



SUMÁRIO

1	ATENDER REQUISIÇÕES DE USUÁRIOS	2
2	ATENDER SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE MICROINFORMÁTICA	2
3	ATENDER SOLICITAÇÃO SOBRE ACESSO À REDE, À INTERNET E AO CORREIO ELETRÔNICO	3
4	REMANEJAR EQUIPAMENTOS DE TI.....	5
5	RECOLHER EQUIPAMENTOS DE TI.....	5
6	CONFERIR INVENTÁRIOS DE EQUIPAMENTOS DE TI	6
7	EFETUAR TESTE AMOSTRAL EM EQUIPAMENTOS DE TI.....	6
8	CADASTRAR EQUIPAMENTO DE INFORMÁTICA	7
9	ENTREGAR OU SUBSTITUIR EQUIPAMENTOS DE TI	8
10	EFETUAR UPGRADE DE EQUIPAMENTO	9
11	FISCALIZAR MOVIMENTAÇÕES DE EQUIPAMENTOS	9
12	CRIAR LOCAIS PARA MOVIMENTAÇÃO DE BENS	10
13	ATUALIZAR INVENTÁRIOS DE BENS	10
14	DISPONIBILIZAR EQUIPAMENTOS PARA DESCARTE.....	10



Elaborado por:

Equipe do Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (DEATE)



Aprovado por:

Diretor do Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (DEATE)



Data de Vigência:

25/11/2025





PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)

GERENCIAR REQUISIÇÕES DE USUÁRIOS

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

1 ATENDER REQUISIÇÕES DE USUÁRIOS

- 1.1 O setor responsável pelo atendimento (N1 - Nível 1) abre uma requisição na ferramenta de gestão de demandas de TIC, caso o usuário já não tenha usado este (ou outro) canal de contato, e seleciona a requisição obedecendo, se possível, a ordem cronológica disponibilizada automaticamente pelo sistema.
- 1.2 O atendente analisa a requisição.
- 1.3 Realiza contato com o usuário via telefone, e-mail ou aplicativo Teams para dirimir dúvidas, caso necessário.
- 1.4 Procede ao atendimento e, caso não seja possível solucionar, direciona o chamado para o setor (N2 - Nível 2 ou apoio especializado) responsável pelo suporte a chamados de maior complexidade.
- 1.5 Neste sentido, típicos serviços do catálogo de TIC da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC) são:
 - 1.5.1 Esclarecimento de dúvidas e informações gerais sobre TIC.
 - 1.5.2 Acesso a sistemas corporativos do PJERJ, incluindo sua instalação.
 - 1.5.3 Solicitação de alteração nos sistemas existentes, ou desenvolvimento de novos sistemas.
 - 1.5.4 Acesso à rede, internet e correio eletrônico (e-mail).
 - 1.5.5 Solicitação de equipamentos e acessórios de TIC (computador, mouse, teclado, monitor, headset, impressora etc.).
- 1.6 Atende a solicitação, prestando as informações necessárias da requisição ao usuário solicitante.
- 1.7 Encerra o chamado na ferramenta de gestão de demandas de TIC.

2 ATENDER SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE MICROINFORMÁTICA

- 2.1 O analista de suporte recebe as solicitações de serviço pela ferramenta de gestão de demandas de TI, e prioriza a de maior grau de urgência sob sua responsabilidade. As solicitações têm prioridade definida pelos seus indicadores (SLA).
- 2.2 O analista de suporte confere as informações contidas na solicitação, e corrige caso necessário.
- 2.3 Realiza contato com o usuário.



PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)

