



## CATÁLOGO

### DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Versão 1.3.

Data	Alteração	Responsável (se couber)
05/04/2018	Versão inicial.	COINF, COSIS, ASPLAN-STI.
23/07/2020	Detalhamento dos serviços contantes da versão inicial do catálogo (versão 1.0), instituída pela Portaria TRE-SE 281/2018	COINF, COSIS, ASPLAN-STI.
18/10/2021	Revisão dos Serviços	COINF
19/10/2021	Revisão dos Serviços	SEAPU.
01/08/2023	Revisão do catálogo	COINF e NAC
26/10/2023	Revisão do catálogo	COINF
05/03/2024	Revisão do catálogo	COINF

## INTRODUÇÃO

A elaboração do catálogo e a definição dos níveis mínimos de serviço são reconhecidas pelas principais referências em governança como iniciativas fundamentais para assegurar o controle e o gerenciamento de ativos de tecnologia da informação e comunicação. Neste contexto, o presente documento detalha o catálogo de requisição de serviços de tecnologia da informação e comunicação do TRE-SE, destacando os serviços disponibilizados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STI) deste Tribunal aos seus usuários internos.

Ademais, é crucial enfatizar que cada serviço listado no catálogo deve ser associado a um Acordo de Nível de Serviço (ANS). Esta associação formaliza a relação entre a STI e seus usuários internos, criando expectativas claras e mensuráveis para ambas as partes.

## **OBJETIVO**

O objetivo principal deste catálogo é proporcionar aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do TRE-SE, bem como à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STI), um meio para acessar e registrar demandas de serviços de forma automatizada, estruturada e padronizada.

## **AUTOMAÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

Atualmente, o gerenciamento do catálogo de serviços deste Tribunal é realizado por meio da ferramenta OTRS. Entretanto, conforme as necessidades do TRE-SE evoluírem, pode-se considerar a adoção de outras ferramentas que se mostrem mais adequadas à Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

## **MONITORAMENTO E CONTROLE**

A gestão do catálogo de serviços está sob a responsabilidade da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação. Todas as alterações, inclusões de novos serviços ou modificações nos níveis mínimos devem ser conduzidas e aprovadas pelo Comitê Gestor de TIC.

## **ORGANOGRAMA DA SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (STI)**

1. SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (STI)
  - 1.1. ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO-STI (ASPLAN-STI)
  - 1.1. ASSESSORIA TÉCNICA DE CIÊNCIA DE DADOS (ASCID)
  - 1.2. ASSESSORIA TÉCNICA DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA (ASSEC)
  - 1.3. COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA (COINF)
    - 1.3.1. SEÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE URNAS (SEAUE)
    - 1.3.2. SEÇÃO DE APOIO AO USUÁRIO (SEAPU)
    - 1.3.3. SEÇÃO DE SUPORTE OPERACIONAL (SESOP)
    - 1.3.4. NÚCLEO DE APOIO A CONTRATAÇÕES DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (NAC)
    - 1.3.5. NÚCLEO DE APOIO À INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (NAI)
  - 1.4. COORDENADORIA DE SISTEMAS CORPORATIVOS (COSIS)
    - 1.4.1. SEÇÃO DE ENGENHARIA E ARQUITETURA DE DADOS (SEADA)
    - 1.4.2. SEÇÃO DE SISTEMAS JUDICIAIS (SEJUD)
    - 1.4.3. SEÇÃO DE SISTEMAS ELEITORAIS (SESEL)
    - 1.4.4. NÚCLEO DE APOIO A SISTEMAS CORPORATIVOS (NAS)

## **QUANTIDADE DE SERVIÇOS OFERECIDOS NO CATÁLOGO**

Os serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STI) são organizados em macroserviços, os quais são posteriormente subdivididos em serviços específicos. Esta classificação é detalhada na tabela abaixo:

Macrosserviços	Serviços
SERVIÇOS DE APOIO À PRESTAÇÃO JURISDICIONAL	Serviço de Suporte às Sessões Plenárias
	Serviço de Suporte ao Processo Judicial Eletrônico (PJE)
	Serviço de Suporte ao e-social
	Serviço de Suporte ao RDCARQ
	Serviço de Suporte ao DFT
	Serviço de Suporte ao Atendimento Biométrico Itinerante
SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO	Serviço de Mensagem Instantânea
	Serviço de Correio Eletrônico
	Serviço de Telefonia VOIP
SERVIÇOS DE SUPORTE E DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES DE TIC	Serviço de Desenvolvimento de Aplicações
	Serviço de Suporte a Aplicações
	Serviço de Desenvolvimento de Soluções de Infraestrutura de TIC
SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC	Serviço de Armazenamento de Dados Corporativo
	Serviço de Suporte ao Registro de Ponto Eletrônico
	Serviço de Suporte aos Enlaces de Comunicação
	Serviço de Suporte às Estações de Trabalho
	Serviço de Suporte à biometria
	Serviço de Acesso à Rede sem Fios (Wireless)
	Serviço de Acesso à Rede com Fios (LAN/WAN)
	Serviço de Suporte a Data Center e Servidores

	Serviço de Suporte ao Banco de Dados
SERVIÇOS DE APOIO A TREINAMENTOS E EVENTOS	Serviço de Apoio à Videoconferência
	Serviço de Suporte a Treinamentos
SERVIÇOS DE SUPORTE À SEGURANÇA CIBERNÉTICA	Serviço de Proteção Contra Softwares Maliciosos
	Serviço de Gestão de Certificados Digitais
	Serviço de Gerenciamento de Soluções de Segurança

## VISÃO GERAL

O objetivo do "Catálogo de Requisição de Serviços de TIC" é fornecer aos usuários internos do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe (TRE-SE) informações detalhadas sobre os serviços de tecnologia da informação e comunicação (TIC) disponíveis, bem como os meios necessários para obtê-los.

Para facilitar a pesquisa, serviços correlatos foram agrupados em categorias, denominadas linhas de serviço. Para cada serviço, as seguintes informações são fornecidas:

<b>Número Nome</b>	Número do serviço seguido do respectivo nome abreviado.
<b>Objetivo</b>	Breve descrição do serviço.
<b>Serviço disponível para</b>	Quem pode solicitar o serviço.
<b>Dono do Serviço</b>	Responsável pela gestão dos recursos associados ao serviço durante todo seu ciclo de vida.
<b>Requisições associadas ao serviço</b>	Detalhes específicos acerca do que está incluído no escopo do serviço, ou seja, o que os usuários podem solicitar.



<b>Acordo de Nível de Serviço</b>	Referência para o Acordo de Nível de Serviço (ANS).
<b>Como solicitar atendimento</b>	Meio adequado para solicitação do serviço.
<b>Atendimento</b>	Período no qual o serviço poderá ser solicitado

## 1. SERVIÇOS DE APOIO À PRESTAÇÃO JURISDICIONAL

<b>1.1 Serviço de Suporte às Sessões Plenárias</b>	
<b>Objetivo</b>	Prestar serviços de suporte técnico aos sistemas e equipamentos utilizados durante as sessões plenárias do TRESE.
<b>Serviço disponível para</b>	Membros do Tribunal Pleno e Servidores da Secretaria Judiciária (SJD)
<b>Dono do Serviço</b>	Coordenador de Infraestrutura
<b>Requisições associadas ao serviço</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciamento de credenciais (criação, bloqueio, desbloqueio, alteração de senha);</li> <li>• Gerenciamento de perfis de acesso (criação, alteração, concessão, revogação);</li> <li>• Modificação/atualização do ambiente tecnológico para realização de sessões plenárias;</li> <li>• Gerenciamento de incidentes relacionados a sistemas e equipamentos;</li> <li>• Outras atividades correlatas.</li> </ul>
<b>Acordo de Nível de Serviço</b>	ANS - Serviço de Suporte às Sessões Plenárias
<b>Como solicitar atendimento</b>	Abertura de chamado na Central de Serviços, via sistema de atendimento, por e-mail 8658@tre-se.jus.br ou pelo ramal 8658.
<b>Atendimento</b>	<p>A expectativa de demandas deste serviço possui previsibilidade quanto aos dias e horários de início do atendimento, conforme estabelecido no calendário das sessões publicado mensalmente pelo SJD (<a href="https://apps.tre-se.jus.br/sessoes-plenarias/2.9.5/#/sessoes/19235/calendario">https://apps.tre-se.jus.br/sessoes-plenarias/2.9.5/#/sessoes/19235/calendario</a>).</p> <p>O horário de encerramento das atividades depende da conclusão dos trabalhos das sessões plenárias.</p>

## 1.2 Serviço de Suporte ao Processo Judicial Eletrônico (PJE)

Objetivo	Prestar serviços de suporte técnico ao sistema Processo Judicial Eletrônico (PJE)
Serviço disponível para	Servidores da Secretaria Judiciária e Cartórios Eleitorais
Dono do Serviço	Coordenador de Infraestrutura
Requisições associadas ao serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emissão, revogação e aquisição de certificado digital do tipo e-CPF.</li> <li>• Verificação da disponibilidade do sistema.</li> <li>• Instalação e configuração de token, certificado digital e scanner.</li> <li>• Instalação e configuração de software (navegador web, PJe Office e softwares correlatos).</li> <li>• Outras atividades correlatas.</li> </ul>
Acordo de Nível de Serviço	ANS - Serviço de Suporte às Sessões Plenárias
Como solicitar atendimento	Abertura de chamado na Central de Serviços, via sistema de atendimento, por e-mail 8658@tre-se.jus.br ou pelo ramal 8658.
Atendimento	07:00h às 16:00h, segunda a sexta-feira

