ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

1. OBJETIVO

O Acordo de Nível de Serviço (ANS) indica as regras, direitos e deveres da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC), provedora dos serviços ofertados e do usuário, utilizador de tais serviços, na correta prestação do serviço, estabelecendo ainda como medir e comprovar as regras estabelecidas de comum acordo e a entrega do serviço de TIC com sucesso.

A norma técnica que formaliza este tema, Acordo de Nível de Serviço de TIC, foi instituída em 15 de outubro de 2019 pela Portaria GP Nº 73/2019.

A respectiva documentação referente ao tema ANS encontra-se disponível aos interessados na área da intranet na página do Comitê de Governança de TIC.

2. DEFINIÇÃO DE ATENDIMENTO AO SERVIÇO

- Atendimento de suporte técnico dos serviços de TIC, disponibilizado a partir da Central de Serviços (portal WEB) para registro e acompanhamento das solicitações através da abertura de "**chamados**".
- O atendimento de tais chamados será realizado na modalidade remota. Porém, em caso de impossibilidade comprovada, o atendimento, eventualmente, poderá ser realizado na modalidade presencial, exclusivamente e restritivamente para situações que envolvam chamados de usuários das Sedes Administrativa e Judicial.
- Caso a solução aplicada na resolução do chamado não seja aceita ou seja insatisfatória, o mesmo chamado deverá ser reaberto, fazendo-se uso da Central de Serviços, informando-se as justificativas e considerações pertinentes para nova análise e tentativa de resolução. Em tal situação, a contagem do prazo de resolução deverá ser retomada para fins de cumprimento do ANS estabelecido, devendo necessariamente ser considerado o tempo já gasto/utilizado inicialmente na tentativa anterior de resolução do chamado.
- O chamado que tecnicamente for considerado resolvido pela SETIC e que não for reaberto no prazo de 7 dias corridos será considerado "fechado", estado que identifica que a solução foi aceita e portanto o chamado foi dado como encerrado.
- Os chamados fechados não poderão ser reabertos. Se necessário, caso sejam detectadas novas falhas semelhantes ou idênticas ao ocorrido no serviço ofertado, um novo chamado deverá ser formalizado e registrado pelo usuário na Central de Serviços.

3. GESTOR DE SERVIÇO DE TIC

O Gestor de Serviço de TIC é o responsável por promover a integração entre as áreas de negócio usuárias de um serviço de TIC e a SETIC, durante todo o ciclo de vida desse serviço.

A norma de Gestor de Serviço de TIC foi instituída em 11 de novembro de 2019 pela Portaria GP Nº 078/2019. As informações e documentos referentes a sua aprovação podem ser consultadas diretamente na área da intranet na página do Comitê de Segurança da Informação.

As informações sobre os Gestores de Serviços de TIC podem ser consultadas por meio da respectiva página institucional: Gestores de Serviços de TIC.

4. PRAZO PARA ATENDIMENTO

Os prazos serão definidos, de comum acordo pelo Gestor do Serviço tratado e a SETIC, classificando-se os serviços considerando os seguintes níveis de impacto:

Impacto	Valor	Tempo de resolução (h)
Emergencial	1	1
Crítica	2	4
Elevada	3	10
Normal	4	30
Baixa	5	80

Tabela 1: Relação entre impacto e tempo de resolução, onde "Tempo de resolução" é o tempo decorrido entre a abertura do chamado e a sua efetiva resolução.

5. DEFINIÇÃO DO INDICADOR E META DE CUMPRIMENTO

Estarão disponíveis, a qualquer momento, relatórios para acompanhamento e aferição dos serviços, sendo que, na eventualidade de problemas, poderão ser convocadas reuniões por qualquer uma das partes, desde que comunicadas com antecedência, devendo toda a comunicação formal ser armazenada em meio eletrônico adequado de forma a estar disponível sempre que necessário.

A **medição e avaliação** de cumprimento do ANS de cada serviço será realizado por meio de relatórios com **periodicidade mensal**, disponibilizados pela SETIC aos Gestores de Serviços.

O indicador utilizado é baseado no indicador específico do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações (PETIC), o qual estabelece, percentualmente, a proporção de atendimentos realizados dentro do ANS acordado, para cada serviço:

$$I_{ANS} = \frac{\Sigma\ chamados\ no\ estado\ "fechado"\ e\ resolvidos\ dentro\ do\ ANS}{\Sigma\ atendimentos\ no\ estado\ "fechado"}$$

Um atendimento é contado como "resolvido dentro do ANS" se estiver na situação "Fechado" e tiver sido resolvido com tempo menor ou igual ao tempo do ANS acordado.

A meta para cumprimento do indicador é estabelecida pelo Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações (PETIC). O indicador apontará cumprimento da meta quando, durante um período de medição e avaliação, atender à meta estabelecida:

$$I_{ANS} \geq Meta_{PETIC}$$

6. ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

O conjunto completo dos Acordos de Nível de Serviço, com seus respectivos prazos de atendimento, está disponível na página online dos Acordos de Nível de Serviço.

Nesta página, encontram-se todas as ofertas de serviço de TIC com seus respectivos ANS acordados e vigentes, bem como relatórios para acompanhamento e aferição dos serviços por seus respectivos Gestores.

Alterações no ANS de uma oferta de serviço são documentadas e formalizadas por abertura de chamado na Central de Serviços.

7. EXCLUSÕES DE CONTAGEM DO NÍVEL DE SERVIÇO OFERECIDO

- Para os casos em que a resolução do chamado requeira um tempo maior que o previsto nos níveis de serviços, devido à necessidade de uma investigação mais detalhada ou uma maior interação com a equipe técnica do usuário, poderá ser definido um prazo específico de atendimento para o chamado, com a anuência do usuário, sendo que o prazo acordado entre as partes deve ser registrado no chamado em atendimento, para efeitos de histórico e consulta.
- Os chamados que, comprovadamente, requeiram a intervenção de fornecedores externos para efeito de diagnóstico e/ou resolução, poderão ter os prazos de resolução suspensos ou redefinidos, em acordo entre as partes do contrato.
- Durante o atendimento de um chamado, a contagem do tempo de resolução poderá ser suspensa, temporariamente, para os casos em que haja a necessidade de informações, permissões ou intervenções exclusivas do usuário, necessárias à resolução do chamado, devendo a SETIC sempre informar ao usuário quando ocorrer a necessidade de suspensão da contagem do tempo, indicando os motivos relacionados.
- O atendimento de chamados será realizado em dias úteis, das 9h00 às 19h00, de segunda a sexta-feira, respeitando-se o calendário de feriados do TRT15. A contagem de tempo de resolução é estabelecida dentro deste intervalo útil de tempo.
- Por iniciativa de qualquer uma das partes, poderão ser realizadas reuniões para a tratativa de chamados pendentes, troca de informações, resolução de conflitos, entre outras necessidades.

8. APROVAÇÃO

O conjunto dos Acordos de Nível de Serviço a serem aprovados são apresentados **em sua versão inicial** nos seguintes anexos a este documento.

