



Poder Judiciário

Tribunal de Justiça da Paraíba

Diretoria de Tecnologia da Informação

Catálogo de Serviços de TI 1.1.0

DITEC

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA

Setembro/2020

Sumário

1	Apresentação.....	4
2	Definições.....	4
2.1.	Serviços, Prazos e Prioridades.....	4
2.2.	Tipo de Ocorrência, Categoria e Competência.....	6
3	Catálogo dos Serviços de TI.....	9
3.1.	Macrosserviços.....	9
3.2.	Manutenção de Equipamentos – GEATE.....	10
3.3.	Software Estação de Trabalho – GEATE.....	18
3.4.	Acesso aos Sistemas – GEATE.....	25
3.5.	Infraestrutura – GEINF (CODAC).....	26
3.6.	Redes de Computadores – GEINF (CORED).....	27
3.7	Servidores de Aplicações – GEINF (COSAP).....	28
3.8	Banco de Dados – GEINF (COBAD).....	29
3.9	Sistemas Judiciais – GEPJE (COANE e COSUS).....	30
3.10	Sistemas Judiciais – GESIS (COSIJ).....	31
3.11.	Sistemas Administrativos – GESIS (COSIA).....	37
3.12.	Sistemas Portais – GESIS (COPOR).....	45
4	Referências.....	48

Histórico de Versões

Versão	Descrição	Período	Responsável	Setor
0.1.0	Criação do Catálogo de Serviços (Estruturação e definição dos macroserviços)	Agosto/2019	Luciana Magalhães <04749164488@tjpb.jus.br>	GEATE
1.0.0	Customização do Catálogo da DITEC (Integração e alinhamento às boas práticas ITIL)	Setembro/2019	Wandernedja Ferreira <wanda@tjpb.jus.br>	COGTI
1.1.0	Atualização do Catálogo de Serviços da GEATE (Gestora do Catálogo de Serviços)	Setembro/2020	Luciana Magalhães <04749164488@tjpb.jus.br>	GEATE
1.1.0	Atualização do Catálogo de Serviços da DITEC (Gestora do Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços)	Setembro/2020	Wandernedja Ferreira <wanda@tjpb.jus.br>	COGTI

Histórico de Revisões

Versão	Revisor	Setor	Próxima Revisão	Validade
1.1.0	José Fábio Alencar (Dono do Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços)	GEATE	Setembro/2021	Setembro/2021
1.1.0	Gilson de Souza Melo (Gestor de Requisições e Incidentes)	GEATE	Setembro/2021	Setembro/2021
1.1.0	Anderson Ribeiro (Coordenador de Governança)	COGTI	Setembro/2021	Setembro/2021
1.1.0	José Djalma (Gerente de Infraestrutura)	GEINF	Setembro/2021	Setembro/2021
1.1.0	Cássio Higino (Integrante da GESIS)	GESIS	Setembro/2021	Setembro/2021
1.1.0	Ney Robson (Gerente da GEPJE)	GEPJE	Setembro/2021	Setembro/2021

1 Apresentação

O objetivo deste documento é descrever o **Catálogo de Serviços de TI**, que representa o elo de alinhamento da TI com as atividades-fim da instituição. O Catálogo de Serviços apresenta aos usuários, um subconjunto do Portfólio de Serviços de TI, com todos os serviços ativos e aprovados que podem ser oferecidos, proporcionando aos usuários maior transparência e acessibilidade. Cada serviço é acompanhado de uma descrição, público alvo a que é dirigido e prazo de atendimento.

2 Definições

O Catálogo de Serviços deve ser a única fonte de informação com os **Acordos de Níveis de Serviços (ANS)**, que nada mais é que um contrato entre duas partes: entre a entidade que pretende fornecer o serviço e o cliente que deseja se beneficiar deste.

2.1. Serviços, Prazos e Prioridades

Serviço de TI é um serviço provido para um ou mais clientes por um provedor de serviços, que suporta os processos de negócios destes clientes, é feito de uma combinação de pessoas, processos e tecnologia e, deve ser definido por acordos de níveis de serviços.

LEGENDA 1

Prazo	Tempo de solução do atendimento em horas úteis
1	1h
2	4h
3	8h
4	24h
5	48h
6	72h
7	132h
8	420h

Na LEGENDA1 ao lado são apresentados os tipos de Prazos e respectivos tempos de solução do atendimento dos chamados em (horas/dias) úteis, também chamados de 'ANS Conclusão'.

Em relação ao prazo, para cada tipo de categoria de serviço de TI identificado, é definido o tempo de atendimento em horas (úteis). Este tempo é dividido em dois momentos:

O (**ANS Resposta**) realizado pelo primeiro atendimento e o (**ANS Conclusão**) realizado pela equipe especializada. O ANS Resposta dura no máximo 20 minutos, logo para calcular o tempo máximo total de um atendimento soma-se:

$$\text{TEMPO TOTAL} = \text{ANS Resposta (20 min)} + \text{ANS Conclusão}$$

Logo um chamado pode durar até 20 minutos para ser solucionado no primeiro atendimento, caso não seja possível, o chamado é repassado para equipe especializada, quando é então iniciada a contabilização do 'ANS Conclusão'.



Atendimentos Emergenciais são chamados que normalmente são oriundos de salas de sessões, salas de audiências, usuários prioritários, entre outros. Também podemos considerar emergência quando ocorrem interrupções de serviços essenciais, interrupções de um elevado número de usuários, ou quando o incidente gere risco à segurança da informação. Nestes casos a resolução do chamado é iniciada imediatamente após o recebimento da solicitação pelos canais de abertura de chamado disponíveis.

Em relação ao usuário, há o **Usuário Prioritário**, o qual possui maior prioridade de atendimento em relação aos demais. Os usuários prioritários são geralmente: Presidência, Vice-Presidência, Corregedoria, Sessões do Pleno e das Câmaras, Gabinetes dos Desembargadores.

Os serviços definidos como “essenciais” pelo Comitê de Governança de TI (CgovTI) estão com priorização entre 3 e 5 (três a cinco). Na classificação de prioridade estabelecida para este catálogo, a priorização de serviços possui variação de 0 a 5 contemplando 6 níveis, sendo 5 a prioridade mais alta, conforme apresentado na Legenda 2.

O Catálogo de ANS (Acordo de Nível de Serviços) definidos como essenciais de TI, em complemento a este documento, apresenta o percentual de disponibilidade destes serviços e seu monitoramento é realizado mensalmente. O catálogo de ANS essenciais, assim como este catálogo de serviços de TI, encontram-se publicados na página de governança de TI.

LEGENDA 2

SERVIÇOS DE TI	
Prioridade	Cor
0 (não prioritário)	Preto
1 (muito baixa)	Azul
2 (baixa)	Amarelo
3 (média)	Verde
4 (alta)	Laranja
5 (muito alta)	Vermelho

Lembrando que estas prioridades são mutáveis, um único chamado pode ao longo do ciclo de atendimento, ter sua prioridade alterada em virtude das circunstâncias, visto que são analisadas segundo a Matriz de Risco (Cálculo do Impacto x Urgência) a julgo do Gestor de Requições e Incidentes. Exemplo: Um serviço de substituição de equipamentos pertence ao Grupo Manutenção de Equipamentos, que segundo o Catálogo inicia-se com prioridade padrão 3. Entretanto o tratamento de uma substituição de equipamento numa comarca do Interior (distante da capital ou das Sedes de Núcleo), em virtude da questão logística é tratada de forma diferente de uma substituição do mesmo equipamento durante uma sessão do Pleno na Capital. Apresentando portanto prazos diferenciados.

Ainda é importante salientar, que é possível haver paralisação de prazo por motivo justificável. Ex: Indisponibilidade de recursos (como falta de equipamento em estoque por parte de terceirizada); chamados que dependam do Gerenciamento de Mudanças ou do Gerenciamento de Problemas; dependência de contratação ou projeto em fase de execução ou priorização, etc. De qualquer forma em cada caso o cliente será informado, bem como terá acesso ao total acompanhamento da situação em prazo prometido.

2.2. Tipo de Ocorrência, Categoria e Competência

A coluna **Ocorrência** define se o chamado se refere a uma *requisição* (atividade pré planejada corriqueira solicitada à TI que apresenta baixo ou nenhum impacto nas operações de TI), ou a um *incidente* (evento que pode gerar interrupção ou gerar redução da qualidade do serviço de TI).

Abaixo encontram-se elencadas as descrições das principais **Categorias** dos serviços de TI.