### 1.3 Serviço de Suporte ao eSocial

Objetivo	Prestar serviços de suporte técnico ao sistema <b>eSocial</b>
Serviço disponível para	Servidores da Secretaria de Gestão de Pessoas
Dono do Serviço	Coordenador de Infraestrutura

Requisições associadas ao serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciamento de credenciais (criação, bloqueio, desbloqueio, alteração de senha).</li> <li>• Gerenciamento de perfis de acesso (criação, alteração, concessão, revogação).</li> <li>• Instalação, configuração e implantação da aplicação eSocial e servidores associados.</li> <li>• Configuração e gestão de bancos de dados, logs e auditoria para a aplicação eSocial.</li> <li>• Gerenciamento de backups e restaurações.</li> <li>• Configuração de redundância, failover e segurança (atualizações, patches).</li> <li>• Diagnóstico, resolução de problemas técnicos e otimização de performance.</li> <li>• Criação e manutenção de inventário de ativos de TIC.</li> <li>• Outras atividades correlatas.</li> </ul>
Acordo de Nível de Serviço	ANS - Suporte Padrão.
Como solicitar atendimento	Abertura de chamado na Central de Serviços, via sistema de atendimento, por e-mail 8658@tre-se.jus.br ou pelo ramal 8658.
Atendimento	07:00h às 16:00h, segunda a sexta-feira

1.4 Serviço de Suporte ao RDCARQ	
Objetivo	Prestar serviços de suporte técnico ao <b>RDCARQ</b>
Serviço disponível para	Servidores da Secretaria Judiciária
Dono do Serviço	Coordenador de Infraestrutura

Requisições associadas ao serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciamento de credenciais (criação, bloqueio, desbloqueio, alteração de senha).</li> <li>• Gerenciamento de perfis de acesso (criação, alteração, concessão, revogação).</li> <li>• Instalação, configuração e implantação da aplicação RDCARQ e servidores associados.</li> <li>• Configuração e gestão de bancos de dados, logs e auditoria para a aplicação RDCARQ.</li> <li>• Gerenciamento de backups e restaurações.</li> <li>• Configuração de redundância, failover e segurança (atualizações, patches).</li> <li>• Diagnóstico, resolução de problemas técnicos e otimização de performance.</li> <li>• Criação e manutenção de inventário de ativos de TIC.</li> <li>• Outras atividades correlatas.</li> </ul>
Acordo de Nível de Serviço	ANS - Suporte Padrão.
Como solicitar atendimento	Abertura de chamado na Central de Serviços, via sistema de atendimento, por e-mail 8658@tre-se.jus.br ou pelo ramal 8658.
Atendimento	07:00h às 16:00h, segunda a sexta-feira

## 1.5 Serviço de Suporte ao DFT

Objetivo	Prestar serviços de suporte técnico ao sistema DFT
Serviço disponível para	Servidores da Secretaria Judiciária e Cartórios Eleitorais
Dono do Serviço	Coordenador de Infraestrutura

Requisições associadas ao serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciamento de credenciais (criação, bloqueio, desbloqueio, alteração de senha).</li> <li>• Gerenciamento de perfis de acesso (criação, alteração, concessão, revogação).</li> <li>• Instalação, configuração e implantação da aplicação DFT e servidores associados.</li> <li>• Configuração e gestão de bancos de dados, logs e auditoria para a aplicação DFT.</li> <li>• Gerenciamento de backups e restaurações.</li> <li>• Configuração de redundância, failover e segurança (atualizações, patches).</li> <li>• Diagnóstico, resolução de problemas técnicos e otimização de performance.</li> <li>• Criação e manutenção de inventário de ativos de TIC.</li> <li>• Outras atividades correlatas.</li> </ul>
Acordo de Nível de Serviço	ANS - Suporte Padrão.
Como solicitar atendimento	Abertura de chamado na Central de Serviços, via sistema de atendimento, por e-mail 8658@tre-se.jus.br ou pelo ramal 8658.
Atendimento	07:00h às 16:00h, segunda a sexta-feira

1.5 Serviço de Suporte ao Atendimento Biométrico Itinerante	
Objetivo	Prestar serviços de suporte técnico ao Atendimento Biométrico Itinerante realizado pela CRE e ZONAS
Serviço disponível para	Servidores da Corregedoria Eleitoral e Zonas Eleitorais.
Dono do Serviço	Coordenador de Infraestrutura

Requisições associadas ao serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciamento de credenciais (criação, bloqueio, desbloqueio, alteração de senha).</li> <li>• Gerenciamento de perfis de acesso (criação, alteração, concessão, revogação).</li> <li>• Instalação, configuração e manutenção de estações e equipamentos biométricos.</li> <li>• Configuração e suporte técnico para transmissão e captura de dados biométricos.</li> <li>• Atualização e análise de desempenho de sistemas biométricos.</li> <li>• Treinamento para operação de equipamentos biométricos.</li> <li>• Gestão de dados biométricos (backups, restaurações, VPNs).</li> <li>• Assistência remota e resolução de incidentes.</li> <li>• Manutenção de documentação técnica.</li> <li>• Criação e manutenção de inventário de ativos de TIC.</li> <li>• Outras atividades correlatas.</li> </ul>
Acordo de Nível de Serviço	ANS - Suporte Padrão.
Como solicitar atendimento	Abertura de chamado na Central de Serviços, via sistema de atendimento, por e-mail 8658@tre-se.jus.br ou pelo ramal 8658.
Atendimento	07:00h às 16:00h, segunda a sexta-feira

## 2. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO

2.1 Serviço de Mensagem Instantânea	
Objetivo	Permitir a comunicação instantânea entre usuários internos por intermédio de aplicativo cliente.
Serviço disponível para	Servidores da Secretaria do Tribunal, Cartórios Eleitorais e Postos de Atendimento.
Dono do Serviço	Coordenador de Infraestrutura

Requisições associadas ao serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciamento de credenciais (criação, bloqueio, desbloqueio, alteração de senha).</li> <li>• Gerenciamento de perfis de acesso (criação, alteração, concessão, revogação).</li> <li>• Instalação e configuração de software e plugins.</li> <li>• Criação e manutenção de inventário de ativos de TIC.</li> <li>• Outras atividades correlatas.</li> </ul>
Acordo de Nível de Serviço	ANS - Serviço de Mensagem Instantânea (Pidgin)
Como solicitar atendimento	Abertura de chamado na Central de Serviços, via sistema de atendimento, e-mail 8658@tre-se.jus.br ou pelo ramal 8658.
Atendimento	07:00h às 16:00h, de segunda a sexta-feira

## 2.2 Serviço de Correio Eletrônico

Objetivo	Possibilitar o envio e recebimento de mensagens eletrônicas (emails) via navegador web.
Serviço disponível para	Servidores da Secretaria do Tribunal, Cartórios Eleitorais e Postos de Atendimento.
Dono do Serviço	Coordenador de Infraestrutura
Requisições associadas ao serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciamento de credenciais (criação, bloqueio, desbloqueio, alteração de senha, validação).</li> <li>• Gerenciamento de perfis de acesso (criação, alteração, concessão, revogação).</li> <li>• Configuração de políticas de acesso.</li> <li>• Alteração do tamanho da caixa postal.</li> <li>• Recuperação de e-mails excluídos.</li> <li>• Gerenciamento de listas de e-mail (criação, adição/remoção de grupos).</li> <li>• Personalização de assinaturas (com ou sem scripts/macros).</li> <li>• Criação e gerenciamento de personagens.</li> <li>• Desbloqueio de e-mails.</li> <li>• Auditoria de segurança (análise de credenciais, acessos e permissões).</li> <li>• Criação e manutenção de inventário de ativos de TIC.</li> <li>• Outras atividades correlatas.</li> </ul>

Acordo de Nível de Serviço	ANS - Serviço de Correio Eletrônico
Como solicitar atendimento	Abertura de chamado na Central de Serviços, via sistema de atendimento, e-mail 8658@tre-se.jus.br ou pelo ramal 8658.
Atendimento	07:00h às 16:00h, de segunda a sexta-feira.