- ANEXO 1 - Versão inicial dos Acordos de Nível de Serviço do Catálogo Técnico
- ANEXO 2 - Versão inicial dos Acordos de Nível de Serviço do Catálogo de Negócios

O conjunto **completo e atualizado** dos Acordos de Nível de Serviço, com seus respectivos prazos de atendimento, está disponível na página online dos Acordos de Nível de Serviço.

ANEXO 1 - Acordos de Nível de Serviço do Catálogo Técnico

Serviço	Oferta do Serviço	Área do Gestor	Gestor	Impacto	ANS de resolução (horas)
Administração Apache/NGINX	Configuração ou Requisição pré-estabelecida no Servidor Web - Apache/NGINX	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	3 - Elevada	10
Administração Apache/NGINX	Falha ou não-conformidade no serviço Apache/NGINX	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	3 - Elevada	10
Administração Apache/NGINX	Serviço Apache/NGINX parado ou não-operacional	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	2 - Critica	4

Administração JBoss/Wildfly/Tomcat	Configuração ou Requisição pré-estabelecida no JBoss	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	3 - Elevada	10
Administração JBoss/Wildfly/Tomcat	Falha ou não-conformidade no serviço JBoss/Wildfly/Tomcat	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	4 - Normal	30
Administração JBoss/Wildfly/Tomcat	Serviço JBoss/Wildfly/Tomcat parado ou não-operacional	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	2 - Critica	4
Administração PHP	Configuração ou Requisição pré-estabelecida no Servidor PHP	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	3 - Elevada	10

Administração PHP	Falha ou não-conformidade no serviço PHP	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	4 - Normal	30
Administração PHP	Serviço PHP parado ou não-operacional	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	2 - Critica	4
Apoio em Segurança da Informação	Apoio a preenchimento de questionário iGov	COORDENADORIA DE APOIO À GESTÃO DE TIC / SEÇÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E APOIO A GOVERNANÇA DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Segurança da Informação e Apoio a Governança de TIC	4 - Normal	30
Apoio em Segurança da Informação	Apoio em Segurança da Informação	COORDENADORIA DE APOIO À GESTÃO DE TIC / SEÇÃO DE SEGURANÇA DA	Assistente-Chefe da Seção de Segurança da Informação e Apoio a Governança de TIC	4 - Normal	30

		INFORMAÇÃO E APOIO A GOVERNANÇA DE TIC			
Apoio à Gestão de TIC	Análise de Conformidade de DOD	COORDENADORIA DE APOIO À GESTÃO DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Segurança da Informação e Apoio a Governança de TIC	4 - Normal	30
Apoio à Gestão de TIC	Atualização de conteúdo da SETIC na Intranet	COORDENADORIA DE APOIO À GESTÃO DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Segurança da Informação e Apoio a Governança de TIC	4 - Normal	30
Assyst	Requisições de serviço ASSYST	COORDENADORIA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	Assistente de Apoio Administrativo da Área de Controle de Atendimento	3 - Elevada	10
Atendimento Especializado	Monitoramento de carga do e-Gestão	COORDENADORIA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	Assistente-Chefe da Seção de Atendimento Especializado	3 - Elevada	10

Atendimento Especializado	Participação em reunião	COORDENADORIA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	Assistente-Chefe da Seção de Atendimento Especializado	4 - Normal	30
Atendimento Especializado	Visita preventiva	COORDENADORIA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	Assistente-Chefe da Seção de Atendimento Especializado	4 - Normal	30
Backup	Inclusão ou remoção de servidor no backup	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Operações de Infraestrutura de TIC	4 - Normal	30
Backup	Restauração	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Operações de Infraestrutura de TIC	4 - Normal	30

Backup	Substituição de fitas de backup	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Operações de Infraestrutura de TIC	3 - Elevada	10
Backup	Tratamento de erros de backup	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Operações de Infraestrutura de TIC	4 - Normal	30
Banco de Dados	Concessão ou revogação de acesso ao Banco de Dados	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Administração de Banco de Dados	4 - Normal	30
Banco de Dados	Execução de script em Banco de Dados	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Administração de Banco de Dados	3 - Elevada	10

Banco de Dados	Falha ou não-conformidade no serviço de Banco de Dados	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Administração de Banco de Dados	3 - Elevada	10
Banco de Dados	Serviço de Banco de Dados parado ou não-operacional	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Administração de Banco de Dados	2 - Critica	4
Catálogo de Serviços do Assyst	Erro ou falha no Catálogo de Serviços de TIC	COORDENADORIA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	Assistente de Apoio Administrativo da Área de Controle de Atendimento	4 - Normal	30
Compartilhamento de Arquivos da Sede/Servidor Domínio	Alteração de configuração pré-estabelecida no SAMBA/DOMAIN	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	3 - Elevada	10

Compartilhamento de Arquivos da Sede/Servidor Domínio	Falha ou não-conformidade no serviço de Compartilhamento de Arquivos da Sede/Servidor Domínio	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	3 - Elevada	10
Compartilhamento de Arquivos da Sede/Servidor Domínio	Serviço de Compartilhamento de Arquivos da Sede/Servidor Domínio parado ou não-operacional	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	2 - Critica	4
Container	Falha ou não-conformidade no serviço de Container	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	3 - Elevada	10
Container	Serviço de Container parado ou não-operacional	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	2 - Critica	4

Diretório e Autenticação	Configuração de filtros LDAP	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	4 - Normal	30
Diretório e Autenticação	Criação de ambiente LDAP	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	4 - Normal	30
Diretório e Autenticação	Criação de lotação no LDAP	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	4 - Normal	30
Diretório e Autenticação	Criação de usuário Bind no LDAP	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	3 - Elevada	10

Diretório e Autenticação	Falha ou não-conformidade no serviço de Diretório e/ou Autenticação	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	3 - Elevada	10
Diretório e Autenticação	Serviço de Diretório e/ou Autenticação parado ou não-operacional	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	1 - Emergência	1
Gabinete Virtual (SAP2G) e Go Global (SAP1G)	Alteração de configuração pré-estabelecida no Gabinete Virtual (SAP2G) ou Go Global (SAP1G)	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	4 - Normal	30
Gabinete Virtual (SAP2G) e Go Global (SAP1G)	Falha ou não-conformidade no serviço Gabinete Virtual (SAP2G) ou Go Global (SAP1G)	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	3 - Elevada	10

Gabinete Virtual (SAP2G) e Go Global (SAP1G)	Serviço Gabinete Virtual (SAP2G) ou Go Global (SAP1G) parado ou não-operacional	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	2 - Critica	4
Ger. de Data Center	Como fazer	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Infraestrutura Física de TIC	5 - Baixa	80
Ger. de Data Center	Configuração no Data Center	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Infraestrutura Física de TIC	4 - Normal	30
Ger. de Data Center	Erro/Falha no Data Center	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Infraestrutura Física de TIC	2 - Critica	4
Ger. de Data Center	Indisponível no Data Center	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Infraestrutura Física de TIC	2 - Critica	4

