



## 1. INTRODUÇÃO

A unidade responsável pela prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no Tribunal de Justiça Militar de Minas Gerais (TJMMG) é a atual Diretoria de Tecnologia da Informação - DIRTIC, subordinada à Secretaria Especial da Presidência, e que possui a missão de prover os recursos de TIC necessários para a realização das ações definidas no Planejamento Estratégico Institucional e na Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação Nacional.

Atualmente, conforme dispõe a Resolução TJMMG n. 175/2016, a unidade está estruturada em três serviços:

- I - Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas;
- II - Manutenção, Monitoramento e Infraestrutura de TIC;
- III - Atendimento e Suporte.

O Catálogo de Serviços de TI é um documento que contém as descrições do portfólio de serviços de Tecnologia da Informação ofertados pela unidade. Trata-se de uma visão geral sobre todos os serviços de TI disponíveis para atender às principais demandas das áreas clientes institucionais.

É considerada uma das boas práticas detalhadas para o gerenciamento de serviços de TI, o qual concentra-se no alinhamento de serviços de TI com as necessidades de negócios.

É também uma iniciativa referenciada pela metodologia ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

## 2. OBJETIVOS

O Catálogo de Serviços de TIC ofertados pela DIRTIC tem os seguintes objetivos:

- Organizar, documentar e tornar público o portfólio de serviços ofertados pela DIRTIC do TJMMG, bem como os requisitos, condições, Acordos de Nível de Serviço, canais de atendimento, período de disponibilização e demais detalhamentos;
- facilitar a comunicação entre a DIRTIC e as áreas clientes institucionais na descrição das necessidades demandadas;
- padronizar e gerenciar as solicitações de serviços de TI ofertados pela DIRTIC;

## 3. CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

A Central de Serviços de TI, instituída por meio da Portaria n. 1.551/2023, é o meio do qual devem se valer os usuários para reportarem suas necessidades, com o objetivo de obterem ou verem restabelecidos os serviços de TIC prestados pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TJMMG.

O sistema web denominado GLPI foi customizado e adotado no Tribunal de Justiça Militar para o gerenciamento da sua Central de Serviços de TI e está disponível para o público interno no endereço <https://centraldeservicos.tjmmg.jus.br/>.

A abertura de um chamado na Central de Serviços é realizada utilizando-se as mesmas credenciais (login/senha) de acesso à rede do TJMMG.



#### 4. ESTRUTURA DO CATÁLOGO

- Serviço: indica o nome do serviço demandado.
- Descrição: apresenta a descrição do serviço demandado.
- Quem pode solicitar: informa quem pode solicitar o serviço demandado.
  - Gestores: Gestor da área/setor solicitante do serviço
  - Todos: magistrado, servidor e demais colaboradores
- Forma de solicitar: informa como o chamado será aberto, ou seja, como a demanda será encaminhada para a DIRTIC.
- Restrição: informa se há pré-condição ou restrição a ser observada para atendimento do serviço
- Prazo Máximo para solução: informa o Acordo de Nível de Serviço (ANS) para a solicitação, ou seja, o tempo máximo para que a equipe da DIRTIC conclua o atendimento solicitado (SLA). Para a contagem do prazo de SLA considera-se apenas os dias úteis e o horário de 8:30 às 19:00 horas.

Obs: o prazo de SLA definido para os serviços que são atendidos pela equipe de desenvolvimento (marcados com \*) pode ser alterado pelo técnico que for realizar o atendimento, em razão da complexidade envolvida.

#### 5. CATEGORIA DE SERVIÇOS

Os serviços atendidos pela DIRTIC e constantes do catálogo estão assim categorizados:

[6.1. FALHA/DEFEITO DE EQUIPAMENTO, REDE/INTERNET OU SISTEMA](#)

[6.2. CADASTRO E ACESSO](#)

[6.3. CERTIFICADO DIGITAL](#)

[6.4. EQUIPAMENTOS E PERIFÉRICOS](#)

[6.5. SISTEMAS INSTITUCIONAIS E SOFTWARES](#)

[6.6. REDE E INTERNET](#)

[6.7. SERVIÇOS DE TELEFONIA](#)



