

**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL
DO ACRE**

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

**ANEXO I
DO PROCESSO DE
GERENCIAMENTO DA
CENTRAL DE SERVIÇOS
DE TI DO TRE-AC**

**SECRETARIA DE
TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO**

2023



Histórico de alterações

Documento	
Descrição	Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação do TRE-AC
Finalidade	Apresentar o Catálogo de Serviços, descrevendo todas as informações relevantes sobre os serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE-AC.
Unidade responsável	Secretaria de Tecnologia de Informação – STI
Publicação na internet	https://www.tre-ac.gov.br

Versionamentos			
Versão	Data	Responsável	Descrição
1.0	15/04/2023	ASPGOVTI e GSTI	Criação do documento
1.1	02/05/2023	CGTIC	Revisão da versão 1.0



Índice

1.	Introdução	4
1.1.	Referências	4
1.2.	Glossário	5
1.3.	Lista de siglas	6
2.	Catálogo de Serviços de TI	7
2.1.	Objetivos	7
2.2.	Abrangência	7
2.3.	Periodicidade de revisão.....	7
2.4.	Ferramenta de gestão.....	8
2.5.	Público-alvo	8
2.5.1.	Usuários internos.....	8
2.5.2.	Usuários externos.....	9
2.6.	Tipos de atendimentos	9
2.7.	Funcionamento da Central de Serviços de TI	9
2.7.1.	Atendimento/suporte de nível 1	9
2.7.2.	Atendimento/suporte de nível 2	10
2.7.3.	Atendimento/suporte de nível 3	10
2.7.4.	Classificação dos Chamados	10
2.8.	Relação de Serviços do Catálogo	11



1. Introdução

Um dos itens essenciais para o gerenciamento de serviços na área de Tecnologia da Informação é o Catálogo de Serviços de TI. No caso do Tribunal Regional Eleitoral do Acre, trata-se de um documento que relaciona todos os serviços disponibilizados pela Secretaria de Tecnologia da Informação aos seus usuários (servidores da Secretaria e das zonas e postos eleitorais). Neste documento consta o detalhamento de cada serviço, bem como as orientações que servem para facilitar o registro das requisições de serviço e incidentes e outras informações importantes.

O presente instrumento tem por finalidade apresentar o **Catálogo de Serviços de TI do TRE-AC**. Além da relação de todos os serviços prestados pela STI, com seus respectivos dados, nele também estão descritas informações gerais sobre o catálogo de serviços, tais como abrangência, periodicidade de revisão e ferramenta de gerenciamento.

1.1. Referências

ITIL® é uma biblioteca de boas práticas para o gerenciamento de serviços de TI desenvolvida no final da década de 1980, na Inglaterra, pela CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency), atual OGC (Office for Government Commerce). Em sua primeira versão, a biblioteca era composta por 31 volumes, cobrindo os principais aspectos do Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI).

Nos anos de 1990 passou a ser reconhecida como uma importante metodologia para o gerenciamento de serviços de TI, sendo gradualmente adotado como um padrão a ser seguido por empresas e organizações ao redor do mundo.

No início dos anos 2000 passou por sua primeira revisão, com o lançamento da versão 2, composta de 7 volumes, que se tornaria base para a norma BS 15000 (que atualmente é um anexo da norma ISO 20000).

A versão 3 foi lançada em 2007, consistindo em cinco volumes que continham vinte e seis processos e funções, arranjos sobre conceitos relacionados sobre a estrutura de ciclo de vida de serviços.

Em 2011 sofreu sua mais recente atualização. A versão 4, ou ITIL® 2011, é composta por 5 livros (Estratégia de Serviços, Desenho de Serviços, Transição de Serviços, Operação de Serviços e Melhoria Contínua de Serviços) cuja finalidade é promover a gestão com foco no usuário e na qualidade dos serviços de TI.

A ITIL v4 atua com estruturas de processos para a gestão de TI apresentando um conjunto abrangente de processos e procedimentos gerenciais, organizados em disciplinas, com os quais uma organização pode fazer sua gestão tática e operacional objetivando alcançar o alinhamento estratégico com os negócios.

Juntamente com o COBIT, a ITIL tornou-se uma importante ferramenta para auxiliar as organizações a realizarem uma gestão eficiente dos serviços disponibilizados pela área de tecnologia da informação.



1.2. Glossário

Termo	Definição/Significado
Acordo de Nível de Serviço	Um acordo entre o provedor de serviço de TI e um usuário. Descreve o serviço de TI, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TI e do usuário. Um único acordo de nível de serviço pode cobrir múltiplos serviços de TI ou múltiplos usuários.
Base de Dados de Erros Conhecidos	Um banco de dados que contém todos os registros de erros conhecidos. Este banco de dados é criado pelo gerenciamento de problema e é usado pelo gerenciamento de incidente e pelo gerenciamento de problema. O banco de dados de erro conhecido pode ser parte do sistema de gerenciamento de configuração ou pode ser armazenado em outro lugar do sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço.
Central de Serviços	Estrutura organizacional da área de TI que tem como objetivo servir como ponto único de contato entre os usuários e a equipe de suporte de TI, solucionando as requisições de serviços e incidentes visando restaurar a operação normal dos serviços com o mínimo de impacto. Também conhecida como <i>Service Desk</i> , que tem como função, de acordo com a ITIL, “Restabelecer os serviços a sua operação normal o mais rapidamente possível, seja instalando, configurando ou removendo itens de hardware e software.
Chamado Técnico	Registro no sistema de <i>Service Desk</i> que requer tratamento. Um chamado pode ser um registro de incidente, uma solicitação de serviço, um registro de dúvida, uma solicitação de mudança ou um registro de problema.
Requisição de Serviço	Solicitação de serviço corriqueira realizada pelos usuários de serviços de TI que, diferentemente do incidente, não causa interrupção ou falha na infraestrutura de TI.
Incidente	Uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TIC. Falha de um item de configuração que ainda não tenha impactado um serviço de TI é também um incidente. Por exemplo: Falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados.
Serviço de TI	Um meio de fornecer algo que um usuário perceba como tendo valor agregado, facilitando a obtenção de resultados que os usuários desejam, sem que eles tenham que arcar com a propriedade de determinados custos e riscos.

