



SUMÁRIO

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



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:

30/07/2026

1 OBJETIVO

Fornecer informações sobre a instalação e manutenção de equipamentos, aplicativos de apoio e sistemas utilizados pelos usuários no Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJerJ).

2 DEFINIÇÕES

Os termos técnicos deste documento constam no [Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ](#).

3 CONSIDERAÇÕES GERAIS

3.1 As unidades organizacionais do PJERJ operam utilizando equipamentos, aplicativos de apoio e sistemas de informática.

3.2 Cabe à Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC) propiciar às unidades organizacionais do Poder Judiciário os recursos tecnológicos, os sistemas de informação e os serviços necessários à informatização de seus processos de gestão e operação.

3.3 Os usuários do PJERJ quando identificam a necessidade de assistência a equipamentos, sistemas ou aplicativos de apoio, devem entrar em contato com o DEATE por meio dos canais de atendimento disponíveis.

3.4 Os canais de atendimento pelos quais o usuário pode solicitar apoio são:

- **Portal de TI Intranet:** Página Inicial do PJERJ > Servidor > Abertura de solicitação de TI;
- **Telefone:** (21) 3133-9100;
- **E-mail:** sgtec.atendimento@tjrj.jus.br;
- **Teams:** Chat;
- Aplicativo DEATE-SGTEC, dentro do Teams.

3.4.1 No caso de usuários Magistrados, além dos canais supracitados, pode-se abrir uma requisição, enviando e-mail para caixa exclusiva destinada a estes usuários. (SGTEC - Atendimento Especial a Magistrados sgtec.magistrados@tjrj.jus.br).

3.5 No caso de atendimento abrangente a mais de um usuário ou área, pode ser aberta requisição via processo administrativo através da ferramenta SEI.

3.6 Relacionam-se abaixo os típicos serviços do catálogo de TIC da SGTEC, e seus respectivos responsáveis:

SERVIÇO	RESPONSÁVEL
1. Dúvidas e informações gerais sobre TIC	Departamento de Atendimento (Nível 1) (SGTEC/DEATE)
2. Acesso a sistemas corporativos do PJERJ, incluindo sua instalação	Departamento de Atendimento (Nível 1) (SGTEC/DEATE)
3. Solicitação de alteração nos sistemas existentes, ou desenvolvimento de novos sistemas	- Divisão de Suporte e Controle de Incidentes dos Sistemas Corporativos Judiciais (SGTEC/DEATE/DISIJ) - Divisão de Suporte a Sistemas Corporativos Administrativos (SGTEC/DEATE/DICAD)
4. Acesso à rede, internet e correio eletrônico (e-mail)	Divisão de Infraestrutura e Segurança dos Recursos Computacionais (SGTEC/DEATE/DIREC)
5. Solicitação de equipamentos e acessórios de TIC	Divisão de Equipamentos de Tecnologia da Informação (SGTEC/DEATE/DIETI)
6. Requisição de apuração especial	- Divisão de Suporte e Controle de Incidentes dos Sistemas Corporativos Judiciais (SGTEC/DEATE/DISIJ) - Divisão de Suporte a Sistemas Corporativos Administrativos (SGTEC/DEATE/DICAD)

4 ATENDER REQUISIÇÕES DE USUÁRIOS

4.1 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.

4.2 O atendente analisa a requisição.

4.3 Realiza contato com o usuário via telefone, e-mail ou aplicativo Teams para dirimir dúvidas, caso necessário.

4.4 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.

- 4.5** Neste sentido, típicos serviços do catálogo de TIC da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC) são:
 - 4.5.1** Esclarecimento de dúvidas e informações gerais sobre TIC.
 - 4.5.2** Acesso a sistemas corporativos do PJERJ, incluindo sua instalação.
 - 4.5.3** Solicitação de alteração nos sistemas existentes, ou desenvolvimento de novos sistemas.
 - 4.5.4** Acesso à rede, internet e correio eletrônico (e-mail).
 - 4.5.5** Solicitação de equipamentos e acessórios de TIC (computador, mouse, teclado, monitor, headset, impressora etc.).
- 4.6** Atende a solicitação, prestando as informações necessárias da requisição ao usuário solicitante.
- 4.7** Encerra o chamado na ferramenta de gestão de demandas de TIC.