Ger. de Data Center	Instalação física no Data Center	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Infraestrutura Física de TIC	4 - Normal	30
Ger. de Data Center	Manutenção no Data Center	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Infraestrutura Física de TIC	3 - Elevada	10
Ger. de Data Center	Não Liga no Data Center	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Infraestrutura Física de TIC	2 - Critica	4
Ger. de Data Center	Não responde no Data Center	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Infraestrutura Física de TIC	2 - Critica	4
Ger. de Data Center	Prospecção de Soluções no Data Center	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Infraestrutura Física de TIC	5 - Baixa	80

Ger. de Data Center	Remoção no Data Center	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Infraestrutura Física de TIC	4 - Normal	30
Ger. de Data Center	Sem acesso no Data Center	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Infraestrutura Física de TIC	3 - Elevada	10
Ger. de Infraestrutura de Vara	Atualização de firmware Infraestrutura de Vara	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Infraestrutura Física de TIC	4 - Normal	30
Ger. de Infraestrutura de Vara	Como fazer em Infraestrutura de Vara	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Infraestrutura Física de TIC	5 - Baixa	80
Ger. de Infraestrutura de Vara	Configuração em Infraestrutura de Vara	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Infraestrutura Física de TIC	4 - Normal	30

Ger. de Infraestrutura de Vara	Definição de Políticas em Infraestrutura de Vara	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Infraestrutura Física de TIC	5 - Baixa	80
Ger. de Infraestrutura de Vara	Erro/Falha em Infraestrutura de Vara	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Infraestrutura Física de TIC	2 - Critica	4
Ger. de Infraestrutura de Vara	Está Lento em Infraestrutura de Vara	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Infraestrutura Física de TIC	4 - Normal	30
Ger. de Infraestrutura de Vara	Indisponíbilidade em Infraestrutura de Vara	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Infraestrutura Física de TIC	2 - Critica	4
Ger. de Infraestrutura de Vara	Manutenção em Infraestrutura de Vara	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Infraestrutura Física de TIC	4 - Normal	30

Ger. de Infraestrutura de Vara	Migração em Infraestrutura de Vara	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Infraestrutura Física de TIC	4 - Normal	30
Ger. de Infraestrutura de Vara	Não Liga em Infraestrutura de Vara	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Infraestrutura Física de TIC	2 - Critica	4
Ger. de Infraestrutura de Vara	Não responde em Infraestrutura de Vara	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Infraestrutura Física de TIC	2 - Critica	4
Ger. de Infraestrutura de Vara	Prospecção de Soluções em Infraestrutura de Vara	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Infraestrutura Física de TIC	4 - Normal	30
Ger. de Redes e Segurança	Aplicação de Patch em Redes	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Redes de Dados	4 - Normal	30

Ger. de Redes e Segurança	Atualização de Firmware em Redes	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Redes de Dados	4 - Normal	30
Ger. de Redes e Segurança	Como fazer em Redes	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Redes de Dados	5 - Baixa	80
Ger. de Redes e Segurança	Concessão de Acesso em Redes	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Redes de Dados	3 - Elevada	10
Ger. de Redes e Segurança	Configuração em Redes	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Redes de Dados	4 - Normal	30
Ger. de Redes e Segurança	Definição de Políticas em Redes	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Redes de Dados	5 - Baixa	80

Ger. de Redes e Segurança	Erro/Falha em Redes	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Redes de Dados	2 - Critica	4
Ger. de Redes e Segurança	Está Lento em Redes	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Redes de Dados	3 - Elevada	10
Ger. de Redes e Segurança	Execução de Backup em Redes	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Operações de Infraestrutura de TIC	Não definido	Não definido
Ger. de Redes e Segurança	Execução de Restore em Redes	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Operações de Infraestrutura de TIC	Não definido	Não definido
Ger. de Redes e Segurança	Indisponíbilidade em Redes	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Redes de Dados	2 - Critica	4

Ger. de Redes e Segurança	Instalação em Redes	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Redes de Dados	4 - Normal	30
Ger. de Redes e Segurança	Manutenção em Redes	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Redes de Dados	3 - Elevada	10
Ger. de Redes e Segurança	Migração em Redes	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Redes de Dados	4 - Normal	30
Ger. de Redes e Segurança	Não Liga em Redes	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Redes de Dados	2 - Critica	4
Ger. de Redes e Segurança	Não responde em Redes	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Redes de Dados	2 - Critica	4

Ger. de Redes e Segurança	Prospecção de Soluções em Redes	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Redes de Dados	4 - Normal	30
Ger. de Redes e Segurança	Remoção em Redes	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Redes de Dados	5 - Baixa	80
Ger. de Redes e Segurança	Sem acesso em Redes	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Redes de Dados	2 - Critica	4
Gmail	Alteração de configuração específica no Gmail	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	3 - Elevada	10
Gmail	Falha ou não-conformidade no serviço Gmail	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas	3 - Elevada	10

		TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Corporativos de Infraestrutura de TIC		
Gmail	Serviço Gmail parado ou não-operacional	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	2 - Critica	4
Informações e apoio	Solicitação de informações e apoio	COORDENADORIA DE APOIO À GESTÃO DE TIC / SEÇÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E APOIO A GOVERNANÇA DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Segurança da Informação e Apoio a Governança de TIC	4 - Normal	30
Manuais do Usuário	Elaboração/manutenção de Manuais do Usuário	COORDENADORIA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	Assistente-Chefe da Seção de Atendimento Especializado	4 - Normal	30

Manuais do Usuário	Manutenção de conteúdo e envio de e-mail SETIC Informa	COORDENADORIA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	Assistente-Chefe da Seção de Atendimento Especializado	5 - Baixa	80
Manutenção de Equipamentos	Manutenção de Desktop	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Manutenção de Equipamentos de TIC	3 - Elevada	10
Manutenção de Equipamentos	Manutenção de Impressora	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Manutenção de Equipamentos de TIC	4 - Normal	30
Manutenção de Equipamentos	Manutenção de Monitor	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Manutenção de Equipamentos de TIC	4 - Normal	30
Manutenção de Equipamentos	Manutenção de Nobreak	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Manutenção de Equipamentos de TIC	4 - Normal	30

Manutenção de Equipamentos	Manutenção de Notebook	COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Manutenção de Equipamentos de TIC	Não definido	Não definido
Monitoramento	Inclusão ou remoção de servidor no monitoramento	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Operações de Infraestrutura de TIC	4 - Normal	30
Monitoramento	Tratamento de alertas do monitoramento	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Operações de Infraestrutura de TIC	4 - Normal	30
Nexus	Falha ou não-conformidade no serviço Nexus	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	4 - Normal	30

Nexus	Serviço Nexus parado ou não-operacional	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	2 - Critica	4
Persistência e armazenamento de Dados	Atualização de ambiente de Banco de Dados snapshot	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	3 - Elevada	10
Persistência e armazenamento de Dados	Criação de snapshots de storage para um novo ambiente de Banco de Dados	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	4 - Normal	30
Persistência e armazenamento de Dados	Falha ou não-conformidade no serviço de Persistência e Armazenamento de Dados	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	3 - Elevada	10