Tabela 1 - Glossário



1.3. Lista de siglas

ANS	Acordo de Nível de Serviço
BDEC	Banco de Dados de Erros Conhecidos.
CIE	Coordenadoria de Infraestrutura
COELE	Coordenadoria de Eleições
COBIT	Control Objectives for Information and Related Technology
GLPI	Gestionnaire Libre de Parc Informatique
GSTI	Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação
ISO	International Organization for Standardization
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
SDBD	Seção de Desenvolvimento e Banco de Dados
SEREDe	Seção de Redes
SESEL	Seção de Sistemas Eleitorais
SEUE	Seção de Urnas Eletrônicas
SSU	Seção de Suporte ao Usuário
STI	Secretaria de Tecnologia da Informação
TI	Tecnologia de Informação

Tabela 2 - Lista de siglas



2. Catálogo de Serviços de TI

O Catálogo de Serviços de TI é uma base de dados ou documento estruturado com informações relevantes sobre todos os serviços prestados pela área de TI aos seus usuários. Nele estão descritas todas as informações necessárias para que os usuários saibam quais serviços estão disponíveis, como podem ser solicitados e qual o tempo para que a demanda seja atendida.

2.1. Objetivos

O principal objetivo do Catálogo de Serviços de TI do TRE-AC é trazer uma visão clara de quais serviços a TI oferta, oferecendo informações e procedimentos para a solicitação dos serviços disponíveis.

Os objetivos específicos com a publicação deste instrumento são:

- Apresentar a relação de todos os serviços prestados pela TI, descrevendo todas as informações importantes a eles relacionadas;
- Padronizar as solicitações e as entregas de serviços de TI;
- Incrementar a qualidade dos serviços de TI;
- Otimizar a entrega do serviço solicitado;
- Melhorar o gerenciamento dos níveis de serviços de TI;
- Melhorar a divulgação dos serviços/produtos prestados pela TI.

2.2. Abrangência

O Catálogo de serviços de TI abrange todos os serviços prestados pelas equipes técnicas da Secretaria de Tecnologia da Informação aos seus usuários internos e externos.

2.3. Periodicidade de revisão

O Catálogo de serviços de TI é um documento dinâmico que, sempre que necessário, será atualizado de acordo com as mudanças que podem ocorrer no ambiente (interno ou externo) ou devido a outros fatores. Após a atualização do Catálogo de Serviços deverá ser publicada uma nova versão do mesmo para que todos saibam as mudanças realizadas e doravante válidas.

Caso não tenha ocorrido mudanças significativas, o Catálogo deverá ser submetido a uma **revisão /atualização anual**.



2.4. Ferramenta de gestão

O TRE-AC adotou como ferramenta para gestão e operacionalização da Central de Serviços de TI e, por consequência, do Catálogo de Serviços de TI, o software francês de código aberto denominado **GLPI**. Escrito em PHP e distribuído sob uma licença GNU General Public License, o GLPI permite o gerenciamento de ativos de TI, o rastreamento de problemas e a gestão do Service Desk (no qual cada requisição de serviço ou incidente gera um ticket correspondente a um chamado técnico distribuído aos grupos solucionadores).

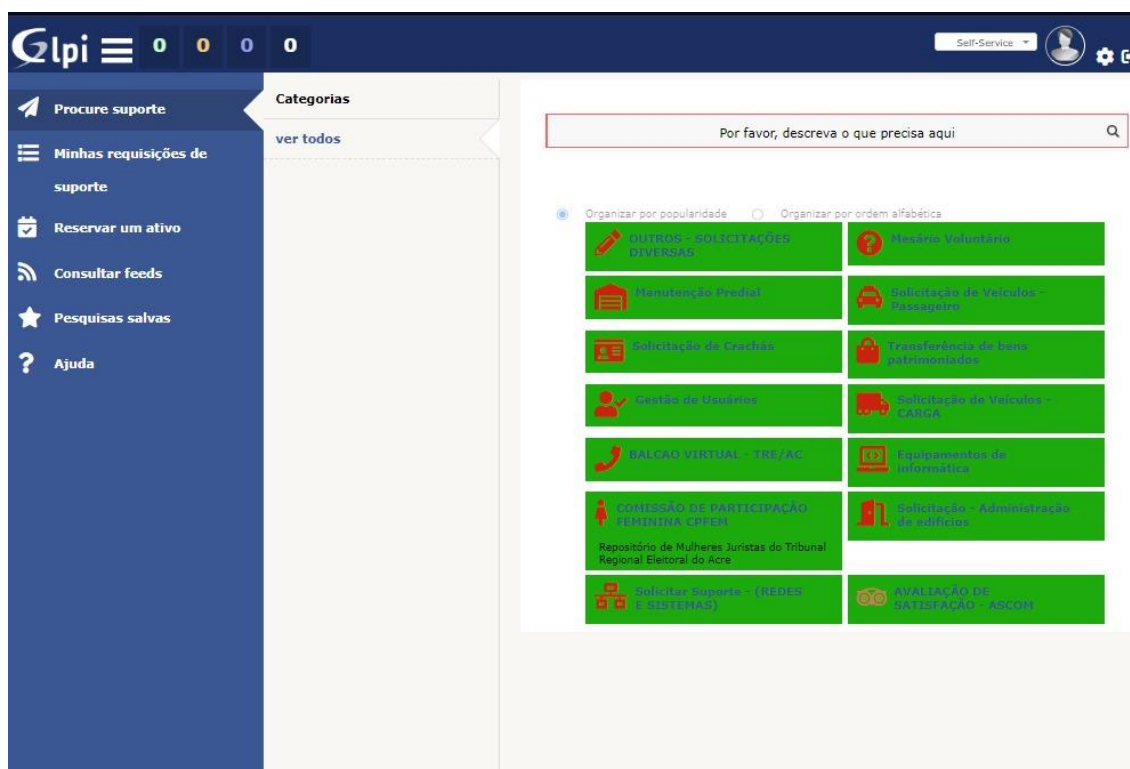


Figura 1: Tela principal do sistema GLPI

2.5. Público-alvo

Por ser um elemento de alinhamento entre os usuários e a área de TI, o Catálogo de Serviços se destina a todos os principais usuários que fazem uso dos serviços disponibilizados pela STI. Dessa forma, seu público-alvo é constituído usuários internos e externo.

