



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**DEPARTAMENTO DE GOVERNANÇA E PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO**  
**PLANO DE ATIVIDADE DETALHADA (PAT)**

Unidade Organizacional:  
Secretaria-Geral de Tecnologia da  
Informação (SGTEC)

Elaborado por:  
Divisão de Infraestrutura e  
Segurança dos Recursos  
Computacionais (DEATE/DIREC)

Aprovado por:  
Diretor da DIREC

Data da  
VIGÊNCIA:  
20/06/2024

**IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.**

Processo de Trabalho:	Gerenciar Requisições De Usuários	PAT n° 001	Revisão: 01
Atividade:	Atender Solicitação De Serviços De Microinformática		

Sequência	Tarefas
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	O analista de suporte confere as informações contidas na solicitação, e corrige caso necessário.
3	Realiza contato com o usuário
4	Acessa o equipamento, com autorização do usuário, através de ferramentas de acesso remoto.
5	Obtido êxito no atendimento remoto, registra o término do serviço na ferramenta 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.