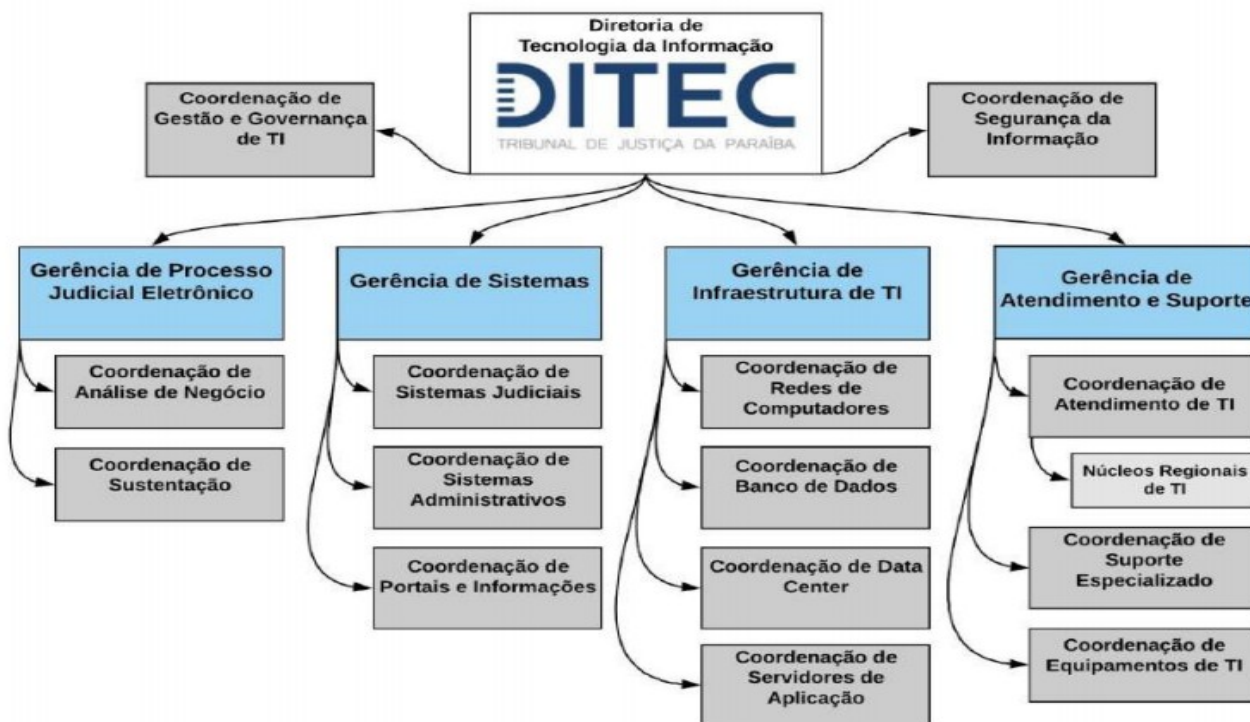
Categorias	
Título	Descrição
Correção	Resolução de incidente cuja solução envolva uma nova versão do sistema visando corrigir o funcionamento do sistema conforme regras de negócio.
Assistência	Assistência ao ambiente do usuário no atendimento de demanda simples acessado ou não a máquina do usuário.
Relatório	Geração manual de relatório - relatórios não disponíveis nos sistemas satélites
Sugestão de Melhoria	Nova versão de sistema envolvendo criação ou alteração de novas funcionalidades e fluxos
Dúvida	Esclarecimento de dúvida do usuário não constante em repositórios e que guardem relação ao funcionamento do sistema
Erro/Falha Pontual	Considera-se Falha Pontual a ocorrência única de determinado problema.
Erro/Falha Geral:	Considera-se Falha Geral a ocorrência múltipla do mesmo problema.
Acréscimo Pré-aprovado	Solicitação de novo equipamento que já foi aprovado anteriormente, constante em previsão de implantação
Acréscimo Análise	Solicitação de novo equipamento que ainda não foi aprovado e passará por análise do setor competente
Configuração	Configuração de hardware ou software em equipamento específico
Recolhimento	Recolhimento de equipamento em desuso ou com defeito

C a t e g o r i a s	
Título	Descrição
Empréstimo	Solicitação de empréstimo de equipamento por tempo determinado
Manutenção	Manutenção de equipamento apresentando falhas, problemas ou manutenção preventiva e de rotina
Movimentação	Movimentação de equipamento de local, podendo ser no mesmo setor, ou setor diferente
Substituição Defeito	Solicitação de substituição de equipamento apresentando defeito
Substituição Programada	Solicitação de substituição de equipamento que já consta em programação anterior
Orientação	Orientação de uso de hardware ou software, ajuda em utilização de ferramentas computacionais e explicações básicas
Teste	Solicitação de teste de equipamento ou programa
Sugestão de Melhoria	Sugestão de melhoria em programas ou ferramentas
Desbloqueio	Solicitação de desbloqueio de usuário cadastrado em sistemas diversos
Novo Usuário	Solicitação de cadastro de novo usuário em sistemas diversos
Remover Acesso	Solicitação de remoção de acesso a determinado usuário de sistemas diversos
Alterar Perfil de Acesso	Solicitação de alteração de perfil de acesso de determinado usuário, podendo incluir ou remover permissões
Alterar Dados	Solicitação de alteração de dados cadastrais de determinado usuário em sistemas diversos
Reset Senha	Solicitação de reinicialização de senha de usuário

Sedes de Núcleo: Abrange o atendimento às cidades de João Pessoa, Campina Grande, Patos, Souza e Cajazeiras. **Interior:** Abrange o atendimento às demais cidades da Paraíba.

Atendimentos em regime de plantão extraordinário, conforme definido no Ato da Presidência nº 69/2019, não ensejam nos SLA s previstos neste Catálogo.

A coluna **Competência**, refere-se à equipe especializada responsável pela execução do atendimento. Abaixo listadas as equipes:



1. Diretoria e Tecnologia da Informação (DITEC)

1.a Coordenação de Gestão e Governança de TI (COGTI)

1.b Coordenação de Segurança da Informação (COSEI)

1.1 Gerência de Processo Judicial Eletrônico (GEPJE)

1.1.1 Coordenação de Análise de Negócio (COANE)

1.2.1 Coordenação de Sustentação (COSUS)

1.2 Gerência de Sistemas (GESIS)

1.2.1 Coordenação de Sistemas Judiciais (COSIJ)

1.2.2 Coordenação de Sistemas Administrativos (COSIA)

1.2.3 Coordenação de Portais e Informações (COPOR)

1.3 Gerência de Infraestrutura de TI (GEINF)

1.3.1 Coordenação de Redes de Computadores (CORED)

1.3.2 Coordenação de Bancos de Dados (COBAD)

1.3.3 Coordenação de Data Center (CODAC)

1.3.4 Coordenação de Servidores de Aplicação (COSAP)

1.4 Gerência de Atendimento e Suporte (GEATE)

1.4.1 Coordenação de Atendimento de Tecnologia da Informação (COATI)

1.4.2 Coordenação de Suporte Especializado (COSUE)

1.4.3 Coordenação de Equipamentos de TI (COETI)

3 Catálogo dos Serviços de TI

3.1. Macrosserviços

Catálogo de Macrosserviços

Serviço	Descrição
Suporte remoto a usuários internos	Atendimento para solução de dúvidas ou problemas no uso dos serviços suportados pela TI.
Suporte presencial a usuários internos	Atendimento presencial para solução de dúvidas ou problemas no uso dos serviços suportados pela TI, pelos usuários internos.
Gerenciamento de equipamentos de TI, fornecidos pelo TJ	Instalação, remanejamento e desinstalação de equipamentos de tecnologia – microcomputadores, impressoras, scanners, switches, terminais de auto atendimento, estabilizadores, entre outros.
Conectividade à rede local – LAN	Conexão de microcomputadores, impressoras e outros dispositivos à rede local do TJ.
Conectividade entre unidades do Tribunal de Justiça e o centro da rede	Conexão das redes locais das unidades do interior de Estado ao datacenter central.
Conectividade à Internet	Acesso à rede mundial de computadores para dispositivos localizados em João Pessoa e interior do Estado.
Serviço de comunicação eletrônica	Correio eletrônico institucional.
Proteção lógica de estações de trabalho	Instalação e manutenção de antivírus, antispywares e outras ferramentas de segurança lógica
Segurança de perímetros (firewall, IPS)	Serviço de proteção contra ataques externos aos recursos de TI.
Filtro de conteúdo Web e correio eletrônico	Controle de acessos à Internet e controle de spams .
Armazenamento centralizado de dados	Armazenamento de dados em equipamentos adequados, garantindo a confiabilidade necessária.
Cópias de segurança	Cópia de dados para recuperação em caso de incidente.
Alta disponibilidade	Serviços críticos operando em equipamentos e ambientes redundantes, permitindo maior disponibilidade.
Administração de Diretórios	Unidades de rede onde cada área do Tribunal armazena seus dados, com a segurança necessária.
Administração de bancos de dados	Bases de dados centralizada no Datacenter
Gerenciamento de aplicações	Serviços oferecidos pela DITEC em aplicações do tipo cliente/servidor ou web, homologadas pelo Tribunal.
Serviço de acesso remoto	Gabinete Virtual, extranet, VPN, Teletrabalho.
Gerenciamento de portal Internet/Intranet	Gestão do ambiente web do Tribunal, de acesso externo ou exclusivamente interno.
Serviço de impressão	Possibilidade de impressão em todas as unidades do TJ
Apoio a eventos	Presença em eventos com serviços de suporte e equipamentos de TI.
Acompanhamento de Sessões	Acompanhar Sessão Conselho Magistratura, Sessão Pleno, Tribunal do Júri, Videoconferência, Audiências de Custódia
Gerenciamento da plataforma de ensino à distância	O TJPB adota a plataforma Moodle para prover ensino à distância.
Desenvolvimento de sistemas	Desenvolvimento por equipe própria ou terceiros de sistemas necessários à prestação jurisdicional.
Manutenção de sistemas	Garantia de atualização de sistemas desenvolvidos internamente ou adquiridos do mercado, desde que aprovados para uso no TJPB.
Elaboração de especificações técnicas e editais para aquisição de bens e serviços de TIC.	Prospecção de novas tecnologias e elaboração de especificações, viabilizando a contratação de bens e serviços de TIC.
Gerenciamento de contratos de TI	Gestão e fiscalização dos contratos diretamente relacionados à tecnologia da informação.
Emissão de Relatórios	Pesquisas em bases de dados para elaboração de relatórios
Homologação de softwares diversos	Análise de novos softwares para operação em equipamentos de uso corporativo.
Gestão de licenciamento de software	Controle de licenças de software