Persistência e armazenamento de Dados	Serviço de Persistência e Armazenamento de Dados parado ou não-operacional	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	2 - Critica	4
Portfólio de Projetos	Avaliação e Publicação de Artefatos	COORDENADORIA DE APOIO À GESTÃO DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Projetos Setoriais de TIC	4 - Normal	30
Processos de Trabalho	Alimentação de indicadores	COORDENADORIA DE APOIO À GESTÃO DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Segurança da Informação e Apoio a Governança de TIC	4 - Normal	30
Processos de Trabalho	Consultoria e Suporte	COORDENADORIA DE APOIO À GESTÃO DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Segurança da Informação e Apoio a Governança de TIC	4 - Normal	30

Processos de Trabalho	Envio de Documentação	COORDENADORIA DE APOIO À GESTÃO DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Segurança da Informação e Apoio a Governança de TIC	4 - Normal	30
Processos de Trabalho	Revisão do Processo	COORDENADORIA DE APOIO À GESTÃO DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Segurança da Informação e Apoio a Governança de TIC	4 - Normal	30
RAE	Preparação de materiais para RAE	COORDENADORIA DE APOIO À GESTÃO DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Segurança da Informação e Apoio a Governança de TIC	3 - Elevada	10
RAE	Questionamentos e dúvidas de indicadores para RAE	COORDENADORIA DE APOIO À GESTÃO DE TIC	Assistente-Chefe da Seção de Segurança da Informação e Apoio a Governança de TIC	4 - Normal	30

Repositório de controle de versão	Conceder Acesso a Repositório de controle de versão	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	3 - Elevada	10
Repositório de controle de versão	Falha ou não-conformidade no serviço de Repositório de controle de versão	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	4 - Normal	30
Repositório de controle de versão	Serviço de Repositório de controle de versão parado ou não-operacional	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	2 - Critica	4
ServiceMix do JTE Mobile	Falha ou não-conformidade no serviço ServiceMix do JTE Mobile	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	4 - Normal	30

ServiceMix do JTE Mobile	Serviço ServiceMix do JTE Mobile parado ou não-operacional	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	2 - Critica	4
Servidores das Varas	Alteração de configuração pré-determinada no Samba/Domínio dos Servidores das Varas	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	3 - Elevada	10
Servidores das Varas	Falha ou não-conformidade no serviço de Servidores das Varas	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	4 - Normal	30
Servidores das Varas	Reestabelecer serviço de infraestrutura, DHCP, SAMBA, Domínio dos Servidores das Varas	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	2 - Critica	4

Servidores de Log	Configuração de Servidores de Log	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	4 - Normal	30
Servidores de Log	Falha ou não-conformidade no serviço de Servidores de Log	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	3 - Elevada	10
Servidores de Log	Serviço de Servidores de Log parado ou não-operacional	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	2 - Critica	4
Servidores de Tempo	Configuração de Servidores de Tempo	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	4 - Normal	30

Servidores de Tempo	Falha ou não-conformidade no serviço de Servidores de Tempo	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	3 - Elevada	10
Servidores de Tempo	Serviço de Servidores de Tempo parado ou não-operacional	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	2 - Critica	4
Servidores SMTP	Alteração de configuração específica nos Servidores SMTP	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	3 - Elevada	10
Servidores SMTP	Falha ou não-conformidade no serviço de Servidores SMTP	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	3 - Elevada	10

Servidores SMTP	Serviço de Servidores SMTP parado ou não-operacional	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	2 - Critica	4
Sistemas Operacionais	Configuração de firewall do sistema operacional	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	4 - Normal	30
Sistemas Operacionais	Configuração de parâmetros do sistema operacional	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	4 - Normal	30
Sistemas Operacionais	Criação ou alteração de padrão de sistema operacional	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	4 - Normal	30

Sistemas Operacionais	Falha ou não-conformidade no serviço de Sistemas Operacionais	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	3 - Elevada	10
Sistemas Operacionais	Gerenciamento de pacotes e repositórios do sistema operacional	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	3 - Elevada	10
Sistemas Operacionais	Serviço de Sistemas Operacionais parado ou não-operacional	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	2 - Critica	4
Virtualização	Aumento ou diminuição de recursos dos servidores virtuais	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	4 - Normal	30

Virtualização	Criação ou remoção de servidores virtuais	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	4 - Normal	30
Virtualização	Criação, remoção ou restauração de snapshots de servidores virtuais	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	3 - Elevada	10
Virtualização	Falha ou não-conformidade no serviço de Virtualização	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	3 - Elevada	10
Virtualização	Serviço de Virtualização parado ou não-operacional	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Básicos de Infraestrutura de TIC	2 - Critica	4

XWiki	Alteração de configuração através da interface administrativa - XWiki	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	4 - Normal	30
XWiki	Concessão de acesso XWiki	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	3 - Elevada	10
XWiki	Falha ou não-conformidade no serviço XWiki	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	4 - Normal	30
XWiki	Serviço XWiki parado ou não-operacional	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICA	Assistente-Chefe da Seção de Sistemas Corporativos de Infraestrutura de TIC	2 - Critica	4

ANEXO 2 - Acordos de Nível de Serviço do Catálogo de Negócios

Serviço	Oferta do Serviço	Área do Gestor	Gestor	Impacto	ANS de resolução (horas)
Escola Judicial	Erro ou falha no ESCOLA JUDICIAL	ASSESSORIA DA ESCOLA JUDICIAL	Assistente-Chefe da Seção de Apoio Administrativo da Escola Judicial	3 - Elevada	10
SIABI (Biblioteca)	Configuração de acesso ao SIABI (Biblioteca)	ASSESSORIA DA ESCOLA JUDICIAL	Assistente-Chefe da Seção de Biblioteca	4 - Normal	30
SIABI (Biblioteca)	Erro ou falha no SIABI (Biblioteca)	ASSESSORIA DA ESCOLA JUDICIAL	Assistente-Chefe da Seção de Biblioteca	3 - Elevada	10
Moodle - Escola Judicial	Erro ou falha no MOODLE - Escola Judicial	ASSESSORIA DA ESCOLA JUDICIAL	Assistente-Chefe da Seção de Educação à Distância	4 - Normal	30
Moodle PJe/E-Gestão/Corregedoria	Erro ou falha no Moodle PJe/E-Gestão/Corregedoria	ASSESSORIA DA ESCOLA JUDICIAL	Secretário Judiciário	3 - Elevada	10

Antiguidade dos Juízes	Concessão de acesso ao Antiguidade dos Juízes	ASSESSORIA DE APOIO AOS MAGISTRADOS	Assessor de Apoio aos Magistrados	4 - Normal	30
Antiguidade dos Juízes	Erro ou falha no Antiguidade dos Juízes	ASSESSORIA DE APOIO AOS MAGISTRADOS	Assessor de Apoio aos Magistrados	3 - Elevada	10
Designações	Concessão de acesso ao Designações	ASSESSORIA DE APOIO AOS MAGISTRADOS	Assessor de Apoio aos Magistrados	4 - Normal	30
Designações	Erro ou falha no Designações	ASSESSORIA DE APOIO AOS MAGISTRADOS	Assessor de Apoio aos Magistrados	3 - Elevada	10
Diárias de Magistrados	Erro ou falha no DIÁRIAS DE MAGISTRADOS	ASSESSORIA DE APOIO AOS MAGISTRADOS	Assessor de Apoio aos Magistrados	4 - Normal	30
Promoção de Magistrados	Concessão de acesso ao Promoção de Magistrados	ASSESSORIA DE APOIO AOS MAGISTRADOS	Assessor de Apoio aos Magistrados	4 - Normal	30
Promoção de Magistrados	Erro ou falha no Promoção de Magistrados	ASSESSORIA DE APOIO AOS MAGISTRADOS	Assessor de Apoio aos Magistrados	3 - Elevada	10
Relatório Afastados	Concessão de acesso ao Relatório Afastados	ASSESSORIA DE APOIO AOS MAGISTRADOS	Assessor de Apoio aos Magistrados	4 - Normal	30