### 2.3 Serviço de Telefonia VOIP

Objetivo	Viabilizar a realização e o recebimento de chamadas telefônicas entre as unidades do TRE-SE ou entre tribunais eleitorais cadastrados, mediante utilização da tecnologia de voz sobre IP (VOIP).
Serviço disponível para	Servidores da Secretaria do Tribunal, Cartórios Eleitorais e Postos de Atendimento.
Dono do Serviço	Coordenador de Infraestrutura



Requisições associadas ao serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciamento de credenciais de acesso (criação, bloqueio, desbloqueio, alteração de senha, validação).</li> <li>• Gerenciamento de usuários e grupos (criação, edição, remoção).</li> <li>• Configuração de políticas de acesso.</li> <li>• Gerenciamento de perfis de acesso (criação, alteração, concessão, revogação).</li> <li>• Auditoria de acessos e atividades.</li> <li>• Gerenciamento de telefonia VoIP (solicitação, configuração, troca, qualidade de chamadas, ramal).</li> <li>• Backup e restauração de configurações.</li> <li>• Análise de qualidade de serviço (QoS).</li> <li>• Configuração de notificações e alertas.</li> <li>• Implementação e auditoria de políticas de segurança VoIP.</li> <li>• Criptografia de chamadas.</li> <li>• Configuração de firewall.</li> <li>• Gerenciamento da central IP (instalação, configuração, ajustes, módulos, extensões).</li> <li>• Configuração de troncos SIP e rotas.</li> <li>• Configuração de URA.</li> <li>• Configuração de filas e grupos de chamadas.</li> <li>• Implementação de conferências de voz.</li> <li>• Configuração de suporte a codecs.</li> <li>• Integração com outros sistemas VoIP ou PSTN.</li> <li>• Atualização de documentação técnica.</li> <li>• Criação e manutenção de inventário de ativos de TIC.</li> <li>• Outras atividades correlatas.</li> </ul>
Acordo de Nível de	ANS - Serviço de telefonia (VOIP)
Como solicitar atendimento	Abertura de chamado na Central de Serviços, via sistema de atendimento, e-mail 8658@tre-se.jus.br ou pelo ramal 8658.
Atendimento	07:00h às 16:00h, de segunda a sexta-feira.

### 3. SERVIÇOS DE APOIO A TREINAMENTOS E EVENTOS

#### 3.1 Serviço de Apoio à Videoconferência

Objetivo	Disponibilizar ambiente tecnológico para realização de reuniões e treinamentos por meio de videoconferência.
Serviço disponível para	Gestores da Secretaria do Tribunal.
Dono do Serviço	Coordenador de Infraestrutura
Requisições associadas ao serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuração de equipamentos e testes de conexão.</li> <li>• Reserva da sala de videoconferência.</li> <li>• Criação e manutenção de inventário de ativos de TIC.</li> <li>• Outras atividades correlatas.</li> </ul>
Acordo de Nível de Serviço	ANS - Suporte Padrão.
Como solicitar atendimento	Abertura de chamado na Central de Serviços, via sistema de atendimento, e-mail 8658@tre-se.jus.br ou pelo ramal 8658.
Atendimento	07:00h às 16:00h, segunda a sexta-feira

### 3.2 Serviço de Suporte a Treinamentos

Objetivo	Disponibilizar ambiente tecnológico para realização de treinamentos, em sala de aula, promovidos pela Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP).
Serviço disponível para	Seção de Capacitação (SECAP)
Dono do Serviço	Coordenador de Infraestrutura
Requisições associadas ao serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparação de microcomputadores e suporte técnico (equipamentos e softwares) para treinamentos.</li> <li>• Outras atividades correlatas.</li> </ul>
Acordo de Nível de Serviço	ANS - Suporte Padrão.
Como solicitar atendimento	Abertura de chamado na Central de Serviços, via sistema de atendimento, e-mail 8658@tre-se.jus.br ou pelo ramal 8658.
Atendimento	07:00h às 16:00h, segunda a sexta-feira

<b>3.3 Serviço de Assistência a Eventos</b>	
Objetivo	Oferecer ambiente tecnológico para realização de eventos diversos (Eleições, ABI, Ação Global, Fórum de Gestão Estratégica, etc.)
Serviço disponível para	Qualquer unidade interna responsável pela promoção de um evento.
Dono do Serviço	Coordenador de Infraestrutura
Requisições associadas ao serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparação de microcomputadores e suporte técnico (equipamentos e softwares) para eventos.</li> <li>• Outras atividades correlatas.</li> </ul>
Acordo de Nível de Serviço	ANS - Suporte Padrão.
Como solicitar atendimento	Abertura de chamado na Central de Serviços, via sistema de atendimento, e-mail 8658@tre-se.jus.br ou pelo ramal 8658.
Horário de atendimento	07:00h às 16:00h, segunda a sexta-feira

#### 4. SERVIÇOS DE SUPORTE E DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES DE TIC

<b>4.1 Serviço de Desenvolvimento de Aplicações</b>	
Objetivo	Desenvolver e manter aplicações para atendimento das necessidades das áreas de negócio do Tribunal.
Serviço disponível para	Gestores das Secretarias do Tribunal.
Dono do Serviço	Coordenadoria de Sistemas Corporativos

Requisições associadas ao serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento e manutenção de sistemas WEB, dispositivos móveis e desktop.</li> <li>• Desenvolvimento e manutenção de aplicações de inteligência de negócio.</li> <li>• Desenvolvimento de consultas e/ou relatórios.</li> <li>• Avaliação técnica de sistemas desenvolvidos por terceiros.</li> <li>• Testes de qualidade e desempenho de aplicações.</li> <li>• Documentação técnica de sistemas.</li> <li>• Integração de sistemas.</li> <li>• Treinamento de pessoal para uso de aplicações.</li> <li>• Criação e manutenção de inventário de ativos de TIC.</li> <li>• Outras atividades correlatas.</li> </ul>
Acordo de Nível de Serviço	ANS - Suporte Padrão.
Como solicitar atendimento	Abertura de processo específico no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), conforme orientações constantes do manual de processo de trabalho EPO 2 – Portfólio (Versão 2).
Atendimento	07:00h às 13:00h, de segunda a sexta-feira

#### 4.2 Serviço de Suporte a Aplicações

Objetivo	Prestar serviços de suporte técnico aos diversos sistemas de informação utilizados no Tribunal.
Serviço disponível para	Servidores da Secretaria do Tribunal, Cartórios Eleitorais e Postos de Atendimento.
Dono do Serviço	Coordenadoria de Sistemas Corporativos e Coordenador de Infraestrutura

Requisições associadas ao serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criação de credenciais para acesso a sistemas.</li> <li>• Concessão ou alteração de permissões de acesso.</li> <li>• Comunicação de falhas relacionadas a sistemas.</li> <li>• Manutenção de sistemas WEB, dispositivos móveis e desktop.</li> <li>• Manutenção de aplicações de inteligência de negócio.</li> <li>• Definição e Implementação de Estratégias de API.</li> <li>• Implementação de Limites de Uso e Throttling.</li> <li>• Implementação de Caches para Melhorar o Desempenho.</li> <li>• Registro e Análise de Logs de aplicações.</li> <li>• Manutenção e Atualização de Bibliotecas, SDKs e Ambientes.</li> <li>• Implementação de Resiliência e Tolerância a Falhas de aplicações.</li> <li>• Avaliação e Ajuste de Performance e Escalabilidade.</li> <li>• Execução de Backup e Recuperação de Dados de aplicação.</li> <li>• Suporte Técnico para Desenvolvedores e Usuários Finais no tratamento de erros de aplicações.</li> <li>• Atividades Administrativas e Eleitorais: Atualização, Consultas, Relatórios, Disponibilização, Remoção e Reparo.</li> <li>• Atividades Não Homologadas: Atualização, Disponibilização, Remoção, Reparo e Validação de licença de uso.</li> <li>• Criação e manutenção de inventário de ativos de TIC.</li> <li>• Outras atividades correlatas.</li> </ul>
Acordo de Nível de Serviço	ANS - Suporte Padrão.
Como solicitar atendimento	Abertura de chamado na Central de Serviços, via sistema de atendimento, e-mail 8658@tre-se.jus.br ou pelo ramal 8658.
Atendimento	07:00h às 16:00h, segunda a sexta-feira

#### 4.3 Serviço de Desenvolvimento de Soluções de Infraestrutura de TIC

Objetivo	Elaborar soluções de infraestrutura de TIC para atendimento das necessidades das áreas de negócio do Tribunal.
Serviço disponível para	Gestores das Secretarias do Tribunal.

Dono do Serviço	Coordenador de Infraestrutura
Requisições associadas ao serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento e construção de soluções de infraestrutura/serviços de TIC (exemplo: videoconferência, VOIP, Wireless, etc.).</li> <li>• Avaliação, implantação e integração de soluções desenvolvidas por terceiros.</li> <li>• Planejamento de mudanças e plano de ação para soluções.</li> <li>• Análise de capacidade e escalabilidade de soluções.</li> <li>• Testes de desempenho e otimização de soluções.</li> <li>• Testes, validação e implementação de soluções.</li> <li>• Documentação técnica de soluções.</li> <li>• Criação e manutenção de inventário de ativos de TIC.</li> <li>• Outras atividades correlatas.</li> </ul>
Acordo de Nível de Serviço	ANS - Suporte Padrão.
Como solicitar atendimento	Inicialmente, o usuário deverá registrar a demanda por meio da abertura de processo específico no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), conforme as orientações constantes do manual de processo de trabalho EPO 2 – Portfólio (Versão 2 ou superior). Após a aprovação pelo setor competente, a área técnica registrará chamados deste serviço, na Central de Serviços de TIC, os quais devem ser classificados de acordo com o processo de gerenciamento de mudanças.
Atendimento	07:00h às 16:00h, segunda a sexta-feira

## 5. SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC

5.1 Serviço de Armazenamento de Dados Corporativo	
Objetivo	Fornecer espaço em disco seguro na rede para que indivíduos e grupos possam armazenar e compartilhar arquivos eletrônicos
Serviço disponível para	Gestores das Secretarias do Tribunal.
Dono do Serviço	Coordenador de Infraestrutura