3.2. Manutenção de Equipamentos – GEATE

Gerência de Atendimento e Suporte GEATE – Manutenção de Equipamentos

Serviço	Descrição	Público Utilização / Solicitação	Prioridade	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
IMPRESSÃO - Sede de Núcleo	Serviços relacionados às impressoras instaladas pelo TJPB	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	2	4
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8
				GEATE	Acréscimo Pré-aprovado	Requisição	6	72
				GEATE	Acréscimo Análise	Requisição	8	420
				GEATE	Configuração	Requisição	5	48
				GEATE	Recolhimento	Requisição	6	72
				GEATE	Empréstimo	Requisição	4	24
				GEATE	Manutenção	Incidente	6	72
				GEATE	Movimentação	Requisição	4	24
				GEATE	Substituição Defeito	Incidente	4	24
				GEATE	Substituição Programada	Requisição	8	420
				GEATE	Orientação	Requisição	4	24
				GEATE	Teste	Requisição	5	48
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
IMPRESSÃO - Interior	Serviços relacionados às impressoras instaladas pelo TJPB	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	5	48
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	7	132
				GEATE	Acréscimo Pré-aprovado	Requisição	7	132
				GEATE	Acréscimo Análise	Requisição	8	420
				GEATE	Configuração	Requisição	7	132
				GEATE	Recolhimento	Requisição	7	132
				GEATE	Empréstimo	Requisição	7	132
				GEATE	Manutenção	Incidente	7	132
				GEATE	Movimentação	Requisição	7	132
				GEATE	Substituição Defeito	Incidente	7	132
				GEATE	Substituição Programada	Requisição	8	420
				GEATE	Orientação	Requisição	7	132
				GEATE	Teste	Requisição	7	132
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
COMPUTADOR - Sede de Núcleo	Serviços relacionados aos computadores instalados pelo TJPB	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	2	4
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8
				GEATE	Acréscimo Pré-aprovado	Requisição	6	72
				GEATE	Acréscimo Análise	Requisição	8	420
				GEATE	Configuração	Requisição	5	48
				GEATE	Recolhimento	Requisição	6	72
				GEATE	Empréstimo	Requisição	4	24
				GEATE	Manutenção	Incidente	6	72
				GEATE	Movimentação	Requisição	4	24
				GEATE	Auto-imagem	Incidente	5	48
				GEATE	Substituição Defeito	Incidente	4	24
				GEATE	Substituição Programada	Requisição	8	420
				GEATE	Orientação	Requisição	4	24
				GEATE	Backup de Dados	Requisição	6	72
GEATE	Remoção de Dados	Requisição	8	420				
GEATE	Teste	Requisição	5	48				
GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420				

Gerência de Atendimento e Suporte

GEATE – Manutenção de Equipamentos

Serviço	Descrição	Público Utilização / Solicitação	Prioridade	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
COMPUTADOR - Interior	Serviços relacionados aos computadores instalados pelo TJPB	Público Interno - Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	5	48
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	7	132
				GEATE	Acréscimo Pré-aprovado	Requisição	7	132
				GEATE	Acréscimo Análise	Requisição	8	420
				GEATE	Configuração	Requisição	7	132
				GEATE	Recolhimento	Requisição	7	132
				GEATE	Empréstimo	Requisição	7	132
				GEATE	Manutenção	Incidente	7	132
				GEATE	Movimentação	Requisição	7	132
				GEATE	Auto-imagem	Incidente	7	132
				GEATE	Substituição Defeito	Incidente	7	132
				GEATE	Substituição Programada	Requisição	8	420
				GEATE	Orientação	Requisição	7	132
				GEATE	Backup de Dados	Requisição	7	132
				GEATE	Remoção de Dados	Requisição	8	420
GEATE	Teste	Requisição	7	132				
GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420				
NOTEBOOK - Sede de Núcleo	Serviços relacionados aos Notebooks instalados pelo TJPB	Público Interno - Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	2	4
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8
				GEATE	Fornecimento	Requisição	6	72
				GEATE	Fornecimento Análise	Requisição	8	420
				GEATE	Configuração	Requisição	5	48
				GEATE	Recolhimento	Requisição	6	72
				GEATE	Empréstimo	Requisição	4	24
				GEATE	Manutenção	Incidente	6	72
				GEATE	Movimentação	Requisição	7	132
				GEATE	Auto-imagem	Incidente	5	48
				GEATE	Substituição Defeito	Incidente	4	24
				GEATE	Substituição Programada	Requisição	8	420
				GEATE	Orientação	Requisição	4	24
				GEATE	Backup de Dados	Requisição	6	72
				GEATE	Remoção de Dados	Requisição	8	420
GEATE	Teste	Requisição	5	48				
GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420				

Gerência de Atendimento e Suporte

GEATE – Manutenção de Equipamentos

Serviço	Descrição	Público Utilização / Solicitação	Prioridade	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
NOTEBOOK - Interior	Serviços relacionados aos Notebooks instalados pelo TJPB	Público Interno - Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	5	48
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	7	132
				GEATE	Fornecimento	Requisição	7	132
				GEATE	Fornecimento Análise	Requisição	8	420
				GEATE	Configuração	Requisição	7	132
				GEATE	Recolhimento	Requisição	7	132
				GEATE	Empréstimo	Requisição	7	132
				GEATE	Manutenção	Incidente	7	132
				GEATE	Movimentação	Requisição	7	132
				GEATE	Auto-imagem	Incidente	7	132
				GEATE	Substituição Defeito	Incidente	7	132
				GEATE	Substituição Programada	Requisição	8	420
				GEATE	Orientação	Requisição	7	132
				GEATE	Backup de Dados	Requisição	7	132
				GEATE	Remoção de Dados	Requisição	8	420
NO BREAK / ESTABILIZADOR - Sede de Núcleo	Serviços relacionados aos nobreaks e estabilizadores instalados pelo TJPB	Público Interno - Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8
				GEATE	Acréscimo Pré-aprovado	Requisição	6	72
				GEATE	Acréscimo Análise	Requisição	8	420
				GEATE	Recolhimento	Requisição	6	72
				GEATE	Empréstimo	Requisição	4	24
				GEATE	Manutenção	Incidente	6	72
				GEATE	Movimentação	Requisição	4	24
				GEATE	Substituição Defeito	Incidente	4	24
				GEATE	Substituição Programada	Requisição	8	420
				GEATE	Orientação	Requisição	4	24
				GEATE	Teste	Requisição	5	48
NO BREAK / ESTABILIZADOR - Interior	Serviços relacionados aos nobreaks e estabilizadores instalados pelo TJPB	Público Interno - Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	7	132
				GEATE	Acréscimo Pré-aprovado	Requisição	7	132
				GEATE	Acréscimo Análise	Requisição	8	420
				GEATE	Recolhimento	Requisição	7	132
				GEATE	Empréstimo	Requisição	7	132
				GEATE	Manutenção	Incidente	7	132
				GEATE	Movimentação	Requisição	7	132
				GEATE	Substituição Defeito	Incidente	7	132
				GEATE	Substituição Programada	Requisição	8	420
				GEATE	Orientação	Requisição	7	132
				GEATE	Teste	Requisição	7	132
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420

Gerência de Atendimento e Suporte

GEATE – Manutenção de Equipamentos

Serviço	Descrição	Público Utilização / Solicitação	Prioridade	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
MONITOR – Sede de Núcleo	Serviços relacionados aos monitores instalados pelo TJPB	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8
				GEATE	Acréscimo Pré-aprovado	Requisição	6	72
				GEATE	Acréscimo Análise	Requisição	8	420
				GEATE	Configuração	Requisição	5	48
				GEATE	Recolhimento	Requisição	6	72
				GEATE	Empréstimo	Requisição	4	24
				GEATE	Manutenção	Incidente	6	72
				GEATE	Movimentação	Requisição	4	24
				GEATE	Substituição Defeito	Incidente	4	24
				GEATE	Substituição Programada	Requisição	8	420
				GEATE	Orientação	Requisição	4	24
				GEATE	Teste	Requisição	5	48
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
MONITOR – Interior	Serviços relacionados aos monitores instalados pelo TJPB	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	7	132
				GEATE	Acréscimo Pré-aprovado	Requisição	7	132
				GEATE	Acréscimo Análise	Requisição	8	420
				GEATE	Configuração	Requisição	7	132
				GEATE	Recolhimento	Requisição	7	132
				GEATE	Empréstimo	Requisição	7	132
				GEATE	Manutenção	Incidente	7	132
				GEATE	Movimentação	Requisição	7	132
				GEATE	Substituição Defeito	Incidente	7	132
				GEATE	Substituição Programada	Requisição	8	420
				GEATE	Orientação	Requisição	7	132
				GEATE	Teste	Requisição	7	132
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
TECLADO / MOUSE – Sede de Núcleo	Serviços relacionados aos periféricos (teclado/mouse) instalados pelo TJPB	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8
				GEATE	Acréscimo	Requisição	7	132
				GEATE	Configuração	Requisição	5	48
				GEATE	Recolhimento	Requisição	6	72
				GEATE	Empréstimo	Requisição	4	24
				GEATE	Manutenção	Incidente	6	72
				GEATE	Movimentação	Requisição	4	24
				GEATE	Substituição Defeito	Incidente	4	24
				GEATE	Substituição Programada	Requisição	8	420
				GEATE	Orientação	Requisição	4	24
				GEATE	Teste	Requisição	5	48
GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420				