2.5.1. Usuários internos

Os usuários internos são aqueles que se utilizam diretamente dos serviços disponibilizados pela Secretaria de Tecnologia da Informação, nas dependências do edifício sede do TRE e nas sedes das zonas e postos eleitorais. Nesse contexto, são considerados usuários internos os servidores (analistas, técnicos e requisitados), os membros da Corte, os juízes eleitorais, os colaboradores terceirizados e os estagiários.



2.5.2. Usuários externos

Os usuários externos são aqueles que não estão fisicamente nas dependências do Tribunal, zonas e postos eleitorais, mas que se beneficiam dos serviços disponibilizados. Dessa forma, são considerados usuários externos os eleitores, os representantes das empresas fornecedoras, os representantes dos partidos políticos, os candidatos, os advogados e os servidores de outros órgãos públicos federais.

2.6. Tipos de atendimentos

Os serviços elencados no Catálogo de Serviços de TI do TRE-AC estão classificados em 2 tipos:

- **Requisições:** Solicitação formal de um usuário para um serviço a ser prestado;
- **Incidentes:** Qualquer evento que não é parte padrão da operação de um serviço que causa ou pode causar interrupção do negócio ou falha na infraestrutura de TI.

2.7. Funcionamento da Central de Serviços de TI

A Central de Serviços de TI do TRE-AC funciona na sala da Secretaria de Tecnologia da Informação - STI, localizada na SEDE do TRE-AC. Ela é composta pelos servidores lotados nas unidades técnicas das coordenadorias subordinadas à STI.

O horário de funcionamento da Central de Serviços de TI acompanha o horário normal de expediente do Tribunal, ou seja, das 7h às 16h, em dias úteis. Eventualmente, alguns serviços poderão ser executados em horários especiais para não comprometer o funcionamento do Tribunal.

Para melhor gestão e controle, a Central de Serviços de TI contempla 3 (três) níveis de suporte, com papéis e responsabilidades diferentes, de acordo com a complexidade da solução a ser dada ao problema.

Os usuários podem realizar as solicitações de serviços por duas formas: diretamente no sistema de chamados GLPI ou através de mensagens de correio eletrônico destinadas ao endereço 4300@tre-ac.jus.br.

2.7.1. Atendimento/suporte de nível 1

O suporte de nível 1 é o primeiro contato do usuário com a TI. As principais funções deste nível é reclassificar o chamado quando necessário, tirar dúvidas e realizar o atendimento inicial da demanda. Este nível poderá realizar alguns atendimentos de forma remota ou local de acordo com suas competências, buscando dar soluções o mais rápido possível, dentro dos acordos de nível de serviço estabelecidos.



2.7.2. Atendimento/suporte de nível 2

O suporte de nível 2 consiste em atendimentos mais especializados e é responsável por solucionar os chamados de sua competência, classificados anteriormente, e os chamados que não foram solucionados pelo nível 1. Caso não consiga prover uma solução, deverá acionar o nível 3, para que possam ser verificadas as causas do problema e possíveis soluções.

2.7.3. Atendimento/suporte de nível 3

Por sua vez, o suporte de nível 3 é responsável por solucionar os problemas que exigem maior grau de conhecimento técnico. Os chamados direcionados ao nível 3 podem ter sido escalonados pelo nível 2 ou se constituírem de demandas classificadas originalmente para este nível de suporte. Caso a solução do problema exija, para sua conclusão, ações externas, deverá ser acionado o nível 4 de suporte.

2.7.4. Classificação dos Chamados

Os chamados serão classificados por complexidade e criticidade e tais informações devem constar de forma clara no Catálogo de Serviços de TI, pois impactam diretamente no cálculo do acordo de nível de serviço.

Quanto à complexidade de resolução, os chamados são classificados em 3 tipos: **baixa** complexidade (geralmente atribuídos ao nível 1 de suporte), **média** complexidade (geralmente atribuídos ao nível 2 de suporte) e **alta** complexidade (geralmente atribuídos ao nível 3 de suporte). Todos os níveis de suporte podem ter chamados dos três tipos de complexidade, de acordo com sua área de atuação.

Quanto à criticidade, os chamados são classificados em 3 tipos: **baixa**, **média** e **alta**, de acordo com o grau de urgência para que seja dada uma solução para o problema.

O acordo de nível de serviço deverá ser definido considerando estas duas classificações. Chamados cuja criticidade for alta se sobrepõe aos chamados de média e baixa criticidade, em virtude do potencial de paralisação dos serviços críticos que mantém o negócio do Tribunal.



2.8. Relação de Serviços do Catálogo

Para uma melhor visualização das informações relativas a cada serviço prestado, foi definida uma estrutura de tabela para cada um deles. Os serviços estão, portanto, categorizados e agrupados. Além dos dados de cada serviço, é mostrado também a sua criticidade e a complexidade para sua solução, que implicam diretamente em outra informação mostrada na tabela: o acordo de nível de serviço - ANS.

