10-51-48
	2h Recuperar senha
	2h Relotação de usuário
	2h Bloquear ou Excluir usuários



SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0002
Nome do Serviço	PJe
Descrição	<p>Quando algum advogado presta informações que não condizem com os dados da Receita Federal e da OAB nacional, o sistema PJE salva as informações prestadas, mas não valida de imediato o cadastro. Para que o cadastro seja validado e o usuário consiga ter acesso ao sistema, ele precisa se dirigir à SAPE para que esses dados inconsistentes sejam checados/avaliados. Uma vez regularizada a situação, um dos servidores pode validar o seu cadastro.</p> <p>Também podem ser solicitados suporte, auxílio no manuseio, prestação de informações, ajuda com os menus, correções, gerenciamento das rotinas de trabalho, otimização do uso do sistema e catalogação dos erros encontrados.</p>
Categoria	Sistema
Responsável	setor de Sistemas Judiciais
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Muito Alta
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Servidores do TJRR, advogados, defensores públicos, promotores e procuradores.
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 18h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	-
Como Acessar	http://www.tjrr.jus.br/pje/
Manual de Instrução	http://www.tjrr.jus.br/pje/index.php/documentacao-pje
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	Validação de Cadastro 1dia
	erro no sistema 5 dias
	Indisponível 6 horas
	Suporte 75 min



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0003
Nome do Serviço	PROJUDI
Descrição	Cadastro de Advogados para acessar os Sistemas PROJUDI . Cadastro de Servidores, defensores públicos, promotores, procuradores para acessar os Sistemas PROJUDI . Suporte, auxílio no manuseio, prestação de informações, ajuda com os menus, correções, gerenciamento das rotinas de trabalho, otimização do uso do sistema e catalogação dos erros encontrados.
Categoria	Sistema
Responsável	Setor de Implantação de Sistemas Judiciais
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Muito Alta
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Servidores do TJRR, advogados, defensores públicos, promotores e procuradores.
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 18h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	Para servidores: O fornecimento das informações exigidas (ficha de cadastro (anexo)) Demais O fornecimento das informações exigidas (ficha de cadastro (anexo)), cópia do CPF, cópia da carteira da OAB, cópia de comprovante de endereço e, quando necessário, cópia do contrato social e carta de preposto da empresa) devidamente autenticadas e/ou com firma reconhecida e/ou assinadas digitalmente é absolutamente indispensável.
Como Acessar	https://projudi.tjrr.jus.br/projudi/
Manual de Instrução	Informações aos Advogados > Vídeo-Aulas+ no link: https://projudi.tjrr.jus.br/projudi/
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
Liberação de certificados 75min	
pós atualização 6 horas	
alteração de dados processuais 24h	
Cadastro 1 dia	



SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS

Suporte 75 min	
relotação/ habilitação 1h	
bloqueio/ exclusão 75min	
Indisponível 6 horas	
erro no sistema 5 dias	

**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

SISTEMAS DE APOIO ADMINISTRATIVO

ID DO SERVIÇO	0004 -a
Nome do Serviço	ERP (Cruviana; ADM-RH; etc.)
Descrição	Atualmente o TJRR utiliza o Sistema de Gestão Integrado ERP- Thema com módulos de AdmRH, protocolo, almoxarifado, financeiro, contabil, licitações, contratos, frota, e patrimonio)
Categoria	Sistema
Responsável	Setor de sistemas administrativos
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Muito Alta
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Servidores efetivos, comissionados e magistrados.
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 14h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	Para acessar o sistema é obrigatório o uso do navegador Internet Explorer ou usando IETAB.
Como Acessar	Aplicação e Links: http://cruviana.tjrr.jus.br http://www.tjrr.jus.br/webrhsys/
Manual de Instrução	http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/gerenciamento-de-informacoes/207-cruviana
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
2 horas Cadastro/alteração de lotação	Fornecer: Nome, Matrícula, Lotação e Perfil necessário
Erro no sistema 6 horas	
Indisponível 6 horas	
Suporte 75 min	