Gerência de Atendimento e Suporte

GEATE – Manutenção de Equipamentos

Serviço	Descrição	Público Utilização / Solicitação	Prioridade	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
TECLADO / MOUSE – Interior	Serviços relacionados aos periféricos (teclado/mouse) instalados pelo TJPB	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	7	132
				GEATE	Acréscimo	Requisição	7	132
				GEATE	Configuração	Requisição	7	132
				GEATE	Recolhimento	Requisição	7	132
				GEATE	Empréstimo	Requisição	7	132
				GEATE	Manutenção	Incidente	7	132
				GEATE	Movimentação	Requisição	7	132
				GEATE	Substituição Defeito	Incidente	7	132
				GEATE	Substituição Programada	Requisição	8	420
				GEATE	Orientação	Requisição	7	132
				GEATE	Teste	Requisição	7	132
DIGITALIZAÇÃO – Sede de Núcleo	Serviços relacionados aos digitalizadores instalados pelo TJPB	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8
				GEATE	Acréscimo Pré-aprovado	Requisição	5	48
				GEATE	Acréscimo Análise	Requisição	8	420
				GEATE	Configuração	Requisição	5	48
				GEATE	Recolhimento	Requisição	6	72
				GEATE	Empréstimo	Requisição	4	24
				GEATE	Manutenção	Incidente	6	72
				GEATE	Movimentação	Requisição	4	24
				GEATE	Substituição Defeito	Incidente	4	24
				GEATE	Substituição Programada	Requisição	8	420
DIGITALIZAÇÃO – Interior	Serviços relacionados aos digitalizadores instalados pelo TJPB	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Orientação	Requisição	4	24
				GEATE	Teste	Requisição	5	48
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	7	132
				GEATE	Acréscimo Pré-aprovado	Requisição	7	132
				GEATE	Acréscimo Análise	Requisição	8	420
				GEATE	Configuração	Requisição	7	132
				GEATE	Recolhimento	Requisição	7	132
				GEATE	Empréstimo	Requisição	7	132
				GEATE	Manutenção	Incidente	7	132
				GEATE	Movimentação	Requisição	7	132
GEATE	Substituição Defeito	Incidente	7	132				
GEATE	Substituição Programada	Requisição	8	420				
GEATE	Orientação	Requisição	7	132				
GEATE	Teste	Requisição	7	132				
GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420				

Gerência de Atendimento e Suporte

GEATE – Manutenção de Equipamentos

Serviço	Descrição	Público Utilização / Solicitação	Prioridade	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
CERTIFICAÇÃO DIGITAL – Sede do Núcleo	Suporte técnico relacionado a mídias, senhas e uso de certificado digital	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	2	4
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8
				GEATE	Configuração	Requisição	3	8
				GEATE	Solicitação Certificado	Requisição	7	132
				GEATE	Desbloqueio PIN	Incidente	3	8
				GEATE	Renovação Certificado	Requisição	8	420
				GEATE	Orientação	Requisição	4	24
CERTIFICAÇÃO DIGITAL – Interior	Suporte técnico relacionado a mídias, senhas e uso de certificado digital	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	5	48
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	7	132
				GEATE	Configuração	Requisição	7	132
				GEATE	Solicitação Certificado	Requisição	7	132
				GEATE	Desbloqueio PIN	Incidente	5	48
				GEATE	Renovação Certificado	Requisição	8	420
				GEATE	Orientação	Requisição	5	48
PROJETOR – Sede de Núcleo	Serviços relacionados aos projetores multimídia instalados pelo TJPB	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8
				GEATE	Recolhimento	Requisição	5	48
				GEATE	Empréstimo	Requisição	4	24
				GEATE	Manutenção	Incidente	6	72
				GEATE	Substituição Defeito	Incidente	5	48
				GEATE	Substituição Programada	Requisição	8	420
				GEATE	Orientação	Requisição	4	24
				GEATE	Teste	Requisição	5	48
GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420				
PROJETOR – Interior	Serviços relacionados aos projetores multimídia instalados pelo TJPB	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	7	132
				GEATE	Recolhimento	Requisição	7	132
				GEATE	Empréstimo	Requisição	7	132
				GEATE	Manutenção	Incidente	7	132
				GEATE	Substituição Defeito	Incidente	7	132
				GEATE	Substituição Programada	Requisição	8	420
				GEATE	Orientação	Requisição	7	132
				GEATE	Teste	Requisição	7	132
GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420				

Gerência de Atendimento e Suporte

GEATE – Manutenção de Equipamentos

Serviço	Descrição	Público Utilização / Solicitação	Prioridade	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
VIDEOCONFERÊNCIA – Interior	Serviços relacionados aos equipamentos de videoconferência instalados pelo TJPB	Salas de Audiência / Sessões	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	5	48
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	7	132
				GEATE	Acréscimo Pré-aprovado	Requisição	7	132
				GEATE	Acréscimo Análise	Requisição	8	420
				GEATE	Configuração	Requisição	7	132
				GEATE	Recolhimento	Requisição	7	132
				GEATE	Empréstimo	Requisição	7	132
				GEATE	Manutenção	Incidente	7	132
				GEATE	Movimentação	Requisição	7	132
				GEATE	Substituição Defeito	Incidente	7	132
				GEATE	Substituição Programada	Requisição	8	420
				GEATE	Orientação	Requisição	7	132
SUPORTE A EVENTOS – Sede de Núcleo	Serviços relacionados ao suporte técnico a eventos	Eventos	3 (média)	GEATE	Apoio Técnico	Requisição	4	24
				GEATE	Montagem	Requisição	3	8
				GEATE	Teste	Requisição	5	48
SUPORTE A EVENTOS – Interior	Serviços relacionados ao suporte técnico a eventos	Eventos	3 (média)	GEATE	Apoio Técnico	Requisição	5	48
				GEATE	Montagem	Requisição	7	132
				GEATE	Teste	Requisição	7	132
SUPORTE A SESSÕES – Sede de Núcleo	Serviços relacionados ao suporte técnico às Sessões e audiências	Salas de Audiência /Sessões	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	1	1
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	2	4
				GEATE	Acréscimo Pré-aprovado	Requisição	5	48
				GEATE	Acréscimo Análise	Requisição	8	420
				GEATE	Configuração	Requisição	4	24
				GEATE	Recolhimento	Requisição	7	132
				GEATE	Empréstimo	Requisição	4	24
				GEATE	Manutenção	Incidente	6	72
				GEATE	Movimentação	Requisição	4	24
				GEATE	Substituição Defeito	Incidente	6	72
				GEATE	Substituição Programada	Requisição	8	420
				GEATE	Orientação	Requisição	4	24
				GEATE	Teste	Requisição	5	48
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
GEATE	Apoio Técnico	Requisição	4	24				
GEATE	Montagem	Requisição	3	8				

Gerência de Atendimento e Suporte

GEATE – Manutenção de Equipamentos

Serviço	Descrição	Público Utilização / Solicitação	Prioridade	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
WebCam – Sede de Núcleo	Serviços relacionados às WebCam's instaladas pelo TJPB	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	2	4
				GEATE	Acréscimo	Requisição	4	24
				GEATE	Configuração	Requisição	5	48
				GEATE	Recolhimento	Requisição	6	72
				GEATE	Empréstimo	Requisição	4	24
				GEATE	Manutenção	Incidente	6	72
				GEATE	Movimentação	Requisição	5	48
				GEATE	Substituição Defeito	Incidente	6	72
				GEATE	Orientação	Requisição	4	24
				GEATE	Teste	Requisição	4	24
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
WebCam – Interior	Serviços relacionados às WebCam's instaladas pelo TJPB	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	7	132
				GEATE	Acréscimo	Requisição	7	132
				GEATE	Configuração	Requisição	7	132
				GEATE	Recolhimento	Requisição	7	132
				GEATE	Empréstimo	Requisição	7	132
				GEATE	Manutenção	Incidente	7	132
				GEATE	Movimentação	Requisição	7	132
				GEATE	Substituição Defeito	Incidente	7	132
				GEATE	Orientação	Requisição	7	132
				GEATE	Teste	Requisição	7	132
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
VIDEOCONFERÊNCIA – Sede de Núcleo	Serviços relacionados aos equipamentos de videoconferência instalados pelo TJPB	Salas de Audiência / Sessões	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	2	4
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8
				GEATE	Acréscimo Pré-aprovado	Requisição	5	48
				GEATE	Acréscimo Análise	Requisição	8	420
				GEATE	Configuração	Requisição	5	48
				GEATE	Recolhimento	Requisição	6	72
				GEATE	Empréstimo	Requisição	4	24
				GEATE	Manutenção	Incidente	6	72
				GEATE	Movimentação	Requisição	4	24
				GEATE	Substituição Defeito	Incidente	6	72
				GEATE	Substituição Programada	Requisição	8	420
				GEATE	Orientação	Requisição	4	24
				GEATE	Teste	Requisição	5	48
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420

3.3. Software Estação de Trabalho – GEATE

Gerência de Atendimento e Suporte

GEATE – Estação de Trabalho

Serviço	Descrição	Público Utilização / Solicitação	Prioridade	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
Windows – Sede de Núcleo	Serviços relacionados ao sistema operacional Windows XP, 7, 8 e 10	Público Interno - Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	2	4
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8
				GEATE	Instalação	Requisição	5	48
				GEATE	Desinstalação	Requisição	6	72
				GEATE	Configuração	Requisição	5	48
				GEATE	Orientação	Requisição	4	24
				GEATE	Atualização	Requisição	5	48
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Windows - Interior	Serviços relacionados ao sistema operacional Windows XP, 7, 8 e 10	Público Interno - Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	5	48
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	7	132
				GEATE	Instalação	Requisição	7	132
				GEATE	Desinstalação	Requisição	7	132
				GEATE	Configuração	Requisição	7	132
				GEATE	Orientação	Requisição	7	132
				GEATE	Atualização	Requisição	7	132
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Libre Office – Sede de Núcleo	Serviços relacionados ao pacote de softwares aplicativos Libre Office	Público Interno - Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	2	4
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8
				GEATE	Instalação	Requisição	5	48
				GEATE	Desinstalação	Requisição	6	72
				GEATE	Configuração	Requisição	5	48
				GEATE	Orientação	Requisição	4	24
				GEATE	Atualização	Requisição	5	48
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420

