



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
*AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS*

---

## **CATALOGO DE SERVIÇO DA SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – STI**

**VERSÃO 1.2**  
**07/11/2013**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**  
**DIVISÃO DE MANUTENÇÃO**  
**SEÇÃO DE SERVICE DESK**  
*AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS*

---

## **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 (Seção de Service Desk) 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.



## SUMÁRIO

1. DIVISÃO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE .....	7
1.2 SEÇÃO DE SERVICE DESK – SSD .....	7
S001 - Central de Suporte (Service Desk) .....	7
S002 - SPARK .....	8
1.2 SEÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO DO PARQUE COMPUTACIONAL - SAPC .....	9
S003 - SUPORTE AO USUÁRIO .....	9
S004 - Configuração Inicial/MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TI.....	11
1.3 SEÇÃO DE CONFIGURAÇÃO DE ATIVOS .....	13
S005 - Consulta de Informações de Equipamentos de Informática .....	13
S006 - SOLICITAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA .....	15
2. DIVISÃO DE SISTEMAS.....	16
2.1 SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO PROCESSO ELETRÔNICO – SAPE .....	16
S007 - CADASTRO DE USUÁRIOS NO PROJUDI .....	16
S008 - CADASTRO DE ADVOGADOS NO PROJUDI.....	18
S009 - VALIDAÇÃO DO CADASTRO DE ADVOGADOS NO PJE.....	19
S0010 - SUPORTE AOS USUÁRIOS DO PROJUDI.....	20
S0011 - SUPORTE AOS USUÁRIOS DO PJE.....	21
S0012 - ANÁLISE DE REQUISITOS (Projudi, PJE).....	22
S0013 - TREINAMENTO (Projudi e PJE) .....	23



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

---

2.2 . SEÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS – SAS .....	24
S014 - AUTTRANWEB.....	24
S015 -BACENJUD.....	25
S016 - BNMP – BANCO NACIONAL DE MANDADOS DE PRISÃO .....	26
S017 - Certidão Negativa .....	27
S018 - Consulta Processual .....	28
S019 - CRUVIANA(ERP) - ADMRH.....	29
S020 - CRUVIANA-PROTOCOLO .....	30
S021 - CRUVIANA/ALMOXARIFADO.....	31
S022 - CRUVIANA/FINANCEIRO .....	32
S023 - CRUVIANA/CONTÁBIL .....	33
S024 - CRUVIANA/FROTAS.....	34
S025 - CRUVIANA/LICITAÇÃO .....	35
S026 - CRUVIANA/CONTRATOS .....	36
S027 - CRUVIANA/PATRIMÔNIO.....	37
S028 - CONSULTA DE PENALIDADES DE FORNECEDORES.....	38
S029 - CUSTAS PROCESSUAIS-FUNDEJURR .....	39
S030 - DRS-AUDIÊNCIAS.....	40
S031 - E-CNJ .....	41
S032 - INFOJUD .....	42
S033 - INFOSEG .....	43
S034 - JURISPRUDÊNCIA .....	44



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

---

S035 - PORTAL DO SERVIDOR .....	45
S036 - RENAJUD .....	46
S037 - SCBA .....	47
S038 - SICOJURR.....	48
S039 - SINIC.....	49
S040 - SISCOM.....	50
S041 - MALOTE DIGITAL.....	51
S042 - SISTEMA DA CORREGEDORIA.....	52
S043 - SISTEMA DE GABINETES / JATOBÁ.....	53
2.3 SEÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS.....	54
S044 - DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS.....	54
S045 - EMISSÃO DE RELATÓRIOS.....	55
S046 - MANUTENÇÃO EM SISTEMAS.....	56
S047 - IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS.....	57
S048 - Atualização de Portais de Internet / Intranet TJRR.....	58
S049 - Desenvolvimento de Portais WEB .....	60
3. DIVISÃO DE REDES .....	61
S045 - CRIAÇÃO DE USUÁRIO DE REDE.....	61
S051 - RELOTAÇÃO DE USUÁRIO DE REDE.....	62
S052 - CRIAÇÃO DE CONTAS DE E-MAILS.....	63
S053 - LIBERAÇÃO DE SITES BLOQUEADOS.....	64



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**  
**DIVISÃO DE MANUTENÇÃO**  
**SEÇÃO DE SERVICE DESK**  
*AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS*

---

S054 - BLOQUEIO OU EXCLUSÃO DE USUÁRIOS DE REDE .....	65
S055 - INSTALAÇÃO/MANUTENÇÃO DE PONTOS DE REDE LÓGICA.....	66
S056 - CONFIGURAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS PARA VIDEOCONFERÊNCIA.....	67
S057 -CONECTIVIDADE DO LINK DE DADOS. ....	68
S058 - RESTAURAÇÃO DE ARQUIVOS APAGADOS NO SERVIDOR DE ARQUIVO .....	69



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

## 1. DIVISÃO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE

### 1.2 SEÇÃO DE SERVICE DESK – SSD

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S001</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>Central de Suporte (Service Desk)</b>
<b>Descrição</b>	Atendimento direto ao usuário: abertura de chamados, acesso remoto e informações sobre os serviços prestados por esta Secretaria
<b>Status</b>	Ativo
<b>Categoria</b>	Atendimento
<b>Responsável</b>	Seção de Service Desk
<b>Contato de suporte</b>	Email: <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> Ramal: 4211
<b>Prioridade</b>	<b>Alta</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Servidores do TJRR
<b>Disponibilidade</b>	08h às 18h segunda a sexta
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	O servidor deve informar : Nome, Matricula, setor, Ramal, Tombo do Equipamneto e o problema que está ocorrendo
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	O servidor deve informar todos os dados solicitados e ser o mais claro possível em descrever o seu problema
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	10min(retorno do número do chamado aberto)
<b>Como Acessar</b>	–
<b>Manual de Instrução</b>	Não há manual



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S002</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>SPARK</b>
<b>Descrição</b>	Sistema de comunicação interna do TJRR
<b>Status</b>	Ativo
<b>Categoria</b>	Sistemas
<b>Responsável</b>	Seção de Service Desk
<b>Contato de suporte</b>	Email: <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> Ramal: 4211
<b>Prioridade</b>	<b>Media</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Servidores do TJRR
<b>Disponibilidade</b>	08h às 18h segunda a sexta
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	O servidor deve informar : Nome, Matrícula, setor, Ramal
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	O servidor deve informar todos os dados solicitados e ser o mais claro possível em descrever o seu problema
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	30min
<b>Como Acessar</b>	–
<b>Manual de Instrução</b>	Não há manual





TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

## 1.2 SEÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO DO PARQUE COMPUTACIONAL - SAPC

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S003</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>SUPORTE AO USUÁRIO</b>
<b>Descrição</b>	Atendimento direto ao usuário, quanto a utilização de equipamentos de TI e softwares diversos.
<b>Status</b>	Ativo
<b>Categoria</b>	Suporte
<b>Responsável</b>	Seção de Administração do Parque Computacional
<b>Contato de suporte</b>	Email: <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> Ramal: 4211
<b>Prioridade</b>	<b>Alta: Atendimento em salas de audiência e magistrados;</b> <b>Média: Atendimento a Cartórios;</b> <b>Baixa : Usuário disponibiliza opção de tempo de atendimento.</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Funcionários do Tribunal de Justiça.
<b>Disponibilidade</b>	08h às 18h segunda a sexta
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	1: O Usuário deve registrar a necessidade do serviço através de abertura de chamado na Seção de Service Desk; 2: Chamado é repassado ao técnico que realizará o serviço; 3: Técnico verifica se o chamado pode ser resolvido via acesso remoto, telefone, chat ou se necessita ir ao local; 4: Verificar se há necessidade de retirada do equipamento, sendo necessário encaminhar para manutenção; 5: Após realização do serviço, editar o chamado com os procedimentos adotados para sanar o problema;
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	Serviços solicitados para atendimento em salas de audiência e magistrados são feitos por técnicos; Os demais serviços são realizados por estagiários ou técnicos; Atendimento a salas de audiências e magistrados devem ser executados em tempo imediato caso não haja contratempos; A solicitação do serviços deve ser somente para questões relacionadas ao âmbito Judiciário, ou seja, como utilizar equipamentos de TI para trabalho.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**  
**DIVISÃO DE MANUTENÇÃO**  
**SEÇÃO DE SERVICE DESK**  
*AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS*

---

<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	10min e 45min Tempo mínimo e máximo para atender solicitações e solucionar incidentes relacionados
<b>Como Acessar</b>	-
<b>Manual de Instrução</b>	Não há manual