## 6. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

### 6.1. FALHA/DEFEITO DE EQUIPAMENTO, REDE/INTERNET OU SISTEMA

Serviços de reporte de falhas e defeitos ocorridos nos ativos disponibilizados aos usuários, que impedem a adequada utilização.

| <b>SERVIÇO</b>   | <b>DESCRIÇÃO</b>                                       | <b>QUEM PODE SOLICITAR</b> | <b>FORMA DE SOLICITAR</b> | <b>CONDIÇÃO/RESTRIÇÃO</b>                                       | <b>PRAZO MÁXIMO SOLUÇÃO</b> |
|--|--|----------------------------|---------------------------|---|-----------------------------|
| Reporte de falha/defeito sistema (eproc, SEI, SIG, SIGAD, SRH, outro)  | Reportar falha ou defeito em sistema institucional     | Todos                      | Central de Serviços       |   | 2 horas                     |
| Reporte de falha/defeito (certificado digital, equipamento, telefonia) | Reportar falha ou defeito em equipamento ou periférico | Todos                      | Central de Serviços       | Equipamento ou periférico deve pertencer ao patrimônio do TJMMG | 2 horas                     |



| <b>SERVIÇO</b>  | <b>DESCRIÇÃO</b>                                       | <b>QUEM PODE SOLICITAR</b> | <b>FORMA DE SOLICITAR</b> | <b>CONDIÇÃO/RESTRICÇÃO</b> | <b>PRAZO MÁXIMO SOLUÇÃO</b> |
|---|--|----------------------------|---------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Reporte de ausência ou falha de conexão de rede ou internet         | Reportar falha ou defeito no acesso a rede ou internet | Todos                      | Central de Serviços       |                            | 2 horas                     |
| Reporte de indisponibilidade ou erro de acesso a página na internet | Reportar falha ou defeito no acesso a rede ou internet | Todos                      | Central de Serviços       |                            | 2 horas                     |
| Reporte de lentidão na rede ou internet                             | Reportar falha ou defeito no acesso a rede ou internet | Todos                      | Central de Serviços       |                            | 2 horas                     |

## 6.2. CADASTRO E ACESSO

Categoria relacionada aos serviços de cadastro e acesso de usuários à rede e sistemas da JMEMG.



| SERVIÇO            | DESCRIÇÃO   | QUEM PODE SOLICITAR | FORMA DE SOLICITAR                | CONDIÇÃO/RESTRICÇÃO   | PRAZO MÁXIMO SOLUÇÃO |
|--------------------|---|---------------------|-----------------------------------|---|----------------------|
| Inclusão           | Solicitar novo cadastro de usuário para acesso aos serviços de TIC do TJMMG     | Gestor              | Central de Serviços               |   | 8 horas              |
| Exclusão           | Solicitar alteração de dados cadastrais de usuário                              | Gestor              | Central de Serviços               |   | 8 horas              |
| Alteração de senha | Solicitar permissão de acesso de usuário cadastrado a serviços de TIC do TJMMG. | Todos               | Central de Serviços<br>Plantão TI | O destinatário do cadastro já deve ter matrícula (JME) ou ser usuário externo "reconhecido" | 8 horas              |
| Bloqueio           | Solicitar cancelamento/exclusão de acesso de usuário a serviços de TIC do TJMMG | Gestor              |                                   |   | 8 horas              |



| SERVIÇO     | DESCRIÇÃO   | QUEM PODE SOLICITAR | FORMA DE SOLICITAR                | CONDIÇÃO/RESTRIÇÃO    | PRAZO MÁXIMO SOLUÇÃO |
|-------------|---|---------------------|-----------------------------------|-----------------------|----------------------|
| Desbloqueio | Solicitar desbloqueio de acesso de usuário a rede e sistemas do TJMMG | Todos               | Central de Serviços<br>Plantão TI | Autorização do gestor | 8 horas              |

### 6.3. CERTIFICADO DIGITAL

Categoria na qual se encontram os serviços relacionados a certificado digital disponibilizado aos magistrados e servidores do TJMMG para realização de suas atividades.