Categoria:	Permissão de acesso de usuário		
Serviço:	Criação de login e senha para acesso à rede e ao Webmail		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	O serviço é destinado a novos usuários que necessitam de acesso à rede do TRE-AC, bem como ao e-mail corporativo. Deverá ser aberto pela chefia imediata.		
Requisitos:	No corpo do chamado deverão ser fornecidos os dados do usuário: Nome completo, CPF Matrícula e os acessos desejados (pastas compartilhadas). Deverá ser validado previamente pela SECARF.		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Baixa
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SEREDE
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Permissão de acesso de usuário		
Serviço:	Excluir / Inativar conta de usuário do AD		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	A solicitação deverá ser realizada quando houver o desligamento de servidores, magistrados e colaboradores.		
Requisitos:	Deverão ser informados os dados do usuário a ser excluído/inativado, tais como nome completo e matrícula. Deve ser solicitado pela chefia imediata.		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Média
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SEREDE
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Permissão de acesso de usuário		
Serviço:	Alterar grupo e/ou unidade organizacional de um usuário no AD		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	A solicitação deverá ser realizada quando houver lotação de servidores em outra unidade do Tribunal.		
Requisitos:	Deverá ser informado a portaria de lotação do servidor na respectiva unidade. Deve ser solicitado pela chefia imediata.		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Baixa
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SEREDE
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		



Catálogo de Serviços de TI

Categoria:	Permissão de acesso de usuário		
Serviço:	Criação de identidade (usuário) para acesso à plataforma Odin e concessão de acesso.		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Concessão de perfil de acesso aos diversos sistemas mantidos na plataforma Odin.		
Requisitos:	Informar o nome completo, o título eleitoral, número do CPF e unidade de lotação; Informar sistema e perfil para o qual o acesso será concedido; Solicitado pelo chefe imediato.		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Alta
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	STI	Responsável pelo Suporte:	STI
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Permissão de acesso de usuário		
Serviço:	Concessão de acesso a sistemas da plataforma Odin.		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Concessão de perfil de acesso aos diversos sistemas mantidos na plataforma Odin.		
Requisitos:	Ter usuário cadastrado na plataforma Odin Informar o nome completo, o título eleitoral, número do CPF e unidade de lotação; Informar sistema e perfil para o qual o acesso será concedido; Solicitado pelo chefe imediato.		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Alta
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	STI	Responsável pelo Suporte:	STI
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Servidor de Correio Eletrônico		
Serviço:	Configuração da conta de e-mail		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Auxílio na configuração local do cliente de correio eletrônico.		
Requisitos:	Já possuir uma conta de e-mail.		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Baixa
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Servidor de Correio Eletrônico		
Serviço:	Criação/alteração de grupo/lista de e-mail		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Criação de grupo de e-mail institucional para recebimento de mensagens de correio eletrônico; Inclusão/exclusão de usuários em um grupo de e-mail;		
Requisitos:	Será necessário fornecer o nome do grupo com sigla e a lista de usuários a serem incluídos no grupo. Alterações em grupo de e-mail devem ser solicitadas pelo responsável pelo grupo.		



Catálogo de Serviços de TI

Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Baixa
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SEREDE
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Servidor de correio eletrônico.		
Serviço:	Problemas relacionados às contas de acesso ou falhas de envio/recebimento de mensagens de e-mail.		
Tipo:	Incidente		
Descrição:	Problema de acesso a conta de e-mail ou falha no login. Problemas para enviar/receber e-mails.		
Requisitos:	Descrição detalhada do problema, procedimentos feitos e mensagens de erro que porventura podem ter sido apresentadas.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Alta
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SEREDE
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Acesso à rede lógica		
Serviço:	Solicitação de mapeamento de pastas compartilhadas na rede.		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Serviço destinado ao usuário que não tem as pastas compartilhadas mapeadas automaticamente em sua estação de trabalho.		
Requisitos:	Permissão de acesso à pasta desejada.		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Baixa
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SEREDE
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Acesso à rede lógica		
Serviço:	Solicitação de remapeamento de pastas compartilhadas		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Serviço destinado ao usuário que já tem as pastas compartilhadas mapeadas, mas que perderam a conexão por algum motivo.		
Requisitos:	Permissão de acesso à pasta desejada.		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Baixa
ANS:	14 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Acesso à rede lógica		
Serviço:	Problemas no acesso		
Tipo:	Incidente		
Descrição:	Problema de acesso aos computadores da rede ou falha no login.		



Catálogo de Serviços de TI

Requisitos:	Descrição detalhada do problema, procedimentos feitos e mensagens de erro que porventura podem ter sido apresentadas.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Alta
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SEREDE
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Equipamentos e dispositivos de microinformática		
Serviço:	Instalação e configuração de microcomputador e dispositivos		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Serviço para instalar e configurar computadores e dispositivos de TI.		
Requisitos:	No caso de instalação de computador novo, deve estar com carga patrimonial para setor de destino e ter local apropriado para a instalação (mesa, ponto elétrico estabilizado e ponto de rede próximos). Necessário a abertura de chamado para o transporte do equipamento.		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Baixa
ANS:	14 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Equipamentos e dispositivos de microinformática		
Serviço:	Instalação e configuração de impressora institucional		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Configuração do equipamento de impressão na máquina do usuário.		
Requisitos:	Ter permissão de acesso a impressora desejada.		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Baixa
ANS:	14 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Equipamentos e dispositivos de microinformática		
Serviço:	Remanejamento de impressora		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Serviço de remanejamento de impressora entre unidades do Tribunal.		
Requisitos:	Realizar a transferência patrimonial via sistema ASIWEB; Necessária abertura de chamado para o transporte do equipamento.		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Baixa
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		



Catálogo de Serviços de TI

Categoria:	Equipamentos e dispositivos de microinformática		
Serviço:	Permissões e restrições de acesso a impressoras		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Serviço destinado ao usuário que tem a impressora mapeada, mas não consegue imprimir ou apresenta mensagem de erro de acesso.		
Requisitos:	Deverá ser solicitado pela chefia responsável pela impressora com o nome da impressora e lista de usuários que poderão ter acesso.		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Baixa
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SEREDE
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Equipamentos e dispositivos de microinformática		
Serviço:	Auxílio para configuração/realização de videoconferência		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Serviço de auxílio para realização de videoconferência (configuração de webcam e microfone).		
Requisitos:	Utilização da ferramenta de videoconferência do TRE (SARA). Necessário acionar o suporte com antecedência.		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Média
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Equipamentos e dispositivos de microinformática		
Serviço:	Configuração de tablet institucional		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Configuração de tablets fornecidos pelo TRE-AC.		
Requisitos:	Transferência de patrimônio Justificativa da requisição		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Baixa
ANS:	14 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	Secretários e Coordenadores.		