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S004</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>Configuração Inicial/MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TI</b>
<b>Descrição</b>	Conserto de equipamentos de TI através de manutenção preventiva e corretiva.
<b>Status</b>	ATIVO
<b>Categoria</b>	Suporte
<b>Responsável</b>	Seção de Administração do Parque Computacional
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 e-mail: <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a>
<b>Prioridade</b>	<b>Alta : Atendimento em salas de audiência e magistrados;</b> <b>Média: Atendimento a Cartórios;</b> <b>Baixa : Usuário disponibiliza opção de tempo de atendimento.</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Atendimento a todos os funcionários do Tribunal de Justiça.
<b>Disponibilidade</b>	08h às 18h de segunda a sexta
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	01 – Durante atendimento no local, técnico analisar se há necessidade de retirada do equipamento para encaminhar a manutenção; 02 – O equipamento é enviado a manutenção após registro do chamado no sistema ,contendo discriminação do problema ; 03 – É verificado se o problema do equipamento pode ser solucionado na sala de manutenção; 04 – Não sendo possível conserto na sala de manutenção é verificado se há garantia para envio autorizada; 05 – Não sendo possível é verificado se o equipamento pode ser enviado para terceirizada; 06 – Não sendo possível nenhum dos procedimentos anteriores, realizar procedimentos para desfazimento;
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	1 - Os equipamentos devem ser entregues a manutenção somente após abertura de chamado, contendo descrição do problema; 2 – Somente pessoal autorizado poderá realizar procedimentos de manutenção tais como: montagem e desmontagem, substituição de peças e demais serviços que possam alterar alguma característica; 3 – Os equipamentos não poderão ter suas características alteradas abaixo do que foi adquirido; 4 – O técnico tem total autonomia e responsabilidade na realização de manutenção preventiva e corretiva do equipamento; 5 – Qualquer usuário poderá solicitar substituição do equipamento por apresentar problemas, somente após confirmação de um técnico em informática; 6 – Os usuários de computadores devem manter backup dos de trabalho em servidores adequados a isso; 7 – Arquivos pessoais não são de responsabilidade da informática, por tanto, não é de responsabilidade da informática realizar backups;
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	30min a 1 semana



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA**  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
*AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS*

---

<b>Como Acessar</b>	-
<b>Manual de Instrução</b>	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

### 1.3 SEÇÃO DE CONFIGURAÇÃO DE ATIVOS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S005</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>Consulta de Informações de Equipamentos de Informática</b>
<b>Descrição</b>	As informações patrimoniais relativas a um determinado bem, tais como, data de aquisição, valor, local atual, fornecedor, garantia, dentre outras, podem ser consultadas através dos sistemas de controle de patrimônio.
<b>Status</b>	Ativo
<b>Categoria</b>	Hardware
<b>Responsável</b>	Seção de Gestão da Configuração de Ativos
<b>Contato de suporte</b>	Email: ativos@tjrr.jus.br Ramal: 4732
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários e requisitos</b>	Todos os usuários de equipamentos de informática
<b>Disponibilidade</b>	08h às 18h, segunda a sexta
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Através de e-mail, memorando ou telefonema, informando o tombo do bem a ser consultado, e as informações desejadas a respeito do mesmo.
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	Deve ser fornecido corretamente o tombo a ser consultado.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 5mim a 2h.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA**  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
*AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS*

---

<b>Como Acessar</b>	-
<b>Manual de Instrução</b>	Não há manual



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S006</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>SOLICITAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA</b>
<b>Descrição</b>	Solicitar equipamentos de informática
<b>Status</b>	Ativo
<b>Categoria</b>	Hardware
<b>Responsável</b>	Chefe Da seção de Configuração de ativos
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Chefe de departamento
<b>Disponibilidade</b>	Segunda a sexta, das 08h às 14h (exceto feriados)
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Solicitação de equipamentos de informática deverá ser realizada via e-mail para atendimento@tjrr.jus.br
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	Os pedidos serão analisados e atendidos a critério da divisão.
<b>ANS - Acordo de nível de Serviço</b>	Mínimo de 7 dias
<b>Como Acessar</b>	-
<b>Manual de Instrução</b>	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

## 2. DIVISÃO DE SISTEMAS

### 2.1 SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO PROCESSO ELETRÔNICO – SAPE

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S007</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>CADASTRO DE USUÁRIOS NO PROJUDI</b>
<b>Descrição</b>	Cadastro de Servidores, defensores públicos, promotores, procuradores para acessar os Sistemas PROJUDI .
<b>Status</b>	Ativo.
<b>Categoria</b>	Suporte.
<b>Responsáveis</b>	Seção de Atendimento ao Processo Eletrônico
<b>Contato de suporte</b>	E-mail: <a href="mailto:Atendimento@tjrr.jus.br">Atendimento@tjrr.jus.br</a> Telefone: 3198-4211 Plantão (95) 8404 3116.
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Servidores do TJRR, defensores públicos, promotores, procuradores, empresas e pessoas físicas.
<b>Disponibilidade</b>	Das 08:00h. às 18:00h., de segunda à sexta.
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	O usuário deve entrar em contato com a Seção de Service Desk, solicitando o cadastro Preencher o formulário do anexo II. Obs.: Cadastro de servidor deve ser solicitado via email pelo seu chefe imediato.
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	Para servidores: O fornecimento das informações exigidas (ficha de cadastro (anexoII)) Demais O fornecimento das informações exigidas (ficha de cadastro (anexoII)), 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.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	15min a 60min.





**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**  
**DIVISÃO DE MANUTENÇÃO**  
**SEÇÃO DE SERVICE DESK**  
*AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS*

---

<b>Como Acessar</b>	-
<b>Manual de Instrução</b>	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S008</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>CADASTRO DE ADVOGADOS NO PROJUDI</b>
<b>Descrição</b>	Cadastro de Advogados para acessar os Sistemas PROJUDI .
<b>Status</b>	Ativo.
<b>Categoria</b>	Suporte.
<b>Responsáveis</b>	Seção de Atendimento ao Processo Eletrônico
<b>Contato de suporte</b>	Em Boa Vista: comparecer à Ordem dos Advogados do Brasil: (95) 3224-3383 (Sala da OAB no Fórum Adv. Sobral Pinto) ou (95) 3198-3350 (OAB Seccional Roraima). Outras comarcas: comparecer à sede da unidade jurisdicional que já utilize o sistema eletrônico Outras Unidades da Federação: Entrar em contato com a seccional de Roraima: (95) 3198-3350. Telefone: 3198-4211 Plantão (95) 8404 3116.
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Advogados
<b>Disponibilidade</b>	Das 08:00h. às 18:00h., de segunda à sexta.
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Advogados devem procurar a OAB com a documentação exigida para realizar o seu cadastro
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	Para se cadastrar no sistema, o usuário deve preencher o formulário de adesão ao sistema de processo eletrônico. Para agilizar este procedimento, pode-se imprimir o <a href="#">formulário de adesão</a> e o encaminhar a Seccional da OAB em Roraima.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	15min a 60 min.
<b>Como Acessar</b>	-
<b>Manual de Instrução</b>	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S009</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>VALIDAÇÃO DO CADASTRO DE ADVOGADOS NO PJE</b>
<b>Descrição</b>	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.
<b>Status</b>	Ativo.
<b>Categoria</b>	Suporte.
<b>Responsáveis</b>	Seção de Atendimento ao Processo Eletrônico
<b>Contato de suporte</b>	E-mail: <a href="mailto:Atendimento@tjrr.jus.br">Atendimento@tjrr.jus.br</a> Telefone: 3198-4211 Plantão (95) 8404 3116.
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Advogados, defensores públicos e procuradores.
<b>Disponibilidade</b>	Das 08:00h. às 18:00h., de segunda à sexta.
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	O interessado pode solicitar o serviço por qualquer canal de comunicação que lhe convier e a SAPE verificará o atual status do cadastro do usuário. Caso a informação errônea prestada seja de óbvia constatação, de imediato um dos servidores a corrigirá e validará o cadastro do advogado, caso contrário, faz-se necessária a presença do solicitante junto à seção, para a verificação de documentos e checagem de demais informações. Após validado ou não o cadastro, a seção faz um feedback ao usuário e lhe informa o que foi feito ou como ele deve proceder para sanar o problema.
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	O interessado tem que ter tentado se cadastrar no sistema PJE previamente.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	15min a 30 min.
<b>Como Acessar</b>	-
<b>Manual de Instrução</b>	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S0010</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>SUORTE AOS USUÁRIOS DO PROJUDI</b>
<b>Descrição</b>	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.
<b>Status</b>	Ativo.
<b>Categoria</b>	Suporte.
<b>Responsáveis</b>	Seção de Atendimento ao Processo Eletrônico
<b>Contato de suporte</b>	E-mail: <a href="mailto:Atendimento@tjrr.jus.br">Atendimento@tjrr.jus.br</a> Telefone: 3198-4211 Plantão (95) 8404 3116.
<b>Prioridade</b>	<b>Alta</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Servidores do TJRR, advogados, defensores públicos, promotores e procuradores.
<b>Disponibilidade</b>	24 horas/ 7 dias.
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Os usuários podem procurar a seção, mas também é interesse da SAPE zelar pelo bom funcionamento do sistema, dessa forma, além de os usuários procurarem o suporte da seção, a própria SAPE busca constantemente o feedback dos usuários, para monitorar o uso e procurar falhas no sistema.
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	A intenção desse serviço é garantir que as informações que alimentam o sistema sejam prestadas da forma mais correta possível, a fim de maximizar o correto processamento dos feitos. Além disso, é de total interesse da seção que os usuários saibam manusear correta e habilmente o Projudi, fazendo bom uso dos recursos e ferramentas do sistema, para gerar ganho de produtividade em todas as instâncias do judiciário. Caso seja encontrado um erro que não possa ser solucionado por um dos servidores da SAPE, abre-se um chamado que é encaminhado à SDS, para que o mesmo seja resolvido.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 5 min a 7 dias. Cada caso é único, em especial aqueles que envolvem viagens para o interior do estado ou deslocamento até o local de trabalho do usuário solicitante, inclusive fora de um dos prédios dessa corte. Pode envolver a espera de até uma semana da criação de alguma codificação/alteração de codificação no Projudi, por parte da SDS.
<b>Como Acessar</b>	Através dos contatos de suporte.
<b>Manual de Instrução</b>	