**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0004-b
Nome do Serviço	SEI
Descrição	Sistema Eletronico de Informação – processos administrativos
Categoria	Sistema
Responsável	Setor de sistemas administrativos
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Alta
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Magistrados, servidores efetivos e comissionados
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 14h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	Todos os documentos serão criados dentro do sistema, sem necessidade de utilização de editor de textos. Todos os documentos utilizam assinatura digital, incluindo arquivos que forem anexados ao longo do andamento do documento.
Como Acessar	sei.tjrr.jus.br
Manual de Instrução	dentro do sistema no link saber mais
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	cadastro 2h
	indisponivel 6h
	suporte 75min
	erro no sistema 6h



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0004-c
Nome do Serviço	Tamanduá
Descrição	O sistema mostra no portal da transparência os contratos e licitações do TJRR.
Categoria	Sistema
Responsável	Setor de sistemas administrativos
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Média
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Magistrados, servidores efetivos e comissionados
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 14h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	Tamanduá - Alimentado pelos setores de Divisão De Acompanhamento E Gestão De Contratos e pela Comissão permanente de licitação. Utilizado para consulta pelo público externo.
Como Acessar	Acesso público às informações http://transparencia.tjrr.jus.br/ Acesso ao sistema para alimentação pela DAGC http://sistemas.tjrr.jus.br/tamandua/pages/login.xhtml
Manual de Instrução	-
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	cadastro 2h
	indisponivel 6h
	suporte 75min
	erro no sistema 6h



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0004-d
Nome do Serviço	OMD - Ouvidoria
Descrição	Através do sistema de Ouvidoria o objetivo do Tribunal de Justiça de Roraima é oferecer um canal de comunicação online onde o cidadão enviará informações, críticas, sugestões, denúncias e elogios. Assim estaremos prestando um serviço de qualidade ao cliente/cidadão.
Categoria	Sistema
Responsável	Setor de sistemas administrativos
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Média
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Magistrados, servidores efetivos e comissionados
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 14h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	O usuário deve preencher todas as informações solicitadas no sistema.
Como Acessar	http://www.tjrr.jus.br/ouvidoria/
Manual de Instrução	http://intranet.tjrr.jus.br/images/images_manuais/manuais_pdf/MANUAL-OMD_Completo.pdf
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	Cadastro 2 h
	indisponivel 6h
	erro no sistemas 6h
	suporte 75min

**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0004-e
Nome do Serviço	AGIS – descontinuado
Descrição	O AGIS é o novo Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos. (utilizado apenas para consulta histórica de Documentos)
Categoria	Sistema
Responsável	Setor de sistemas administrativos
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Média
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Magistrados, servidores efetivos e comissionados
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 14h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	Todos os documentos serão criados dentro do sistema, sem necessidade de utilização de editor de textos. Todos os documentos utilizam assinatura digital, incluindo arquivos que forem anexados ao longo do andamento do documento.
Como Acessar	http://agis.tjrr.jus.br/agis/login.xhtml
Manual de Instrução	http://agis.tjrr.jus.br/agis/publico/manual-agis.pdf
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	Suporte 75 min
	Para suportes diversos, entre em contato com a Central de serviços e descreva qual sua solicitação.



SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS

SISTEMAS DE APOIO JURISDICIONAL

ID DO SERVIÇO	0005-a
Nome do Serviço	BNMP
Descrição	Sistema de cadastro de mandados de prisão para envio ao Conselho Nacional de Justiça.
Categoria	Sistema
Responsável	Setor de Sistemas Judiciais
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Média
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Magistrados, servidores efetivos e comissionados
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 14h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	A manutenção do sistema é de responsabilidade da Divisão de Sistemas.
Como Acessar	http://sistemas.tjrr.jus.br:8180/bnmp/login.jsf
Manual de Instrução	-
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	cadastro 2h
	suporte 75min
	indisponível 6h
	erro no sistema 5 dias



SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS

ID DO SERVIÇO	0005-b
Nome do Serviço	CERTIDÃO NEGATIVA
Descrição	É o sistema de consulta de certidões de antecedentes do TJRR.
Categoria	Sistema
Responsável	Seção de Implantação de Sistemas Judiciais
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Média
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Público em geral
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 14h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	A manutenção do sistema é de responsabilidade da Divisão de Sistemas.
Como Acessar	http://www.tjrr.jus.br/index.php/certidao-negativa
Manual de Instrução	-
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	suporte 75min
	indisponível 6h
	erro no sistema 5 dias



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0005-c
Nome do Serviço	CONSULTA PROCESSUAL
Descrição	É o sistema de consulta de processos do TJRR.
Categoria	Sistema
Responsável	Seção de Implantação de Sistemas Judiciais
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Alta
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Público em geral
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 14h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	A manutenção do sistema é de responsabilidade da Divisão de Sistemas.
Como Acessar	http://www.tjrr.jus.br/index.php/consulta-processual
Manual de Instrução	-
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	suporte 75min
	indisponível 6h
	erro no sistema 5 dias



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0005-d
Nome do Serviço	CUSTAS PROCESSUAIS-FUNDEJURR
Descrição	Sistema de geração e acompanhamento de guias de custas processuais do FUNDEJURR.
Categoria	Sistema
Responsável	Seção de Implantação de Sistemas Judiciais
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Alta
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Público em geral
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 14h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	A manutenção do sistema é de responsabilidade da Divisão de Sistemas.
Como Acessar	http://www.tjrr.jus.br/fundejurr/
Manual de Instrução	-
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	cadastro 2h
	suporte 75min
	indisponível 6h
	erro no sistema 5 dias



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0005-e
Nome do Serviço	DRS-AUDIÊNCIAS
Descrição	Sistema de gravação de áudio e vídeo das audiências
Categoria	Sistema
Responsável	Seção de Implantação de Sistemas Judiciais
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Muito Alta
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Servidores das unidades cartorárias do TJRR
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 18h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	A manutenção do sistema é de responsabilidade da Divisão de Sistemas.
Como Acessar	Aplicativo Desktop
Manual de Instrução	http://intranet.tjrr.jus.br/images/images_manuais/manuais_pdf/DRS_Audiencias-Manual.pdf
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	cadastro 2h
	suporte 75min
	indisponível 6h
	erro no sistema 5 dias



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0005-f
Nome do Serviço	JURISPRUDÊNCIA
Descrição	Sistema de para consulta à base de jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima.
Categoria	Sistema
Responsável	Seção de Implantação de Sistemas Judiciais
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Baixa
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Público em geral
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 14h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	A manutenção do sistema é de responsabilidade da Divisão de Sistemas.
Como Acessar	http://www.tjrr.jus.br/juris/index.xhtml
Manual de Instrução	-
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	suporte 75min
	indisponível 6h
	erro no sistema 5 dias



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0005-g
Nome do Serviço	SCBA
Descrição	Sistema de Cadastro de Bens Apreendidos do Poder Judiciário do Estado de Roraima
Categoria	Sistema
Responsável	Seção de Implantação de Sistemas Judiciais
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Alta
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Todos os servidores das unidades cartorárias do TJRR.
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 14h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	A manutenção do sistema é de responsabilidade da Divisão de Sistemas.
Como Acessar	http://sistemas.tjrr.jus.br/scba/
Manual de Instrução	-
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	cadastro 2h
	suporte 75min
	indisponível 6h
	erro no sistema 5 dias



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0005-h
Nome do Serviço	SICOJURR
Descrição	Sistema de comunicação Digital para publicação no Diário Oficial da Justiça de Roraima
Categoria	Sistema
Responsável	Seção de Implantação de Sistemas Judiciais
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Média
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Todos os servidores do TJRR e servidores das unidades parceiras.
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 14h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	A manutenção do sistema é de responsabilidade da Divisão de Sistemas.
Como Acessar	http://www.tjrr.jus.br/sicojurr/login.jsf
Manual de Instrução	http://www.tjrr.jus.br/sicojurr/doc/Manual_SICOJURR.pdf
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	cadastro 2h
	suporte 75min
	indisponível 6h
	erro no sistema 5 dias



SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS

ID DO SERVIÇO	0005-i
Nome do Serviço	SISCOM
Descrição	Sistema de acompanhamento dos processos judiciais físicos do TJRR.
Categoria	Sistema
Responsável	Seção de Implantação de Sistemas Judiciais
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Muito Alta
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Todos os servidores do TJRR e servidores da Penitenciária Agrícola do Monte Cristo, do Ministério Público e da Defensoria Pública.
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 14h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	A manutenção do sistema é de responsabilidade da Divisão de Sistemas.
Como Acessar	http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/consulta-siscom
Manual de Instrução	http://intranet.tjrr.jus.br/images/images_manuais/manuais_pdf/SISCOM_Cartorios-Manual.pdf
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	2h Cadastro/alterações de lotação e permissão de usuários
	Fornecer: Nome, Matrícula, Lotação, Perfil necessário e e-mail institucional para envio da senha inicial
	75 min Dúvidas quanto a operacionalidade do sistema
	Fornecer: Nome, Matrícula e Descrição da necessidade operacional
	2h Operações relacionadas a alteração de lotação de magistrados/promotores no sistema
	Fornecer: Nome, Matrícula e Nova lotação do magistrado
	24h Operações relacionadas ou que impactem na alteração de dados estatísticos/operosidade de magistrados no

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS

	sistema
	Fornecer: Nome, Matrícula, Descrição e justificativa da operação a ser realizada e Documento com ciência e permissão da CGJ
24h	Operações relacionadas ou que impactem na alteração/cancelamento de dados de processos ou de partes no sistema
	Fornecer: Nome, Matrícula, Descrição e justificativa da operação a ser realizada e Documento com ciência e permissão da CGJ
5 dias	Erros no sistema
	Fornecer: Nome, Matrícula, Descrição do erro, Print da tela do erro (se possível)
75 min	Suporte



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0005-j
Nome do Serviço	MALOTE DIGITAL
Descrição	Sistema de comunicação Digital do Poder Judiciário Nacional
Categoria	Sistema
Responsável	Seção de Implantação de Sistemas Judiciais
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Alta
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Todos os servidores do TJRR e servidores das unidades parceiras. Para acessar o sistema é necessário: Token (varas criminais) Assinador TJRR (varas criminais) Acesso a internet, navegador Mozilla FireFox, Java versão atualizada, leitor e gerador de PDF.
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 14h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	A manutenção do sistema é de responsabilidade da Divisão de Sistemas.
Como Acessar	https://malotedigital.tjrr.jus.br/malotedigital/
Manual de Instrução	http://intranet.tjrr.jus.br//images/images_manuais/manuais_pdf/MANUAL_Malote%20Digital.pdf
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	cadastro/ relotação 2h
	suporte 75min
	indisponível 6h
	erro no sistema 5 dias



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0005-k
Nome do Serviço	SISTEMA DA CORREGEDORIA
Descrição	É o sistema de estatística da Corregedoria Geral do TJRR.
Categoria	Sistema
Responsável	Seção de Implantação de Sistemas Judiciais
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Muito Alta
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Servidores lotados na CGJ.
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 14h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	A manutenção do sistema é de responsabilidade da Divisão de Sistemas.
Como Acessar	http://sistemas.tjrr.jus.br/corregedoria/
Manual de Instrução	
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	cadastro 2h
	suporte 75min
	indisponível 6h
	erro no sistema 5 dias



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0005-I
Nome do Serviço	Consulta de dados processuais na BPU
Descrição	Consulta na base de dados unificada para extrair informações processuais
Categoria	Sistemas
Responsável	Seção de banco de Dados
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Baixa
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Ministério Público
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 14h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	Acesso permitido ao Ministério Público com usuário somente leitura
Como Acessar	=
Manual de Instrução	=
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	cadastro 2h
	suporte 75min
	indisponível 6h
	erro no sistema 5 dias



SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS

ID DO SERVIÇO	0006
Nome do Serviço	Certificado Digital e Token
Descrição	O TJRR disponibiliza a todos os seus servidores um Certificado Digital em Token com criptografia de 128Bits e com validade de 3 anos. Esse certificado pode ser usado para acesso aos sistemas Pje, PROJUDI, bem como sistemas governamentais como Receita Federal, Polícia Federal.
Categoria	Segurança
Responsável	Setor de Segurança da Informação de TI
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Alta
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Magistrados e Servidores do TJRR
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 18h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	Sujeito a disponibilidade de saldo de Certificado e Token (mídia criptográfica). Portaria da Presidência nº 439, de 15 de março de 2012 (DJE Edição 4753).
Como Acessar	
Manual de Instrução	
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
Emissão 7 dias	Deve ser aberto um chamado junto à Central de Serviços; A STI analisa a solicitação, e autoriza ou não a emissão do certificado, encaminhando o pedido à seção responsável; A Seção entra em contato com o Servidor/Magistrado, para que compareçam a fim de assinar a Cautela do Token (mídia criptográfica), criar uma senha própria para o Token, receber o Token, receber a autorização de emissão do certificado (documento dirigido a contratada responsável pela emissão do certificado), e o próprio servidor agenda com o Agente de Registro a melhor data para sua certificação (presencial).
Suporte 75 min	Duvidas de uso



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0007
Nome do Serviço	Desktop/Notebook, Impressora e Periféricos
Descrição	Para solicitações de serviços ou manutenção em estações de trabalho sendo computadores ou notebooks, impressoras, monitores, ou outros periféricos.
Categoria	Workstation
Responsável	Setor do Parque Computacional
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Média
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Magistrados e Servidores do TJRR
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 18h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	
Como Acessar	
Manual de Instrução	
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	Suporte 75 min
	Solicitação 24h
	Substituição 24h
	Softwares
	MODULO BANCARIO 2HS



SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS

ID DO SERVIÇO	0008
Nome do Serviço	e-Mail, Comunicação e Colaboração
Descrição	Os sistemas de comunicação interna como o SPARK, ou o email institucional que necessitam de configuração ou cadastro, podem ser solicitados
Categoria	Redes
Responsável	Subsecretaria de Infraestrutura de TIC
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Média
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Servidores efetivos, comissionados, terceirizados e magistrados.
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 18h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	O E-mail é disponibilizado apenas para os servidores efetivos, comissionados, terceirizados e magistrados. Os estagiários e usuários externos não terão direito a e-mail institucional.
Como Acessar	https://webmail.tjrr.jus.br/webmail/src/login.php
Manual de Instrução	
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
E-mail	
	Criação 4 horas O usuário deve solicitar a criação da conta de e-mail, informando o nome completo e matrícula. Esta requisição pode ser feita no ato da solicitação da criação das credenciais de usuário.
	Indisponível 6 horas
	Erro no sistema 6 horas
	Suporte 75 min
Spark	
	Cadastro 2h
	relotação 2h



SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS

Indisponível 6 horas	
Erro no sistema 6 horas	
Suporte 75 min	



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0009
Nome do Serviço	Equipamento multimídia e didático
Descrição	Podem ser feitas solicitações de equipamentos como projetores multimídia (data show) telas de projeção, cabos de conexão de vídeo, ajustes ou instalação de softwares educacionais na sala de treinamento da EJURR.
Categoria	Equipamentos
Responsável	Setor Parque Computacional
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Baixa
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Servidores efetivos, comissionados e magistrados.
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 18h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	Os pedidos serão analisados e atendidos a com base na disponibilidade de equipamentos
Como Acessar	-
Manual de Instrução	-
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	Projetor solicitação 2 dias
	Notebook solicitação 2 dias
	Completo 2 dias



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0010
Nome do Serviço	Internet e navegação
Descrição	É permitido aos servidores utilizarem o acesso a Internet como ferramenta de trabalho. Esse acesso é controlado e regido por norma específica que deve ser observada.
Categoria	Redes
Responsável	Subsecretaria de Infraestrutura de TIC
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Média
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Servidores efetivos, comissionados e magistrados.
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 18h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	Será liberado acesso à Internet a todos os magistrados, servidores efetivos, comissionados, cedidos e terceirizados lotados no Departamento de Tecnologia da Informação, mediante autenticação.
Como Acessar	-
Manual de Instrução	-
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	Suporte 75 min
	Indisponível 2 horas
	liberação de acesso a web sites 24h
	erro no sistema 24horas