| SERVIÇO   | DESCRIÇÃO  | QUEM PODE SOLICITAR | FORMA DE SOLICITAR  | CONDIÇÃO/RESTRIÇÃO                            | PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO |
|-----------|--|---------------------|---------------------|---|-------------------------|
| Aquisição | Solicitar aquisição de certificado digital e token a servidores para utilização no âmbito do TJMMG | Todos               | Central de Serviços | De acordo com condições previstas no contrato | 8 horas                 |



| <b>SERVIÇO</b>           | <b>DESCRIÇÃO</b>   | <b>QUEM PODE SOLICITAR</b> | <b>FORMA DE SOLICITAR</b> | <b>CONDIÇÃO/ RESTRIÇÃO</b>                    | <b>PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO</b> |
|--------------------------|--|----------------------------|---------------------------|---|--------------------------------|
| Renovação                | Solicitar renovação de certificado digital prestes a vencer        | Todos                      | Central de Serviços       | De acordo com condições previstas no contrato | 8 horas                        |
| Mau funcionamento        | Reportar o mau funcionamento de token utilizado no âmbito do TJMMG | Todos                      | Central de Serviços       |   | 8 horas                        |
| Devolução de certificado | Devolver e solicitar cancelamento do certificado digital           | Todos                      | Central de Serviços       | De acordo com condições previstas no contrato | 8 horas                        |

#### 6.4. EQUIPAMENTOS E PERIFÉRICOS

Serviços disponíveis referentes aos equipamentos estação de trabalho, notebook, impressora, nobreak, projetor, scanner e periféricos; e aos periféricos mouse, scanner, webcam, teclado, impressora, nobreak e monitor.



| SERVIÇO          | DESCRIÇÃO  | QUEM PODE SOLICITAR | FORMA DE SOLICITAR  | CONDIÇÃO/ RESTRIÇÃO   | PRAZO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO |
|------------------|--|---------------------|---------------------|---|---------------------------|
| Devolução        | Devolver equipamento ou periférico               | Todos               | Central de Serviços | Equipamento ou periférico deve pertencer ao patrimônio do TJMMG | 8 horas                   |
| Instalação       | Instalar equipamento ou periférico               | Todos               | Central de Serviços | Equipamento deve estar disponível em estoque ou depósito        | 8 horas                   |
| Mudança de local | Procedimento para mudança física de equipamentos | Gestor              | Central de Serviços | Novo local deve ter estrutura para receber o equipamento        | 8 horas                   |





| SERVIÇO    | DESCRIÇÃO                                 | QUEM PODE SOLICITAR | FORMA DE SOLICITAR  | CONDIÇÃO/ RESTRIÇÃO                               | PRAZO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO |
|------------|---|---------------------|---------------------|---|---------------------------|
| Manutenção | Manutenção de equipamentos ou periféricos | Todos               | Central de Serviços | Equipamento deve pertencer ao patrimônio do TJMMG | 8 horas                   |

#### 6.5. SISTEMAS INSTITUCIONAIS E SOFTWARES

Categoria de oferta de serviços relacionados aos sistemas judiciais e administrativos utilizados no TJMMG, assim como outros softwares necessários para que os usuários do TJMMG possam executar suas atividades (instalação, atualização, desinstalação).

SISTEMAS E FERRAMENTAS INSTITUCIONAIS: eproc; SEI; SIGAD; SIG; SRH; SPD; Central de Serviços; Google Workspace



| SERVIÇO   | DESCRIÇÃO  | QUEM PODE SOLICITAR | FORMA DE SOLICITAR                | CONDIÇÃO/ RESTRIÇÃO  | PRAZO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO |
|---|--|---------------------|-----------------------------------|--|---------------------------|
| eproc<br>Redução de arquivo para anexar em processo | Solicitar redução de arquivo de mídia para inserir em processo que tramita no sistema e-Proc | Todos               | Central de Serviços               |  | 8 horas                   |
| eproc<br>Suporte                                    | Solicitar manutenção no sistema eproc  | Todos               | Central de Serviços<br>Plantão TI | Não deve ser utilizado para cadastro e atualização de usuários e senhas no sistema eproc<br><br>Não se aplica para demanda que envolve desenvolvimento/ melhoria de código | 8 horas*                  |