Relatório Afastados	Erro ou falha no Relatório Afastados	ASSESSORIA DE APOIO AOS MAGISTRADOS	Assessor de Apoio aos Magistrados	3 - Elevada	10
Remoção de Juízes	Concessão de acesso ao Remoção de Juízes	ASSESSORIA DE APOIO AOS MAGISTRADOS	Assessor de Apoio aos Magistrados	4 - Normal	30
Remoção de Juízes	Erro ou falha no Remoção de Juízes	ASSESSORIA DE APOIO AOS MAGISTRADOS	Assessor de Apoio aos Magistrados	3 - Elevada	10
E-Rec	Atualização do e-Rec	ASSESSORIA DE RECURSO DE REVISTA	Assessor de Recurso de Revista	5 - Baixa	80
E-Rec	Erro ou falha no e-Rec	ASSESSORIA DE RECURSO DE REVISTA	Assessor de Recurso de Revista	3 - Elevada	10
Aqua (Transporte)	Configuração de acesso ao AQUA	ASSESSORIA DE SEGURANÇA E TRANSPORTE	Assessor de Segurança e Transporte	4 - Normal	30
Aqua (Transporte)	Erro ou falha no AQUA	ASSESSORIA DE SEGURANÇA E TRANSPORTE	Assessor de Segurança e Transporte	3 - Elevada	10
Internet	Desbloqueio de site na Internet	COMITÊ DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	Membro Integrante do Comitê de Segurança da Informação representante da SETIC	4 - Normal	30

Segurança da Informação de TIC	Incidente de Segurança da Informação de TIC	COMITÊ DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	Membro Integrante do Comitê de Segurança da Informação representante da SETIC	3 - Elevada	10
Atualização de Conteúdo	Concessão de acesso ao ATUALIZAÇÃO DE CONTEÚDO	COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	Assistente-Chefe da Seção de Multimídia	4 - Normal	30
Atualização de Conteúdo	Erro ou falha no ATUALIZAÇÃO DE CONTEÚDO	COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	Assistente-Chefe da Seção de Multimídia	3 - Elevada	10
Intranet	Criação de Conteúdo para Intranet	COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	Assistente-Chefe da Seção de Multimídia	4 - Normal	30
E-Gestão	Criar Contagem/itens	COORDENADORIA DE ESTATÍSTICA E PESQUISA	Coordenador de Estatística e Pesquisa	4 - Normal	30
E-Gestão	Erro ou falha no e-Gestão	COORDENADORIA DE ESTATÍSTICA E PESQUISA	Coordenador de Estatística e Pesquisa	3 - Elevada	10
Suprimentos de Fundos	Concessão de acesso ao SUPRIMENTOS DE FUNDOS	COORDENADORIA DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA	Assistente-Chefe da Seção de Pagamento Diversos	4 - Normal	30

Suprimentos de Fundos	Erro ou falha no SUPRIMENTOS DE FUNDOS	COORDENADORIA DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA	Assistente-Chefe da Seção de Pagamento Diversos	3 - Elevada	10
SIGEO	Erro ou falha no SIGEO	COORDENADORIA DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA	Coordenador de Planejamento Orçamentário e Financeiro	3 - Elevada	10
SIABI (Centro de Memória)	Configuração de acesso ao SIABI (Centro de Memória)	COORDENADORIA DE GESTÃO DOCUMENTAL	Assistente-Chefe da Seção de Gestão de Arquivo Permanente	4 - Normal	30
SIABI (Centro de Memória)	Erro ou falha no SIABI (Centro de Memória)	COORDENADORIA DE GESTÃO DOCUMENTAL	Assistente-Chefe da Seção de Gestão de Arquivo Permanente	3 - Elevada	10
SAP1G	Liberação/Bloqueio de autuação retroativa no SAP1G	COORDENADORIA DE GESTÃO DOCUMENTAL	Coordenador de Gestão Documental	3 - Elevada	10
Sistema Material e Patrimônio	Concessão de acesso ao SISTEMA MATERIAL E PATRIMÔNIO	COORDENADORIA DE MATERIAL E LOGÍSTICA	Coordenador de Material e Logística	4 - Normal	30

Sistema Material e Patrimônio	Erro ou falha no SISTEMA MATERIAL E PATRIMÔNIO	COORDENADORIA DE MATERIAL E LOGÍSTICA	Coordenador de Material e Logística	3 - Elevada	10
FolhaWeb	Solicitação de criação/alteração de relatórios ou arquivos	COORDENADORIA DE PAGAMENTO	Coordenador de Pagamento	4 - Normal	30
FolhaWeb	Solicitação de criação/alteração de rubricas	COORDENADORIA DE PAGAMENTO	Coordenador de Pagamento	4 - Normal	30
Sistema de Folha de Pagamento	Alteração de dados no Sistema de folha de pagamento	COORDENADORIA DE PAGAMENTO	Coordenador de Pagamento	4 - Normal	30
Sistema de Folha de Pagamento	Concessão de acesso ao Sistema de folha de pagamento	COORDENADORIA DE PAGAMENTO	Coordenador de Pagamento	4 - Normal	30
Sistema de Folha de Pagamento	Erro ou falha no Sistema de folha de pagamento	COORDENADORIA DE PAGAMENTO	Coordenador de Pagamento	3 - Elevada	10
Gerenciamento de Certificado Digital	Erro ou falha de Certificado Digital	COORDENADORIA DE PROVIMENTO E VACÂNCIA	Assistente-Chefe da Seção de Controle de Cargos e Nomeações	4 - Normal	30
Agenda Institucional	Erro ou falha no Agenda Institucional	Não definido	Não definido	3 - Elevada	10

Canal Conectividade Social ICP	Erro ou Falha no Canal Conectividade	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Central de Chamados	Concessão de acesso à CENTRAL DE CHAMADOS	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Central de Chamados	Erro ou falha na CENTRAL DE CHAMADOS	Não definido	Não definido	3 - Elevada	10
Central de Serviços	Erro ou falha na Central de Serviços	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Chronos - Sistema de Frequência	Concessão de acesso ao Chronos - Sistema de Frequência	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Chronos - Sistema de Frequência	Erro ou falha no Chronos - Sistema de Frequência	Não definido	Não definido	3 - Elevada	10
Chronos Web	Cancelamento de justificativa de falta no Chronos Web	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Chronos Web	Erro ou falha no Chronos Web	Não definido	Não definido	3 - Elevada	10