Categoria:	Equipamentos e dispositivos de microinformática		
Serviço:	Manutenção de microcomputadores e notebooks		
Tipo:	Incidente		
Descrição:	Serviço destinado a correção de falhas que os equipamentos possam apresentar.		
Requisitos:	Informar o máximo de detalhes da falha apresentada pelo equipamento.		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Baixa
ANS:	14 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		



Catálogo de Serviços de TI

Categoria:	Equipamentos e dispositivos de microinformática		
Serviço:	Manutenção de impressoras institucionais		
Tipo:	Incidente		
Descrição:	Serviço destinado a manutenção de equipamentos de impressão que apresentem falhas ou interrupção de impressões.		
Requisitos:	Informar o máximo de detalhes da falha apresentada pelo equipamento.		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Média
ANS:	14 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Equipamentos e dispositivos de microinformática		
Serviço:	Auxílio para configuração e/ou substituição de relógio de ponto eletrônico		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Fornecimento de auxílio técnico à SECARF para configuração e/ou substituição de equipamentos registro de ponto biométrico para controle de frequência.		
Requisitos:	Abertura de chamado com antecedência necessária para atendimento Ter cópia de segurança do equipamento a ser feita a manutenção		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Média
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	Servidores da SECARF		

Categoria:	Equipamentos e dispositivos de microinformática		
Serviço:	Manutenção de outros equipamentos e periféricos de TI		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Manutenções preventivas e corretivas em equipamentos periféricos de informática		
Requisitos:	Incluir informação sobre o dispositivo, tais como: marca, modelo e patrimônio; Incluir detalhadamente a situação encontrada para agilizar o atendimento.		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Baixa
ANS:	14 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Equipamentos e dispositivos de microinformática		
Serviço:	Conferência de especificações técnicas e testes de funcionamento		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Serviço de conferência de especificações técnicas e testes de funcionamento visando realizar aceite em equipamentos e dispositivos de microinformática adquiridos pelo Tribunal.		
Requisitos:	Envio do processo SEI à unidade técnica		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Média
ANS:	14 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	Servidores da COMAP		



Catálogo de Serviços de TI

Categoria:	Equipamentos e dispositivos de microinformática		
Serviço:	Instalação e/ou Configuração de Token ou Certificado Digital.		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Instalação e/ou configuração de Token ou Certificado Digital na estação de trabalho do usuário.		
Requisitos:	O usuário deve possuir o certificado digital ou dispositivo de criptografia tipo Token habilitado e válido.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Média
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Elementos ativos de rede		
Serviço:	Instalação, configuração e/ou substituição de elementos ativos de rede		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Manutenções preventivas e corretivas em elementos ativos de rede (hub, switch, roteador, ponto de acesso à rede Wi-Fi etc.).		
Requisitos:	Informações detalhadas sobre os elementos ativos de rede e problema apresentado		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Média
ANS:	14 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SEREDE
Público-alvo:	Servidores da SEAD, SOMI, SSU e servidores das Zonas Eleitorais.		

Categoria:	Elementos ativos de rede		
Serviço:	Conferência de especificações técnicas e testes de funcionamento		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Serviço de conferência de especificações técnicas e testes de funcionamento visando realizar aceite em dispositivos de rede (hubs, switches, roteadores, etc.) adquiridos pelo Tribunal.		
Requisitos:	Envio do processo SEI à unidade técnica responsável		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Média
ANS:	14 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SEREDE
Público-alvo:	Servidores da COMAP e SOMI		

Categoria:	Portais de Intranet e Internet		
Serviço:	Auxílio para a publicação de conteúdo nos sites de intranet e internet do Tribunal (PLONE).		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Prestar suporte às áreas publicadoras de conteúdo em caso de dúvidas quanto aos procedimentos.		
Requisitos:	Informar prazo limite para publicação; Informar dificuldade ou problema apresentado durante a publicação.		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Média
ANS:	14 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SDBD



Catálogo de Serviços de TI

Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.
----------------------	--

Categoria:	Portais de Intranet e Internet		
Serviço:	Atribuição de perfil para acesso à área administrativa dos sites de intranet e internet (PLONE) para postagem de conteúdo.		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Concessão de perfil acesso a área administrativa de portais para postagem de conteúdo. Solicitação de acesso ao PLONE será encaminhada ao TSE para criação de usuário, bem como a atribuição de perfil de acesso; Solicitação de acesso à área administrativa dos sites da intranet é feita pela SDBD.		
Requisitos:	A solicitação deve partir da chefia do setor responsável pela publicação. Deve ser informado o nome do servidor, endereço de e-mail e área ao qual ele deverá ter acesso.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Média
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SDBD
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Portais de Intranet e Internet		
Serviço:	Resolução de problemas relacionados aos portais de intranet e internet do Tribunal.		
Tipo:	Incidentes		
Descrição:	Resolução de incidentes que porventura possa ocorrer com os portais de intranet e internet que impeçam a publicação das informações; Problemas relacionados as páginas da internet serão atribuídos ao suporte TSE.		
Requisitos:	Fornecer informações detalhadas sobre os erros apresentados, se possível com o envio de print da tela de erro.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Alta
ANS:	14 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SDBD
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Portais de Intranet e Internet		
Serviço:	Publicação de sistemas nas páginas de intranet e internet do TRE-AC.		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Serviço de hospedagem/publicação nos sites de intranet e/ou internet de sistemas adquiridos/desenvolvidos pelo Tribunal.		
Requisitos:	Cumprir os requisitos de segurança e estar apto à utilização de duplo fator de autenticação, no caso de publicação na internet.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Média
ANS:	14 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SERED
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		



Catálogo de Serviços de TI

Categoria:	Administração de Banco de Dados		
Serviço:	Solicitação de extração de dados de sistemas		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Extração de dados do banco de dados dos sistemas de responsabilidade da TI		
Requisitos:	Deverá fornecer o nome do sistema, o chamado deve partir da chefia responsável pelo sistema e os dados que devem ser extraídos devem estar descritos no chamado		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Média
ANS:	14 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SDBD
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Administração de Banco de Dados		
Serviço:	Backup e restauração		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Solicitação de realização de cópia de segurança (backup) e/ou restauração (restore) das informações armazenadas nos bancos de dados do Tribunal, que não previstos na rotina de backup/restore.		
Requisitos:	Descrição detalhada do problema, procedimentos feitos e mensagens de erro que porventura podem ter sido apresentadas.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Alta
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SERED
Público-alvo:	Gestor do sistema ou serviço que faz uso do banco de dados.		