| SERVIÇO           | DESCRIÇÃO   | QUEM PODE SOLICITAR | FORMA DE SOLICITAR  | CONDIÇÃO/ RESTRIÇÃO   | PRAZO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO |
|-------------------|---|---------------------|---------------------|---|---------------------------|
| SEI<br>Dúvidas    | Solicitar esclarecimento de dúvidas relacionadas ao sistema SEI | Todos               | Central de Serviços |   | 8 horas                   |
| SEI<br>Manutenção | Solicitar manutenção/reparo no sistema SEI                      | Todos               | Central de Serviços | Não se aplica para demanda que envolve manutenção no código | 8 horas                   |
| SEI<br>Relatório  | Solicitar relatório no sistema SEI                              | Gestor              | Central de Serviços | Não deve demandar desenvolvimento ou sustentação do sistema | 8 horas*                  |



| SERVIÇO                              | DESCRIÇÃO  | QUEM PODE SOLICITAR | FORMA DE SOLICITAR  | CONDIÇÃO/ RESTRIÇÃO  | PRAZO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO |
|--------------------------------------|--|---------------------|---------------------|--|---------------------------|
| SEI<br>Criar acesso usuário          | Solicitar acesso de usuário em unidade do SEI          | Gestor              | Central de Serviços |  | 8 horas                   |
| SEI<br>Cadastro de unidade           | Solicitar cadastro de unidade no sistema SEI           | Gestor              | Central de Serviços | Unidade deve estar "reconhecida"/autorizada pela administração | 8 horas                   |
| SEI<br>Cadastro de tipo de processo  | Solicitar cadastro de tipo de processo no sistema SEI  | Gestor              | Central de Serviços |  | 8 horas                   |
| SEI<br>Cadastro de tipo de documento | Solicitar cadastro de tipo de documento no sistema SEI | Gestor              | Central de Serviços |  | 8 horas                   |



| <b>SERVIÇO</b>                         | <b>DESCRIÇÃO</b>   | <b>QUEM PODE SOLICITAR</b> | <b>FORMA DE SOLICITAR</b> | <b>CONDIÇÃO/ RESTRIÇÃO</b>                             | <b>PRAZO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO</b> |
|--|--|----------------------------|---------------------------|--|----------------------------------|
| SEI<br>Cadastro de tipo de assunto     | Solicitar cadastro de tipo de assunto no sistema SEI     | Gestor                     | Central de Serviços       |  | 8 horas                          |
| SEI<br>Cadastro de cargo de assinatura | Solicitar cadastro de cargo de assinatura no sistema SEI | Gestor                     | Central de Serviços       |  | 8 horas                          |
| Email<br>Criação de usuário            | Solicitar cadastro de usuário no email institucional     | Gestor                     | Central de Serviços       | Serviço de email deve ser o disponibilizado pelo TJMMG | 8 horas                          |



| SERVIÇO                               | DESCRIÇÃO  | QUEM PODE SOLICITAR            | FORMA DE SOLICITAR  | CONDIÇÃO/ RESTRIÇÃO                                    | PRAZO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO |
|---------------------------------------|--|--------------------------------|---------------------|--|---------------------------|
| Email<br>Alteração de usuário         | Solicitar alteração de usuário no email institucional                          | Gestor                         | Central de Serviços | Serviço de email deve ser o disponibilizado pelo TJMMG | 8 horas                   |
| Email<br>Redefinição de senha         | Solicitar redefinição de senha de usuário no email institucional               | Usuário/responsável pela conta | Central de Serviços | Serviço de email deve ser o disponibilizado pelo TJMMG | 8 horas                   |
| Email<br>Criação de conta alternativa | Solicitar criação de <i>alias</i> para conta de usuário no email institucional | Usuário/responsável pela conta | Central de Serviços | Serviço de email deve ser o disponibilizado pelo TJMMG | 8 horas                   |