Requisições associadas ao serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redimensionamento da área de armazenamento.</li> <li>• Concessão e revogação de permissões de acesso ao compartilhamento.</li> <li>• Cópia e recuperação de arquivos.</li> <li>• Disponibilização e exclusão de áreas de armazenamento.</li> <li>• Análise de capacidade de armazenamento.</li> <li>• Implementação de medidas de segurança de dados.</li> <li>• Outras atividades correlatas.</li> </ul>
Acordo de Nível de Serviço	ANS - Suporte Padrão.
Como solicitar atendimento	Abertura de processo específico no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), conforme orientações constantes do manual de processo de trabalho EPO 2 – Portfólio (Versão 2).
Atendimento	07:00h às 16:00h, de segunda a sexta-feira

## 5.2 Serviço de Suporte ao Registro de Ponto Eletrônico

Objetivo	Administração do sistema de registro de frequência dos servidores do Tribunal.
Serviço disponível para	Servidores da Secretaria do Tribunal, Cartórios Eleitorais e Postos de Atendimento, Secretaria de Gestão de Pessoas
Dono do Serviço	Coordenador de Infraestrutura
Requisições associadas ao serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalação da aplicação.</li> <li>• Defeitos no dispositivo de leitura.</li> <li>• Incidentes/problemas na leitura da digital.</li> <li>• Criação e manutenção de inventário de ativos de TIC.</li> <li>• Outras atividades correlatas.</li> </ul>
Acordo de Nível de Serviço	ANS - Suporte Padrão.
Como solicitar atendimento	Abertura de chamado na Central de Serviços, via sistema de atendimento, e-mail 8658@tre-se.jus.br ou pelo ramal 8658.
Atendimento	07:00h às 16:00h, de segunda a sexta-feira

<b>5.3 Serviço de Suporte aos Enlaces de Comunicação</b>	
Objetivo	Garantir a disponibilidade dos enlaces de comunicação que interligam as zonas eleitorais e postos de atendimento à Secretaria do Tribunal.
Serviço disponível para	Servidores de Zonas Eleitorais e Postos de Atendimento
Dono do Serviço	Coordenador de Infraestrutura
Requisições associadas ao serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliação da disponibilidade dos enlaces.</li> <li>• Realização de testes.</li> <li>• Mudança do endereço do enlace.</li> <li>• Outras atividades correlatas.</li> </ul>
Acordo de Nível de Serviço	ANS - Suporte Padrão.
Como solicitar atendimento	Abertura de chamado na Central de Serviços, via sistema de atendimento, e-mail 8658@tre-se.jus.br ou pelo ramal 8658.
Atendimento	07:00h às 16:00h, de segunda a sexta-feira

<b>5.4 Serviço de Suporte às Estações de Trabalho</b>	
Objetivo	Prestar assistência técnica a equipamentos microcomputadores, notebooks, periféricos e softwares relacionados.
Serviço disponível para	Juízes, servidores da Secretaria do Tribunal, Cartórios Eleitorais e Postos de Atendimento.
Dono do Serviço	Coordenador de Infraestrutura



Requisições associadas ao serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalação e configuração de softwares, impressoras, scanners, microcomputadores, etc.</li> <li>• Atualização de softwares, impressoras, scanners, microcomputadores, etc.</li> <li>• Remoção de softwares, impressoras, scanners, microcomputadores, etc.</li> <li>• Resolução de problemas associados aos equipamentos/softwares.</li> <li>• Realização de análise técnica para fundamentação de aceite.</li> <li>• Criação de credencial de acesso (conta/senha).</li> <li>• Bloqueio e desbloqueio de credencial de acesso (conta).</li> <li>• Mudança de senha de credencial de acesso.</li> <li>• Criação e gerenciamento de perfil de acesso (criação, atualização, concessão, revogação).</li> <li>• Criação e manutenção de inventário de ativos de TIC.</li> <li>• Outras atividades correlatas.</li> </ul>
-----------------------------------	--

#### 5.6 Serviço de Acesso à Rede sem Fios (Wireless)

Objetivo	Disponibilizar acesso à Internet por intermédio de rede wi-fi.
Serviço disponível para	Juizes, servidores e colaboradores do TRE-SE. Serviço disponível, também, para o público externo quando estiver participando de evento nas dependências da Secretaria do Tribunal.
Dono do Serviço	Coordenador de Infraestrutura

Requisições associadas ao serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criação, bloqueio, desbloqueio e mudança de senha de credenciais de acesso (conta/senha).</li> <li>• Criação, alteração ou atualização, concessão e revogação de perfis de acesso.</li> <li>• Configuração, ativação e controle de segurança de equipamentos e softwares.</li> <li>• Aplicação de políticas e regras para o acesso.</li> <li>• Solução de problemas de acesso.</li> <li>• Análise de segurança da rede sem fios.</li> <li>• Atualização de firmware e software para manter a segurança e o desempenho da rede.</li> <li>• Configuração e otimização de roaming para garantir uma transição suave entre os pontos de acesso.</li> <li>• Avaliação de desempenho da rede e otimização da cobertura.</li> <li>• Relatórios de uso da rede sem fios e análise de tendências.</li> <li>• Implementação de medidas de segurança avançadas, como autenticação de dois fatores (2FA) e isolamento de rede.</li> <li>• Avaliações de vulnerabilidades para garantir a segurança da rede.</li> <li>• Atualização de documentação técnica.</li> <li>• Criação e manutenção de inventário de ativos de TIC.</li> <li>• Outras atividades correlatas.</li> </ul>
Acordo de Nível de Serviço	ANS - Suporte Padrão.
Como solicitar atendimento	Abertura de chamado na Central de Serviços, via sistema de atendimento, e-mail 8658@tre-se.jus.br ou pelo ramal 8658.
Atendimento	07:00h às 16:00h, de segunda a sexta-feira

5.7 Serviço de Acesso à Rede com Fios (LAN/WAN)	
Objetivo	Disponibilizar acesso à Internet por intermédio de rede conectada local ou remota via cabo.
Serviço disponível para	Juizes, servidores e colaboradores do TRE-SE. Serviço disponível, também, para o público externo quando estiver participando de evento nas dependências da Secretaria do Tribunal.
Dono do Serviço	Coordenador de Infraestrutura

Requisições associadas ao serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciamento de credenciais de acesso (criação, bloqueio, desbloqueio, alteração de senha, validação).</li> <li>• Gerenciamento de usuários e grupos (criação, edição, remoção).</li> <li>• Gerenciamento de perfis de acesso (criação, alteração, concessão, revogação).</li> <li>• Implementação de medidas de segurança avançadas, como autenticação de dois fatores (2FA) e criptografia de dados.</li> <li>• Atualização de firmware e software para manter a segurança e o desempenho da rede.</li> <li>• Configuração de políticas de controle de tráfego para otimizar o uso da rede.</li> <li>• Configuração e manutenção de VPNs (Redes Privadas Virtuais).</li> <li>• Gerenciamento de certificados digitais.</li> <li>• Configuração de políticas de acesso.</li> <li>• Implementação de políticas de backup e recuperação de dados.</li> <li>• Relatórios de uso da rede com fios e análise de tendências.</li> <li>• Avaliação de vulnerabilidades e aplicação de correções.</li> <li>• Auditoria de acessos e atividades.</li> <li>• Controle de segurança de rede com fios.</li> <li>• Solução de problemas de acesso.</li> <li>• Criação e manutenção de inventário de ativos de TIC.</li> <li>• Outras atividades correlatas.</li> </ul>
Acordo de Nível de Serviço	ANS - Suporte Padrão.
Como solicitar atendimento	Abertura de chamado na Central de Serviços, via sistema de atendimento, e-mail 8658@tre-se.jus.br ou pelo ramal 8658.
Atendimento	07:00h às 16:00h, de segunda a sexta-feira

5.8 Serviço de Suporte a Data Center e Servidores	
Objetivo	Sustentação da infraestrutura central de rede visando a continuidade dos serviços informatizados.
Serviço disponível para	Serviço disponível para as unidades internas da STI.