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S011</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>SUORTE AOS USUÁRIOS DO PJE</b>
<b>Descrição</b>	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.
<b>Status</b>	Ativo.
<b>Categoria</b>	Suporte.
<b>Responsáveis</b>	Seção de Atendimento ao Processo Eletrônico
<b>Contato de suporte</b>	E-mail: <a href="mailto:Atendimento@tjrr.jus.br">Atendimento@tjrr.jus.br</a> Telefone: 3198-4211 Plantão (95) 8404 3116.
<b>Prioridade</b>	<b>Alta</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Servidores do TJRR, advogados, defensores públicos, promotores e procuradores.
<b>Disponibilidade</b>	24 horas por dia, de domingo a domingo.
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Os usuários podem procurar a seção, mas também é interesse da SAPE zelar pelo bom funcionamento do sistema, dessa forma, além de os usuários procurarem o suporte da seção, a própria SAPE busca constantemente o feedback dos usuários, para monitorar o uso e procurar falhas no sistema.
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	A intenção desse serviço é garantir que as informações que alimentam o sistema sejam prestadas da forma mais correta possível, a fim de maximizar o correto processamento dos autos. Além disso, é de total interesse da seção que os usuários saibam manusear correta e habilmente o PJE, fazendo bom uso dos recursos e ferramentas do sistema, para gerar ganho de produtividade em todas as instâncias do judiciário. Caso seja encontrado um erro que não possa ser solucionado por um dos servidores da SAPE, abre-se um chamado que é encaminhado ao CNJ, através do sistema JIRA, para que o mesmo seja resolvido. Após a solução do problema por parte do CNJ, esta seção faz o feedback ao usuário.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De5 min a 1 dia. Pode envolver deslocamento até o local de trabalho do usuário solicitante, inclusive fora de um dos prédios dessa corte
<b>Como Acessar</b>	-
<b>Manual de Instrução</b>	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S012</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>ANÁLISE DE REQUISITOS (Projudi, PJE)</b>
<b>Descrição</b>	Os diversos tipos de usuários do Projudi e PJE tem necessidades variadas, assim sendo, nem todos os recursos disponíveis em ambos os sistemas atendem às suas necessidades, razão pela qual constantemente são feitas solicitações de novas funcionalidades.
<b>Status</b>	Ativo.
<b>Categoria</b>	Administração de sistema.
<b>Responsáveis</b>	Seção de Atendimento ao Processo Eletrônico
<b>Contato de suporte</b>	E-mail: <a href="mailto:Atendimento@tjrr.jus.br">Atendimento@tjrr.jus.br</a> Telefone: 3198-4211 Plantão (95) 8404 3116.
<b>Prioridade</b>	<b>Média.</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Servidores do TJRR, advogados, defensores públicos, promotores, procuradores, empresas e pessoas físicas.
<b>Disponibilidade</b>	Das 08:00h. às 18:00h., de segunda à sexta.
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Os usuários fazem a solicitação e a SAPE analisa os recursos que o sistema já oferece. Na maioria absoluta dos casos, a seção apresenta algum recurso ao usuário que lhe era desconhecido, mas que acaba atendendo à sua demanda. Quando não há uma funcionalidade que atenda aos anseios dos usuários, a SAPE mostra ao mesmo outros recursos que tenham fim parecido, que geralmente acabam por satisfazer à sua demanda. Se não houver um recurso que atenda às necessidades de um grupo de usuários, ou se a falta desse recurso potencialmente prejudicar o bom funcionamento do processamento dos feitos, a SAPE analisa e, eventualmente, pode requisitar, junto à SDS ou ao CNJ, a implementação de uma nova funcionalidade que atenda à demanda.
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	O principal foco da seção é sempre garantir a segurança e maleabilidade/usabilidade do sistema para os seus usuários.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 5 dias a 30 dias. Depende da complexidade e de quem codificará a nova funcionalidade (SDS ou CNJ).
<b>Como Acessar</b>	-
<b>Manual de Instrução</b>	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S013</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>TREINAMENTO (Projudi e PJE)</b>
<b>Descrição</b>	Qualificação de todos os usuários dos sistemas, em diversos períodos do ano, inclusive na fase de implantação.
<b>Status</b>	Ativo.
<b>Categoria</b>	Suporte.
<b>Responsáveis</b>	Seção de Atendimento ao Processo Eletrônico
<b>Contato de suporte</b>	E-mail: <a href="mailto:Atendimento@tjrr.jus.br">Atendimento@tjrr.jus.br</a> Telefone: 3198-4211 Plantão (95) 8404 3116.
<b>Prioridade</b>	Média .
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Servidores do TJRR, advogados, defensores públicos, promotores e procuradores.
<b>Disponibilidade</b>	Das 08:00h. às 18:00h., de segunda à sexta.
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Faz-se um estudo das necessidades da turma a ser lecionada. Após, prepara-se o material que será apresentado em aula. As aulas são dadas de forma dinâmica, sem slides ou textos estáticos, o que se faz é colocar os alunos/usuários diretamente em contato com o sistema, praticando em tempo real aquilo que lhes é lecionado, e tirando qualquer dúvida na hora.
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	A ideia dos treinamentos é que a interação dos usuários seja total, sem espaço para aulas monótonas, em que seja fácil perder o foco. O principal foco e otimizar o tempo disponibilizado pelos treinandos com um conteúdo que lhes seja útil, apresentando nuances e peculiaridades do sistema, que sejam úteis àquela turma. No caso das implantações, após o treinamento, é feito um acompanhamento “in loco” da operação do sistema, já no ambiente de produção, para um suporte ainda mais preciso e auxílio no que for necessário.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 04h a 1 semana.
<b>Como Acessar</b>	-
<b>Manual de Instrução</b>	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

2.2 . SEÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS – SAS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S014</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>AUTRANWEB</b>
<b>Descrição</b>	Sistema de administração do sistema BACENJUD.
<b>Status</b>	ATIVO
<b>Categoria</b>	Internet
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Administração de Sistemas
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Administradores de sistemas
<b>Disponibilidade</b>	24 horas/7dias
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	- A manutenção do site é de responsabilidade do Banco Central do Brasil. - Acesso via internet Explorer.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 2h a 6h
<b>Como Acessar</b>	<a href="https://www3.bcb.gov.br/autranweb/dologin">https://www3.bcb.gov.br/autranweb/dologin</a>
<b>Manual de Instrução</b>	-





TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S015</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>BACENJUD</b>
<b>Descrição</b>	Sistema de bloqueio de valores utilizados pelos magistrados do TJRR.
<b>Status</b>	ATIVO
<b>Categoria</b>	Internet
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Administração de Sistemas
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Magistrados e Assessores de Magistrados
<b>Disponibilidade</b>	24 horas/7dias
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br Fornecer: Nome Matricula CPF Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	- A manutenção do site é de responsabilidade do Banco Central do Brasil. - Acesso via internet Explorer.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 2h a 6h
<b>Como Acessar</b>	<a href="https://www3.bcb.gov.br/bacenjud2/dologin">https://www3.bcb.gov.br/bacenjud2/dologin</a>
<b>Manual de Instrução</b>	<a href="http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/gerenciamento-de-informacoes/206-bacen-jud-sistema-de-atendimento-ao-judiciario">http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/gerenciamento-de-informacoes/206-bacen-jud-sistema-de-atendimento-ao-judiciario</a>