5 ATENDER SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE MICROINFORMÁTICA

- 5.1** 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).
- 5.2** O analista de suporte confere as informações contidas na solicitação, e corrige caso necessário.
- 5.3** Realiza contato com o usuário.
- 5.4** Acessa o equipamento, com autorização do usuário, através de ferramentas de acesso remoto.
- 5.5** 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.

6 ATENDER SOLICITAÇÃO SOBRE ACESSO À REDE, À INTERNET E AO CORREIO ELETRÔNICO

- 6.1** 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.
- 6.2** O SESHHA recebe pedido de concessão à rede, ingressa nos sistemas PROT, SISCAN, SISFISCAL ou GPES, dependendo da categoria do usuário, visando confirmar os dados dele.

- 6.2.1** 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.
- 6.2.2** 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.
- 6.3** Verificando ser pedido de exclusão, acessa o AD e desabilita o login, movendo-o para a OU “Contas Desativadas Definitivamente”.
- 6.3.1** 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.
- 6.4** 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.
- 6.4.1** Após os requisitos validados, concede o acesso ao grupo de internet, por meio do AD.
- 6.4.2** 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.
- 6.5** 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.

- 6.5.1** Não se enquadrando como detentor do direito de acesso ou alteração de licença, o pedido é negado.
- 6.5.2** 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.
- 6.5.3** 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.
- 6.6** 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.
- 6.6.1** Orienta o usuário sobre o motivo da retirada do acesso, quando solicitado.
- 6.6.2** 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.
- 6.6.3** 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.

7 REMANEJAR EQUIPAMENTOS DE TI

- 7.1** Atendente analisa a solicitação de movimentação de equipamento recebida, caso não seja dentro do mesmo local.
- 7.1.1** 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.
- 7.1.2** Caso a movimentação de equipamento seja devido a mudança da UO para outro endereço, não é necessária a emissão de termo de transferência.
- 7.2** Verifica, junto ao órgão de destino do equipamento, a existência da estrutura física necessária para recebimento e instalação do equipamento.

- 7.3** 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).
- 7.3.1** Caso a quantidade de equipamento a ser remanejado seja volumosa, agenda data para proceder ao atendimento.
- 7.4** Efetua o remanejamento, a instalação e configuração do equipamento de acordo com o ambiente e necessidade do usuário.
- 7.5** Realiza testes na presença do usuário para aprovação do serviço.
- 7.6** Colhe assinaturas dos agentes patrimoniais das UOs de origem e de destino no termo de transferência.
- 7.7** 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)
- 7.8** Acessa o sistema de controle de solicitações para registrar as informações referentes aos serviços executados, inclusive eventuais pendências.
- 7.9** Entrega a solicitação de serviço para o devido arquivamento.
- 8 RECOLHER EQUIPAMENTOS DE TI**
 - 8.1** Atendente recebe solicitação de serviço impressa para atendimento.
 - 8.2** Agenda com usuário, caso a quantidade de equipamento seja volumosa.
 - 8.3** Recebe termo de transferência emitido.
 - 8.4** Verifica o hardware do equipamento a ser retirado, anotando qualquer divergência em relação ao cadastro na solicitação de serviço.
 - 8.4.1** O recolhimento do equipamento pode ser realizado para laboratório, caso o técnico identifique a necessidade de manutenção.
 - 8.5** Recolhe o equipamento em definitivo ou retira o equipamento para manutenção em laboratório, colhendo assinatura do agente patrimonial da UO no termo de transferência.
 - 8.6** 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.
 - 8.7** Atualiza as informações referentes aos serviços executados no sistema de controle de solicitações.