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0011
Nome do Serviço	Link de Dados
Descrição	A conectividade do link de dados entre os prédios e Comarcas do TJRR, quando esses não estiverem conseguindo acessar nenhum dos sistemas disponibilizados pelo Tribunal; dentre eles: Intranet, site do TJRR, Siscom, Projudi, PJE e servidor de arquivos.
Categoria	Redes
Responsável	Subsecretaria de Infraestrutura de TIC
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Alta
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Servidores efetivos, comissionados e magistrados.
Horário de Suporte	24 horas
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	-
Como Acessar	-
Manual de Instrução	-
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	Indisponível 8 horas

**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0012
Nome do Serviço	Rede Local e Wireless
Descrição	Instalação, manutenção ou readequação de ponto de rede de dados. Em todos os prédios da capital do TJRR tem disponível uma rede sem fio (TJAIR) que pode ser usada pelos servidores.
Categoria	Redes
Responsável	Setor do Parque Computacional / Subsecretaria de Infraestrutura de TIC
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Baixa
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Magistrados, servidores efetivos e comissionados, terceirizados e estagiários
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 18h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	-
Como Acessar	-
Manual de Instrução	-
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	solicitação de ponto de rede 24hs
	Ativação / troca 6h
	Permissão de acesso a pasta 2h

**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0013
Nome do Serviço	Serviços de DataCenter
Descrição	Backups e restaurações, espaço em Storage, máquinas virtuais, hospedagem de sistemas, criação de ambiente de homologação ou produção, etc.
Categoria	Servidor
Responsável	Subsecretaria de Infraestrutura de TIC
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Média
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Magistrados, servidores efetivos e comissionados
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 18h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	Os arquivos em backup são mantidos em fita por até 5 anos. O espaço de armazenamento está limitado à 500 MB por setor. Para alocação de servidores será analisado pela Divisão de Infraestrutura de forma a atender da melhor forma a solicitação. As solicitações de hospedagem serão analisadas pela equipe de segurança da informação para garantir o menor impacto em outros sistemas.
Como Acessar	-
Manual de Instrução	-
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	24 horas Preencher formulário e solicitar ambiente e máquinas virtuais
	hospedagem de sistemas 7 dias
	espaço em storage 2hs
	Criação de ambiente de produção e ou homologação 24h
	backups e restauração 8 h

**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0014
Nome do Serviço	Sites e Portais do TJRR (Intranet e Internet)
Descrição	Criação de portais para Intranet ou Internet do TJRR; Atualização de conteúdo, arquivos, documentos, comunicados, banner, etc.
Categoria	Sistema
Responsável	Divisão de Sistemas
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Muito Baixa
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Magistrados, servidores efetivos e comissionados
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 14h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	As solicitações de desenvolvimento de novos sítios eletrônicos, a alteração de sítios eletrônicos existentes e a elaboração de qualquer componente gráfico institucional a ser publicado na WEB deverão ser submetidas à análise e aprovação prévias da Assessoria de Comunicação e Secretaria de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça de Roraima. Após aprovação o serviço entrará no cronograma de desenvolvimento.
Como Acessar	-
Manual de Instrução	-
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	75 minutos Publicação de Novo material publicitário
	75 minutos Atualizar conteúdos .