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S016</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>BNMP – BANCO NACIONAL DE MANDADOS DE PRISÃO</b>
<b>Descrição</b>	Sistema de cadastro de mandados de prisão para envio ao Conselho Nacional de Justiça.
<b>Status</b>	Ativo
<b>Categoria</b>	Internet
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Administração de Sistemas
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Alta</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Usuários Internos (TJRR) – acesso através de login e senha do LDAP (redes)
<b>Disponibilidade</b>	24 horas / 7 dias
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	E-mail para <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> Fornecer: Nome Matricula CPF Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	A manutenção do sistema é de responsabilidade da Seção de Desenvolvimento de Sistemas.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 2h a 6h
<b>Como Acessar</b>	<a href="http://aplicacoes.tjrr.jus.br/bnmp/login.jsf">http://aplicacoes.tjrr.jus.br/bnmp/login.jsf</a>
<b>Manual de Instrução</b>	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S017</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>Certidão Negativa</b>
<b>Descrição</b>	<b>É o sistema de consulta de certidões de antecedentes do TJRR.</b>
<b>Status</b>	<b>Ativo</b>
<b>Categoria</b>	<b>Internet</b>
<b>Responsável</b>	<b>Chefe da Seção de Administração de Sistemas</b>
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	<b>Público em geral</b>
<b>Disponibilidade</b>	<b>24 horas / 7dias</b>
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	E-mail para <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> Fornecer: Nome Matricula CPF Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	<b>- A manutenção do sistema é de responsabilidade da Seção de Desenvolvimento de Sistemas.</b>
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	<b>De 2h a 6h</b>
<b>Como Acessar</b>	<a href="http://www.tjrr.jus.br/index.php/certidao-negativa">http://www.tjrr.jus.br/index.php/certidao-negativa</a>
<b>Manual de Instrução</b>	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S018</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>Consulta Processual</b>
<b>Descrição</b>	É o sistema de consulta de processos do TJRR.
<b>Status</b>	<b>Ativo</b>
<b>Categoria</b>	<b>Internet</b>
<b>Responsável</b>	<b>Chefe da Seção de Administração de Sistemas</b>
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Alta</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	<b>Público em geral</b>
<b>Disponibilidade</b>	<b>24 horas / 7dias</b>
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	E-mail para <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> Fornecer: Nome Matricula Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	- A manutenção do sistema é de responsabilidade da Seção de Desenvolvimento de Sistemas.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 2h a 6h
<b>Como Acessar</b>	<a href="http://www.tjrr.jus.br/index.php/consulta-processual">http://www.tjrr.jus.br/index.php/consulta-processual</a>
<b>Manual de Instrução</b>	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S019</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>CRUVIANA(ERP) - ADMRH</b>
<b>Descrição</b>	<b>É o módulo de Recursos Humanos do GERP/Cruviana</b>
<b>Status</b>	<b>Ativo</b>
<b>Categoria</b>	<b>Aplicação</b>
<b>Responsável</b>	<b>Chefe da Seção de Administração de Sistemas</b>
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Alta</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	<b>Servidores da Secretaria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas e do Núcleo de Controle Interno.</b>
<b>Disponibilidade</b>	<b>24 horas / 7dias</b>
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Enviar e-mail para <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> Fornecer: Nome Matricula Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	<b>- A manutenção do sistema é realizada pela empresa Polis Informática LTDA. sobre acompanhamento da Seção de Administração de Sistemas.</b>
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	<b>De 2h a 6h</b>
<b>Como Acessar</b>	<b>Aplicação</b>
<b>Manual de Instrução</b>	<b>Não existe</b>



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S020</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>CRUVIANA-PROTOCOLO</b>
<b>Descrição</b>	É o módulo de Protocolo do sistema GERP/Cruviana.
<b>Status</b>	<b>Ativo</b>
<b>Categoria</b>	<b>Aplicação/Internet</b>
<b>Responsável</b>	<b>Chefe da Seção de Administração de Sistemas</b>
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Alta</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	<b>Usuários Internos (TJRR)</b>
<b>Disponibilidade</b>	<b>24 horas / 7dias</b>
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	E-mail para <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> Fornecer: Nome Matricula Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	- A manutenção do sistema é realizada pela empresa Polis Informática LTDA. sobre acompanhamento da Seção de Administração de Sistemas. - Acessar com o navegador Internet Explorer ou usando IETAB
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 2h a 6h
<b>Como Acessar</b>	<a href="http://cruviana.tjrr.jus.br">http://cruviana.tjrr.jus.br</a>
<b>Manual de Instrução</b>	<a href="http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/gerenciamento-de-informacoes/207-cruviana">http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/gerenciamento-de-informacoes/207-cruviana</a>



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S021</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>CRUVIANA/ALMOXARIFADO</b>
<b>Descrição</b>	É o módulo de Almoarifado do sistema GERP/Cruviana.
<b>Status</b>	ATIVO
<b>Categoria</b>	Internet
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Administração de Sistemas
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	<b>Usuários Internos (TJRR)</b>
<b>Disponibilidade</b>	24 horas/7dias
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	E-mail para <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> Fornecer: Nome Matricula Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	- A manutenção do sistema é realizada pela empresa Polis Informática LTDA. sobre acompanhamento da Seção de Administração de Sistemas.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 2h a 6h
<b>Como Acessar</b>	Apliação e <a href="http://cruviana.tjrr.jus.br">http://cruviana.tjrr.jus.br</a>
<b>Manual de Instrução</b>	<a href="http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/gerenciamento-de-informacoes/207-cruviana">http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/gerenciamento-de-informacoes/207-cruviana</a>



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S022</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>CRUVIANA/FINANCEIRO</b>
<b>Descrição</b>	É o módulo Financeiro do sistema GERP/Cruviana.
<b>Status</b>	ATIVO
<b>Categoria</b>	Internet
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Administração de Sistemas
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Alta</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	<b>Usuários Internos (TJRR)</b>
<b>Disponibilidade</b>	24 horas/7dias
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Ramal: 4211 E-mail: <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> Fornecer: Nome Matricula Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	- A manutenção do sistema é realizada pela empresa Polis Informática LTDA. sobre acompanhamento da Seção de Administração de Sistemas.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 2h a 6h
<b>Como Acessar</b>	Aplicação
<b>Manual de Instrução</b>	<a href="http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/gerenciamento-de-informacoes/207-cruviana">http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/gerenciamento-de-informacoes/207-cruviana</a>





TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S023</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>CRUVIANA/CONTÁBIL</b>
<b>Descrição</b>	É o módulo Contábil do sistema GERP/Cruviana.
<b>Status</b>	ATIVO
<b>Categoria</b>	Aplicação
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Administração de Sistemas
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	<b>Usuários Internos (TJRR)</b>
<b>Disponibilidade</b>	24 horas/7dias
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Ramal: 4211 E-mail: <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> Fornecer: Nome Matricula Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	- A manutenção do sistema é realizada pela empresa Polis Informática LTDA. sobre acompanhamento da Seção de Administração de Sistemas.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 2h a 6h
<b>Como Acessar</b>	<b>Aplicação</b>
<b>Manual de Instrução</b>	<a href="http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/gerenciamento-de-informacoes/207-cruviana">http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/gerenciamento-de-informacoes/207-cruviana</a>



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S024</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>CRUVIANA/FROTAS</b>
<b>Descrição</b>	<b>É o módulo Frotas do sistema GERP/Cruviana.</b>
<b>Status</b>	ATIVO
<b>Categoria</b>	Aplicação
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Administração de Sistemas
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	<b>Usuários Internos (TJRR)</b>
<b>Disponibilidade</b>	24 horas/7dias
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Ramal: 4211 E-mail: <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> Fornecer: Nome Matricula Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	- A manutenção do sistema é realizada pela empresa Polis Informática LTDA. sobre acompanhamento da Seção de Administração de Sistemas.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 2h a 6h
<b>Como Acessar</b>	Aplicação
<b>Manual de Instrução</b>	<a href="http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/gerenciamento-de-informacoes/207-cruviana">http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/gerenciamento-de-informacoes/207-cruviana</a>



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S025</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>CRUVIANA/LICITAÇÃO</b>
<b>Descrição</b>	<b>É o módulo Licitação do sistema GERP/Cruviana.</b>
<b>Status</b>	ATIVO
<b>Categoria</b>	Aplicação
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Administração de Sistemas
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	<b>Usuários Internos (TJRR)</b>
<b>Disponibilidade</b>	24 horas/7dias
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Ramal: 4211 E-mail: <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> Fornecer: Nome Matricula Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	- A manutenção do sistema é realizada pela empresa Polis Informática LTDA. sobre acompanhamento da Seção de Administração de Sistemas.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 2h a 6h
<b>Como Acessar</b>	Aplicação
<b>Manual de Instrução</b>	<a href="http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/gerenciamento-de-informacoes/207-cruviana">http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/gerenciamento-de-informacoes/207-cruviana</a>



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S026</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>CRUVIANA/CONTRATOS</b>
<b>Descrição</b>	<b>É o módulo Licitação do sistema GERP/Cruviana.</b>
<b>Status</b>	ATIVO
<b>Categoria</b>	Internet
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Administração de Sistemas
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	<b>Usuários Internos (TJRR)</b>
<b>Disponibilidade</b>	24 horas/7dias
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Ramal: 4211 E-mail: <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> Fornecer: Nome Matricula Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	- A manutenção do sistema é realizada pela empresa Polis Informática LTDA. sobre acompanhamento da Seção de Administração de Sistemas.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 2h a 6h
<b>Como Acessar</b>	Aplicação
<b>Manual de Instrução</b>	<a href="http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/gerenciamento-de-informacoes/207-cruviana">http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/gerenciamento-de-informacoes/207-cruviana</a>



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S027</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>CRUVIANA/PATRIMÔNIO</b>
<b>Descrição</b>	É o módulo Patrimônio do sistema GERP/Cruviana.
<b>Status</b>	ATIVO
<b>Categoria</b>	Internet
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Administração de Sistemas
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Servidores da Divisão de Gestão Patrimonial
<b>Disponibilidade</b>	24 horas/7dias
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Ramal: 4211 E-mail: <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> Fornecer: Nome Matricula Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	- A manutenção do sistema é realizada pela empresa Polis Informática LTDA. sobre acompanhamento da Seção de Administração de Sistemas.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 2h a 6h
<b>Como Acessar</b>	Aplicação
<b>Manual de Instrução</b>	<a href="http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/gerenciamento-de-informacoes/207-cruviana">http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/gerenciamento-de-informacoes/207-cruviana</a>