Contas Públicas Plc	Concessão de acesso ao CONTAS PÚBLICAS PLC	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Contas Públicas Plc	Erro ou falha no CONTAS PÚBLICAS PLC	Não definido	Não definido	3 - Elevada	10
Contas Públicas Plc	Exclusão de registro no Contas Públicas PLC	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Desktop	Devolução de Desktop	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Desktop	Erro ou falha em Microcomputador	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Desktop	Fornecimento de Desktop	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
E-Gestão	Atualizar versão do Extrator E-Gestão	Não definido	Não definido	3 - Elevada	10
E-Gestão	Erro ou falha no Extrator E-Gestão	Não definido	Não definido	3 - Elevada	10
E-Gestão	Erro ou falha no Selo JEN	Não definido	Não definido	3 - Elevada	10
Email	Criação/Exclusão/Alteração de grupo de e-mail	Não definido	Não definido	4 - Normal	30

Email	Erro ou falha no Gmail	Não definido	Não definido	3 - Elevada	10
E-REMESSA	Erro ou falha no E-REMESSA	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
G Suite	Dúvida no G Suite	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Impressora e/ou Scanner	Configuração de impressora/scanner	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Impressora e/ou Scanner	Devolução de impressora/scanner	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Impressora e/ou Scanner	Erro ou falha em impressora/scanner	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Impressora e/ou Scanner	Fornecimento de impressora/scanner	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Internet	Erro ou falha GERAL na Internet	Não definido	Não definido	3 - Elevada	10
Intranet	Erro ou falha na Intranet	Não definido	Não definido	3 - Elevada	10
Jurisprudência	Erro ou falha no JURISPRUDÊNCIA	Não definido	Não definido	3 - Elevada	10
JurisSíntese	Erro ou falha no JurisSíntese	Não definido	Não definido	3 - Elevada	10

JurisSíntese	Instalação do JurisSíntese	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
JUS-redator	Erro ou falha no JUS-REDATOR	Não definido	Não definido	3 - Elevada	10
JUS-redator	Instalação do JUS-REDATOR	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Login/senha	Alteração/criação de login para Intranet	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Login/senha	Erro ou falha no login/senha	Não definido	Não definido	3 - Elevada	10
Monitor	Configuração de monitor	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Monitor	Devolução de Monitor	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Monitor	Erro ou falha no Monitor	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Monitor	Fornecimento de Monitor	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Nobreak	Erro ou falha no Nobreak	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Notebook e Tablets	Devolução de Notebook/Tablet	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Notebook e Tablets	Erro ou falha no Notebook/Tablet	Não definido	Não definido	4 - Normal	30

Notebook e Tablets	Fornecimento de Notebook/Tablet	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Outros	Incidente OUTROS	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Outros	Requisição OUTROS	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Pastas e arquivos	Concessão de acesso em Pastas	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Pastas e arquivos	Erro ou falha no acesso a pastas	Não definido	Não definido	3 - Elevada	10
Pastas e arquivos	Restauração de backup de pasta/arquivos	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Programas de Microinformática	Erro ou falha em Programa de Microinformática	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Programas de Microinformática	Instalação de Programa de Microinformática	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Projeto Gemini	Erro ou falha no Projeto Gemini	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Relatório de Distribuição de Processos de 2º Grau	Erro ou falha no Relatório de Distribuição de Processos de 2º Grau	Não definido	Não definido	3 - Elevada	10

Relatório de Distribuição de Processos de 2º Grau	Suporte ao Relatório de Distribuição de Processos de 2º Grau	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
SISCONDJ	Dúvida no SISCONDJ	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Teclado, Mouse e cabos	Erro ou falha em Teclado, Mouse ou cabos	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Teclado, Mouse e cabos	Fornecimento de Teclado, Mouse ou cabos	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Votação para Sessões Administrativas	Erro ou falha no sistema de Votação para Sessões Administrativas	Não definido	Não definido	3 - Elevada	10
Votação para Sessões Administrativas	Suporte ao sistema de Votação para Sessões Administrativas	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Wi-Fi	Dúvida sobre configuração do WiFi corporativo	Não definido	Não definido	4 - Normal	30
Modem 3G/4G	Erro ou falha em modem 3G/4G	SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO	Assistente do Gabinete da Secretaria da Administração	4 - Normal	30

Processo de Aquisição	Alteração de número de processo no PROCESSO DE AQUISIÇÃO	SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO	Assistente do Gabinete da Secretaria da Administração	4 - Normal	30
Processo de Aquisição	Concessão de acesso ao PROCESSO DE AQUISIÇÃO	SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO	Assistente do Gabinete da Secretaria da Administração	4 - Normal	30
Processo de Aquisição	Erro ou falha no PROCESSO DE AQUISIÇÃO	SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO	Assistente do Gabinete da Secretaria da Administração	3 - Elevada	10
Processo de Aquisição	Suporte ao sistema de Processo de Aquisição	SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO	Assistente do Gabinete da Secretaria da Administração	4 - Normal	30
Controle de Postagens	Concessão de acesso ao CONTROLE DE POSTAGENS	SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO	Assistente-Chefe da Seção de Controle da Execução Contratual	4 - Normal	30
Controle de Postagens	Erro ou falha no CONTROLE DE POSTAGENS	SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO	Assistente-Chefe da Seção de Controle da Execução Contratual	3 - Elevada	10
DIRFINFORMES	Concessão de acesso ao DIRFINFORMES	SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO	Coordenador de Pagamento	4 - Normal	30

DIRFINFORMES	Erro ou falha no DIRFINFORMES	SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO	Coordenador de Pagamento	3 - Elevada	10
AUD-Pje	Erro ou falha no AUD-PJE	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Assistente Especializado de TI na Secretaria da Corregedoria	3 - Elevada	10
AUD-Pje	Instalação AUD-PJE	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Assistente Especializado de TI na Secretaria da Corregedoria	4 - Normal	30
AUD-SAP1G	Erro ou falha no AUD-SAP1G	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Assistente Especializado de TI na Secretaria da Corregedoria	3 - Elevada	10
AUD-SAP1G	Instalação AUD-SAP1G	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Assistente Especializado de TI na Secretaria da Corregedoria	4 - Normal	30
CEAT	Erro ou falha no CEAT	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Assistente Especializado de TI na Secretaria da Corregedoria	3 - Elevada	10

Correição Virtual	Concessão de acesso ao Correição Virtual	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Assistente Especializado de TI na Secretaria da Corregedoria	4 - Normal	30
Correição Virtual	Erro ou falha no Correição Virtual	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Assistente Especializado de TI na Secretaria da Corregedoria	3 - Elevada	10
Programas de Microinformática	Atualização de versão do FERRAMENTAS TRT15	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Assistente Especializado de TI na Secretaria da Corregedoria	4 - Normal	30
SAOPJe	Erro ou falha no SAOPJe	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Assistente Especializado de TI na Secretaria da Corregedoria	3 - Elevada	10
SAP1G	Alteração de dados no SAP1G	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Assistente Especializado de TI na Secretaria da Corregedoria	4 - Normal	30
SAP1G	Concessão de acesso ao SAP1G	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Assistente Especializado de TI na Secretaria da Corregedoria	4 - Normal	30