Dono do Serviço	Coordenador de Infraestrutura
Requisições associadas ao serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administração de serviço de backup (sistemas cliente e servidor).</li> <li>• Administração de ambiente de infraestrutura (físico e virtualizado).</li> <li>• Administração de ambiente em nuvem com Docker e Portainer (físico e virtualizado).</li> <li>• Instalação, configuração, atualização, reparo, teste ou remoção de servidores em regime de alta disponibilidade (físico e virtualizado) e em nuvem com Docker e Portainer (físico e virtualizado).</li> <li>• Instalação, configuração, atualização, reparo, teste ou remoção de servidores (físicos ou virtualizados) e em nuvem com Docker e Portainer (físicos ou virtualizados).</li> <li>• Análise de desempenho de ambiente de infraestrutura (físico e virtualizado) e em nuvem com Docker e Portainer (físico e virtualizado).</li> <li>• Instalação, configuração, atualização, reparo, teste ou remoção de sistema de SGBD, BD e SBD.</li> <li>• Configuração de objetos para monitoramento e registro de log de infraestrutura (físico e virtualizado).</li> <li>• Instalação, configuração, atualização, reparo, teste ou remoção de sistema ou serviços de hospedagem de aplicações.</li> <li>• Hardening para Sistemas Operacionais e Servidores de Aplicações Web.</li> <li>• Instalação, configuração, atualização, reparo, teste ou remoção de sistema ou serviços de impressão de rede.</li> <li>• Ativação de equipamento servidor (físico ou virtualizado).</li> <li>• Análise de desempenho de serviços de backup (sistemas cliente e servidor).</li> <li>• Inclusão, alteração, reparo ou remoção de rotina de backup.</li> <li>• Realização de backup.</li> <li>• Implementação de políticas de retenção de dados.</li> <li>• Gerenciamento de credenciais de acesso (criação, bloqueio, desbloqueio, alteração de senha, validação).</li> <li>• Gerenciamento de perfis de acesso (criação, alteração, concessão, revogação).</li> <li>• Aplicação de políticas e regras para o acesso.</li> <li>• Controle de segurança.</li> <li>• Implementação de Autenticação Multifatorial.</li> <li>• Solução de problemas de acesso, disponibilidade e integridade.</li> <li>• Criação e manutenção de inventário de ativos de TIC.</li> <li>• Outras atividades correlatas.</li> </ul>



<p>Requisições associadas ao serviço</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalação/atualização de banco de dados Oracle/MySQL/PostgreSQL/SQLServer.</li> <li>• Recuperação de banco de dados ou bases de dados Oracle/MySQL/PostgreSQL/SQLServer.</li> <li>• Criação de instâncias no banco de dados Oracle/MySQL/PostgreSQL/SQLServer.</li> <li>• Criação de bases de dados alta complexidade para novos sistemas.</li> <li>• Criação de bases de dados média complexidade para novos sistemas.</li> <li>• Criação de bases de dados baixa complexidade para novos sistemas.</li> <li>• Manutenção de bases de dados de alta complexidade.</li> <li>• Manutenção de bases de dados de média complexidade.</li> <li>• Manutenção de bases de dados de baixa complexidade.</li> <li>• Criação/manutenção de usuários comuns ou de aplicações.</li> <li>• Tratamento de erros reportados por outras áreas.</li> <li>• Migração de bases de dados entre ambientes.</li> <li>• Criação e manutenção de scripts de backup.</li> <li>• Verificação dos bancos de dados e suas instâncias.</li> <li>• Prover informações para auditoria. Escopo do chamado:</li> <li>• Instalação do Oracle APEX.</li> <li>• Manutenção do Oracle APEX.</li> <li>• Criar, alterar, manter e executar teste de recuperação em diversos cenários com o propósito de validar os backups executados.</li> <li>• Executar procedimentos para melhoria do desempenho do banco de dados.</li> <li>• Executar integração com ferramentas de monitoramento.</li> <li>• Otimização de consultas SQL.</li> <li>• Automatização de tarefas de rotina.</li> <li>• Auditoria de dados.</li> <li>• Implementação de replicação de dados.</li> <li>• Avaliação de vulnerabilidades e implementação de políticas de segurança de dados.</li> <li>• Criação e manutenção de inventário de ativos de TIC.</li> <li>• Outras atividades correlatas.</li> </ul>
<p>Acordo de Nível de Serviço</p>	<p>ANS - Suporte Padrão.</p>

Como solicitar atendimento	Abertura de chamado na Central de Serviços, via sistema de atendimento, e-mail <a href="mailto:8658@tre-se.jus.br">8658@tre-se.jus.br</a> ou pelo ramal 8658.
Atendimento	07:00h às 16:00h, de segunda a sexta-feira.

## 6. SERVIÇOS DE CIBERSEGURANÇA

## 6.1 Serviço de Proteção Contra Softwares Maliciosos

Objetivo	Proteção dos equipamentos contra a infecção por software malicioso (virus, spyware, trojan, rootkit, keylogger, etc.)
Serviço disponível para	Juizes e servidores da Secretaria do Tribunal, Cartórios Eleitorais e Postos de Atendimento.
Dono do Serviço	Assessoria Técnica de Segurança Cibernética

<p>Requisições associadas ao serviço</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise de Riscos de TI (realização/revisão).</li> <li>• Mitigação de eventos de coleta de Informações (engenharia social/sniffing/scan).</li> <li>• Bloqueio de Conteúdo Abusivo (Assédio/Sexual/Violência/Spam).</li> <li>• Análise de eventos de indisponibilidade.</li> <li>• Mitigação de eventos de indisponibilidade.</li> <li>• Análise de eventos de DDoS.</li> <li>• Mitigação de eventos de DDoS.</li> <li>• Análise de eventos de DoS.</li> <li>• Mitigação de eventos de DoS.</li> <li>• Esclarecimento de dúvidas acerca da cibersegurança.</li> <li>• Análise de eventos de Fraude (pirataria/uso não autorizado de recursos).</li> <li>• Mitigação de eventos de Fraude (pirataria/uso não autorizado de recursos).</li> <li>• Análise de eventos de Intrusão (comprometimento de aplicação ou sistema/comprometimento de conta não privilegiada/comprometimento de conta privilegiada).</li> <li>• Mitigação de eventos de Intrusão (comprometimento de aplicação ou sistema/comprometimento de conta não privilegiada/comprometimento de conta privilegiada).</li> <li>• Análise de eventos de Sabotagem.</li> <li>• Mitigação de eventos de Sabotagem.</li> <li>• Remoção de software malicioso.</li> <li>• Varredura com suspeita de infecção ou invasão.</li> <li>• Análise de eventos de Código Malicioso – Malware (bot/trojan/spyware/vírus/worm).</li> <li>• Mitigação de eventos de Código Malicioso – Malware (bot/trojan/spyware/vírus/worm).</li> <li>• Análise de eventos de Tentativa de intrusão (exploração de vulnerabilidade conhecida/nova assinatura de ataque/tentativa de login).</li> <li>• Mitigação de eventos de Tentativa de intrusão (exploração de vulnerabilidade conhecida/nova assinatura de ataque/tentativa de login).</li> <li>• Outras atividades correlatas.</li> </ul>
<p>Acordo de Nível de Serviço</p>	<p>ANS - Suporte Padrão.</p>



Como solicitar atendimento	Abertura de chamado na Central de Serviços, via sistema de atendimento, e-mail 8658@tre-se.jus.br ou pelo ramal 8658.
Horário de atendimento	07:00h às 16:00h, segunda a sexta-feira

## 6.2 Serviço de Gestão de Certificados Digitais

Objetivo	Administrar os certificados digitais do tipo e-CPF (armazenados em computador ou em mídia criptográfica) disponibilizados para os usuários do Tribunal.
Serviço disponível para	Juizes e servidores da Secretaria do Tribunal, Cartórios Eleitorais e Postos de Atendimento.
Dono do Serviço	Coordenador de Infraestrutura
Requisições associadas ao serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitação de certificado digital novo.</li> <li>Solução de problemas associados aos certificados digitais.</li> <li>Outras atividades correlatas.</li> </ul>
Acordo de Nível de Serviço	ANS - Suporte Padrão.
Como solicitar atendimento	Abertura de chamado na Central de Serviços, via sistema de atendimento, e-mail 8658@tre-se.jus.br ou pelo ramal 8658.
Horário de atendimento	07:00h às 13:00h, segunda a sexta-feira

## 6.3 Serviço de Gerenciamento de Soluções de Segurança

Objetivo	Administrar as soluções de cibersegurança
Serviço disponível para	Juizes e servidores da Secretaria do Tribunal, Cartórios Eleitorais e Postos de Atendimento.
Dono do Serviço	Assessoria Técnica de Segurança Cibernética
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Troubleshooting para diagnósticos específicos em ferramentas de segurança.</li> </ul>

Requisições  
associadas ao  
serviço

- Parecer técnico sobre problema identificado ou conhecido com informações de pesquisa, testes, diagnóstico e soluções encontradas.
- Alteração de regra de firewall.
- Definição/Criação de regra de firewall.
- Inclusão, exclusão ou suspensão de regra de firewall.
- Criação ou alteração de rotas. .
- Criação e manutenção de política de segurança para fim específico (acesso, internet, rede...).
- Alteração de política de segurança.
- Alteração de configurações nas ferramentas de gestão de segurança; interfaces, telas, funções, unidades e outros, excluindo as regras ou políticas de segurança.
- Instalação de componentes e partes em soluções de segurança.
- Instalação de patch ou upgrade de software em ferramentas de segurança.
- Testes de efetividade de funcionalidade, regra ou política implementada.
- Testes de vulnerabilidade, capacidade ou desempenho em segurança.
- Criação de política de antivírus em nova instalação.
- Criação de nova política de antivírus em servidor em funcionamento.
- Alteração de política de antivírus.
- Configuração de equipamentos de firewall.
- Configuração e manutenção de política de antispam.
- Criação de regras: NAT e PAT.
- Configuração e manutenção de VPN.
- Análise dos registros de eventos e logs de segurança.
- Análise de tráfego de rede para detecção de atividades anômalas.
- Instalação e Configuração de SIEM (Sistema de Gerenciamento de Informações e Eventos de Segurança).
- Avaliação de riscos de cibersegurança e recomendações.
- Planejamento de resposta a incidentes de cibersegurança.
- Análise e atualização do Plano de Continuidade de Negócios (PCN) com foco em cibersegurança.
- Implementação e gestão de autenticação multifator (MFA).
- Criação e administração de políticas de controle de acesso.
- Revisão e auditoria de privilégios de usuários e grupos.
- Verificação de conformidade com padrões e regulamentações (como LGPD, GDPR, ISO 27001).
- Preparação para auditorias de cibersegurança e acompanhamento das mesmas.
- Relatórios periódicos sobre o estado de conformidade e segurança da informação.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento e implementação de programas de treinamento e conscientização em cibersegurança.</li> <li>• Simulações de phishing para avaliar o nível de conscientização da equipe.</li> <li>• Gestão de certificados digitais e chaves criptográficas.</li> <li>• Análise forense em caso de incidentes de segurança.</li> <li>• Criação e manutenção de documentação técnica e manuais de procedimentos.</li> <li>• Criação e manutenção de inventário de ativos de TIC.</li> <li>• Outras atividades correlatas</li> </ul>
Acordo de Nível de Serviço	ANS - Suporte Padrão.
Como solicitar atendimento	Abertura de chamado na Central de Serviços, via sistema de atendimento, e-mail 8658@tre-se.jus.br ou pelo ramal 8658.
Horário de atendimento	07:00h às 16:00h, segunda a sexta-feira

## CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

A Central de Serviços de TIC (CSTI) é o ponto de contato que visa concentrar, solucionar e encaminhar as demandas de TIC do TRE-SE.

## GRUPO SOLUCIONADOR

A adoção de uma hierarquia de atendimento se faz necessária no ambiente corporativo, pois a adoção desta boa prática tornará seu nível de atendimento mais eficaz.

Abaixo temos o cenário :

### 1. Nível 1: Microinformática e Infraestrutura

Atendimento de primeiro nível: responsável pelo atendimento e registro de todas as solicitações, direcionando o chamado para o nível superior ou reclassifica, caso necessário, as solicitações encaminhadas pela ferramenta .

### 2. Nível 2: Microinformática

Atendimento de segundo nível: responsável por atender todos os chamados encaminhados pelo nível 1 com relação as atividades de microinformática

Caso não consiga prover uma solução, deverá acionar o nível 3, para que possam verificar as causas do problema e possíveis soluções caso sejam relacionadas ao eixo de infraestrutura.

### 3. Nível 3: Infraestrutura

Atendimento de terceiro nível: Responsável por atender todos os chamados providos pelo nível

1 e 2 com relação as atividades de infraestrutura, comunicação de dados, armazenamento, cibersegurança e banco de dados.

4. Nível 4: Gestão de TIC

Responsável pela governança, planejamento e gestão das ações de TIC, composta pelo servidores de cada unidade.

EIXO DE ATUAÇÃO

1. Microinformática:

Este eixo concentra-se no suporte a equipamentos e softwares utilizados diretamente pelos usuários finais. Isso abrange computadores pessoais, laptops, dispositivos móveis, periféricos, e os softwares que operam nestes dispositivos, como sistemas operacionais e aplicativos de escritório, entre outros correlatos.

As responsabilidades dos profissionais atuantes nesta área incluem o atendimento direto às demandas dos usuários, a solução de questões relacionadas a hardware e software, a realização de configurações de sistemas e a oferta de assistência abrangente em tecnologia.

2. Infraestrutura:

Este eixo abrange o suporte e gerenciamento da infraestrutura tecnológica da organização. Inclui servidores, redes, armazenamento de dados, sistemas de banco de dados, segurança de sistemas e o gerenciamento de plataformas de software corporativo, entre outros correlatos.

As responsabilidades dos profissionais atuantes nesta área abrangem a garantia da operação contínua e eficiente dos sistemas críticos de TIC, a proteção de dados e redes, e a implementação de práticas de TIC alinhadas com as estratégias e necessidades da organização.

TIPOS MÍNIMOS DE CHAMADOS (TMC)

A aplicabilidade do **TMC** no TRE-SE segue critérios pré-estabelecidos. O chamado recepcionado pela Central de Serviços de TIC é classificado em conformidade com os processos de trabalhos adotados.

A seguir, apresentamos a tabela com os tipos de chamados previstos para classificação:

Tipos Mínimos de Chamados	Processo de Trabalho
Incidente	Gerenciamento de Incidentes ( <a href="https://apps.tre-se.jus.br/hotsites/bizagi/incidentes">https://apps.tre-se.jus.br/hotsites/bizagi/incidentes</a> )
Incidente de Segurança da Informação	Gerenciamento de Incidentes de Segurança da Informação ( <a href="https://apps.tre-se.jus.br/hotsites/bizagi/incidentes-si">https://apps.tre-se.jus.br/hotsites/bizagi/incidentes-si</a> )
Requisição de Serviço	Cumprimento de Requisição ( <a href="https://apps.tre-se.jus.br/hotsites/bizagi/cumprimento-requisicao">https://apps.tre-se.jus.br/hotsites/bizagi/cumprimento-requisicao</a> )

Problema	Gerenciamento de Problemas (https://apps.tre-se.jus.br/hotsites/bizagi/gerenciamento-de-problemas)
Requisição de Mudança Rotineira	Gerenciamento de Mudanças (https://apps.tre-se.jus.br/hotsites/bizagi/gerenciamento-mudancas)
Requisição de Mudança Formal	
Requisição de Mudança Emergencial	

### NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMS)

A aplicabilidade do NMS no TRE-SE segue critérios pré-estabelecidos. O tempo de atendimento dos chamados está relacionado à classificação de severidade adotada.

A seguir, apresentamos a tabela com os tempos previstos para a conclusão dos serviços, conforme a severidade classificada:

Severidade	Tempo de Solução
Baixa	12 h
Moderada	8 h
Alta	4 h
Crítica	2 h

NÍVEIS 02	
Severidade	Critérios
Baixa	<ul style="list-style-type: none"> <li>O usuário executa suas atividades de forma precária, mas a urgência para a execução das tarefas é baixa;</li> <li>Soluções de incidentes ou atendimento de requisições de serviço de rotina de pouca urgência;</li> <li>Soluções de incidentes ou atendimento de requisições que, para sua completa solução, necessitam de instalação/reinstalação/configuração de Sistema Operacional e/ou de Subsistemas de Instalação e Segurança da Justiça Eleitoral (SIS) ou outro similar.</li> </ul>

Moderada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O usuário desempenha suas atividades de forma precária, consequências graves com o passar do tempo;</li> <li>• Requisições de serviço ou incidentes que interfiram no trabalho de Membros efetivos e substitutos, Juízas, Juízes, Promotoras e Promotores, Diretor(a)-Geral, Secretárias, Secretários, Assessoras e Assessoras dos Membros;</li> <li>• Chamados oriundos das unidades que atuam com: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Atendimento às eleitoras e eleitores, Partidos Políticos, Candidatas e Candidatos, Advogadas e Advogados;</li> <li>◦ Procedimentos de folhas de pagamentos;</li> <li>◦ Nos processos de contratação.</li> </ul> </li> <li>• Nos períodos de: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Troca de gestão (apenas para os novos usuários ou na mudança de lotação de usuários existentes);</li> <li>◦ Realização de pregões;</li> <li>◦ Realização de eleições não oficiais (exclusivamente para demandas associadas às eleições);</li> </ul> </li> <li>• Montagens de ambientes de: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Treinamento;</li> <li>▪ Atendimento Biométricos Itinerantes;</li> <li>▪ Apresentações, eventos e acontecimentos similares.</li> </ul> </li> <li>◦ Montagens dos ambientes de atividades do período eleitorais, tais como: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ambiente de gerenciamento;</li> <li>▪ Ambiente de suporte;</li> <li>▪ Ambiente de totalização.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
----------	--

Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O usuário é incapaz de desempenhar suas atividades;</li> <li>• Chamados oriundos das unidades que atuam com atendimento às eleitoras e eleitores, Partidos Políticos, Candidatas e Candidatos, Advogadas e Advogados no dia do fechamento do cadastro eleitoral (artigo 91 da Lei das Eleições (<a href="#">Lei nº 9.504/1997</a>)) e nos 5 dias que antecedem o dia do fechamento.</li> <li>• Chamados oriundos das áreas que atuam com os procedimentos relacionados as Eleições, que inicia com a escolha dos candidatos pelos partidos e a deliberação sobre coligações deverão ser feitas no período de 20 de julho a 5 de agosto do ano em que se realizarem as eleições e conclui-se com a diplomação das eleitas e eleitos (prazo máximo: 19 de dezembro), tais como: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Registro de Candidaturas;</li> <li>◦ Prestações de contas;</li> </ul> </li> <li>• Chamados oriundos da Secretária de Administração, Orçamento e finanças durante o recesso eleitoral (20 de dezembro e 6 de janeiro) e relacionados aos processos de pagamentos de fornecedores;</li> <li>• Chamados oriundos da Secretária de Recursos Humanos durante o recesso eleitoral (20 de dezembro e 6 de janeiro) e relacionados aos processos de pagamentos de folha;</li> <li>• Nos períodos de: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Eleições Oficiais (sobretudo no dia e na véspera do pleito eleitoral);</li> <li>◦ Atendimento Biométricos Itinerantes;</li> <li>◦ Apresentações, eventos e acontecimentos similares.</li> </ul> </li> </ul>
Crítica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chamados no período das Sessões Plenárias e audiências fora ou durante o período eleitoral;</li> <li>• Chamados provenientes de usuários classificados como prioritários (lista com até 30 nomes)</li> </ul>