| SERVIÇO                                      | DESCRIÇÃO  | QUEM PODE SOLICITAR            | FORMA DE SOLICITAR  | CONDIÇÃO/ RESTRIÇÃO   | PRAZO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO |
|--|--|--------------------------------|---------------------|---|---------------------------|
| Email<br>Alteração de conta alternativa      | Solicitar alteração de conta ou <i>alias</i> de usuário no email institucional | Usuário/responsável pela conta | Central de Serviços | Serviço de email deve ser o disponibilizado pelo TJMMG      | 8 horas                   |
| SIGAD, SIG, SRH, SPD<br>Instalação           | Solicitar instalação de sistema institucional                                  | Todos                          | Central de Serviços |   | 8 horas                   |
| SIGAD, SIG, SRH, SPD<br>Manutenção e suporte | Solicitar manutenção/ suporte em sistema institucional                         | Todos                          | Central de Serviços | Não deve demandar desenvolvimento ou sustentação do sistema | 8 horas*                  |



| SERVIÇO                               | DESCRIÇÃO   | QUEM PODE SOLICITAR | FORMA DE SOLICITAR  | CONDIÇÃO/ RESTRIÇÃO  | PRAZO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO |
|---------------------------------------|---|---------------------|---------------------|--|---------------------------|
| SIGAD, SIG, SRH, SPD<br>Desinstalação | Solicitar a desinstalação de sistema institucional    | Todos               |                     |  | 8 horas                   |
| SIGAD, SIG, SRH, SPD<br>Relatório     | Solicitar relatório extraído de sistema institucional | Todos               | Central de Serviços | Não deve demandar desenvolvimento ou sustentação do sistema  | 8 horas*                  |
| Instalação de software                | Solicitar instalação de software                      | Gestor              | Central de Serviços | Software deve ser homologado pela equipe da DIRTIC;<br><br>Equipamento deve pertencer ao patrimônio do TJMMG | 8 horas                   |





| SERVIÇO                   | DESCRIÇÃO                             | QUEM PODE SOLICITAR | FORMA DE SOLICITAR  | CONDIÇÃO/ RESTRIÇÃO  | PRAZO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO |
|---------------------------|---------------------------------------|---------------------|---------------------|--|---------------------------|
| Desinstalação de software | Solicitar a desinstalação de software | Todos               |                     | Equipamento deve pertencer ao patrimônio do TJMMG  | 8 horas                   |
| Manutenção de software    | Solicitar manutenção em software      | Todos               | Central de Serviços | Software deve ser homologado pela equipe da DIRTIC;<br><br>Equipamento deve pertencer ao patrimônio do TJMMG | 8 horas                   |



| <b>SERVIÇO</b>            | <b>DESCRIÇÃO</b>                      | <b>QUEM PODE SOLICITAR</b> | <b>FORMA DE SOLICITAR</b> | <b>CONDIÇÃO/ RESTRIÇÃO</b>                        | <b>PRAZO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO</b> |
|---------------------------|---------------------------------------|----------------------------|---------------------------|---|----------------------------------|
| Desinstalação de software | Solicitar a desinstalação de software | Todos                      |                           | Equipamento deve pertencer ao patrimônio do TJMMG | 8 horas                          |

#### 6.6. REDE E INTERNET

| <b>SERVIÇO</b> | <b>DESCRIÇÃO</b>  | <b>QUEM PODE SOLICITAR</b> | <b>FORMA DE SOLICITAR</b> | <b>CONDIÇÃO/RESTRICÇÃO</b> | <b>PRAZO MÁXIMO SOLUÇÃO</b> |
|----------------|---|----------------------------|---------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Acesso a site  | Solicitar liberação de acesso a site no âmbito do TJMMG | Gestor                     | Central de Serviços       |                            | 8 horas                     |



| <b>SERVIÇO</b>             | <b>DESCRIÇÃO</b>  | <b>QUEM PODE SOLICITAR</b> | <b>FORMA DE SOLICITAR</b> | <b>CONDIÇÃO/RESTRIÇÃO</b>   | <b>PRAZO MÁXIMO SOLUÇÃO</b> |
|----------------------------|---|----------------------------|---------------------------|---|-----------------------------|
| Bloqueio de site           | Solicitar bloqueio de site no âmbito do TJMMG               | Gestor                     | Central de Serviços       |   | 8 horas                     |
| Ativação de Ponto de rede  | Solicitar instalação e ativação de ponto de rede            | Gestor                     | Central de Serviços       | Ponto de rede deve estar disponível na infraestrutura<br><br>Local deve possuir estrutura física para receber ponto de rede | 8 horas                     |
| Manutenção/reparo          | Solicitar manutenção de ponto de rede por mau funcionamento | Todos                      | Central de Serviços       |   | 8 horas                     |
| Acesso a pasta de trabalho | Solicitar alteração de acesso a pastas de rede              | Gestor                     | Central de Serviços       | Autorização do proprietário da pasta (gestor)   | 8 horas                     |