SAP1G	Erro ou falha no SAP1G	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Assistente Especializado de TI na Secretaria da Corregedoria	3 - Elevada	10
SAP1G	Geração de Relatórios para Saneamento	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Assistente Especializado de TI na Secretaria da Corregedoria	4 - Normal	30
JURISCALC	Erro ou falha no JURISCALC	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Coordenador da Equipe de Apoio à Primeira Instância	3 - Elevada	10
JURISCALC	Instalação do JURISCALC	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Coordenador da Equipe de Apoio à Primeira Instância	4 - Normal	30
PJe-Calc	Atualização da Versão do PJe-Calc	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Coordenador da Equipe de Apoio à Primeira Instância	4 - Normal	30
SICOND	Atualização do SICOND	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Coordenador da Equipe de Apoio à Primeira Instância	4 - Normal	30
SICOND	Concessão de acesso ao SICOND	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Coordenador da Equipe de Apoio à Primeira Instância	4 - Normal	30
SICOND	Erro ou falha no SICOND	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Coordenador da Equipe de Apoio à Primeira Instância	3 - Elevada	10

SICOND	Inclusão/remoção do PA Vinhedo no SICOND	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Coordenador da Equipe de Apoio à Primeira Instância	4 - Normal	30
SICOND	Suporte ao sistema SICOND	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Coordenador da Equipe de Apoio à Primeira Instância	4 - Normal	30
ARISP	Erro ou falha no CNIB/ARISP	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Coordenador do Núcleo de Pesquisa Patrimonial	3 - Elevada	10
ARISP	Instalação do assinador digital ARISP	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Coordenador do Núcleo de Pesquisa Patrimonial	4 - Normal	30
BACENJUD	Erro ou falha no BACENJUD	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Coordenador do Núcleo de Pesquisa Patrimonial	3 - Elevada	10
EXE15	Concessão de acesso ao EXE15	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Coordenador do Núcleo de Pesquisa Patrimonial	4 - Normal	30
EXE15	Erro ou falha no EXE15	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Coordenador do Núcleo de Pesquisa Patrimonial	3 - Elevada	10
INFOJUD	Erro ou falha no INFOJUD	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Coordenador do Núcleo de Pesquisa Patrimonial	3 - Elevada	10

INFOSEG	Erro ou falha no INFOSEG	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Coordenador do Núcleo de Pesquisa Patrimonial	3 - Elevada	10
Projeto Garimpo	Dúvidas na utilização do Projeto Garimpo	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Coordenador do Núcleo de Pesquisa Patrimonial	4 - Normal	30
Projeto Garimpo	Erro ou falha no Projeto Garimpo	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Coordenador do Núcleo de Pesquisa Patrimonial	3 - Elevada	10
RENAJUD	Erro ou falha no RENAJUD	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Coordenador do Núcleo de Pesquisa Patrimonial	3 - Elevada	10
SABB	Erro ou dúvida no SABB	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Coordenador do Núcleo de Pesquisa Patrimonial	4 - Normal	30
SABB	Erro ou falha no SABB	SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL	Coordenador do Núcleo de Pesquisa Patrimonial	3 - Elevada	10
Fênix - Sistema de Recursos Humanos	Comunicação de criação/fechamento de lotação	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Assistente-Chefe da Seção de Controle de Encargos e Publicações	4 - Normal	30
Auxílio-Alimentação	Erro ou falha no AUXÍLIO-ALIMENTAÇÃO	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Coordenador de Desenvolvimento de Pessoas	3 - Elevada	10

Auxílio-Transporte	Alteração de dados no AUXÍLIO-TRANSPORTE	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Coordenador de Desenvolvimento de Pessoas	4 - Normal	30
Auxílio-Transporte	Concessão de acesso ao AUXÍLIO-TRANSPORTE	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Coordenador de Desenvolvimento de Pessoas	4 - Normal	30
Auxílio-Transporte	Erro ou falha no AUXÍLIO-TRANSPORTE	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Coordenador de Desenvolvimento de Pessoas	3 - Elevada	10
Avaliação de Desempenho	Concessão de acesso ao Avaliação de Desempenho	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Coordenador de Desenvolvimento de Pessoas	4 - Normal	30
Avaliação de Desempenho	Erro ou falha no Avaliação de Desempenho	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Coordenador de Desenvolvimento de Pessoas	3 - Elevada	10
Custeio Médico	Concessão de acesso ao CUSTEIO MÉDICO	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Coordenador de Desenvolvimento de Pessoas	4 - Normal	30

Custeio Médico	Erro ou falha no CUSTEIO MÉDICO	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Coordenador de Desenvolvimento de Pessoas	3 - Elevada	10
Custeio Médico	Renovação de CUSTEIO MÉDICO	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Coordenador de Desenvolvimento de Pessoas	4 - Normal	30
Estagiários	Erro ou falha no ESTAGIÁRIOS	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Coordenador de Desenvolvimento de Pessoas	3 - Elevada	10
Intranet	Criação ou exclusão de acesso aos estagiários	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Coordenador de Desenvolvimento de Pessoas	4 - Normal	30
Programa Aux. Pré-Escolar	Concessão de acesso ao PROGRAMA AUXÍLIO PRÉ-ESCOLAR	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Coordenador de Desenvolvimento de Pessoas	4 - Normal	30
Programa Aux. Pré-Escolar	Erro ou falha no PROGRAMA AUXÍLIO PRÉ-ESCOLAR	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Coordenador de Desenvolvimento de Pessoas	3 - Elevada	10

GEMCAD	Concessão de acesso ao GEMCAD	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Coordenador de Informações Funcionais de Servidores	4 - Normal	30
GEMCAD	Erro ou falha no GEMCAD	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Coordenador de Informações Funcionais de Servidores	3 - Elevada	10
Manutenção Cadastral	Erro ou falha no Manutenção Cadastral	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Coordenador de Informações Funcionais de Servidores	3 - Elevada	10
Contracheques	Concessão de acesso ao CONTRACHEQUES	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Coordenador de Pagamento	4 - Normal	30
Contracheques	Erro ou falha no CONTRACHEQUES	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Coordenador de Pagamento	3 - Elevada	10
Demonstrativo de Diligências	Erro ou falha no Demonstrativo de Diligências	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Coordenador de Pagamento	3 - Elevada	10
Informe de Rendimentos	Concessão de acesso ao Informe de Rendimentos	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Coordenador de Pagamento	4 - Normal	30

Informe de Rendimentos	Erro ou falha no Informe de Rendimentos	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Coordenador de Pagamento	3 - Elevada	10
Fênix - Sistema de Recursos Humanos	Alteração de permissão de acesso ao Fênix	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Coordenador de Provimento e Vacância	4 - Normal	30
Fênix - Sistema de Recursos Humanos	Concessão de acesso ao Fênix - Sistema de Recursos Humanos	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Coordenador de Provimento e Vacância	4 - Normal	30
Malote Digital	Erro ou falha no MALOTE DIGITAL	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Coordenador de Provimento e Vacância	3 - Elevada	10
Fênix - Sistema de Recursos Humanos	Erro ou falha no Fênix - Sistema de Recursos Humanos	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Secretário de Gestão de Pessoas	3 - Elevada	10
SIGEP	Erro ou falha no SIGEP	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Secretário de Gestão de Pessoas	3 - Elevada	10
SIGEP	Instalação do SIGEP	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Secretário de Gestão de Pessoas	4 - Normal	30
SIGEP	Solicitação de Migração Fênix x SGRH	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	Secretário de Gestão de Pessoas	4 - Normal	30