Gerência de Atendimento e Suporte

GEATE – Estação de Trabalho

Serviço	Descrição	Público Utilização / Solicitação	Prioridade	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
Libre Office – Interior	Serviços relacionados ao pacote de softwares aplicativos Libre Office	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	5	48
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	7	132
				GEATE	Instalação	Requisição	7	132
				GEATE	Desinstalação	Requisição	7	132
				GEATE	Configuração	Requisição	7	132
				GEATE	Orientação	Requisição	7	132
				GEATE	Atualização	Requisição	7	132
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Anti Vírus – Sede de Núcleo	Serviços relacionados ao anti-vírus Trend Micro	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	2	4
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8
				GEATE	Instalação	Requisição	5	48
				GEATE	Varredura	Requisição	4	24
				GEATE	Desinstalação	Requisição	6	72
				GEATE	Configuração	Requisição	5	48
				GEATE	Orientação	Requisição	4	24
				GEATE	Atualização	Requisição	5	48
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Anti Vírus – Interior	Serviços relacionados ao anti-vírus Trend Micro	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	5	48
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	7	132
				GEATE	Instalação	Requisição	7	132
				GEATE	Varredura	Requisição	7	132
				GEATE	Desinstalação	Requisição	7	132
				GEATE	Configuração	Requisição	7	132
				GEATE	Orientação	Requisição	7	132
				GEATE	Atualização	Requisição	7	132
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420

Gerência de Atendimento e Suporte

GEATE – Estação de Trabalho

Serviço	Descrição	Público Utilização / Solicitação	Prioridade	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
Navegação Internet – Sede de Núcleo	Serviços relacionados aos softwares de navegação na Internet: Mozilla Firefox, Internet Explorer, Google Chrome e Navegador CNJ	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	2	4
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8
				GEATE	Instalação	Requisição	5	48
				GEATE	Desinstalação	Requisição	6	72
				GEATE	Configuração	Requisição	5	48
				GEATE	Orientação	Requisição	4	24
				GEATE	Atualização	Requisição	5	48
Navegação Internet – Interior	Serviços relacionados aos softwares de navegação na Internet: Mozilla Firefox, Internet Explorer, Google Chrome e Navegador CNJ	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
				GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	5	48
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	7	132
				GEATE	Instalação	Requisição	7	132
				GEATE	Desinstalação	Requisição	7	132
				GEATE	Configuração	Requisição	7	132
				GEATE	Orientação	Requisição	7	132
Java – Sede de Núcleo	Serviços relacionados ao JAVA	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Atualização	Requisição	7	132
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
				GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	2	4
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8
				GEATE	Instalação	Requisição	5	48
				GEATE	Desinstalação	Requisição	6	72
				GEATE	Configuração	Requisição	5	48
Java – Interior	Serviços relacionados ao JAVA	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Orientação	Requisição	4	24
				GEATE	Atualização	Requisição	5	48
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
				GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	5	48
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	7	132
				GEATE	Instalação	Requisição	7	132
				GEATE	Desinstalação	Requisição	7	132
GEATE	Configuração	Requisição	7	132				
GEATE	Orientação	Requisição	7	132				
GEATE	Atualização	Requisição	7	132				
GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420				

Gerência de Atendimento e Suporte

GEATE – Estação de Trabalho

Serviço	Descrição	Público Utilização / Solicitação	Prioridade	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
PDF – Leitura e Manipulação de Arquivos – Sede de Núcleo	Serviços relacionados aos softwares para Leitura e Manipulação de arquivos PDF	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	2	4
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8
				GEATE	Instalação	Requisição	5	48
				GEATE	Desinstalação	Requisição	6	72
				GEATE	Configuração	Requisição	5	48
				GEATE	Orientação	Requisição	4	24
				GEATE	Atualização	Requisição	5	48
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
PDF – Leitura e Manipulação de Arquivos – Interior	Serviços relacionados aos softwares para Leitura e Manipulação de arquivos PDF	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	5	48
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	7	132
				GEATE	Instalação	Requisição	7	132
				GEATE	Desinstalação	Requisição	7	132
				GEATE	Configuração	Requisição	7	132
				GEATE	Orientação	Requisição	7	132
				GEATE	Atualização	Requisição	7	132
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Gravação Áudio-Vídeo – Sede de Núcleo	Serviços relacionados aos softwares para gravação de áudio e vídeo	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	2	4
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8
				GEATE	Instalação	Requisição	5	48
				GEATE	Desinstalação	Requisição	6	72
				GEATE	Configuração	Requisição	5	48
				GEATE	Orientação	Requisição	4	24
				GEATE	Atualização	Requisição	5	48
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Gravação Áudio-Vídeo – Interior	Serviços relacionados aos softwares para gravação de áudio e vídeo	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	5	48
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	7	132
				GEATE	Instalação	Requisição	7	132
				GEATE	Desinstalação	Requisição	7	132
				GEATE	Configuração	Requisição	7	132
				GEATE	Orientação	Requisição	7	132
				GEATE	Atualização	Requisição	7	132
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420

Gerência de Atendimento e Suporte

GEATE – Estação de Trabalho

Serviço	Descrição	Público Utilização / Solicitação	Prioridade	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
Softwares Compactadores de Áudio – Vídeo – Imagem – Sede de Núcleo	Serviços relacionados aos softwares compactadores de áudio, vídeo e imagem	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	2	4
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8
				GEATE	Instalação	Requisição	5	48
				GEATE	Desinstalação	Requisição	6	72
				GEATE	Configuração	Requisição	5	48
				GEATE	Orientação	Requisição	4	24
				GEATE	Atualização	Requisição	5	48
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Softwares Compactadores de Áudio – Vídeo – Imagem – Interior	Serviços relacionados aos softwares compactadores de áudio, vídeo e imagem	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	5	48
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	7	132
				GEATE	Instalação	Requisição	7	132
				GEATE	Desinstalação	Requisição	7	132
				GEATE	Configuração	Requisição	7	132
				GEATE	Orientação	Requisição	7	132
				GEATE	Atualização	Requisição	7	132
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Compartilhamento de Arquivos – Sede de Núcleo	Serviços relacionados ao compartilhamento de arquivos	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	2	4
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8
				GEATE	Instalação	Requisição	5	48
				GEATE	Desinstalação	Requisição	6	72
				GEATE	Configuração	Requisição	5	48
				GEATE	Orientação	Requisição	4	24
				GEATE	Atualização	Requisição	5	48
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Compartilhamento de Arquivos – Interior	Serviços relacionados ao compartilhamento de arquivos	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	5	48
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	7	132
				GEATE	Instalação	Requisição	7	132
				GEATE	Desinstalação	Requisição	7	132
				GEATE	Configuração	Requisição	7	132
				GEATE	Orientação	Requisição	7	132
				GEATE	Atualização	Requisição	7	132
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420

Gerência de Atendimento e Suporte

GEATE – Estação de Trabalho

Serviço	Descrição	Público Utilização / Solicitação	Prioridade	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
Drivers Impressoras – Sede de Núcleo	Serviços relacionados aos Drivers de Impressoras	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	2	4
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8
				GEATE	Instalação	Requisição	5	48
				GEATE	Desinstalação	Requisição	6	72
				GEATE	Configuração	Requisição	5	48
				GEATE	Orientação	Requisição	4	24
				GEATE	Atualização	Requisição	5	48
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Drivers Impressoras – Interior	Serviços relacionados aos Drivers de Impressoras	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	5	48
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	7	132
				GEATE	Instalação	Requisição	7	132
				GEATE	Desinstalação	Requisição	7	132
				GEATE	Configuração	Requisição	7	132
				GEATE	Orientação	Requisição	7	132
				GEATE	Atualização	Requisição	7	132
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Drivers Digitalizadores – Sede de Núcleo	Serviços relacionados aos Drivers de Digitalizadores	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	2	4
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8
				GEATE	Instalação	Requisição	5	48
				GEATE	Desinstalação	Requisição	6	72
				GEATE	Configuração	Requisição	5	48
				GEATE	Orientação	Requisição	4	24
				GEATE	Atualização	Requisição	5	48
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Drivers Digitalizadores – Interior	Serviços relacionados aos Drivers de Digitalizadores	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	5	48
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	7	132
				GEATE	Instalação	Requisição	7	132
				GEATE	Desinstalação	Requisição	7	132
				GEATE	Configuração	Requisição	7	132
				GEATE	Orientação	Requisição	7	132
				GEATE	Atualização	Requisição	7	132
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420

Gerência de Atendimento e Suporte

GEATE – Estação de Trabalho

Serviço	Descrição	Público Utilização / Solicitação	Prioridade	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
Drivers Outros – Sede de Núcleo	Serviços relacionados a Drivers de outros periféricos não listados anteriormente	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	2	4
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8
				GEATE	Instalação	Requisição	5	48
				GEATE	Desinstalação	Requisição	6	72
				GEATE	Configuração	Requisição	5	48
				GEATE	Orientação	Requisição	4	24
				GEATE	Atualização	Requisição	5	48
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Drivers Outros – Interior	Serviços relacionados a Drivers de outros periféricos não listados anteriormente	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	5	48
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	7	132
				GEATE	Instalação	Requisição	7	132
				GEATE	Desinstalação	Requisição	7	132
				GEATE	Configuração	Requisição	7	132
				GEATE	Orientação	Requisição	7	132
				GEATE	Atualização	Requisição	7	132
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Outros Softwares - Sede de Núcleo	Serviços relacionados aos demais softwares utilizados nas Estações de Trabalho	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	2	4
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8
				GEATE	Instalação	Requisição	5	48
				GEATE	Desinstalação	Requisição	6	72
				GEATE	Configuração	Requisição	5	48
				GEATE	Orientação	Requisição	4	24
				GEATE	Atualização	Requisição	5	48
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Outros Softwares – Interior	Serviços relacionados aos demais softwares utilizados nas Estações de Trabalho	Público Interno – Servidores e Magistrados	3 (média)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	5	48
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	7	132
				GEATE	Instalação	Requisição	7	132
				GEATE	Desinstalação	Requisição	7	132
				GEATE	Configuração	Requisição	7	132
				GEATE	Orientação	Requisição	7	132
				GEATE	Atualização	Requisição	7	132
				GEATE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420