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DE SERVIÇO</b>	<b>S028</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>CONSULTA DE PENALIDADES DE FORNECEDORES</b>
<b>Descrição</b>	Sistema para consulta das penalidades de fornecedores.
<b>Status</b>	ATIVO
<b>Categoria</b>	Internet
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Administração de Sistemas
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Todos os servidores do TJRR e usuários externos
<b>Disponibilidade</b>	24 horas/7dias
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Ramal: 4211 E-mail: <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> Fornecer: Nome Matricula CPF Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	- A manutenção do site é de responsabilidade da Seção de Desenvolvimento de Sistemas.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 2h a 6h
<b>Como Acessar</b>	<a href="http://sistemas.tjrr.jus.br/cpltjrr">http://sistemas.tjrr.jus.br/cpltjrr</a>
<b>Manual de Instrução</b>	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S029</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>CUSTAS PROCESSUAIS-FUNDEJURR</b>
<b>Descrição</b>	Sistema de geração e acompanhamento de guias de custas processuais do FUNDEJURR.
<b>Status</b>	ATIVO
<b>Categoria</b>	Internet
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Administração de Sistemas
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a>
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Todos os servidores do TJRR e usuários externos
<b>Disponibilidade</b>	24 horas/7dias
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Ramal: 4211 E-mail: <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> Fornecer: Nome Matricula CPF Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	- A manutenção do site é de responsabilidade da Seção de Desenvolvimento de Sistemas.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 2h a 6h
<b>Como Acessar</b>	<a href="http://www.tjrr.jus.br/fundejurr/">http://www.tjrr.jus.br/fundejurr/</a>
<b>Manual de Instrução</b>	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S030</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>DRS-AUDIÊNCIAS</b>
<b>Descrição</b>	Sistema de gravação de áudio e vídeo das audiências
<b>Status</b>	ATIVO
<b>Categoria</b>	Aplicação
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Administração de Sistemas
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Alta</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Servidores das unidades cartorárias do TJRR
<b>Disponibilidade</b>	24 horas/7dias
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Ramal: 4211 E-mail: <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> Fornecer: Nome Matricula CPF Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	- A manutenção do sistema é realizada pela empresa Kentatech sobre acompanhamento da Seção de Administração de Sistemas.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 1h a 6h
<b>Como Acessar</b>	Aplicação
<b>Manual de Instrução</b>	<a href="http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/centraldeinformacoesdesistemas">http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/centraldeinformacoesdesistemas</a>





TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S031</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>E-CNJ</b>
<b>Descrição</b>	Sistema de acompanhamento processual do CNJ.
<b>Status</b>	ATIVO
<b>Categoria</b>	Internet
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Administração de Sistemas
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Público em geral
<b>Disponibilidade</b>	24 horas/7dias
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Enviar e-mail para atendimento@tjrr.jus.br Fornecer: Nome Matricula CPF Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	MANUTENÇÃO - A manutenção do site é de responsabilidade do Conselho Nacional de Justiça.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 1 dia a 15 dias
<b>Como Acessar</b>	<a href="http://www.cnj.jus.br/ecnj">www.cnj.jus.br/ecnj</a>
<b>Manual de Instrução</b>	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S032</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>INFOJUD</b>
<b>Descrição</b>	Sistema de informações fiscais da Receita Federal
<b>Status</b>	ATIVO
<b>Categoria</b>	Internet
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Administração de Sistemas
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Magistrados e assessores de magistrados
<b>Disponibilidade</b>	24 horas/7dias
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	E-mail para atendimento@tjrr.jus.br . Fornecer: Nome Matricula CPF Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	- A manutenção do site é de responsabilidade da Receita Federal. - O sistema utiliza o certificado digital para acesso. - É obrigatório o uso de Certificado Digital.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 2h a 6h
<b>Como Acessar</b>	<a href="http://www.receita.fazenda.gov.br">www.receita.fazenda.gov.br</a>
<b>Manual de Instrução</b>	<a href="http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/centraldeinformacoesdesistemas">http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/centraldeinformacoesdesistemas</a>



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S033</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>INFOSEG</b>
<b>Descrição</b>	Sistema de informações da Secretaria Nacional de Segurança Pública
<b>Status</b>	ATIVO
<b>Categoria</b>	Internet
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Administração de Sistemas
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Magistrados e servidores autorizados por magistrados
<b>Disponibilidade</b>	24 horas/7dias
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	E-mail para atendimento@tjrr.jus.br Fornecer: Nome Matricula CPF Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	- A manutenção do site é de responsabilidade da Secretaria Nacional de Segurança Pública.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 2h a 6h
<b>Como Acessar</b>	<a href="http://www.infoseg.gov.br/">http://www.infoseg.gov.br/</a>
<b>Manual de Instrução</b>	<a href="http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/centraldeinformacoesdesistemas">http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/centraldeinformacoesdesistemas</a>



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S034</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>JURISPRUDÊNCIA</b>
<b>Descrição</b>	Sistema de para consulta à base de jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima.
<b>Status</b>	ATIVO
<b>Categoria</b>	Internet
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Biblioteca
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Todos os servidores do TJRR e usuários externos
<b>Disponibilidade</b>	24 horas/7dias
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Ramal: 4211 E-mail: <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> Fornecer: Nome Matricula CPF Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	- A manutenção do site é de responsabilidade da Seção de Desenvolvimento de Sistemas.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 2h a 6h
<b>Como Acessar</b>	<a href="http://www.tjrr.jus.br/juris/index.jsf">http://www.tjrr.jus.br/juris/index.jsf</a>
<b>Manual de Instrução</b>	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S035</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>PORTAL DO SERVIDOR</b>
<b>Descrição</b>	Módulo do sistema GERP/Cruviana que permite acesso ao contracheque e demais serviços destinados aos servidores do TJRR
<b>Status</b>	ATIVO
<b>Categoria</b>	Internet
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Administração de Sistemas
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Todos os servidores do TJRR
<b>Disponibilidade</b>	24 horas/7dias
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Ramal: 4211 E-mail: <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> Fornecer: Nome Matricula CPF Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	- A manutenção do sistema é realizada pela empresa Polis Informática LTDA. sobre acompanhamento da Seção de Administração de Sistemas.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 2h a 6h
<b>Como Acessar</b>	<a href="http://www.tjrr.jus.br/webrhsys/">http://www.tjrr.jus.br/webrhsys/</a>
<b>Manual de Instrução</b>	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S036</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>RENAJUD</b>
<b>Descrição</b>	Sistema de consulta e restrição de veículos automotores
<b>Status</b>	ATIVO
<b>Categoria</b>	Internet
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Administração de Sistemas
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Magistrados e servidores
<b>Disponibilidade</b>	24 horas/7dias
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Ramal: 4211 E-mail: <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> Fornecer: Nome Matricula CPF Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	- A manutenção do site é de responsabilidade do DENATRAN.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 2h a 6h
<b>Como Acessar</b>	<a href="https://denatran2.serpro.gov.br/renajud/index.php">https://denatran2.serpro.gov.br/renajud/index.php</a>
<b>Manual de Instrução</b>	<a href="http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/centraldeinformacoesdesistemas">http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/centraldeinformacoesdesistemas</a>



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S037</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>SCBA</b>
<b>Descrição</b>	Sistema de Cadastro de Bens Apreendidos do Poder Judiciário do Estado de Roraima
<b>Status</b>	ATIVO
<b>Categoria</b>	Internet
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Administração de Sistemas
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários e requisitos</b>	Todos os servidores das unidades cartorárias do TJRR.
<b>Disponibilidade</b>	24 horas/7dias
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Ramal: 4211 E-mail: <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> Fornecer: Nome Matricula CPF Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	- A manutenção do site é de responsabilidade da Seção de Desenvolvimento de Sistemas.
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 2h a 6h
<b>Como Acessar</b>	<a href="http://sistemas.tjrr.jus.br/scba/">http://sistemas.tjrr.jus.br/scba/</a>
<b>Manual de Instrução</b>	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S038</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>SICOJURR</b>
<b>Descrição</b>	Sistema de comunicação MALOTE DIGITAL
<b>Status</b>	ATIVO
<b>Categoria</b>	Internet
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Administração de Sistemas
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Todos os servidores do TJRR e servidores das unidades parceiras.
<b>Disponibilidade</b>	24 horas/7dias
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	E-mail para <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> Telefone: 31984211. Fornecer: Nome Matricula CPF Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	- A manutenção do site é de responsabilidade da Seção de Desenvolvimento de Sistemas. - Servidores devem informar nome, matricula, setor - Unidades parceiras devem informar : nome, CPF, unidade
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 2h a 6h
<b>Como Acessar</b>	<a href="http://www.tjrr.jus.br/sicojurr/login.jsf">http://www.tjrr.jus.br/sicojurr/login.jsf</a>
<b>Manual de Instrução</b>	<a href="http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/centraldeinformacoesdesistemas">http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/centraldeinformacoesdesistemas</a>





TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S039</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>SINIC</b>
<b>Descrição</b>	Sistema de consulta e emissão de folha de antecedentes criminais federais do Departamento da Polícia Federal
<b>Status</b>	ATIVO
<b>Categoria</b>	Internet
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Administração de Sistemas
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Servidores das unidades cartorárias criminais do TJRR
<b>Disponibilidade</b>	24 horas/7dias
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Enviar e-mail para atendimento@tjrr.jus.br Fornecer: Nome Matricula CPF Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	- A manutenção do site é de responsabilidade do Departamento de Policia Federal. - A maquina tem que estar com o Java 6.32
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 2h a 6h
<b>Como Acessar</b>	<a href="https://webvpn.dpf.gov.br/webvpn.html">https://webvpn.dpf.gov.br/webvpn.html</a>
<b>Manual de Instrução</b>	<a href="http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/centraldeinformacoesdesistemas">http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/centraldeinformacoesdesistemas</a>