NÍVEL 03	
Severidade	Critérios
Baixa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chamados de requisição de serviço, de mudança ou problema.</li> <li>• Chamados que não impactam no desenvolvimento das atividades laborais dos usuários.</li> <li>• Chamados que não se enquadram nos demais critérios de severidade estabelecidos para o nível 3.</li> </ul>

Moderada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chamados de indisponibilidade ou degradação de desempenho, envolvendo um ou mais serviços de TIC, ambientes ou sistemas, que têm impacto parcial no desenvolvimento das atividades laborais dos usuários de uma seção ou cartório.</li> </ul>
Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chamados de indisponibilidade ou degradação de desempenho, envolvendo um ou mais serviços de TIC, ambientes ou sistemas, que têm impacto parcial ou total no desenvolvimento das atividades laborais dos usuários de uma secretaria, coordenadoria ou tribunal.</li> <li>Chamados envolvendo incidentes ou eventos de cibersegurança que impactam um ou mais dos seguintes elementos: usuários, serviços de TIC, ambientes ou sistemas.</li> </ul>
Crítica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chamados no período das sessões plenárias e audiências, fora ou durante o período eleitoral.</li> <li>Chamados provenientes de usuários classificados como prioritários (lista com até 30 nomes).</li> <li>Chamados envolvendo ataques cibernéticos em andamento que impactam um ou mais dos seguintes elementos: usuários, serviços de TIC, ambientes ou sistemas.</li> <li>Chamados envolvendo demandas durante o período eleitoral que se relacionam a atividades voltadas às eleições.</li> </ul>

## ESCOPO MÍNIMO DA DEMANDA (EMD)

A aplicabilidade dos EMD no TRE-SE segue critérios pré-estabelecidos. O escopo de atendimento dos chamados está relacionado à classificação do escopo da demanda adotada.

Informa-se que os chamados que não se enquadram nos critérios dos escopos estabelecidos deverão ser registrados utilizando a menor unidade aplicável a cada caso. Exemplo: 1 microcomputador, 1 usuário, 1 banco de dados, 1 sistema, 1 relatório ou documento com pelo menos 6 páginas, etc.

A seguir, apresentamos a tabela com os critérios que devem ser utilizados para a classificação do chamado:

Regra geral	
Critérios	Escopo da demanda
Chamados relacionados a sistemas, aplicação ou softwares	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Chamado é individualizado por conjunto de sistemas, aplicação e software: <ul style="list-style-type: none"> <li>De 1 até 4.</li> </ul> </li> </ul>



Chamados relacionados a armazenamento de Dados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Chamado é individualizado por conjunto de armazenamento ou usuários: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ De 1 até 4.</li> </ul> </li> </ul>
Chamados relacionados a usuários.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O chamado é individualizado por conjunto de usuários: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ De 1 até 100.</li> </ul> </li> </ul>
Chamados relacionados a equipamentos de infraestrutura de rede.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O chamado é individualizado por conjunto dispositivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ De 1 até 4.</li> </ul> </li> </ul>
Chamados relacionados a inventário de ativos de TIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O chamado é individualizado por conjunto ativos:</li> <li>• De 1 até 50 ativos</li> </ul>
Demais demandas	Chamados que não se enquadram nos critérios dos escopos acima deverão ser registrados utilizando a menor unidade aplicável a cada caso. Exemplo: 1 microcomputador, 1 usuário, 1 banco de dados, 1 sistema, 1 relatório ou documento com pelo menos 6 páginas, etc.

Regra específica	
Critérios	Escopo da demanda

<p>Chamados relacionados ao Serviço de Suporte às Estações de Trabalho</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O chamado é individualizado por conjunto mínimo de 1 (um) até 10 (dez) equipamentos de microinformática, por exemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Envolvendo de 1 até 10 itens utilizados por usuário: 01 microcomputador, 01 monitor, 01 teclado e 01 mouse;</li> <li>◦ Envolvendo de 1 até 10 Impressoras ;</li> <li>◦ Envolvendo de 1 até 10 Scanners;</li> <li>◦ Envolvendo de 1 até 10 no-breaks;</li> <li>◦ Envolvendo de 1 até 10 estabilizadores.</li> </ul> </li> </ul>
<p>Chamados relacionados ao Serviço de Suporte a Data Center e Servidores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O chamado é individualizado por conjunto de servidores (físicos ou virtuais): <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ De 1 até 4.</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalação/atualização de banco de dados Oracle/MySQL/PostgreSQL/SQLServer. <b>Escopo do chamado: de 1 até 4.</b></li> <li>• Recuperação de banco de dados ou bases de dados Oracle/MySQL/PostgreSQL/SQLServer. <b>Escopo do chamado: de 1 até 4.</b></li> <li>• Criação de instâncias no banco de dados Oracle/MySQL/PostgreSQL/SQLServer. <b>Escopo do chamado: de 1 até 4.</b></li> <li>• Criação de bases de dados de alta complexidade para novos sistemas. <b>Escopo do chamado: criação de um ou mais esquemas para suportar a instalação do sistema e execução de scripts com mais de 100 objetos. Criação de usuários de consulta.</b></li> <li>• Criação de bases de dados de média complexidade para novos sistemas. <b>Escopo do chamado: criação de um ou mais esquemas para suportar a instalação do sistema e execução de scripts com mais de 20 objetos e</b></li> </ul>

Chamados relacionados ao Serviço de Suporte ao Banco de Dados

**menos de 100 objetos. Criação de usuário de consulta.**

- Criação de bases de dados de baixa complexidade para novos sistemas. **Escopo do chamado: criação de apenas um esquema com até 20 objetos.**
- Manutenção de bases de dados de alta complexidade. **Escopo do chamado: execução com mais de 50 ajustes no script fornecido.**
- Manutenção de bases de dados de média complexidade. **Escopo do chamado: execução de 1 até 50 ajustes no script fornecido.**
- Manutenção de bases de dados de baixa complexidade. **Escopo do chamado: execução de 1 até 20 ajustes no script fornecido;**
- Criação/manutenção de usuários comuns ou de aplicações. **Escopo do chamado: de 1 até 100 usuários ou aplicações.**
- Tratamento de erros reportados por outras áreas. **Escopo do chamado: de 1 até 4 servidores físicos ou virtuais, sistemas, aplicações, softwares ou serviços de TIC envolvidos no incidente ou evento.**
- Migração de bases de dados entre ambientes. **Escopo do chamado: de 1 até 4 bases por ambiente.**
- Criação e manutenção de scripts de backup. **Escopo do chamado: de 1 até 4 jobs de backup.**
- Verificação dos bancos de dados e suas instâncias. **Escopo do chamado: de 1 até 4 bancos de dados ou instâncias.**
- Prover informações para auditoria. **Escopo do chamado: 1 relatório de até 50 páginas por bancos de dados ou instâncias.**
- Instalação do Oracle APEX. **Escopo do chamado: de 1 até 4 servidores físicos ou virtuais.**
- Manutenção do Oracle APEX. **Escopo do chamado: de 1 até 4 aplicações por ambiente.**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar, alterar, manter e executar teste de recuperação em diversos cenários com o propósito de validar os backups executados. <b>Escopo do chamado: de 1 até 4 cenários de testes de recuperação.</b></li> <li>• Executar procedimentos para melhoria do desempenho do banco de dados. <b>Escopo do chamado: de 1 até 4 bancos de dados ou instâncias.</b></li> <li>• Executar integração com ferramentas de monitoramento. <b>Escopo do chamado: execução de 1 até 20 objetos ou instancias ou bando de dados.</b></li> <li>• Otimização de consultas SQL. Escopo do chamado: execução de 1 até 100 ajustes no script fornecido.</li> <li>• Automatização de tarefas de rotina. Escopo do chamado: execução de 1 até 20 tarefas.</li> <li>• Auditoria de dados. Escopo do chamado: execução de 1 por esquema.</li> <li>• Implementação de replicação de dados. Escopo do chamado: execução de 1 por esquema.</li> <li>• Avaliação de vulnerabilidades e implementação de políticas de segurança de dados. <b>Escopo do chamado: execução de 1 por esquema ou instância ou banco de dados.</b></li> </ul>
Chamados relacionados ao Serviço de Gestão de Certificados Digitais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitação de certificado digital novo. <b>Escopo do chamado: de 1 até 50 certificados.</b></li> <li>• Solução de problemas associados aos certificados digitais. <b>Escopo do chamado: de 1 até 50 certificados.</b></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Troubleshooting para diagnósticos específicos em ferramentas de segurança. <b>Escopo do chamado: de 1 até 4 servidores físicos ou virtuais, sistemas, aplicações, softwares ou serviços de TIC.</b></li> <li>• Parecer técnico sobre problema identificado ou conhecido com</li> </ul>

informações de pesquisa, testes, diagnóstico e soluções encontradas. **Escopo do chamado: 1 relatório de até 50 páginas por servidor físico ou virtual, sistema, aplicação, software ou serviço de TIC.**