8.8 Entrega termo de transferência assinado ao SEGEQ.

8.9 Entrega a solicitação de serviço para o devido arquivamento.

9 CONFERIR INVENTÁRIOS DE EQUIPAMENTOS DE TI

9.1 Atendente recebe solicitação de serviço junto com o inventário da UO a ser conferido para atendimento.

9.2 Verifica fisicamente os dados de identificação dos equipamentos e sua localização.

9.3 Registra eventuais dados que estejam divergentes aos listados no inventário na solicitação de serviço.

9.4 Entrega as divergências ao SEGEQ.

9.5 Recebe termo(s) de transferência(s) emitido(s) devidamente atualizados.

9.6 Colhe assinatura do agente patrimonial da UO no(s) termo(s) de transferência.

9.7 Devolve o(s) termo(s) de transferência assinado(s) ao SEGEQ.

9.8 Atualiza as informações referentes aos serviços executados no sistema de controle de solicitações.

9.9 Entrega a solicitação de serviço para o devido arquivamento.

10 EFETUAR TESTE AMOSTRAL EM EQUIPAMENTOS DE TI

10.1 A SEGEQ recebe equipamento da licitante para realização dos testes, previamente agendado pelo pregoeiro e publicado no Portal Compras.gov.br.

10.2 Cadastra o equipamento recebido no Sistema Equipamentos como equipamento amostra.

10.3 Confere se todos os itens e periféricos exigidos no termo de referência estão presentes no equipamento amostra.

10.4 Verifica se as especificações do equipamento conferem com as especificações solicitadas no termo de referência.

10.5 Efetua testes no equipamento para avaliação, de acordo com o termo de referência.

10.6 Preenche Relatório de Avaliação Técnica (FRM-SGTEC-039-02) e encaminha ao órgão solicitante com conclusão da avaliação.

- 10.6.1** 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).
- 10.6.2** Caso o equipamento não seja aprovado, transfere para o estoque e aguarda sua retirada pela empresa responsável.
- 10.7** Encaminha Termos de Transferência de Carga Patrimonial para fiscalização.
- 10.8** Registra no sistema o atendimento realizado

11 CADASTRAR EQUIPAMENTO DE INFORMÁTICA

- 11.1** 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.
 - 11.1.1** Caso o equipamento não tenha sido adquirido pela SGTEC, verifica se as especificações atendem aos requisitos mínimos para ingresso na rede corporativa.
 - 11.1.2** Caso o equipamento seja patrimonial, verifica se já foram tombados pelo DEPAM e se o contrato foi cadastrado no sistema.
 - 11.1.3** Cria novas classes no Sistema Equipamentos.
 - 11.1.4** Efetua o registro do equipamento realizando importação ou cadastro individual no Sistema Equipamentos.
 - 11.1.5** Caso necessário, responde processo com informações sobre o equipamento e sugere encaminhamento ao DEPAM.

12 ENTREGAR OU SUBSTITUIR EQUIPAMENTOS DE TI

- 12.1** 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.
 - 12.1.1** Estando o local no padrão/perfil estabelecido, finaliza a análise, informando ao usuário por meio de correio eletrônico.
- 12.2** Atendente verifica com o órgão solicitante a existência da estrutura física necessária para recebimento e instalação do(s) equipamento(s) solicitado(s).

- 12.3** Recebe solicitação de serviço impressa para atendimento, previamente analisada e autorizada pela direção da DIETI.
- 12.3.1** Caso a quantidade de equipamento a ser entregue ou substituída seja volumosa, agenda data para proceder ao atendimento.
- 12.4** Recebe o equipamento a ser entregue à UO, junto com o termo de transferência.
- 12.4.1** Em caso de substituição, recebe também o termo de transferência para o recolhimento do equipamento a ser substituído.
- 12.4.2** O equipamento será disponibilizado pelo estoque, nos casos de entrega e substituição de equipamentos ou do SEMEQ.
- 12.4.3** Em caso de entrega ou substituição de equipamentos de TI no período do inventário anual de bens, será emitido o termo de transferência avulso.
- 12.5** Prepara o equipamento em bancada para entrega.
- 12.6** 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.
- 12.7** Efetua a entrega, instalação e configuração do equipamento de acordo com a necessidade do usuário.
- 12.8** Realiza testes na presença do usuário para aprovação do serviço.
- 12.9** Colhe assinatura do Agente Patrimonial da UO no termo de transferência.
- 12.9.1** No caso de substituição, verifica o hardware do equipamento eventualmente retirado, anotando na solicitação de serviço qualquer divergência em relação ao cadastro.
- 12.10** Entrega o equipamento substituído, se houver, ao estoque, colhendo assinatura no termo de transferência.
- 12.11** Entrega o termo de transferência assinado ao SEGEQ.
- 12.12** Atualiza as informações referentes aos serviços executados no sistema de controle de solicitações.
- 12.13** Entrega a solicitação de serviço para o devido arquivamento.
- 13 EFETUAR UPGRADE DE EQUIPAMENTO**
- 13.1** A SEGEQ recebe solicitação para upgrade em equipamentos, proveniente do SEI, ou e-mail com autorização da direção.