3.4. Acesso aos Sistemas – GEATE

Gerência de Atendimento e Suporte GEATE – Acesso aos Sistemas

Serviço	Descrição	Público Utilização / Solicitação	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas úteis)
ACESSO AOS SISTEMAS	Solicitação de acesso a qualquer serviço de TIC	Todos (Público Interno e Externo)	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	2	4
			GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8
			GEATE	Desbloqueio	Incidente	3	8
			GEATE	Novo Usuário	Requisição	3	8
			GEATE	Remover Acesso	Requisição	3	8
			GEATE	Alterar Perfil de Acesso	Requisição	3	8
			GEATE	Alterar Dados	Requisição	3	8
			GEATE	Reset Senha	Requisição	3	8

3.5. Infraestrutura – GEINF (CODAC)

Coordenação de Data Center – GEINF (CODAC)

Serviço	Descrição	Público	Prioridade	Competência	Equipe de Atendimento	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
Active Directory (Serviço Essencial)	Serviço relacionado ao acesso do usuário ao domínio TJPB (Login, Perfil, Configurações pré-definidas do Sistema Operacional)	Público Interno – Servidores e Magistrados	5 (muito alta)	GEINF	CODAC	Erro/Falha Geral	Incidente	1	1h
						Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8h
						Instalação	Requisição	5	48h
						Desinstalação	Requisição	5	48h
						Atualização	Requisição	4	24h
						Configuração	Requisição	3	8h
				GEATE*		Orientação/Dúvida	Requisição	5	48h
E-mail institucional / Webmail (Serviço Essencial)	Serviço de e-mail institucional	Público Interno – Servidores e Magistrados	4 (alta)	GEINF	CODAC	Erro/Falha Geral	Incidente	1	1h
						Erro/Falha Pontual	Incidente	2	4h
						Configuração	Requisição	5	48h
						Backup	Requisição	4	24h
				GEATE*		Orientação/Dúvida	Requisição	5	48h
Web Drive	Serviço de diretório e compartilhamento de arquivos online	Público Interno – Servidores e Magistrados	4 (alta)	GEINF	CODAC	Erro/Falha Geral	Incidente	1	1h
						Erro/Falha Pontual	Incidente	2	4h
						Configuração	Requisição	5	48h
				GEATE*		Orientação/Dúvida	Requisição	5	48h
Antivirus – Infraestrutura	Configurações no servidor gerenciador do antivirus	Interno (GEATE)	3 (média)	GEINF	CODAC	Erro/Falha Geral	Incidente	1	1h
						Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8h
						Configuração	Requisição	3	24h

3.6. Redes de Computadores – GEINF (CORED)

Coordenação de Redes de Computadores – GEINF (CORED)								
Serviço	Descrição	Público	Prioridade	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
VPN (Serviço Essencial)	Serviço de comunicação segura para servidores do TJPB	Público Interno - Servidores e Magistrados	3 (média)	GEINF (CORED)	Erro/Falha Geral	Incidente	1	1h
					Erro/Falha Pontual	Incidente	2	4h
					Configuração	Requisição	4	24h
				GEATE*	Orientação/Dúvida	Requisição	5	48h
Links de Internet (Serviço Essencial)	Provimento de acesso a Internet e aos sistemas hospedados no datacenter	Público Interno - Servidores e Magistrados	5 (muito alta)	GEINF (CORED)	Erro/Falha Geral	Incidente	1	1h
					Erro/Falha Pontual	Incidente	2	4h
					Configuração	Requisição	4	24h
				GEATE*	Orientação/Dúvida	Requisição	5	48h
Rede Interna	Serviço de comunicação segura para servidores do TJPB	Público Interno - Servidores e Magistrados	3 (média)	GEINF (CORED)	Erro/Falha Geral	Incidente	1	1h
					Erro/Falha Pontual	Incidente	2	4h
					Configuração	Requisição	4	24h
				GEATE*	Orientação/Dúvida	Requisição	5	48h
Firewall	Serviço de configurações de acesso no firewall	Público Interno - GEATE/GEINF/ GESIS/GEPJE	3 (média)	GEINF (CORED)	Erro/Falha Geral	Incidente	1	1h
					Erro/Falha Pontual	Incidente	2	4h
					Configuração	Requisição	4	24h

3.7 Servidores de Aplicações – GEINF (COSAP)

Coordenação de Servidores de Aplicações – GEINF (COSAP)								
Serviço	Descrição	Público	Prioridade	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
Infraestrutura das Aplicações Web	Infraestrutura dos serviços Web	Público Interno (GESIS/GEPJE/GEATE/GEINF)	3 (média)	GEINF (COSAP)	Erro/Falha Geral	Incidente	1	1h
					Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8h
					Deploy	Requisição	5	8h
					Configuração	Requisição	3	8h
				GEATE*	Orientação/Dúvida	Requisição	5	48h
Acesso aos sistemas	Configurações de acesso aos serviços web	Público Interno - (GESIS/GEPJE/GEATE/GEINF)	3 (média)	GEINF (COSAP)	Erro/Falha Geral	Incidente	1	1h
					Erro/Falha Pontual	Incidente	2	4h
				GEATE*	Orientação/Dúvida	Requisição	5	48h
Infraestrutura Pje (Serviço Essencial)	Infraestrutura dos serviços Web do Pje	Público Interno (GESIS/GEPJE/GEATE/GEINF)	5 (muito alta)	GEINF (COSAP)	Erro/Falha Geral	Incidente	1	1h
					Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8h
					Deploy	Requisição	5	8h
					Configuração	Requisição	3	8h
				GEATE*	Orientação/Dúvida	Requisição	5	48h

3.8 Banco de Dados – GEINF (COBAD)

Coordenação de Banco de Dados – GEINF (COBAD)								
Serviço	Descrição	Público	Prioridade	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
Banco de dados	Solicitações relacionadas a banco de dados	Público Interno (GESIS/GEPJE/GEATE)	3 (média)	GEINF (COBAD)	Erro/Falha Geral	Incidente	1	1h
					Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8h
					Novo Banco	Requisição	5	24h
					Configuração	Requisição	3	8h
Banco de dados – Pje (Serviço Essencial)	Solicitações relacionadas a banco de dados do Pje	Público Interno (GESIS/GEPJE/GEATE)	5 (muito alta)	GEINF (COBAD)	Erro/Falha Geral	Incidente	1	1h
					Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8h
					Novo Banco	Requisição	5	24h
					Configuração	Requisição	3	8h

3.9 Sistemas Judiciais – GEPJE (COANE e COSUS)

Sistemas Judiciais – GEPJE (COANE e COSUS)								
Serviço	Descrição	Prioridade do Serviço	Público	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
DigitalizaPJE (Serviço Essencial)	Projeto de digitalização dos processos físicos e migração para o PJe composto por 1 aplicativo swing, 2 serviços e um adendo ao PJe.	4 (alta)	Servidores e Magistrados	GEATE*	Dúvida	Requisição	3	8
				GEPJE	Correção	Incidente	8	420
				GEPJE	Assistência	Requisição	4	24
				GEPJE	Relatório	Requisição	5	48
				GEPJE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Digitaliza PJE – Software Cliente	Sistema utilizado por todos os clientes para efetuar todas as etapas da migração.	4 (alta)	Servidores e Magistrados	GEATE*	Dúvida	Requisição	3	8
				GEPJE	Correção	Incidente	4	24
				GEPJE	Assistência	Requisição	3	8
				GEPJE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
PJE 1G, 2G e CGJ (TJPB) (Serviços Essenciais)	Processo Judicial Eletrônico (inclui as instâncias de 1º e 2º grau) com as adequações para o TJPB.	5 (muito alta)	Todos (Público Interno e Externo)	GEATE*	Dúvida	Requisição	3	8
				GEPJE	Correção	Incidente	8	420
				GEPJE	Erro/Falha Pontual	Incidente	4	24
				GEPJE	Assistência	Requisição	4	24
				GEPJE	Relatório	Requisição	5	48
				GEPJE	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Cadastro de pessoas jurídicas	Ato da Presidência Nº 91/2019, regulamentou o procedimento do cadastramento das pessoas jurídicas de direito público e privado, para fins de recebimento de comunicações processuais.	2 (baixa)	Público externo	GEPJE	Assistência	Requisição	3	8

3.10 Sistemas Judiciais – GESIS (COSIJ)

Coordenação de Sistemas Judiciais – GESIS(COSIJ)								
Serviço	Descrição	Prioridade do Serviço	Público	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
Certo	Sistema destinado a solicitação e emissão de certidões de forma online, consultando todos os sistemas processuais, no âmbito do Poder Judiciário Estadual.	3 (média)	Todos (Público Interno e Externo)	GESIS	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	4	24
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
CEMAN-e (Serviço Essencial)	A CEMAN Eletrônica (CEMANe) é um sistema que propicia a visão e gerenciamento integrados, centralizados e transparentes para as Centrais de Mandados e os Cartórios, independente da origem (física ou eletrônica) do expediente do processo, além de manter um cadastro único de Oficiais de Justiça, zonas, escalas, etc.	1 (muito baixa)	Servidor, Oficial de Justiça, Gerente de Plantões, Chefe da Central e Administrador	GESIS	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	4	24
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Consulta Processual Online (Serviço Essencial)	Consulta online de detalhes e das movimentações de processos físicos e eletrônicos de Primeiro e Segundo Graus. A consulta unificada dos sistemas SISCOM, CPJ, e-Jus e VEP Virtual.	2 (baixa)	Todos (Público Interno e Externo)	GESIS	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	4	24
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420

Coordenação de Sistemas Judiciais – GESIS(COSIJ)