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S040</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>SISCOM</b>
<b>Descrição</b>	Sistema de acompanhamento dos processos judiciais físicos do TJRR.
<b>Status</b>	ATIVO
<b>Categoria</b>	Internet
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Administração de Sistemas
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a>
<b>Prioridade</b>	<b>Alta</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Todos os servidores do TJRR e servidores da Penitenciária Agrícola do Monte Cristo, do Ministério Público e da Defensoria Pública.
<b>Disponibilidade</b>	24 horas/7dias
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	E-mail para atendimento@tjrr.jus.br Telefone 31984211. Fornecer: Nome, Matrícula, CPF, Setor, Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	MANUTENÇÃO - A manutenção do site é de responsabilidade da Seção de Desenvolvimento de Sistemas. Obs. Baixa de processos devem ser solicitadas via e-mail; exclusão de processos, solicitados por email, em anexo a autorização da Corregedoria. Cadastro de servidor ou mudança de setor dever ser solicitado pelo chefe imediato via email
<b>ANS – Acordo de Nível de Serviço</b>	De 2h a 7 dias
<b>Como Acessar</b>	Aplicação ou <a href="http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/consulta-siscom">http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/consulta-siscom</a>
<b>Manual de Instrução</b>	<a href="http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/centraldeinformacoesdesistemas">http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/centraldeinformacoesdesistemas</a>



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S041</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>MALOTE DIGITAL</b>
<b>Descrição</b>	SISTEMA DE COMUNICAÇÃO DO JUDICIÁRIO
<b>Status</b>	ATIVO
<b>Categoria</b>	Software
<b>Responsável</b>	Chefe as Seção de Administração de Sistemas
<b>Contato de suporte</b>	E- mail : <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> , Telefone :3198- 4211
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Servidores do TJRR, Polinter, PAMC, Dicap, registro de Imóveis. Token (varas criminais) Assinador TJRR (varas criminais) Acesso a internet, navegador Mozilla FireFox, Java versão atualizada, leitor e gerador de PDF.
<b>Disponibilidade</b>	Sete dias da semana, 24hs por dia
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Usuários de órgão Externo Enviar e-mail para <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> com documento formal solicitando acesso com Órgão, Nome, CPF, E-mail, e Telefone. Usuários Internos (TJRR) – acesso através de login e senha do LDAP (redes)
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	Anexo somente arquivosPDF's Tamanho Máximo de arquivo 10MB Não é possível exclusão de arquivos após envio
<b>ANS - Acordo de nível de Serviço</b>	24hs
<b>Como Acessar</b>	<a href="https://malotedigital.tjrr.jus.br/malotedigital/">https://malotedigital.tjrr.jus.br/malotedigital/</a>
<b>Manual de Instrução</b>	<a href="http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/gerenciamento-de-informacoes/211-malote-digital">http://intranet.tjrr.jus.br/index.php/gerenciamento-de-informacoes/211-malote-digital</a> .



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S042</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>SISTEMA DA CORREGEDORIA</b>
<b>Descrição</b>	<b>É o sistema de estatística da Corregedoria Geral do TJRR.</b>
<b>Status</b>	<b>Ativo</b>
<b>Categoria</b>	<b>Intranet</b>
<b>Responsável</b>	<b>Chefe da Seção de Administração de Sistemas</b>
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Alta</b>
<b>Usuários e requisitos</b>	<b>Servidores lotados na CGJ.</b>
<b>Disponibilidade</b>	<b>24 horas / 7dias</b>
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Enviar e-mail para atendimento@tjrr.jus.br Fornecer: Nome Matricula CPF Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	<b>- A manutenção do sistema é de responsabilidade da Seção de Desenvolvimento de Sistemas.</b>
<b>ANS - Acordo de nível de Serviço</b>	<b>De 2h a 6h</b>
<b>Como Acessar</b>	<b><a href="http://sistemas.tjrr.jus.br/corregedoria/">http://sistemas.tjrr.jus.br/corregedoria/</a></b>
<b>Manual de Instrução</b>	<b>-</b>



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S043</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>SISTEMA DE GABINETES / JATOBÁ</b>
<b>Descrição</b>	<b>É o sistema de controle de processos dos gabinetes dos Desembargadores.</b>
<b>Status</b>	<b>Ativo</b>
<b>Categoria</b>	<b>Intranet</b>
<b>Responsável</b>	<b>Chefe da Seção de Administração de Sistemas</b>
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Alta</b>
<b>Usuários e requisitos</b>	<b>Servidores lotados nos gabinetes dos Desembargadores do TJRR.</b>
<b>Disponibilidade</b>	<b>24 horas / 7dias</b>
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	E-mail para atendimento@tjrr.jus.br Fornecer: Nome Matricula CPF Setor Telefone
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	<b>- A manutenção do sistema é de responsabilidade da Seção de Desenvolvimento de Sistemas.</b>
<b>ANS - Acordo de nível de Serviço</b>	<b>De 2h a 6h</b>
<b>Como Acessar</b>	<a href="http://sistemas.tjrr.jus.br/jatoba/login.jsf">http://sistemas.tjrr.jus.br/jatoba/login.jsf</a>
<b>Manual de Instrução</b>	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

2.3 SEÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS - SDS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S044</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS</b>
<b>Descrição</b>	Desenvolvimento de aplicativos, software e sistemas, sejam eles processuais ou administrativos.
<b>Status</b>	Ativo
<b>Categoria</b>	Desenvolvimento
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Desenvolvimento de Sistemas
<b>Contato de suporte</b>	E- mail : <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> , Ramal: 4211
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Servidores efetivos, comissionados, órgãos externos (MPE/RR, DPE/RR, OAB-RR, CNJ)
<b>Disponibilidade</b>	segunda-feira à sexta-feira, das 08h às 14h
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	O servidor que necessitar de automação em seu setor deve solicitar via memorando, enviado pelo CRUVIANA Divisão de Sistemas. Será realizada a análise de viabilidade, sendo aprovada, inclusão no cronograma anual de desenvolvimento.  As alterações das solicitações deste serviço serão acompanhadas pelo Documento de Especificação de Requisitos e Regras de Negócio.  A finalização do serviço dar-se-á com a assinatura do Termo de Aceite e Homologação.
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	Deve ser obedecida a ordem de prioridade; Deve ser agendado no cronograma anual de desenvolvimento;
<b>ANS - Acordo de nível de Serviço</b>	30 dias a 180 dias (Depende da complexidade do serviço)
<b>Como Acessar</b>	-
<b>Manual de Instrução</b>	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	S045
<b>Nome do serviço</b>	EMISSÃO DE RELATÓRIOS
<b>Descrição</b>	Geração de relatórios e informações estatísticas relacionadas aos sistemas processuais.
<b>Status</b>	Ativo
<b>Categoria</b>	Desenvolvimento
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Desenvolvimento de sistemas
<b>Contato de suporte</b>	E- mail: <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> , Ramal: 4211
<b>Prioridade</b>	<b>Alta</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Servidores efetivos, comissionados, órgãos externos (MPE/RR, DPE/RR, OAB-RR, CNJ)
<b>Disponibilidade</b>	segunda-feira a sexta-feira, das 08h às 14h
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Através do E-mail: <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> , informando todos os dados necessários para geração do relatório
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	Deve ser obedecida a ordem de prioridade; Deve ser informada o critério de urgência, caso necessário; Antes de solicitar o serviço, verificar se o mesmo já não está disponível através dos canais de comunicação: Sistema de Corregedoria, Sistema de Metas, Projudi e Siscom
<b>ANS - Acordo de nível de Serviço</b>	Entre 1dia a 3 dias,(a depender da complexidade dos dados a serem extraídos;
<b>Como Acessar</b>	-
<b>Manual de Instrução</b>	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	S046
<b>Nome do serviço</b>	<b>MANUTENÇÃO EM SISTEMAS</b>
<b>Descrição</b>	Realizar manutenções em sistemas Processuais (SISCOM e PROJUDI);
<b>Status</b>	Ativo
<b>Categoria</b>	Manutenção
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Desenvolvimento de Sistemas
<b>Contato de suporte</b>	E- mail: <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> , Ramal: 4211
<b>Prioridade</b>	<b>Alta</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Servidores efetivos, comissionados, órgãos externos (MPE/RR, DPE/RR, OAB-RR, CNJ)
<b>Disponibilidade</b>	segunda-feira a sexta-feira, das 08h às 14h
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	O servidor que necessitar de manutenções em sistema deverá ser o administrador do sistema, devendo ter poderes para tal. Simples solicitações não serão atendidas. O serviço de manutenção em aplicações é entregue com a disponibilização de uma versão no Servidor de Homologação.
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	Deve ser obedecida a ordem de prioridade; Deve-se evitar que manutenções posteriores desfaçam as manutenções anteriores. Manutenções que descaracterizem as aplicações devem ser realizadas através do serviço de desenvolvimento de novos sistemas.
<b>ANS - Acordo de nível de Serviço</b>	Sem prazo definido. Algumas manutenções conduzem para a reestruturação total do sistema.
<b>Como Acessar</b>	-
<b>Manual de Instrução</b>	-





TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S047</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS</b>
<b>Descrição</b>	Realizar o estudo de viabilidade de implantação de sistema de terceiros (CNJ, Portal software Público, outros Tribunais)
<b>Status</b>	Ativo
<b>Categoria</b>	Manutenção
<b>Responsável</b>	Chefe da Seção de Desenvolvimento de Sistemas
<b>Contato de suporte</b>	Seção de Desenvolvimento de Sistemas;
<b>Prioridade</b>	<b>Baixa</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Apenas usuários internos (servidores efetivos e/ou comissionados).
<b>Disponibilidade</b>	Horário de expediente (segunda-feira a sexta-feira, das 08h às 14h)
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	Memorando expedido via Cruviana a Divisão de Sistemas  O estudo de viabilidade de implantação de sistemas deve ser precedidos de Procedimento Administrativo, Resolução (TJRR ou CNJ), determinação da Corregedoria ou do secretário de TI.  O término do serviço dar-se com documento de Estudo de Viabilidade de Sistema, com a emissão de parecer técnico conclusivo.
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	Deve ser obedecida a ordem de prioridade; Os sistemas a serem analisados devem passar por critério de pertinência com as atividades meio(administrativos) e fim (jurisdicionais)do TJRR
<b>ANS - Acordo de nível de Serviço</b>	Sem prazo definido. Algumas análises de implantações dependem da regra de negócio descrita no documento de requisitos. Podendo variar entre 5 a 30 dias.
<b>Como Acessar</b>	-
<b>Manual de Instrução</b>	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	S048
<b>Nome do serviço</b>	<b>Atualização de Portais de Internet / Intranet TJRR</b>
<b>Descrição</b>	Atualização de conteúdo, arquivos, documentos, comunicados, banner, etc.
<b>Status</b>	Ativo
<b>Categoria</b>	Internet / Intranet TJRR
<b>Responsável</b>	Franco Soares e Lucélia Ferreira
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 2834 - E-mail: tjrrsite@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Alta</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	<p>Os servidores envolvidos na gestão do conteúdo dos diversos portais devem solicitar o serviço via e-mail institucional ou via sistema Cruviana.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ASCOM-TJRR;<ol style="list-style-type: none"><li>a) <a href="http://www.tjrr.jus.br">http://www.tjrr.jus.br</a></li><li>b) <a href="http://intranet.tjrr.jus.br">http://intranet.tjrr.jus.br</a></li></ol></li><li>2. STI - Secretaria de Tecnologia da Informação;<ol style="list-style-type: none"><li>a) <a href="http://www.tjrr.jus.br/sistemas/php/metas_cnj">http://www.tjrr.jus.br/sistemas/php/metas_cnj</a></li><li>b) <a href="http://videoconferencia.tjrr.jus.br">http://videoconferencia.tjrr.jus.br</a></li><li>c) <a href="http://www.tjrr.jus.br/pje">http://www.tjrr.jus.br/pje</a></li><li>d) <a href="http://salainfo.tjrr.jus.br">http://salainfo.tjrr.jus.br</a></li><li>e) <a href="http://www.tjrr.jus.br/legislacao">http://www.tjrr.jus.br/legislacao</a></li></ol></li><li>3. CPL - Comissão Permanente de Licitação;<ol style="list-style-type: none"><li>a) <a href="http://www.tjrr.jus.br/arquivoslegados/sistemas/php/joomla/index.php/a-comissao">http://www.tjrr.jus.br/arquivoslegados/sistemas/php/joomla/index.php/a-comissao</a></li></ol></li><li>4. Servidores envolvidos com o conteúdo do Portal da Transparência do TJRR;<ol style="list-style-type: none"><li>a) <a href="http://transparencia.tjrr.jus.br">http://transparencia.tjrr.jus.br</a></li></ol></li></ol>



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

	<p>5. Coordenadoria da Infância e Juventude; a) <a href="http://www.tjrr.jus.br/cij">http://www.tjrr.jus.br/cij</a></p> <p>6. Núcleo de Estatística e Gestão Estratégica; a) <a href="http://estrategia.tjrr.jus.br">http://estrategia.tjrr.jus.br</a></p> <p>7. EJURR - Escola do Judiciário do Estado de Roraima; a) <a href="http://ejurr.tjrr.jus.br">http://ejurr.tjrr.jus.br</a> b) <a href="http://ead.tjrr.jus.br">http://ead.tjrr.jus.br</a></p>
<b>Disponibilidade</b>	De 08:00 às 14:00 de segunda a sexta
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	O usuário pode solicitar via E-mail: <a href="mailto:tjrrsite@tjrr.jus.br">tjrrsite@tjrr.jus.br</a> ou via sistema Cruviana
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	A solicitação de qualquer serviço relacionado aos Portais de Internet e Intranet é necessário que seja documentado e enviado para o Secretário de TI via e-mail ou Cruviana para conhecimento e procedimento de execução.
<b>ANS - Acordo de nível de Serviço</b>	24 h
<b>Como Acessar</b>	
<b>Manual de Instrução</b>	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S049</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>Desenvolvimento de Portais WEB</b>
<b>Descrição</b>	Desenvolvimento de portais, hot sites, banners estáticos / animados e infográficos.
<b>Status</b>	Ativo
<b>Categoria</b>	Internet / Intranet TJRR
<b>Responsável</b>	Lucélia Ferreira e Franco Soares
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 2834 - E-mail: tjrrsite@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	Média
<b>Usuários e requisitos</b>	O Tribunal de Justiça como um todo pode solicitar o serviço via e-mail institucional ou sistema Cruviana.
<b>Disponibilidade</b>	De 08:00 às 14:00
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	O usuário pode solicitar via E-mail: tjrrsite@tjrr.jus.br ou via sistema Cruviana.
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	A solicitação de qualquer serviço relacionado aos Portais de Internet e Intranet é necessário que seja documentado e enviado para o Secretário de TI via e-mail ou Cruviana para conhecimento e procedimento de execução.
<b>ANS - Acordo de nível de Serviço</b>	Mínimo de 15 dias e máximo de 1 mês. Porém a demora no envio do mapa de categorias de conteúdo e do próprio conteúdo pode atrasar o desenvolvimento.
<b>Como Acessar</b>	Via e-mail: tjrrsite@tjrr.jus.br
<b>Manual de Instrução</b>	Não existe manual



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

### 3. DIVISÃO DE REDES

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S045</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>CRIAÇÃO DE USUÁRIO DE REDE</b>
<b>Descrição</b>	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.
<b>Status</b>	Ativo
<b>Categoria</b>	Redes, Internet, E-mail, Intranet
<b>Responsável</b>	Seção de Segurança de Redes
<b>Contato de suporte</b>	E- mail: <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> ,
<b>Prioridade</b>	Média
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Servidores efetivos, comissionados, terceirizados, magistrados, estagiários e usuários externos que necessitem de acesso à sistemas do TJRR.
<b>Disponibilidade</b>	Segunda à Sexta, das 08h às 14h (exceto feriados).
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	O chefe do setor de onde o usuário está lotado deverá encaminhar solicitação para a criação das credenciais via Ofício, Memorando ou E-mail institucional, informando o nome completo do usuário, seu cargo, matrícula e lotação. No caso de usuários externos, estes devem encaminhar Ofício endereçado ao Gestor de cada sistema, informando o nome do usuário, sua matrícula, lotação e CPF. Em caso de estagiários, devem ser informados nome completo, lotação e matrícula do sistema de estágio (Exemplo: CIEE, IEL, entre outros). Se por ventura o estagiário não possuir matrícula do sistema de estágio, informar o CPF do mesmo.
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	A Internet é disponibilizada apenas para os servidores efetivos, comissionados, terceirizados e magistrados. Os estagiários e usuários externos somente terão acesso aos sistemas internos e sites institucionais.
<b>ANS - Acordo de nível de Serviço</b>	De 04h a 08h
<b>Como Acessar</b>	-
<b>Manual de Instrução</b>	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	S051
<b>Nome do serviço</b>	RELOTAÇÃO DE USUÁRIO DE REDE
<b>Descrição</b>	Alterar lotações de usuários decorrente de mudança de setores.
<b>Status</b>	Ativo
<b>Categoria</b>	Rede
<b>Responsável</b>	Seção de Segurança de Redes
<b>Contato de suporte</b>	E- mail: <a href="mailto:_UnoMark_7238_2076578559_UnoMark_7238_2076578559atendimento@tjrr.jus.br">_UnoMark_7238_2076578559_UnoMark_7238_2076578559atendimento@tjrr.jus.br</a>
<b>Prioridade</b>	Média
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Servidores efetivos, comissionados, terceirizados, magistrados e estagiários.
<b>Disponibilidade</b>	Segunda à Sexta, das 08h às 14h (exceto feriados).
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	O chefe do setor de onde o usuário está lotado deve encaminhar solicitação para a alteração das credenciais via Ofício, Memorando ou E-mail institucional, informando o nome completo do usuário, seu cargo, matrícula e lotação atual.
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	-
<b>ANS - Acordo de nível de Serviço</b>	De 04h a 08 h
<b>Como Acessar</b>	-
<b>Manual de Instrução</b>	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S052</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>CRIAÇÃO DE CONTAS DE E-MAILS</b>
<b>Descrição</b>	Criação de conta de e-mail institucional.
<b>Status</b>	Ativo
<b>Categoria</b>	E-mail
<b>Responsável</b>	Seção de Segurança de Redes
<b>Contato de suporte</b>	E- mail: <a href="mailto:_UnoMark_7405_2076578559_UnoMark_7405_2076578559atendimento@tjrr.jus.br">_UnoMark_7405_2076578559_UnoMark_7405_2076578559atendimento@tjrr.jus.br</a>
<b>Prioridade</b>	Média
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Servidores efetivos, comissionados, terceirizados e magistrados.
<b>Disponibilidade</b>	Segunda à Sexta, das 08h às 14h (exceto feriados).
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	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.
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	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.
<b>ANS - Acordo de nível de Serviço</b>	De 04h a 08 h
<b>Como Acessar</b>	-
<b>Manual de Instrução</b>	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