Categoria:	Administração de banco de dados		
Serviço:	Solicitação de backup de banco de dados de programas/sistemas utilizados pelo TRE-AC.		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Solicitação para realização de cópia de segurança (backup) dos dados de programas/sistemas armazenados nos computadores servidores do TRE-AC.		
Requisitos:	Deverá ser informado todas as informações necessárias para a realização do backup tais como periodicidade e tempo de retenção.		
Complexidade:	Alta	Criticidade:	Alta
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SDBD
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Sistemas administrativos		
Serviço:	Resolução de problemas/indisponibilidade de acesso aos sistemas administrativos.		
Tipo:	Incidente		
Descrição:	Resolução de problemas de indisponibilidade aos sistemas administrativos.		
Requisitos:	Fornecer informações detalhadas sobre os erros apresentados, se possível com o envio de print da tela de erro.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Média
ANS:	14 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SDBD



Catálogo de Serviços de TI

Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.
----------------------	--

Categoria:	Sistemas administrativos		
Serviço:	Resolução de problemas/execução de scripts relacionas ao sistema ASIWEB.		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Resolução de problemas/execução de scripts relacionas ao sistema ASIWEB.		
Requisitos:	Envio prévio das instruções/orientações fornecidas pela LinkData.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Média
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SDBD
Público-alvo:	Servidores da COMAP		

Categoria:	Sistemas administrativos		
Serviço:	Resolução de problemas/erros no Sistema de Diárias (Ícaro).		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Resolução de problemas/erros na utilização do Sistema de Diárias (Ícaro).		
Requisitos:	Fornecer informações detalhadas sobre os erros apresentados, se possível com o envio de print da tela de erro.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Média
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SDBD
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Sistemas administrativos		
Serviço:	Resolução de problemas/erros no Sistema Eletrônico de Informações – SEI.		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Resolução de problemas/erros no Sistema Eletrônico de Informações – SEI.		
Requisitos:	Fornecer informações detalhadas sobre os erros apresentados, se possível com o envio de print da tela de erro.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Média
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SERED
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Sistemas administrativos		
Serviço:	Resolução de problemas/erros no Sistema de gestão de recursos humanos – SGRH.		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Resolução de problemas/erros no Sistema de gestão de recursos humanos – SGRH.		
Requisitos:	Fornecer informações detalhadas sobre os erros apresentados, se possível com o envio de print da tela de erro.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Média
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SDBD
Público-alvo:	Servidores da COGEP		



Catálogo de Serviços de TI

Categoria:	Sistemas administrativos		
Serviço:	Resolução de problemas/erros no Sistema de Jurisprudência – SJUR.		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Resolução de problemas/erros no Sistema de Gestão de Jurisprudência – SJUR.		
Requisitos:	Fornecer informações detalhadas sobre os erros apresentados, se possível com o envio de print da tela de erro.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Média
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SDBD
Público-alvo:	Servidores da SEJUD		

Categoria:	Firewall e Antivírus		
Serviço:	Desbloqueio de acesso a sites da internet.		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Desbloquear acesso a sites da internet.		
Requisitos:	O chamado deverá partir do chefe imediato e deve conter a justificativa para a liberação de acesso ao site bloqueado; A solicitação deve conter o link completo do site a ser desbloqueado. A solicitação deverá atender a Política de Segurança da Informação do TRE-AC.		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Média
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SERED
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Firewall e Antivírus		
Serviço:	Bloqueio de acesso a sites da internet.		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Bloquear acesso a sites da internet.		
Requisitos:	O chamado deverá partir do chefe imediato e deve conter a justificativa para o bloqueio de acesso ao site; A solicitação deve conter o link completo do site a ser bloqueado. A solicitação deverá atender a Política de Segurança da Informação do TRE-AC.		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Média
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SERED
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Firewall e Antivírus		
Serviço:	Criação ou alteração de regras no firewall		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Criação ou alterações nas regras do Firewall.		
Requisitos:	Deve ser acompanhada de justificativa e prazo.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Alta
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SERED
Público-alvo:	Servidores da STI ou TSE		



Catálogo de Serviços de TI

Categoria:	Firewall e Antivírus		
Serviço:	Solicitação de varredura por vírus em computadores do TRE-AC.		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Varredura por vírus, utilizando o software antivírus do TRE-AC, nos computadores da Secretaria, Zonas e Postos Eleitorais.		
Requisitos:	Indícios da incidência de vírus.		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Alta
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Segurança da Informação		
Serviço:	Tratamento de incidentes de Segurança da Informação		
Tipo:	Incidente		
Descrição:	Análise e correção de problemas relacionados a segurança na rede do TRE-AC.		
Requisitos:	O incidente deverá ser descrito de forma detalhada para facilitar o diagnóstico do problema e sua solução. O incidente deve ser comunicado à ETIR e à CSI.		
Complexidade:	Alta	Criticidade:	Alta
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	STI	Responsável pelo Suporte:	CIE
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Programas e aplicativos proprietários		
Serviço:	Instalação e/ou configuração de programas e aplicativos homologados e licenciados para uso institucional.		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Instalação nas estações de trabalhos de softwares autorizados pelo TRE-AC.		
Requisitos:	Especificar no chamado qual o software o usuário deseja que seja instalado e quais as justificativas. Devem ter sido avaliados previamente os critérios de segurança da informação.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Média
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Programas e aplicativos proprietários		
Serviço:	Problemas relacionados aos programas ou aplicativos instalados nos computadores do TRE-AC.		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Tratamento de problemas relacionados aos softwares instalados nos computadores ou problemas relacionados aos programas padrões do Sistema Operacional ou problemas relacionados à instalação do Sistema Operacional nas máquinas do TRE-AC.		
Requisitos:	O software deve ser de uso institucional e instalado em computadores do TRE-AC. Especificar com detalhes o problema ocorrido. Se possível anexar print da tela.		