Serviço	Descrição	Prioridade do Serviço	Público	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
Consulta Processual Móvel (App-a TJPB)	Aplicativo (para Android) do TJPB que permite acesso a consulta processual através de dispositivos móveis, e o envio de notificações de atualização de processos.	3 (média)	Todos (Público Interno e Externo)	GESIS	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	4	24
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Consulta Processual Móvel (App-i TJPB)	Aplicativo (Ionic para iOS) do TJPB que permite acesso a consulta processual através de dispositivos móveis, e o envio de notificações de atualização de processos.	3 (média)	Todos (Público Interno e Externo)	GESIS	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	4	24
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Novo Consulta Processual	Novo sistema de consulta processual unificado que busca processos em todos os sistemas judiciais do TJPB.	3 (média)	Todos (Público Interno e Externo)	GESIS	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	4	24
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8

Coordenação de Sistemas Judiciais – GESIS(COSIJ)

Serviço	Descrição	Prioridade do Serviço	Público	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
CP Totem	Interface utilizada nos terminais de auto atendimento/totens distribuídos atualmente, em alguns prédios do Poder Judiciário. O totem permite a consulta processual e a impressão do extrato de movimentação dos processos.	1 (muito baixa)	Todos (Público Interno e Externo)	GESIS	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	4	24
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Custas Online (Serviço Essencial)	Sistema eletrônico, acessível através da internet, para consulta à tabela de custas judiciais, cálculo das custas e despesas processuais a recolher e emissão de guias de recolhimento do Poder Judiciário Paraibano.	5 (muito alta)	Todos (Público Interno e Externo)	GESIS	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	4	24
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Diário da Justiça Eletrônico (Serviço Essencial)	Sistema de publicação integrada (DJE e Jurisprudência) e consulta ao Diário da Justiça Eletrônico, disposto na Resolução nº 10 de 30 de agosto de 2010, do Tribunal de Justiça da Paraíba.	3 (média)	Todos (Público Interno e Externo)	GESIS	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	4	24
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
E-Jus	Sistema e-Jus, de Processo Eletrônico, módulo de Juizados Especiais e Turmas Recursais.	2 (baixa)	Todos (Público Interno e Externo)	GESIS	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	4	24
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420

Coordenação de Sistemas Judiciais – GESIS(COSIJ)

Serviço	Descrição	Prioridade do Serviço	Público	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
TJ Calc	Ferramenta para calcular a correção monetária de valores cobrados na Justiça, a partir de uma tabela de índices configurável.	2 (baixa)	Todos (Público Interno e Externo)	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	4	24
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
VEP Virtual	Sistema de processo eletrônico de execuções penais, desenvolvido pelo Tribunal de Justiça da Paraíba (TJPB) em parceria com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ).	1 (muito baixa)	Todos (Público Interno e Externo)	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	4	24
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
RPJud-Core	Prover acesso, para consulta ou atualização, das informações processuais judiciais, seus movimentos, partes, complementos e distribuições. Bem como, separação do RPJud Tabelas, por causa de processamento e atualização diferenciados dessas informações	5 (muito alta)	Todos (Público Interno e Externo)	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	4	24
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
RPJud-Tabelas	Serviço de consulta às entidades básicas relativas ao domínio de processos judiciais, como por exemplo: comarcas, classes, assuntos, movimentos, etc.	5 (muito alta)	Todos (Público Interno e Externo)	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	4	24
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420

Coordenação de Sistemas Judiciais – GESIS(COSIJ)

Serviço	Descrição	Prioridade do Serviço	Público	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
Registro Virtual	Registro virtual de Audiências e Termos de Sentença	2 (baixa)	Todos (Público Interno e Externo)	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	4	24
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
SISCOM-w	Solução que representa a evolução de arquitetura do atual sistema SISCOM, responsável pela distribuição, movimentação e controle de processos físicos de primeiro grau do Tribunal de Justiça da Paraíba.	1 (muito baixa)	Todos (Público Interno e Externo)	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	4	24
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Sistemas STI (Serviço Essencial)	Sistemas de controle de processos físicos. Estão incluídos o SISCOM (Sistema Integrado de Controle de Processos das Comarcas Informatizadas), o CPJ (Controle de Processos Judiciais de 2º grau) e o TRM (Controle de Processos das Turmas Recursais dos Juizados Especiais).	5 (muito alta)	Público Interno - Servidores e Magistrados	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	4	24
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420

Coordenação de Sistemas Judiciais – GESIS(COSIJ)

Serviço	Descrição	Prioridade do Serviço	Público	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
Painel do PJE	Módulo de visualização de estatísticas do Processo Judicial Eletrônico	1 (muito baixa)	Todos (Público Interno e Externo)	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	4	24
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
PUSH	Sistema PUSH responsável pelo gerenciamento de cadastro para recebimento de movimentações processuais, de 1º e 2º graus, por e-mail, para advogados ou partes interessadas.	0 (não prioritário)	Todos (Público Interno e Externo)	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	4	24
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	4	24
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	3	8

GEATE (COATI-COSUE-COETI) - Sistemas Judiciais (Convênios)

Sistema	Descrição	Prioridade do Serviço	Público	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
SISBAJUD	O BacenJud é um sistema que interliga a Justiça ao Banco Central e às instituições bancárias, para agilizar a solicitação de informações e o envio de ordens judiciais ao Sistema Financeiro Nacional, via internet.	0 (não prioritário)	Servidores e Magistrados	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	2	4
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8
				GEATE	Desbloqueio	Incidente	3	8
				GEATE	Novo Usuário	Requisição	3	8
				GEATE	Remover Acesso	Requisição	3	8
				GEATE	Alterar Perfil de Acesso	Requisição	3	8
				GEATE	Alterar Dados	Requisição	3	8
				GEATE	Reset Senha	Requisição	3	8
RENAJUD	O Renajud é um sistema on-line de restrição judicial de veículos criado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que interliga o Judiciário ao Departamento Nacional de Trânsito (Denatran).	0 (não prioritário)	Servidores e Magistrados	GEATE	Erro/Falha Geral	Incidente	2	4
				GEATE	Erro/Falha Pontual	Incidente	3	8
				GEATE	Desbloqueio	Incidente	3	8
				GEATE	Novo Usuário	Requisição	3	8
				GEATE	Remover Acesso	Requisição	3	8
				GEATE	Alterar Perfil de Acesso	Requisição	3	8
				GEATE	Alterar Dados	Requisição	3	8
				GEATE	Reset Senha	Requisição	3	8

3.11. Sistemas Administrativos – GESIS (COSIA)

Coordenação de Sistemas Administrativos – GESIS (COSIA)								
Serviço	Descrição	Prioridade do Serviço	Público	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
ADM Eletrônico <i>(Serviço Essencial)</i>	Sistema de controle e tramitação de Processos Administrativos Eletrônicos, para uso interno no Tribunal de Justiça da Paraíba e Corregedoria-Geral de Justiça.	5 (muito alta)	Todos (Público Interno e Externo)	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Fiscalização Judicial	Sistema de Fiscalização e Inspeção Judicial, direcionado a localização e registro de processos físicos ativos nas Varas do Poder Judiciário da Paraíba	3 (média)	Público Interno – Servidores e Magistrados	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Malote Digital <i>(Serviço Essencial)</i>	Sistema para envio/recebimento de correspondências digitais	5 (muito alta)	Todos (Público Interno e Externo)	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
Painel de Projetos e Ações	Painel de acompanhamento de projetos, ações, atendimento de chamados e execução de contratos relativos a diversas áreas (através de diferentes instâncias do Redmine), no âmbito do TJPB.	2 (baixa)	Público Interno – Servidores e Magistrados	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420

Coordenação de Sistemas Administrativos – GESIS (COSIA)

Serviço	Descrição	Prioridade do Serviço	Público	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
Gestão de Precatórios	Sistema de Gerenciamento e Controle de Precatórios em tramitação no Tribunal de Justiça da Paraíba, e também publicação da fila de pagamento	2 (baixa)	Todos (Público Interno e Externo)	GESIS	Erro/Falha Geral	Incidente	8	420
				GESIS	Erro/Falha Pontual	Incidente	8	420
				GESIS	Instalação	Requisição	4	24
				GESIS	Desinstalação	Requisição	2	4
				GESIS	Atualização	Requisição	8	420
				GESIS	Configuração	Requisição	3	8
				GEATE*	Orientação	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Ouvidoria	Sistema de Ouvidoria que possibilita que um cidadão (externo ao Poder Judiciário), magistrado ou servidor do TJPB, submeta manifestações (denúncias, reclamações, críticas, sugestões, etc.) para análise e resposta da instituição.	3 (média)	Todos (Público Interno e Externo)	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
PIA Eletrônico	Cadastro eletrônico centralizado, para o Plano Individual de Atendimento, a ser utilizado de forma prática pelas instituições de acolhimento de menores e que permita uma gestão eficiente e eficaz por parte da Coordenadoria da Infância e da Juventude e das Varas da Infância e Juventude, resguardadas as previsões do Estatuto da Criança e do Adolescente.	1 (muito baixa)	Todos (Público Interno e Externo)	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420

Coordenação de Sistemas Administrativos – GESIS (COSIA)

Serviço	Descrição	Prioridade do Serviço	Público	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
PROMAGIS	Sistema de Promoção de Magistrados - PROMAGIS, que tratará da inscrição e aferição do merecimento para promoção de Magistrados (segundo a Resolução Nº 106 do CNJ e Resolução Nº 14/2015 do TJPB).	3 (média)	Público Interno - Servidores e Magistrados	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Recursos Humanos (Serviço Essencial)	Sistema de Recursos Humanos, utilizado pela Diretoria de Gestão de Pessoas, servidores e magistrados do Tribunal de Justiça da Paraíba.	5 (muito alta)	Público Interno - Servidores e Magistrados	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
RGP Atos	Controle de Atos - Modulo Férias	3 (média)	Público Interno - Servidores e Magistrados	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
RGP Frequência (Serviço Essencial)	Sistema de Controle de Frequencia dos Servidores do Poder Judiciário	5 (muito alta)	Público Interno - Servidores e Magistrados	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
RGP Talentos	Banco de talentos (competências e habilidades) dos servidores do Poder Judiciário.	1 (muito baixa)	Público Interno - Servidores e Magistrados	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420