Auxílio Farmácia	Erro ou falha no Auxílio Farmácia	SECRETARIA DE SAÚDE	Secretário de Saúde	4 - Normal	30
Auxílio Farmácia	Suporte ao sistema Auxílio Farmácia	SECRETARIA DE SAÚDE	Secretário de Saúde	4 - Normal	30
Licença-Saúde	Erro ou falha no Licença-Saúde	SECRETARIA DE SAÚDE	Secretário de Saúde	3 - Elevada	10
DED - Demandas de TIC	Abertura de DED	SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES	Assistente-Chefe da Seção de Projetos Setoriais de TIC	4 - Normal	30
DED - Demandas de TIC	Alterações na "Situação" e "Previsão de término"	SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES	Assistente-Chefe da Seção de Projetos Setoriais de TIC	4 - Normal	30
DED - Demandas de TIC	Ordem de Priorização	SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES	Assistente-Chefe da Seção de Projetos Setoriais de TIC	4 - Normal	30

Projeto Conciliar	Concessão de acesso ao Projeto Conciliar	SECRETARIA-GERAL DA PRESIDÊNCIA	Secretário do NUPEMEC	4 - Normal	30
Projeto Conciliar	Erro ou falha no Projeto Conciliar	SECRETARIA-GERAL DA PRESIDÊNCIA	Secretário do NUPEMEC	3 - Elevada	10
Portal	Dúvidas e esclarecimentos sobre manutenção de conteúdo no Portal	SECRETARIA-GERAL DA PRESIDÊNCIA	Secretário-Geral da Presidência	4 - Normal	30
Portal	Erro ou falha no Portal	SECRETARIA-GERAL DA PRESIDÊNCIA	Secretário-Geral da Presidência	4 - Normal	30
Portal	Inclusão/Alteração/Exclusão de configurações de acesso de usuário no Portal	SECRETARIA-GERAL DA PRESIDÊNCIA	Secretário-Geral da Presidência	4 - Normal	30
Sessões e Eventos	Apoio Técnico	SECRETARIA-GERAL JUDICIÁRIA	Assistente Especializado do Pleno	4 - Normal	30
Sessões e Eventos	Instalação/movimentação de equipamentos para sessões	SECRETARIA-GERAL JUDICIÁRIA	Assistente Especializado do Pleno	4 - Normal	30
Cadastro de e-mail	Cadastro de email	SECRETARIA-GERAL JUDICIÁRIA	Assistente-Chefe da Seção de Protocolo Judicial	4 - Normal	30

BNDT/CNDT	Concessão de acesso ao BNDT/CNDT	SECRETARIA-GERAL JUDICIÁRIA	Secretário Judiciário	4 - Normal	30
BNDT/CNDT	Erro ou falha no BNDT/CNDT	SECRETARIA-GERAL JUDICIÁRIA	Secretário Judiciário	3 - Elevada	10
Consulta processual – Internet	Erro ou falha no CONSULTA PROCESSUAL – INTERNET	SECRETARIA-GERAL JUDICIÁRIA	Secretário Judiciário	3 - Elevada	10
JTe Mobile	Erro ou falha no JTe Mobile	SECRETARIA-GERAL JUDICIÁRIA	Secretário Judiciário	3 - Elevada	10
PJe	Alteração de perfil no PJe	SECRETARIA-GERAL JUDICIÁRIA	Secretário Judiciário	4 - Normal	30
PJe	Atualização da Versão do PJE	SECRETARIA-GERAL JUDICIÁRIA	Secretário Judiciário	4 - Normal	30
PJe	Erro ou falha no PJE	SECRETARIA-GERAL JUDICIÁRIA	Secretário Judiciário	3 - Elevada	10
PJe	Jira - Abertura de Issue	SECRETARIA-GERAL JUDICIÁRIA	Secretário Judiciário	4 - Normal	30

DEJT	Erro ou falha no DEJT	SECRETARIA-GERAL JUDICIÁRIA	Secretário-Geral Judiciário	3 - Elevada	10
E-DOC	Erro ou falha no E-DOC	SECRETARIA-GERAL JUDICIÁRIA	Secretário-Geral Judiciário	3 - Elevada	10
Gabinete Virtual	Concessão de acesso ao Gabinete Virtual	SECRETARIA-GERAL JUDICIÁRIA	Secretário-Geral Judiciário	4 - Normal	30
Gabinete Virtual	Configuração de ambiente para acesso ao Gabinete Virtual	SECRETARIA-GERAL JUDICIÁRIA	Secretário-Geral Judiciário	4 - Normal	30
Gabinete Virtual	Erro ou falha no Gabinete Virtual	SECRETARIA-GERAL JUDICIÁRIA	Secretário-Geral Judiciário	3 - Elevada	10
Honorários Periciais	Erro ou falha no HONORÁRIOS PERICIAIS	SECRETARIA-GERAL JUDICIÁRIA	Secretário-Geral Judiciário	3 - Elevada	10
Requisição de Honorários Periciais	Concessão de acesso ao Requisição de Honorários Periciais	SECRETARIA-GERAL JUDICIÁRIA	Secretário-Geral Judiciário	4 - Normal	30
Requisição de Honorários Periciais	Erro ou falha no Requisição de Honorários Periciais	SECRETARIA-GERAL JUDICIÁRIA	Secretário-Geral Judiciário	3 - Elevada	10

SAP2G	Alteração de dados no SAP2G	SECRETARIA-GERAL JUDICIÁRIA	Secretário-Geral Judiciário	4 - Normal	30
SAP2G	Concessão de acesso ao SAP2G	SECRETARIA-GERAL JUDICIÁRIA	Secretário-Geral Judiciário	4 - Normal	30
SAP2G	Erro ou falha no SAP2G	SECRETARIA-GERAL JUDICIÁRIA	Secretário-Geral Judiciário	3 - Elevada	10
SAP2G	Exclusão de Imagens de Processos	SECRETARIA-GERAL JUDICIÁRIA	Secretário-Geral Judiciário	4 - Normal	30
Inscrição para sustentação oral no PJe	Erro ou Falha no Inscrição para Sustentação Oral no PJe	Secretarias das Turmas	Secretárias das Turmas	3 - Elevada	10
PROAD	Atualização do PROAD	VICE-PRESIDÊNCIA ADMINISTRATIVA	Chefe de Gabinete da Vice-Presidência Administrativa	4 - Normal	30
PROAD	Erro ou falha no PROAD	VICE-PRESIDÊNCIA ADMINISTRATIVA	Chefe de Gabinete da Vice-Presidência Administrativa	3 - Elevada	10
Sistema de gestão de precedentes (NUGEP)	Erro ou falha no Sistema de gestão de precedentes (NUGEP)	VICE-PRESIDÊNCIA JUDICIAL	Juíz Auxiliar da Vice-Presidência Judicial	3 - Elevada	10