Catálogo de Serviços de TI

Complexidade:	Média	Criticidade:	Média
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Subsistema de Instalação e Segurança - SIS		
Serviço:	Instalação/configuração do SIS.		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Solicitação de instalação e/ou configuração do SIS nos computadores do Tribunal, Zonas e Postos Eleitorais.		
Requisitos:	Especificar o nome do computador e a justificativa para instalação/configuração do SIS.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Alta
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	SESEL, Zonas e Postos eleitorais		

Categoria:	Subsistema de Instalação e Segurança - SIS		
Serviço:	Resolução de problemas relacionados ao SIS.		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Solicitação de suporte para problemas relacionados ao SIS.		
Requisitos:	Especificar o nome do computador e os detalhes do problema ocorrido, se possível anexando print da tela de erro.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Alta
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	SESEL, Zonas e Postos eleitorais		

Categoria:	Servidor de Arquivos		
Serviço:	Criar ou excluir arquivos ou pastas no servidor de arquivos institucional		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Criação ou exclusão de arquivos ou pastas dentro do servidor de arquivos institucional quando o usuário não tiver permissão.		
Requisitos:	Deve ser informado no chamado o caminho completo do item a ser criado/excluído. A solicitação deve partir do chefe imediato da unidade responsável pela pasta em questão.		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Baixa
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SEREDE
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Servidor de arquivos		
Serviço:	Aumentar cota de armazenamento de pasta no servidor de arquivos.		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Aumento do espaço disponível dentro do servidor de arquivos para armazenamento de arquivos permitidos.		



Catálogo de Serviços de TI

Requisitos:	Não existência de arquivos desnecessários ou obsoletos. Informar o nome da pasta. A solicitação deve partir do chefe da unidade responsável pela pasta em questão.		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Baixa
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SEREDE
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Servidor de Arquivos		
Serviço:	Recuperação de dados de pastas ou arquivos do servidor de arquivos.		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Restauração de backup de arquivos ou pastas armazenadas no servidor de arquivos.		
Requisitos:	Deve ser informado a data aproximada da possível exclusão e o endereço exato da pasta ou arquivo excluído ou alterado que se pretende restaurar. A solicitação deve partir do chefe da unidade responsável pela pasta em questão. Este serviço não contempla recuperação de arquivos em máquinas locais.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Alta
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SEREDE
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		

Categoria:	Servidor de arquivos		
Serviço:	Solicitação de permissão para acesso a pastas e arquivos compartilhados		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Solicitação de permissão de acesso a pastas e/ou arquivos mantidos no servidor de arquivos do Tribunal.		
Requisitos:	O chamado deverá ser aberto pelo chefe imediato responsável pela pasta, mediante informação do nome completo do usuário para o qual se pretende conceder acesso.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Média
ANS:	8 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SEREDE
Público-alvo:	Servidores da Secretaria e das zonas e postos eleitorais		

Categoria:	Servidor de Arquivos		
Serviço:	Alterar permissões de acesso a pastas compartilhadas		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	O serviço é destinado aos usuários que já possuem login que porventura necessitem de alteração em suas permissões de acesso (pastas compartilhadas).		
Requisitos:	No corpo do chamado deverão ser fornecidos os dados do usuário: Nome completo, CPF Matrícula e os acessos desejados (pastas compartilhadas). O pedido deve ser realizado pelo responsável pela pasta compartilhada.		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Baixa
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SEREDE
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte, servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais) e colaboradores.		



Catálogo de Serviços de TI

Categoria:	Computadores servidores		
Serviço:	Backup/Restauração das imagens dos servidores virtuais do Data Center.		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Realização de backup ou restauração de imagens dos servidores virtuais do Data Center do TRE-AC.		
Requisitos:	Deve ser informado o nome do servidor virtual e o motivo para realização de backup ou restauração, bem como o ambiente (homologação ou produção).		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Média
ANS:	14 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SEREDE
Público-alvo:	Servidores da STI		

Categoria:	Computadores servidores		
Serviço:	Restauração das imagens dos servidores virtuais do Data Center.		
Tipo:	Incidente		
Descrição:	Realização de restauração de imagens dos servidores virtuais do Data Center do TRE-AC para recuperação de desastre.		
Requisitos:	Deve ser informado o nome do servidor virtual e o motivo para realização da restauração; A ETIR deve ser notificada.		
Complexidade:	Alta	Criticidade:	Alta
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SEREDE
Público-alvo:	Servidores da STI		

Categoria:	Computadores servidores		
Serviço:	Atualização do sistema operacional		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Atualização do sistema operacional dos computadores servidores que suportam as aplicações e serviços homologados e disponibilizados em ambiente de produção na rede de dados da Justiça Eleitoral acreana.		
Requisitos:	Deverá ser informado a janela de tempo disponível para aplicar a mudança.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Alta
ANS:	14 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SEREDE
Público-alvo:	Servidores da STI		

Categoria:	Atendimento eleitoral		
Serviço:	Instalação e configuração de kits biométricos.		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Serviço de suporte para instalação e configuração em kits biométricos.		
Requisitos:	Informar número do patrimônio dos dispositivos a serem configurados e do computador		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Média
ANS:	14 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	Zonas Eleitorais e Postos		