GERENCIAR REQUISIÇÕES DE USUÁRIOS

- 2.4** Acessa o equipamento, com autorização do usuário, através de ferramentas de acesso remoto.
- 2.5** Obtido êxito no atendimento remoto, registra o término do serviço no sistema de gestão de demandas de TI. Caso seja necessário o atendimento local ou atuação de outros serviços, encaminha a solicitação para o órgão solucionador responsável.
- 3 ATENDER SOLICITAÇÃO SOBRE ACESSO À REDE, À INTERNET E AO CORREIO ELETRÔNICO**
- 3.1** O Serviço de Suporte Técnico, Homologação e Gerenciamento de Acesso da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/SESHA) recebe da SGTEC solicitação para verificar a possibilidade de concessão de acesso à rede, exclusão ou bloqueio de login, concessão ou retirada de acesso à Internet ou ao correio eletrônico.
- 3.2** O SESHA recebe pedido de concessão à rede, ingressa nos sistemas PROT, SISCAN, SISFISCAL ou GPES, dependendo da categoria do usuário, visando confirmar os dados dele.
- 3.2.1** Pesquisa no Active Directory (AD) e no SISWEB a existência de login sob a nomenclatura. Acessa o Active Directory (AD), cria o login de acesso à rede e confirma com as informações contidas nos programas de cadastro. Somente após, é criado o login de acesso ao sistema no SISWEB, as informações são sincronizadas e retornam os dados da lotação do usuário. Antes da criação, é realizada uma pesquisa para identificar a existência de login para o usuário e adotado um padrão para a elaboração desse login.
- 3.2.2** Consulta a solicitação no Sistema de Gestão de Demandas de TI e em contato com o usuário informa o login e senha de rede, auxiliando-o quanto a alteração para uma senha particular seguindo os requisitos de complexidade estabelecidos (a informação é divulgada mediante a validação da autenticidade do usuário, sendo validadas informações como número do CPF e matrícula, que são passíveis de verificação junto ao SISWEB) ou, se existir, designa ao Núcleo Descentralizado de Informática (NDI) da localidade onde o solicitante está lotado, para as providências cabíveis.
- 3.3** Verificando ser pedido de exclusão, acessa o AD e desabilita o login, movendo-o para a OU "Contas Desativadas Definitivamente".
- 3.3.1** Todos os acessos do usuário aos recursos de rede são registrados no arquivo "Exclusões e Alterações", administrado pelo Serviço de Gerenciamento da Infraestrutura de Usuários e Recursos de Nuvem da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/SEIUN), e em seguida esses acessos são removidos.

**PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)****GERENCIAR REQUISIÇÕES DE USUÁRIOS**

- 3.4** Verificando ser pedido de concessão de acesso à Internet para grupos específicos, confirma a veracidade do autorizador (consulta os sistemas), a serventia ou a diretoria, justificativa e o período de acesso.
- 3.4.1** Após os requisitos validados, concede o acesso ao grupo de internet, por meio do AD.
- 3.4.2** Consulta a solicitação no Sistema de Gestão de Demandas de TI, no caso do tratamento do pedido do acesso à Internet, informa ao usuário se ocorreu o deferimento/ indeferimento. No caso de deferimento, orienta no acesso.
- 3.5** Verificando tratar-se de pedido de concessão de correio eletrônico, confirma a veracidade do autorizador. Caso o pedido envolva alteração de licença, conforme a política de licenciamento, verifica se o usuário possui direito à atribuição de um tipo específico de licença, dentre as categorias F3, F3 Full ou E3.
- 3.5.1** Não se enquadrando como detentor do direito de acesso ou alteração de licença, o pedido é negado.
- 3.5.2** Identificada a viabilidade de atribuição de licença ou concessão de acesso, o acesso é concedido. Nos casos em que se tratar de caixa de correio eletrônico compartilhada, é enviado e-mail ao autorizador, formalizando o tratamento do pedido.
- 3.5.3** Consulta a solicitação no Sistema de Gestão de Demandas de TI e, no caso de concessão de acesso ao correio eletrônico, realiza contato com o usuário ou, se necessário e quando aplicável, direciona ao Núcleo Descentralizado de Informática (NDI) da localidade onde o solicitante está lotado, para providências quanto à configuração.
- 3.6** Acessa o AD a partir do pedido de retirada de acesso à Internet ou ao correio eletrônico, retira o acesso e registra o procedimento no arquivo de “Exclusões e Alterações” do SEIUN.
- 3.6.1** Orienta o usuário sobre o motivo da retirada do acesso, quando solicitado.
- 3.6.2** Informa por e-mail ao titular da conta de correio eletrônico sobre o cancelamento e que ele tem o prazo de 48hs para a realização do backup das mensagens importantes. Existe o prazo de 30 dias, quanto da permanência de sua conta junto ao Portal do Office (licenciamento), sendo passível a recuperação de seus e-mails, caso se faça necessário.
- 3.6.3** Registra no Sistema de Gestão de Demandas de TI o atendimento realizado quanto à concessão de acesso à rede, exclusão ou bloqueio de login, concessão ou remoção de acesso à Internet ou correio eletrônico.

**PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)****GERENCIAR REQUISIÇÕES DE USUÁRIOS****4 REMANEJAR EQUIPAMENTOS DE TI**

- 4.1** Atendente analisa a solicitação de movimentação de equipamento recebida, caso não seja dentro do mesmo local.
- 4.1.1** Caso a movimentação de equipamento recebida seja dentro do mesmo local, não será necessária a análise, estando a movimentação autorizada, desde que o equipamento remanejado permaneça em funcionamento no novo espaço físico.
- 4.1.2** Caso a movimentação de equipamento seja devido a mudança da UO para outro endereço, não é necessária a emissão de termo de transferência.
- 4.2** Verifica, junto ao órgão de destino do equipamento, a existência da estrutura física necessária para recebimento e instalação do equipamento.
- 4.3** Recebe solicitação de serviço impressa para atendimento previamente analisada e autorizada pela direção da Divisão de Equipamentos de Tecnologia da Informação da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DIETI).
- 4.3.1** Caso a quantidade de equipamento a ser remanejado seja volumosa, agenda data para proceder ao atendimento.
- 4.4** Efetua o remanejamento, a instalação e configuração do equipamento de acordo com o ambiente e necessidade do usuário.
- 4.5** Realiza testes na presença do usuário para aprovação do serviço.
- 4.6** Colhe assinaturas dos agentes patrimoniais das UOs de origem e de destino no termo de transferência.
- 4.7** Entrega o termo de transferência assinado ao Serviço de Controle e Garantia de Equipamentos de Tecnologia da Informação da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/SEGEQ)
- 4.8** Acessa o sistema de controle de solicitações para registrar as informações referentes aos serviços executados, inclusive eventuais pendências.
- 4.9** Entrega a solicitação de serviço para o devido arquivamento.

5 RECOLHER EQUIPAMENTOS DE TI

- 5.1** Atendente recebe solicitação de serviço impressa para atendimento.
- 5.2** Agenda com usuário, caso a quantidade de equipamento seja volumosa.



PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)

GERENCIAR REQUISIÇÕES DE USUÁRIOS

- 5.3** Recebe termo de transferência emitido.
- 5.4** Verifica o hardware do equipamento a ser retirado, anotando qualquer divergência em relação ao cadastro na solicitação de serviço.
- 5.4.1** O recolhimento do equipamento pode ser realizado para laboratório, caso o técnico identifique a necessidade de manutenção.
- 5.5** Recolhe o equipamento em definitivo ou retira o equipamento para manutenção em laboratório, colhendo assinatura do agente patrimonial da UO no termo de transferência.
- 5.6** Entrega o equipamento retirado ao estoque ou ao laboratório para devidos reparos, junto com o termo de transferência, sendo acusado recebimento do equipamento mediante assinatura.
- 5.7** Atualiza as informações referentes aos serviços executados no sistema de controle de solicitações.
- 5.8** Entrega termo de transferência assinado ao SEGEQ.
- 5.9** Entrega a solicitação de serviço para o devido arquivamento.
- 6 CONFERIR INVENTÁRIOS DE EQUIPAMENTOS DE TI**
- 6.1** Atendente recebe solicitação de serviço junto com o inventário da UO a ser conferido para atendimento.
- 6.2** Verifica fisicamente os dados de identificação dos equipamentos e sua localização.
- 6.3** Registra eventuais dados que estejam divergentes aos listados no inventário na solicitação de serviço.
- 6.4** Entrega as divergências ao SEGEQ.
- 6.5** Recebe termo(s) de transferência(s) emitido(s) devidamente atualizados.
- 6.6** Colhe assinatura do agente patrimonial da UO no(s) termo(s) de transferência.
- 6.7** Devolve o(s) termo(s) de transferência assinado(s) ao SEGEQ.
- 6.8** Atualiza as informações referentes aos serviços executados no sistema de controle de solicitações.
- 6.9** Entrega a solicitação de serviço para o devido arquivamento.
- 7 EFETUAR TESTE AMOSTRAL EM EQUIPAMENTOS DE TI**
- 7.1** A SEGEQ recebe equipamento da licitante para realização dos testes, previamente agendado pelo pregoeiro e publicado no Portal Compras.gov.br.

**PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)****GERENCIAR REQUISIÇÕES DE USUÁRIOS**

- 7.2** Cadastra o equipamento recebido no Sistema Equipamentos como equipamento amostra.
- 7.3** Confere se todos os itens e periféricos exigidos no termo de referência estão presentes no equipamento amostra.
- 7.4** Verifica se as especificações do equipamento conferem com as especificações solicitadas no termo de referência.
- 7.5** Efetua testes no equipamento para avaliação, de acordo com o termo de referência.
- 7.6** Preenche Relatório de Avaliação Técnica (FRM-SGTEC-039-02) e encaminha ao órgão solicitante com conclusão da avaliação.
- 7.6.1** Caso o equipamento seja aprovado e necessite da criação de imagem, encaminha para a Divisão de Infraestrutura e Segurança dos Recursos Computacionais da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DIREC).
- 7.6.2** Caso o equipamento não seja aprovado, transfere para o estoque e aguarda sua retirada pela empresa responsável.
- 7.7** Encaminha Termos de Transferência de Carga Patrimonial para fiscalização.
- 7.8** Registra no sistema o atendimento realizado

8 CADASTRAR EQUIPAMENTO DE INFORMÁTICA

- 8.1** A SEGEQ recebe processo do sistema SEI, ou termo de recebimento do Departamento de Patrimônio e Material da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DEPAM) para o cadastro do equipamento, em virtude da entrega de bens.
- 8.1.1** Caso o equipamento não tenha sido adquirido pela SGTEC, verifica se as especificações atendem aos requisitos mínimos para ingresso na rede corporativa.
- 8.1.2** Caso o equipamento seja patrimonial, verifica se já foram tombados pelo DEPAM e se o contrato foi cadastrado no sistema.
- 8.1.3** Cria novas classes no Sistema Equipamentos.
- 8.1.4** Efetua o registro do equipamento realizando importação ou cadastro individual no Sistema Equipamentos.
- 8.1.5** Caso necessário, responde processo com informações sobre o equipamento e sugere encaminhamento ao DEPAM.



PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)

GERENCIAR REQUISIÇÕES DE USUÁRIOS

9 ENTREGAR OU SUBSTITUIR EQUIPAMENTOS DE TI

- 9.1** Atendente analisa a necessidade, da entrega/substituição do(s) equipamento(s) solicitado(s) observando o perfil do local, considerando o padrão definido pela Administração Superior.
- 9.1.1** Estando o local no padrão/perfil estabelecido, finaliza a análise, informando ao usuário por meio de correio eletrônico.
- 9.2** Atendente verifica com o órgão solicitante a existência da estrutura física necessária para recebimento e instalação do(s) equipamento(s) solicitado(s).
- 9.3** Recebe solicitação de serviço impressa para atendimento, previamente analisada e autorizada pela direção da DIETI.
- 9.3.1** Caso a quantidade de equipamento a ser entregue ou substituída seja volumosa, agenda data para proceder ao atendimento.
- 9.4** Recebe o equipamento a ser entregue à UO, junto com o termo de transferência.
- 9.4.1** Em caso de substituição, recebe também o termo de transferência para o recolhimento do equipamento a ser substituído.
- 9.4.2** O equipamento será disponibilizado pelo estoque, nos casos de entrega e substituição de equipamentos ou do SEMEQ.
- 9.4.3** Em caso de entrega ou substituição de equipamentos de TI no período do inventário anual de bens, será emitido o termo de transferência avulso.
- 9.5** Prepara o equipamento em bancada para entrega.
- 9.6** Solicita autorização para movimentação ao Agente Patrimonial Nato (APN) ou Agente Patrimonial Delegado (APD) da DIETI, mediante a aposição de assinatura no termo de transferência.
- 9.7** Efetua a entrega, instalação e configuração do equipamento de acordo com a necessidade do usuário.
- 9.8** Realiza testes na presença do usuário para aprovação do serviço.
- 9.9** Colhe assinatura do Agente Patrimonial da UO no termo de transferência.
- 9.9.1** No caso de substituição, verifica o hardware do equipamento eventualmente retirado, anotando na solicitação de serviço qualquer divergência em relação ao cadastro.
- 9.10** Entrega o equipamento substituído, se houver, ao estoque, colhendo assinatura no termo de transferência.



PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)

GERENCIAR REQUISIÇÕES DE USUÁRIOS

- 9.11** Entrega o termo de transferência assinado ao SEGEQ.
- 9.12** Atualiza as informações referentes aos serviços executados no sistema de controle de solicitações.
- 9.13** Entrega a solicitação de serviço para o devido arquivamento.

10 EFETUAR UPGRADE DE EQUIPAMENTO

- 10.1** A SEGEQ recebe solicitação para upgrade em equipamentos, proveniente do SEI, ou e-mail com autorização da direção.
- 10.2** Verifica quanto a compatibilidade do hardware, disponibilidade do componente em estoque e quanto ao comprometimento da garantia do equipamento.
 - 10.2.1** Caso não exista óbice para o upgrade:
 - 10.2.2** Cria e altera a no sistema Equipamentos a classe do equipamento.
 - 10.2.3** Abre solicitação de serviço no SEDEQ.
 - 10.2.4** Senão, informa ao usuário a impossibilidade de realização do serviço.