- Alteração de regra de firewall. **Escopo do chamado: de 1 até 50 regras.**
- Definição/Criação de regra de firewall. **Escopo do chamado: de 1 até 50 regras.**
- Inclusão, exclusão ou suspensão de regra de firewall. **Escopo do chamado: de 1 até 50 regras.**
- Criação ou alteração de rotas. **Escopo do chamado: de 1 até 50 regras.**
- Criação e manutenção de política de segurança para fim específico (acesso, internet, rede...). **Escopo do chamado: de 1 até 50 políticas.**
- Alteração de política de segurança. **Escopo do chamado: de 1 até 50 políticas.**
- Alteração de configurações nas ferramentas de gestão de segurança; interfaces, telas, funções, unidades e outros, excluindo as regras ou políticas de segurança. **Escopo do chamado: de 1 até 50 ferramentas.**
- Instalação de componentes e partes em soluções de segurança. **Escopo do chamado: de 1 até 4 por servidor físico ou virtual, sistema, aplicação, software ou serviço de TIC.**
- Instalação de patch ou upgrade de software em ferramentas de segurança. **Escopo do chamado: de 1 até 4 por servidor físico ou virtual, sistema, aplicação, software ou serviço de TIC.**
- Testes de efetividade de funcionalidade, regra ou política implementada. **Escopo do chamado: de 1 até 4 por servidor físico ou virtual, sistema, aplicação, software ou serviço de TIC.**
- Testes de vulnerabilidade, capacidade ou desempenho em segurança. **Escopo do chamado: de 1 até 4 por**

Chamados relacionados ao Serviço de Gerenciamento de Soluções de Segurança

**servidor físico ou virtual, sistema, aplicação, software ou serviço de TIC.**

- Criação de política de antivírus em nova instalação. **Escopo do chamado: de 1 até 50 políticas.**
- Criação de nova política de antivírus em servidor em funcionamento. **Escopo do chamado: de 1 até 50 políticas.**
- Alteração de política de antivírus. **Escopo do chamado: de 1 até 50 políticas.**
- Configuração de equipamentos de firewall. **Escopo do chamado: de 1 até 50 equipamentos.**
- Configuração e manutenção de política de antispam. **Escopo do chamado: de 1 até 50 políticas.**
- Criação de regras: NAT e PAT. **Escopo do chamado: de 1 até 50 regras.**
- Configuração e manutenção de VPN. **Escopo do chamado: de 1 até 50 VPNs.**
- Análise dos registros de eventos e logs de segurança. **Escopo do chamado: de 1 até 4 servidores físicos ou virtuais, sistemas, aplicações, softwares ou serviços de TIC.**
- Análise de tráfego de rede para detecção de atividades anômalas. **Escopo do chamado: 1 relatório de até 50 páginas por conjunto de até 50 segmentos ou enlaces ou zonas de rede (WAN, LAN ou MAN).**
- Instalação e Configuração de SIEM (Sistema de Gerenciamento de Informações e Eventos de Segurança). **Escopo do chamado: de 1 até 4 servidores físicos ou virtuais, sistemas, softwares, serviços de TIC ou criação de até 1000 objetos para monitoramento.**
- Avaliação de riscos de cibersegurança e recomendações. **Escopo do chamado: 1 relatório de até 50 páginas por servidor físico ou virtual, sistema, aplicação, software**

**ou serviço de TIC.**

- Planejamento de resposta a incidentes de cibersegurança. **Escopo do chamado: 1 plano de até 50 páginas por servidor físico ou virtual, sistema, aplicação, software ou serviço de TIC.**
- Análise e atualização do Plano de Continuidade de Negócios (PCN) com foco em cibersegurança. **Escopo do chamado: 1 relatório de até 50 páginas por servidor físico ou virtual, sistema, aplicação, software ou serviço de TIC.**
- Implementação e gestão de autenticação multifator (MFA). **Escopo do chamado: de 1 até 4 servidores físicos ou virtuais, sistemas, aplicações, softwares ou serviços de TIC e 1 até 100 usuários, respectivamente.**
- Criação e administração de políticas de controle de acesso. **Escopo do chamado: de 1 até 4 por servidores físicos ou virtuais, sistemas, aplicações, softwares ou serviços de TIC.**
- Revisão e auditoria de privilégios de usuários e grupos. **Escopo do chamado: de 1 até 50 usuários por servidores físicos ou virtuais, sistemas, aplicações, softwares ou serviços de TIC.**
- Verificação de conformidade com padrões e regulamentações (como LGPD, GDPR, ISO 27001). **Escopo do chamado: 1 relatório contemplando de 1 até 4 servidores físicos ou virtuais, sistemas, aplicações, softwares ou serviços de TIC.**
- Preparação para auditorias de cibersegurança e acompanhamento das mesmas. **Escopo do chamado: 1 plano de auditoria por servidor físico ou virtual, sistema, aplicação, software ou serviço de TIC.**
- Relatórios periódicos sobre o estado de conformidade e segurança da informação. **Escopo do chamado: 1 relatório contemplando de 1 até 4 servidores físicos ou virtuais,**

	<p><b>sistemas, aplicações, softwares ou serviços de TIC.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento e implementação de programas de treinamento e conscientização em cibersegurança. <b>Escopo do chamado: 1 programa de até 50 páginas.</b></li> <li>• Simulações de phishing para avaliar o nível de conscientização da equipe. <b>Escopo do chamado: de 1 até 4 simulações.</b></li> <li>• Gestão de certificados digitais e chaves criptográficas. <b>Escopo do chamado: de 1 até 100 unidades ou de 1 até 50 servidores físicos ou virtuais, sistemas, aplicações, softwares ou serviços de TIC.</b></li> <li>• Análise forense em caso de incidentes de segurança. <b>Escopo do chamado: de 1 até 4 servidores físicos ou virtuais, sistemas, aplicações, softwares ou serviços de TIC.</b></li> <li>• Criação e manutenção de documentação técnica e manuais de procedimentos. <b>Escopo do chamado: 1 documento com até 20 páginas ou 20 documentos de uma página cada.</b></li> </ul>
Demais demandas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chamados que não se enquadram nos critérios dos escopos acima deverão ser registrados utilizando a menor unidade aplicável a cada caso. Exemplo: 1 microcomputador, 1 usuário, 1 banco de dados, 1 sistema, 1 relatório ou documento com pelo menos 6 páginas, etc.</li> </ul>

Registre-se que:

1. O primeiro nível tem o tempo de atendimento de 20 (vinte) minutos para desenvolver suas atividades, dentre elas:

- a) Classificar ou reclassificar a demanda;
- b) Remeter ao nível correspondente.

2. As atividades provenientes das implementações associadas aos processos de Gerenciamento de Problemas e Mudanças terão seus prazos avaliados individualmente e determinados pela Gestão de TIC. Destaca-se que o atendimento de uma mudança, que incluirá, além do seu planejamento (RDM), um número determinado de chamados (ordens de trabalho), não deverá exceder 100 horas-homem de esforço estimado, bem como o atendimento de um problema pois inclui obrigatoriamente a implementação de mudança para



sua resolução.

3. tempo de conclusão dos serviços dos demais níveis poderá ser interrompido sempre ocorrer:

- a) Situações alheias a vontade do profissional ou fora de seu controle;
- b) Circunstância em que o atendimento ao chamado depende da decisão da Gestão de TIC;
- c) Circunstância em que há dependência do demandante para continuar o atendimento e ele não está disponível;
- d) Circunstância em que há dependência de fornecedor externo para continuar o atendimento.

4. Chamados relacionados a requisições de mudança (que originam o pedido de mudança) deverão permanecer suspensos até a conclusão de todas as etapas previstas no processo de Gerenciamento de Mudanças.

5. Chamados relacionados a requisições de problema (que originam o pedido de resolução de problema) deverão permanecer suspensos até a conclusão de todas as etapas previstas no processo de Gerenciamento de Problemas, o que inclui obrigatoriamente a implementação de mudança para sua resolução.

6. As execução das atividades necessárias aos atendimentos dos chamados deverá seguir, no que couber, o disposto no Portal de Governança de TIC (<https://www.tre-se.jus.br/institucional/governanca-e-gestao/portal-de-governanca-de-tic/planejamento-estrategico-de-tic>).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o período eleitoral, que compreende o último dia para os partidos e coligações solicitarão à Justiça Eleitoral o registro de seus candidatos( 15 de agosto) até o último dia previsto para a diplomação dos eleitos ( 19 de dezembro), os serviços da Central de Serviços de TIC deverá ser prestados, de forma ininterrupta e presencial, e da seguintes forma:

- a) Das 07:00h às 19:00h, de segunda a sexta-feira.
- b) Nos fins de semana e feriados, 06 horas, período a ser definido no ano eleitoral, com 30% da equipe.
- c) Na véspera e dia do pleito (1º e 2º turno), das 05:00h às 23:00h.

Os caso omissos devem ser levados às Coordenadorias (Infraestrutura e Sistemas Corporativos) para avaliação.



Documento assinado eletronicamente por **COSME RODRIGUES DE SOUZA, Coordenador(a)**, em 11/03/2024, às 10:39, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tre-se.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tre-se.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1503459** e o código CRC **73BC02D3**.