24h adaptação no layout



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0015
Nome do Serviço	Relatórios e Estatísticas
Descrição	Geração de relatórios e informações estatísticas relacionadas aos sistemas processuais.
Categoria	Sistema
Responsável	Setor de Gestão dado e apoio a decisão
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Alta
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Magistrados, servidores efetivos e comissionados
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 14h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	Deve ser obedecida a ordem de prioridade, informando, caso necessário, o critério de urgência. Antes de solicitar o serviço, verificar se o mesmo já não está disponível no Sistema de Estatística da Corregedoria, Projudi ou Siscom
Como Acessar	Acesso nos portais: http://sistemas.tjrr.jus.br/corregedoria/ http://www.tjrr.jus.br/sistemas/php/metas_cnj/
Manual de Instrução	-
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	3 dias Relatório de Metas, Justiça Aberta e Justiça em Números
	2 dias Relatórios diversos

**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0016
Nome do Serviço	Videoconferência
Descrição	Configuração dos equipamentos para videoconferência. Os equipamentos de vídeo conferência incluem: codec (coder/decoder), câmera, microfone, controle remoto, interface de comunicação (IP, ISDN ou V.35).
Categoria	Equipamentos
Responsável	Setor Parque Computacional
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	alta
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Magistrados, servidores efetivos e comissionados e terceirizados
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 18h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	As reuniões que necessitam de uso do equipamento de videoconferência, devem ser feitas as solicitações com pelo menos 2 dias de antecedências.
Como Acessar	-
Manual de Instrução	-
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	4 dias O setor responsável pelo agendamento de videoconferência deve solicitar abertura de chamado para esse serviço, informando nome e telefone de contato do responsáveis técnicos dos órgãos participantes, o dia e horário da videoconferência.
	Suporte 75 min



SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS

SERVIÇOS EXTERNOS

ID DO SERVIÇO	0017-a
Nome do Serviço	BACENJUD
Descrição	O sistema BACENJUD é um instrumento de comunicação eletrônica que permite aos magistrados protocolização de ordens judiciais de requisição de informações, bloqueio, desbloqueio e transferência de valores bloqueados, que serão transmitidas às instituições bancárias para cumprimento e resposta.
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Magistrados e Assessores de Magistrados
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	O credenciamento de magistrados e assessores é feito pelo máster do Tribunal Regional ao qual pertence a serventia judicial. O usuário com perfil de assessor é a pessoa designada pelo magistrado e que tem permissão de incluir minutas de ordens ou requisições. As minutas incluídas serão convertidas em ordens e requisições, após protocolamento pelo Juiz, recebendo um número de protocolo com 14 dígitos e serão, posteriormente, transmitidas às instituições financeiras.
Como Acessar	https://www3.bcb.gov.br/bacenjud2/dologin
Manual de Instrução	http://intranet.tjrr.jus.br/images/images_manuais/manuais_pdf/MANUAL-BACENJUD.pdf
Tempo para Resposta (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
Cadastro/reinicialização de senha 2h	
indisponível 6h	
Suporte 75 min	
erro no sistema 5dias	



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0017-b
Nome do Serviço	E-CNJ
Descrição	Sistema de acompanhamento processual do CNJ.
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Magistrados, servidores efetivos e comissionados
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	Portaria do Peticionamento Eletrônico (52/2010) http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs_cnj/portaria/portcnj_52.pdf Resol. 121 - Divulg.Dados Processuais Eletrônicos http://www.cnj.jus.br/atos-administrativos/atos-da-presidencia/323-resolucoes/12239-resolucao-no-121-de-5-de-outubro-de-2010
Como Acessar	https://www.cnj.jus.br/ecnj/
Manual de Instrução	https://www.cnj.jus.br/ecnj/manuais.php
Tempo para Resposta (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	Cadastro www.cnj.jus.br/ecnj
	indisponível 6h
	Suporte 75 min
	erro no sistema 5dias



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0017-c
Nome do Serviço	INFOJUD
Descrição	Sistema de informações fiscais da Receita Federal
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Magistrados e assessores de magistrados
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	Este serviço está disponível aos representantes do poder judiciário - magistrados e serventuários por eles autorizados - somente mediante uso de certificação digital, dentro do Centro Virtual de Atendimento ao Contribuinte - eCAC.
Como Acessar	https://cav.receita.fazenda.gov.br/eCAC/publico/login.aspx
Manual de Instrução	http://intranet.tjrr.jus.br/images/images_manuais/manuais_pdf/INF_OJUD_Manual.pdf
Tempo para Resposta (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	indisponível 6h
	Suporte 75 min
	erro no sistema 5dias