11 FISCALIZAR MOVIMENTAÇÕES DE EQUIPAMENTOS

- 11.1** A SEGEQ recebe solicitação de serviço, por meio do sistema de gestão de solicitações da SGTEC, referente à movimentação de equipamento no sistema.
- 11.2** Recebe termo de Transferência de Carga Patrimonial impresso ou por e-mail para verificação.
 - 11.2.1** Sendo recebido diretamente na Fiscalização, verifica as assinaturas no termo e carimba a solicitação de serviços do técnico comprovando o recebimento dos termos.
 - 11.2.2** Sendo recebido por e-mail, verifica os arquivos anexos.
- 11.3** Confere se todos os itens inclusos no termo foram realmente entregues e se foram corretamente assinados pelos respectivos Agente Patrimonial Nato (APN) ou Agente Patrimonial Delegado (APD).
- 11.4** Caso algum dos itens não tenha sido efetivamente entregue, o item é excluído e o termo é reimpresso e anexado ao termo original.
- 11.5** Caso a assinatura não seja de nenhum dos agentes informados no termo, o termo é enviado por e-mail a eles solicitando a confirmação e recebimento dos bens.
- 11.6** Confirma o termo no sistema Equipamentos, digitaliza e arquivava.

**PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)****GERENCIAR REQUISIÇÕES DE USUÁRIOS****12 CRIAR LOCAIS PARA MOVIMENTAÇÃO DE BENS**

- 12.1** A SEGEQ recebe pedido por e-mail para criação de novo local mediante reestruturação, ou criação de novo serviço dentro de uma unidade organizacional (UO).
- 12.2** Acessa o sistema Equipamentos para proceder ao cadastramento do local.
- 12.3** Gera solicitação de serviço no Sistema de Controle de Solicitações para registro e controle do atendimento prestado.
- 12.4** Informa por e-mail ao solicitante o código do novo local criado.

13 ATUALIZAR INVENTÁRIOS DE BENS

- 13.1** A SEGEQ recebe pedido por email, SEI, ou solicitação de serviço para inventário dos bens alocados em uma determinada unidade patrimonial.
- 13.2** Gera solicitação de serviço no Sistema de Controle de Solicitações para registro e controle do atendimento prestado.
- 13.2.1** Caso o inventário seja proveniente do DEPAM, o termo é criado e enviado por e-mail ao APN/APD para ratificação da movimentação.
- 13.3** Envia técnico ao local para levantamento físico dos bens.
- 13.4** Atualiza o inventário, gerando termo de transferência de carga patrimonial para os bens em localização divergente do apresentado no Sistema Equipamentos e colhe assinatura do APN (Agente Patrimonial Nato) ou APD (Agente Patrimonial Delegado).
- 13.5** Finaliza a solicitação de serviço.

14 DISPONIBILIZAR EQUIPAMENTOS PARA DESCARTE

- 14.1** A SEGEQ recebe processo administrativo eletrônico – SEI, referente a descarte de bens.
- 14.2** Preenche a Declaração de Disponibilidade (FRM-SGLOG-046-02), relacionando e classificando os bens, em caso de disponibilidade.
- 14.2.1** Em caso negativo, informa em processo quanto à indisponibilidade de bens.
- 14.3** Anexa a Declaração de Disponibilidade ao processo administrativo e o encaminha ao DEPAM.
- 14.4** Recebe processo do DEPAM com a respectiva Relação de Materiais para Baixa.

**PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)****GERENCIAR REQUISIÇÕES DE USUÁRIOS**

-
- 14.4.1** Em caso de doação, preenche Termo de Responsabilidade de Aceitação de Bens (FRMSGLOG-046-01), colhendo assinatura do donatário e anexa ao processo.
- 14.5** Encaminha processo para o DEPAM.
- 14.6** Recebe processo com autorização da Administração Superior para o devido descarte.
- 14.7** Agenda data e hora com donatário para retirada dos bens, mediante Termo de Retirada de Bens e anexa ao processo, devidamente assinado.
- 14.8** Encaminha processo ao DEPAM para baixa definitiva dos bens.
- 14.9** Recebe processo para ciência da baixa e verificação.
- 14.10** Encaminha processo ao Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DEATE) para arquivamento.