Coordenação de Sistemas Administrativos – GESIS (COSIA)

Serviço	Descrição	Prioridade do Serviço	Público	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
RGP Vida Funcional	Vida funcional dos servidores e magistrados do Judiciário. Pagamento de Acumulações	1 (muito baixa)	Público Interno - Servidores e Magistrados	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
RGP Vida Médica	Gestão da vida médica e qualidade de vida dos servidores e magistrados do Judiciário.	3 (média)	Público Interno - Servidores e Magistrados	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
SAO	Sistema de apoio operacional (SAO) com geração de relatórios dos sistemas do TJPB.	2 (baixa)	Público Interno - Servidores e Magistrados	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
SD Core	Esta aplicação envolve todas as funcionalidades relacionadas ao ciclo de geração e de disponibilização dos selos digitais, bem como o recebimento de informações dos cartórios sobre os atos praticados e selados.	5 (muito alta)	Público Interno DITEC	GESIS	Correção	Incidente	8	420
				GESIS	Relatório	Requisição	4	24

Coordenação de Sistemas Administrativos – GESIS (COSIA)

Serviço	Descrição	Prioridade do Serviço	Público	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
SD Corregedoria	Esta aplicação inclui todas as funcionalidades necessárias à CGJ para o gerenciamento dos selos e das serventias, como também para a fiscalização dos atos selados.	5 (muito alta)	Todos (Público Interno e Externo)	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
SD EDI	O EDI Destina-se a troca de informações de remessa e rateio dos selos digitais com a instituição financeira responsável pela arrecadação do TJPB.	5 (muito alta)	Público Interno (DITEC)	GESIS	Correção	Incidente	8	420
WebCartório (Serviço Essencial)	Sistema destinado ao envio de informações dos atos selados e respectiva prestação de contas, pelas serventias extrajudiciais que não possuem sistemas automatizados.	5 (muito alta)	Público Externo	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
SGA	Sistema de Gerenciamento de Atendimento - SGA é utilizado para gerenciar filas e fluxo de atendimento nos serviços de atendimento presencial aos jurisdicionados.	3 (média)	Público Interno - Servidores e Magistrados	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420

Coordenação de Sistemas Administrativos – GESIS (COSIA)

Serviço	Descrição	Prioridade do Serviço	Público	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
SIGHOP	Sistema de Gestão de Honorários Periciais, para atendimento da Resolução 09/2017 do TJPB (publicada em 12 de julho de 2017).	3 (média)	Todos (Público Interno e Externo)	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
TJConsig	Sistema terceirizado, para simulação de empréstimos e emissão do contracheque	4 (alta)	Público Interno - Servidores e Magistrados	GESIS	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	8	420
VISIT	Sistema de segurança institucional, para controle acesso de visitantes às instalações do TJPB. Código original obtido junto ao TRT PB.	4 (alta)	Público Interno - Servidores e Magistrados	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Central de Compras - SGC (Serviço Essencial)	Sistema para Gestão de Contratos e Processamento da Despesa do TJPB	5 (muito alta)	Público Interno - Servidores e Magistrados	GESIS	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Assistência	Requisição	3	8

Coordenação de Sistemas Administrativos – GESIS (COSIA)

Serviço	Descrição	Prioridade do Serviço	Público	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
RGP Diárias	Módulo de Controle de Diárias	5 (muito alta)	Público Interno – Servidores e Magistrados	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Painel de Julgamentos	O Painel de Julgamentos permitirá o cadastramento de pautas de julgamentos das Câmaras e Tribunal Pleno, assim como o acompanhamento (em tempo real) dos processos em sessão.	1 (muito baixa)	Todos (Público Interno e Externo)	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Central de Chamados – OTRS DITEC / DIADM (Serviço Essencial)	Sistema para controle da Central de Chamados da DITEC DIADM do TJPB	3 (média)	Todos (Público Interno e Externo)	GEATE	Dúvida	Requisição	2	4
				GEATE	Assistência	Requisição	3	8
Selo Digital (Serviço Essencial)	O Selo Digital permite a fiscalização dos atos notariais e registrais, a partir da remessa obrigatória das informações dos atos pelas serventias extrajudiciais que os praticaram.	5 (muito alta)	Corregeroria Geral de Justiça, Cartórios Extrajudiciais, Público Externo	GESIS	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	2	4
				GESIS	Relatório	Requisição	3	8
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420

Coordenação de Sistemas Administrativos – GESIS(COSIA)

Serviço	Descrição	Prioridade do Serviço	Público	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Resposta	SLA Conclusão (Horas Úteis)
TJPBSigner	Applet assinador de documentos, com código-fonte assinado, no âmbito dos sistemas do TJPB.	5 (muito alta)	Público Interno - Servidores e Magistrados	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	20 min	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	20 min	8
				GESIS	Assistência	Requisição	3	20 min	8
				GESIS	Relatório	Requisição	4	20 min	24
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	20 min	420
TJPBSigner Cloud	Implementação de solução para assinatura online de arquivos, utilizando o TJPBSigner, que podem ser armazenados e Compartilhados.	3 (média)	Público Interno - Servidores e Magistrados	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	20 min	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	20 min	8
				GESIS	Assistência	Requisição	3	20 min	8
				GESIS	Relatório	Requisição	4	20 min	24
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	20 min	420
TJSEG (Serviço Essencial)	Sistema de controle de segurança e acesso para aplicações web.	5 (muito alta)	Público Interno da DITEC	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	20 min	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	20 min	8
				GESIS	Assistência	Requisição	3	20 min	8
				GESIS	Relatório	Requisição	4	20 min	24
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	20 min	420
CAS (Serviço Essencial)	Serviço de autenticação central e single sign-on.	5 (muito alta)	Público Interno da DITEC	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	20 min	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	20 min	8
				GESIS	Assistência	Requisição	3	20 min	8
				GESIS	Relatório	Requisição	4	20 min	24
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	20 min	420

3.12. Sistemas Portais – GESIS (COPOR)

Serviço	Descrição	Prioridade do Serviço	Público	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
Portal da Corregedoria	Portal Institucional da Corregedoria-Geral da Justiça (CGJ).	3 (média)	Todos (Interno e Externo)	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	3	8
				GESIS	Relatório	Requisição	4	24
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Portal da ESMA	Portal exclusivo para publicação e gestão de conteúdo da Escola Superior da Magistratura da Paraíba (ESMA).	2 (baixa)	Todos (Público Interno e Externo)	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	3	8
				GESIS	Relatório	Requisição	4	24
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Portal da Ouvidoria	Portal que é um agregador de notícias e ações da Ouvidoria do Judiciário Paraibano, além de um espaço para publicação trabalhos acadêmicos, legislações, manuais e demais materiais relativos.	3 (média)	Todos (Interno e Externo)	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	3	8
				GESIS	Relatório	Requisição	4	24
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Portal do Tribunal de Justiça / Intranet (Serviço Essencial)	Portal Institucional e Intranet do Tribunal de Justiça da Paraíba, onde estão disponibilizados conteúdos de mídia, informações e documentos de interesse público e links para os serviços do TJPB.	5 (muito alta)	Todos (Público Interno e Externo)	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	3	8
				GESIS	Relatório	Requisição	4	24
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420

Coordenação de Portais e Informações – GESIS (COPOR)

Serviço	Descrição	Prioridade do Serviço	Público	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
Jurisprudência Pje	Sistema de indexação e pesquisa de jurisprudência do Pje.	2 (baixa)	Todos (Interno e Externo)	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	3	8
				GESIS	Relatório	Requisição	4	24
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Docsis	Sistema de gestão de conhecimento e documentação online, utilizado pela DITEC e em expansão para o restante das áreas administrativas do TJPB.	2 (baixa)	Público Interno - Servidores e Magistrados	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	3	8
				GESIS	Relatório	Requisição	4	24
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
BI Metas CNJ	Extração de dados e construção de data lake e aplicações do Qlik para acompanhamento de Metas do CNJ.	3 (média)	Público Interno - Servidores e Magistrados	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	3	8
				GESIS	Relatório	Requisição	4	24
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420

Coordenação de Portais e Informações – GESIS (COPOR)

Serviço	Descrição	Prioridade do Serviço	Público	Competência	Categoria	Ocorrência	Prazo	SLA Conclusão (Horas Úteis)
Memorial Virtual	Portal alusivo a "História do Poder Judiciário da Paraíba", com fatos, publicações, documentos, imagens e vídeos que ressaltam a sua memória	1 (muito baixa)	Todos (Público Interno e Externo)	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	3	8
				GESIS	Relatório	Requisição	4	24
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Notificador	Plugin de notificação de avisos em aplicações web, alimentado pelo Portal	1 (muito baixa)	Todos (Interno e Externo)	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	3	8
				GESIS	Relatório	Requisição	4	24
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420
Portal da Conciliação	Portal do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais e Solução de Conflitos do Tribunal de Justiça da Paraíba, que propicia aos jurisdicionados o acesso à política da pacificação, e aos métodos consensuais de solução de conflitos do Poder Judiciário Estadual....	2 (baixa)	Todos (Público Interno e Externo)	GEATE*	Dúvida	Requisição	2	4
				GESIS	Correção	Incidente	3	8
				GESIS	Assistência	Requisição	3	8
				GESIS	Relatório	Requisição	4	24
				GESIS	Sugestão de Melhoria	Requisição	8	420

4 Referências

DITEC-GOVTI. Manual do Processo de Gerenciamento de *Catálogo de Serviços de TI* 1.0.0 2019.