ID DO SERVIÇO	S053
Nome do serviço	LIBERAÇÃO DE SITES BLOQUEADOS
Descrição	Liberação de sites na Internet com finalidades pró-labore.
Status	Ativo
Categoria	Internet
Responsável	Seção de Segurança de Redes
Contato de suporte	E- mail: <a href="mailto:atendimento@tjrr.jus.br">atendimento@tjrr.jus.br</a> Ramal: 4211
Prioridade	Baixa
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Servidores efetivos, comissionados, terceirizados e magistrados.
Disponibilidade	Segunda à Sexta, das 08h às 14h (exceto feriados).
Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.	O usuário deve solicitar a liberação do site via E-mail munido de uma justificativa plausível, o endereço solicitado e um print da tela de bloqueio.
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	As solicitações de liberações de sites obedecerão os critérios contidos na Portaria da Presidência Nº 1880/2010.
ANS - Acordo de nível de Serviço	De 08h a 12h
Como Acessar	-
Manual de Instrução	-





TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

ID DO CHAMADO	S054
Nome do serviço	BLOQUEIO OU EXCLUSÃO DE USUÁRIOS DE REDE
Descrição	Bloqueio ou exclusão das credenciais de rede dos usuários.
Status	Ativo
Categoria	Rede, Internet, E-mail, Intranet
Responsável	Seção de Segurança de Redes
Contato de suporte	E- mail: <a href="mailto:UnoMark_7752_2076578559_UnoMark_7752_2076578559atendimento@tjrr.jus.br">UnoMark_7752_2076578559_UnoMark_7752_2076578559atendimento@tjrr.jus.br</a>
Prioridade	Baixa
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Servidores efetivos, comissionados, terceirizados, magistrados, estagiários e usuários externos que necessitem de acesso à sistemas do TJRR.
Disponibilidade	Segunda à Sexta, das 08h às 14h (exceto feriados).
Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.	O chefe do setor de onde o usuário está lotado deverá encaminhar solicitação para bloqueio ou exclusão das credenciais via Ofício, Memorando ou E-mail institucional, informando o nome completo do usuário, seu cargo, matrícula e lotação. No caso de usuários externos, estes devem encaminhar Ofício endereçado ao Gestor de cada sistema, informando o nome do usuário, sua matrícula, lotação e CPF. Em caso de estagiários, devem ser informados nome completo, lotação e matrícula do sistema de estágio (Exemplo: CIEE, IEL, entre outros). Se por ventura o estagiário não possuir matrícula do sistema de estágio, informar o CPF do mesmo.
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	-
ANS - Acordo de nível de Serviço	De 08h a 12h
Como Acessar	-
Manual de Instrução	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S055</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>INSTALAÇÃO/MANUTENÇÃO DE PONTOS DE REDE LÓGICA.</b>
<b>Descrição</b>	Instalação, manutenção ou readequação de ponto de rede de dados.
<b>Status</b>	Ativo
<b>Categoria</b>	Redes, Conectividade
<b>Responsável</b>	Seção de Infraestrutura de Redes
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Média</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Magistrados, servidores efetivos e comissionados, terceirizados e estagiários que necessitem que o computador esteja conectado a rede de dados cabeada do TJRR.
<b>Disponibilidade</b>	Segunda a sexta, das 08h às 14h (exceto feriados).
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	O técnico da informática, responsável pelo atendimento de primeiro nível, após verificar in loco a necessidade de instalação, manutenção ou readequação de ponto de rede de dados, deve solicitar abertura de chamado para esse serviço junto ao Service Desk, devendo informar o número do ponto em caso de manutenção ou readequação, o setor e endereço do mesmo, telefone e responsável para contato.
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	-
<b>ANS - Acordo de nível de Serviço</b>	De 48h a 72h
<b>Como Acessar</b>	-
<b>Manual de Instrução</b>	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

ID DO SERVIÇO	S056
Nome do serviço	CONFIGURAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS PARA 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).
Status	Ativo
Categoria	Redes, videoconferência.
Responsável	Seção de Infraestrutura de Redes
Contato de suporte	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
Prioridade	Alta
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Magistrados, servidores efetivos e comissionados e terceirizados que necessitem participar ou realizar videoconferência.
Disponibilidade	Segunda a sexta, das 08h às 14h (exceto feriados).
Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.	O setor responsável pelo agendamento de videoconferência deve solicitar abertura de chamado para esse serviço junto ao Service Desk, informando nome e telefone de contato do responsáveis técnicos dos órgãos participantes, o dia e horário da videoconferência.
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	
ANS - Acordo de nível de Serviço	De 48h a 72h
Como Acessar	
Manual de Instrução	



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

ID DO SERVIÇO	S057
Nome do serviço	CONNECTIVIDADE DO 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.
Status	Ativo
Categoria	Redes, conectividade.
Responsável	Seção de Infraestrutura de Redes
Contato de suporte	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
Prioridade	Alta
Usuários /Requisitos para utilização do serviço	Magistrados, servidores efetivos e comissionados que necessitem da conectividade do link de dados para execução de suas atividades.
Disponibilidade	Segunda a sexta, das 08h às 14h (exceto feriados).
Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.	O técnico da informática, responsável pelo atendimento de primeiro nível, após verificar que o problema reclamado pelos usuários se trata de um problema geral, em todos os computadores do prédio ou Comarca, solicita abertura de chamado para esse serviço junto ao Service Desk, devendo informar o Prédio ou Comarca que está com problema.
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	-
ANS - Acordo de nível de Serviço	De 24h a 48 h
Como Acessar	-
Manual de Instrução	-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO  
SEÇÃO DE SERVICE DESK  
AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>S058</b>
<b>Nome do serviço</b>	<b>RESTAURAÇÃO DE ARQUIVOS APAGADOS NO SERVIDOR DE ARQUIVO</b>
<b>Descrição</b>	Restauração de arquivo(s) apagado erroneamente
<b>Status</b>	Ativo
<b>Categoria</b>	Redes, Servidor de Arquivo
<b>Responsável</b>	George Wilson Lima Rodrigues e George Souza Farias
<b>Contato de suporte</b>	Ramal: 4211 E-mail: atendimento@tjrr.jus.br
<b>Prioridade</b>	<b>Alta</b>
<b>Usuários /Requisitos para utilização do serviço</b>	Servidores efetivos e comissionados que utilizam o servidor de arquivo do TJRR.
<b>Disponibilidade</b>	Segunda a sexta, das 08h às 14h (exceto feriados)
<b>Procedimentos para iniciar, alterar ou terminar o serviço.</b>	O servidor que necessita recuperar o arquivo apagado deve encaminhar e-mail institucional, ofício ou memorando informando o caminho no servidor de arquivo onde se encontrava o arquivo apagado, nome do arquivo apagado, nome do servidor para contato e ramal no prazo máximo de 1 dias para o Contato de Suporte.
<b>Políticas/Regras Gerais Relacionadas</b>	Deve ser informado a perda de arquivo no prazo máximo de 3 dias a Divisão de Redes, após esse prazo torna-se difícil a recuperação do arquivo perdido
<b>ANS - Acordo de nível de Serviço</b>	De 1dia a 3 dias
<b>Como Acessar</b>	-
<b>Manual de Instrução</b>	-



## ANEXO I FORMULÁRIO DE CADASTRO

**PERFIL:**

1. JUIZ
2. PROMOTOR DE JUSTIÇA
3. ADVOGADO / DEFENSOR / PROCURADOR
4. ASSESSOR (4.1 – Magistrado; 4.2 – Promotor)
5. DIRETOR DE SECRETARIA (Escrivão ou Analista Judiciário)
6. TÉCNICO ou ASSISTENTE JUDICIÁRIO
7. CONCILIADOR
8. CONTADOR
9. DISTRIBUIDOR
10. CADASTRADOR
11. CONSULTOR
12. OFICIAL DE JUSTIÇA
13. AUTORIDADE POLICIAL
14. ESTAGIÁRIO (14.1 – Consultor; 14.2 – Técnico Judiciário; 14.3 – Conciliador)
15. PARTE NO PROCESSO (15.1 – Pólo Ativo; 15.2 – Pólo Passivo; 15.3 – Terceiro)

**OPÇÃO:** \_\_\_\_\_

Nome ou Razão Social:		
CPF/CNPJ:	Nascimento (pessoa física) ou Abertura (pessoa jurídica) :	
RG nº:	Órgão Expedidor:	UF:
Telefone:	Email:	
Endereço:		
-----		
Bairro:	Cidade:	UF:
Complemento:		
MATRÍCULA N.º ( ) TJ ( ) DPE ( ) MP ( ) _____		
OAB nº:	TIPO:	UF:
( ) Advogado Particular ( ) Defensor Público ( ) Procurador ( ) _____		
<b>SOLICITOU CERTIFICADO DIGITAL?</b> ( ) NÃO ( ) SIM n.º _____		
Observações:		
-----		
-----		
-----		