13.2 Verifica quanto a compatibilidade do hardware, disponibilidade do componente em estoque e quanto ao comprometimento da garantia do equipamento.

13.2.1 Caso não exista óbice para o upgrade:

13.2.2 Cria e altera a no sistema Equipamentos a classe do equipamento.

13.2.3 Abre solicitação de serviço no SEDEQ.

13.2.4 Senão, informa ao usuário a impossibilidade de realização do serviço.

14 FISCALIZAR MOVIMENTAÇÕES DE EQUIPAMENTOS

14.1 A SEGEQ recebe solicitação de serviço, por meio do sistema de gestão de solicitações da SGTEC, referente à movimentação de equipamento no sistema.

14.2 Recebe termo de Transferência de Carga Patrimonial impresso ou por e-mail para verificação.

14.2.1 Sendo recebido diretamente na Fiscalização, verifica as assinaturas no termo e carimba a solicitação de serviços do técnico comprovando o recebimento dos termos.

14.2.2 Sendo recebido por e-mail, verifica os arquivos anexos.

14.3 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).

14.4 Caso algum dos itens não tenha sido efetivamente entregue, o item é excluído e o termo é reimpresso e anexado ao termo original.

14.5 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.

14.6 Confirma o termo no sistema Equipamentos, digitaliza e arquiva.

15 CRIAR LOCAIS PARA MOVIMENTAÇÃO DE BENS

15.1 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).

15.2 Acessa o sistema Equipamentos para proceder ao cadastramento do local.

15.3 Gera solicitação de serviço no Sistema de Controle de Solicitações para registro e controle do atendimento prestado.

15.4 Informa por e-mail ao solicitante o código do novo local criado.

16 ATUALIZAR INVENTÁRIOS DE BENS

- 16.1** A SEGEQ recebe pedido por email, SEI, ou solicitação de serviço para inventário dos bens alocados em uma determinada unidade patrimonial.
- 16.2** Gera solicitação de serviço no Sistema de Controle de Solicitações para registro e controle do atendimento prestado.
- 16.2.1** Caso o inventário seja proveniente do DEPAM, o termo é criado e enviado por e-mail ao APN/APD para ratificação da movimentação.
- 16.3** Envia técnico ao local para levantamento físico dos bens.
- 16.4** 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).
- 16.5** Finaliza a solicitação de serviço.

17 DISPONIBILIZAR EQUIPAMENTOS PARA DESCARTE

- 17.1** A SEGEQ recebe processo administrativo eletrônico – SEI, referente a descarte de bens.
- 17.2** Preenche a Declaração de Disponibilidade (FRM-SGLOG-046-02), relacionando e classificando os bens, em caso de disponibilidade.
- 17.2.1** Em caso negativo, informa em processo quanto à indisponibilidade de bens.
- 17.3** Anexa a Declaração de Disponibilidade ao processo administrativo e o encaminha ao DEPAM.
- 17.4** Recebe processo do DEPAM com a respectiva Relação de Materiais para Baixa.
- 17.4.1** Em caso de doação, preenche Termo de Responsabilidade de Aceitação de Bens (FRMSGLOG-046-01), colhendo assinatura do donatário e anexa ao processo.
- 17.5** Encaminha processo para o DEPAM.
- 17.6** Recebe processo com autorização da Administração Superior para o devido descarte.
- 17.7** Agenda data e hora com donatário para retirada dos bens, mediante Termo de Retirada de Bens e anexa ao processo, devidamente assinado.
- 17.8** Encaminha processo ao DEPAM para baixa definitiva dos bens.
- 17.9** Recebe processo para ciência da baixa e verificação.

- 17.10** Encaminha processo ao Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DEATE) para arquivamento.