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0017-d
Nome do Serviço	INFOSEG
Descrição	Sistema de informações da Secretaria Nacional de Segurança Pública
Contato de suporte	E-mail: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Magistrados e servidores autorizados por magistrados
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	Com vistas a melhorar a segurança da Rede INFOSEG, foi desenvolvido um plugin de segurança sendo que, cada máquina que for acessar a Rede INFOSEG deverá obrigatoriamente ter esse módulo instalado. O plugin do módulo de segurança é obrigatório para acesso a Rede INFOSEG e está disponível para instalação no site.
Como Acessar	http://www.infoseg.gov.br/
Manual de Instrução	http://intranet.tjrr.jus.br/images/images_manuais/manuais_pdf/INFOSEG-Manual.pdf
Tempo para Resposta (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	Cadastro 2h
	indisponível 6h
	Suporte 75 min
	erro no sistema 5dias



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0017-e
Nome do Serviço	RENAJUD
Descrição	O RENAJUD é um sistema “on line” de Restrição Judicial de Veículos, que interliga o Judiciário ao Departamento Nacional de Trânsito (Denatran) e permite o envio, em tempo real, de restrições de veículos — inclusive registro de penhora — de pessoas condenadas em ações judiciais.
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Magistrados e servidores
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	Por meio deste novo sistema, os magistrados e servidores do Judiciário procedem à inserção e à retirada de restrições judiciais de veículos na Base Índice Nacional (BIN) do Sistema RENAVAM, e estas informações são repassadas aos DETRANs onde estão registrados os veículos, para registro em suas bases de dados.
Como Acessar	https://denatran2.serpro.gov.br/renajud/index.php
Manual de Instrução	http://intranet.tjrr.jus.br/images/images_manuais/manuais_pdf/R/ENAJUD-Manual.pdf
Tempo para Resposta (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	Cadastro 2h
	indisponível 6h
	Suporte 75 min
	erro no sistema 5dias



SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS

ID DO SERVIÇO	0017-f
Nome do Serviço	SINIC
Descrição	Sistema da PF
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Servidores das unidades cartorárias criminais do TJRR
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	A maquina tem que estar com o Java 6.32
Como Acessar	https://webvpn.dpf.gov.br/webvpn.html
Manual de Instrução	-
Tempo para Resposta (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	Cadastro Preenchimento dos formulários de cadastro no sistema SINIC e na VPN da DPF Após preenchidos, assinados e autorizados por um magistrado, os formulários deverão ser encaminhados pelo e-mail: atendimento@tjrr.jus.br para as providências de cadastramento. http://intranet.tjrr.jus.br/doc-pdf/Anexo-II-Formulario-SINIC-VPN.pdf
	2 horas
	2 horas
	Instalação do aplicativo WC3270 Fornecer: Nome, Matricula e Lotação



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SUBSECRETARIA CENTRAL DE SERVIÇOS**

ID DO SERVIÇO	0017-g
Nome do Serviço	SEEU
Descrição	Sistema Eletrônico de Execução Unificada - Implementa sistema único de Execução Penal, nos termos da Resolução CNJ 223 de 27/05/2016
Categoria	Sistemas
Responsável	Setor de Sistemas Judiciais
Contato de suporte	Sistema Milldesk : tjrr.milldesk.com Email: atendimento@tjrr.jus.br Spark: Central de Serviços Ramal: 4211
Prioridade	Alta
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	VEP Boa Vista, Vara de São Luiz do Anauá e Comarcas com VEP virtual (por Ex. Rorainópolis). MPE, DPE, Advogados e Partes.
Horário de Suporte	Segunda à Sexta, das 08h às 14h (exceto feriados)
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	Resolução CNJ: 223 de 27/05/2016
Como Acessar	seeu.pje.jus.br
Manual de Instrução	www.tjrr.jus.br/seeu
Tempo para Solução (SLA)	Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.
	cadastro 2h
	suporte 75min
	indisponível 6h
	erro no sistema 5 dias