Catálogo de Serviços de TI

Categoria:	Atendimento eleitoral		
Serviço:	Manutenção e/ou substituição de kits biométricos.		
Tipo:	Incidente		
Descrição:	Substituição e/ou manutenção em kits biométricos que apresentaram problema de funcionamento.		
Requisitos:	Informar número do patrimônio dos dispositivos a serem configurados e do computador Informar detalhadamente os erros apresentados durante o uso.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Média
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	Zonas Eleitorais e Postos		

Categoria:	Eleições oficiais		
Serviço:	Aceite Técnico de urnas eletrônicas		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Conferência e testes objetivando dar aceite técnico em urnas eletrônicas.		
Requisitos:	Testes de aceite		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Média
ANS:	35 horas		
Unidade Gestora:	COELE	Responsável pelo Suporte:	SEUE
Público-alvo:	Servidores da COMAP		

Categoria:	Suporte técnico a eventos		
Serviço:	Suporte a eleições comunitárias		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Cessão de urnas eletrônicas e sistema de votação para realização de eleições parametrizadas. Suporte à realização do pleito.		
Requisitos:	Autorização pela Presidência ou Juiz Eleitoral e cumprimento dos requisitos previstos na Resolução TSE nº 22.685 de 2007 e demais normativos sobre o tema; Avaliação de viabilidade técnica; Configuração prévia e preparativos para a realização do pleito;		
Complexidade:	Alta	Criticidade:	Alta
ANS:	35 horas		
Unidade Gestora:	STI	Responsável pelo Suporte:	COELE
Público-alvo:	Juizes Eleitorais e Presidência		

Categoria:	Suporte técnico a eventos		
Serviço:	Suporte a atendimento eleitoral itinerante		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Suporte técnico ao serviço que permite o atendimento a eleitores fora do ambiente do Cartório Eleitoral.		
Requisitos:	Aprovação do atendimento eleitoral itinerante pela Administração do TRE ou pelo juiz eleitoral.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Alta
ANS:	35 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	Chefes de Cartório Eleitoral		



Catálogo de Serviços de TI

Categoria:	Suporte técnico a eventos		
Serviço:	Sessões plenárias		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Suporte técnico para a realização das sessões plenárias do TRE-AC.		
Requisitos:	Informação prévia do horário da sessão plenária. Indicação se o suporte é para evento presencial ou virtual.		
Complexidade:	Baixa	Criticidade:	Alta
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	SEJUD e Corte Eleitoral		

Categoria:	Sistemas eleitorais		
Serviço:	Resolução de problemas/indisponibilidade de acesso aos sistemas eleitorais.		
Tipo:	Incidente		
Descrição:	Resolução de problemas de indisponibilidade aos sistemas eleitorais.		
Requisitos:	Fornecer informações detalhadas sobre os erros apresentados, se possível com o envio de print da tela de erro.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Alta
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE e COELE	Responsável pelo Suporte:	SESEL e SSU
Público-alvo:	Magistrados, membros da Corte e servidores (Secretaria, zonas e postos eleitorais).		

Categoria:	Sistemas eleitorais		
Serviço:	Suporte ao sistema de atendimento eleitoral ELO.		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Serviço de suporte técnico (não negocial) ao sistema que permite a administração do cadastro nacional de eleitores.		
Requisitos:	Deverão ser fornecidas todas as informações necessárias para a prestação do serviço solicitado. O suporte quanto ao uso do sistema ELO deve ser solicitado à Corregedoria.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Média
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	Servidores das zonas e postos eleitorais		

Categoria:	Sistemas eleitorais		
Serviço:	Instalação e suporte ao CANDex (Sistema de Candidaturas – módulo externo).		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Serviço de instalação e/ou suporte ao módulo externo do Sistema de Candidaturas para testes pela SEJUD.		
Requisitos:	Deve ser informado qual computador o sistema deve ser instalado ou para o qual é necessário suporte.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Média
ANS:	8 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	Servidores da SEJUD		



Catálogo de Serviços de TI

Categoria:	Sistemas eleitorais		
Serviço:	Instalação/desinstalação e suporte ao GEDAI (Gerador de mídias para as eleições).		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Solicitação de instalação/desinstalação e/ou suporte do sistema GEDAI (que é responsável pela geração das mídias de carga e de votação das urnas eletrônicas).		
Requisitos:	Deverá ser informado qual o computador a ser instalado/desinstalado o GEDAI ou para o qual se necessita suporte. Deverá ser instalado previamente o SIS oficial.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Alta
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	Servidores da COELE e equipe de suporte técnico à realização das eleições nas Zonas Eleitorais.		

Categoria:	Sistemas eleitorais		
Serviço:	Instalação/desinstalação e suporte ao SAVP (Sistema de Apoio à Votação Paralela).		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Solicitação de instalação/desinstalação e/ou suporte do sistema SAVP, que é utilizado no dia da eleição para promover, por amostragem, auditoria de verificação do funcionamento das urnas eletrônicas por meio de votação paralela.		
Requisitos:	Deverá ser informado qual o computador a ser instalado/desinstalado o SAVP ou para o qual se necessita suporte. Deverá ser instalado previamente o SIS.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Alta
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	Grupo de Trabalho ou Comissão de Auditoria da Votação Eletrônica.		

Categoria:	Sistemas eleitorais		
Serviço:	Instalação/desinstalação e suporte ao sistema Transportador.		
Tipo:	Requisição		
Descrição:	Solicitação de instalação/desinstalação e/ou suporte do sistema Transportador, que possibilita a leitura e transmissão dos dados das mídias de resultado gravadas pela urna eletrônica no dia da eleição.		
Requisitos:	Deverá ser informado qual o computador a ser instalado/desinstalado o Transportador ou para o qual se necessita suporte. Deverá ser instalado previamente o SIS.		
Complexidade:	Média	Criticidade:	Média
ANS:	7 horas		
Unidade Gestora:	CIE	Responsável pelo Suporte:	SSU
Público-alvo:	Servidores da STI e equipe de suporte técnico à realização das eleições nas Zonas Eleitorais.		