| <b>SERVIÇO</b>                   | <b>DESCRIÇÃO</b>                                 | <b>QUEM PODE SOLICITAR</b> | <b>FORMA DE SOLICITAR</b> | <b>CONDIÇÃO/RESTRIÇÃO</b>                     | <b>PRAZO MÁXIMO SOLUÇÃO</b> |
|----------------------------------|--|----------------------------|---------------------------|---|-----------------------------|
| Restauração de pasta de trabalho | Solicitar restauração de dados em pastas de rede | Gestor                     | Central de Serviços       | Autorização do proprietário da pasta (gestor) | 8 horas                     |
| Criação de pasta de trabalho     | Solicitar criação de pasta departamental         | Gestor                     | Central de Serviços       |   | 8 horas                     |

#### 6.7. SERVIÇOS DE TELEFONIA

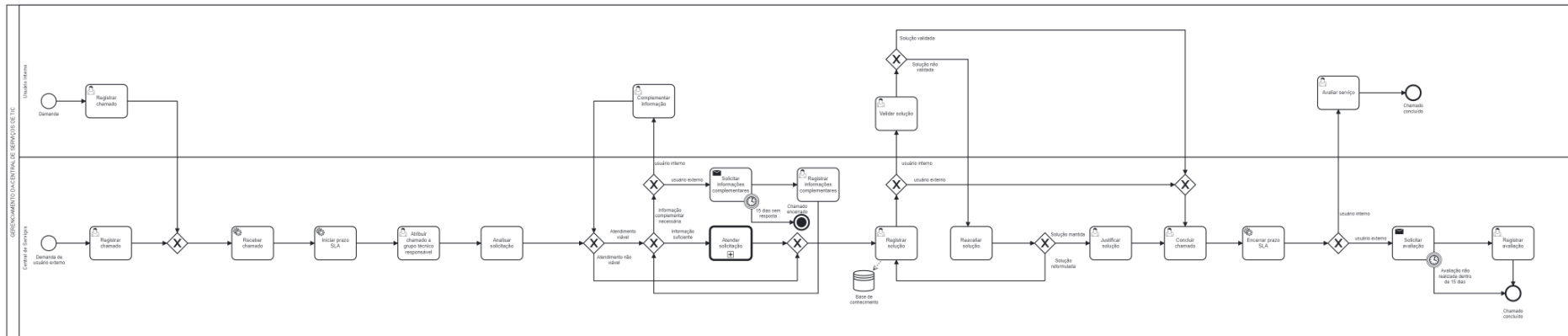
A categoria de telefonia é responsável pela oferta de todos os equipamentos de telefonia utilizados no TJMMG.



| <b>SERVIÇO</b> | <b>DESCRIÇÃO</b>  | <b>QUEM PODE SOLICITAR</b> | <b>FORMA DE SOLICITAR</b> | <b>CONDIÇÃO/RESTRICÇÃO</b>  | <b>PRAZO MÁXIMO SOLUÇÃO</b> |
|----------------|---|----------------------------|---------------------------|---|-----------------------------|
| Novo Ramal     | Solicitar novo ramal para utilização no âmbito do TJMMG | Gestor                     | Central de Serviços       | Condições contratuais da empresa prestadora do serviço e estrutura física existente | 8 horas                     |
| Alterar Ramal  | Solicitar alteração de ramal (de número ou local)       | Gestor                     | Central de Serviços       | Condições contratuais da empresa prestadora do serviço                              | 8 horas                     |
| Remover Ramal  | Solicitar remoção de ramal                              | Gestor                     | Central de Serviços       | Condições contratuais da empresa prestadora do serviço                              | 8 horas                     |

## 7. FLUXO CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

### Gerenciamento Central de Serviços



### Atendimento Central de Serviços

