



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amapá
Comitê de Governança, Segurança e Gestão de TIC
Secretaria de Gestão de Sistemas - SGS
Secretaria de Estrutura de Tecnologia da Informação e
Comunicação – SETIC

CATÁLOGO DE SERVIÇO DE TIC - TJAP

Suporte Técnico aHardware:	Suporte a Sistemas Judiciários:	Suporte a Sistemas Administrativos:
<ul style="list-style-type: none">✓ Microcomputador;✓ Monitor;✓ No-break;✓ Teclado;✓ Mouse;✓ Impressora;✓ Scanner;✓ Leitor Biométrico;✓ Aparelho Telefônico;	<ul style="list-style-type: none">✓ Tucujuris;✓ Tucujuris 2GU;✓ Tucujuris CM;✓ Tucujuris CS;✓ Tucujuris DP;✓ Tucujuris JD;✓ Tucujuris MP;✓ Tucujuris TR;✓ Tucujuris DOC;✓ TucujuridADM✓ DJE;✓ Notificado_Escaninho;✓ SisCustas;✓ Malote Digital;✓ RenaJUD;✓ BasenJUD;✓ InfoJUD;✓ SerasaJUD;✓ Certificado Digital A3✓ SEEU✓ BNMP	<ul style="list-style-type: none">✓ Consignado;✓ DbGeral;✓ GRC;✓ GRHDiversos;✓ SRHDiversos;✓ Mala Direta;✓ Ponto Adm;✓ Ponto Diário Digital;✓ SCB;✓ SCPA;✓ SGP;✓ SGRH;✓ SIF;✓ SOFDCF;✓ SOF_PAG;✓ SOS;✓ SPD;✓ SisPortaria;
Suporte a softwares/aplicativos de terceiros:	Suporte a Infra-instrutora Física de TIC:	Suporte a Cybersegurança e Data Center
<ul style="list-style-type: none">✓ Antivírus (ferramentas);✓ Suítes de Escritório;✓ Sistemas Operacionais;✓ Aplicativos de apoio;✓ Java (atualização);✓ Navegadores;	<ul style="list-style-type: none">✓ Suporte técnico a RedeLocal;✓ Suporte técnico a Central Telefônica;✓ Link de Comunicaçãode Dados;✓ Instalação de AcessPoint;✓ Instalação de Switches;Menu	<ul style="list-style-type: none">✓ Acesso a Rede;✓ Correio Eletrônico;✓ Acesso a Internet;✓ Armazena;

CENTRAL DE SERVIÇO DE TIC DO TJAP

Secretaria de Estrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação	
Seção de Atendimento Nível 1:	
<ul style="list-style-type: none">➤ Suporte Técnico a Hardware➤ Suporte a softwares/aplicativos de terceiros➤ Suporte a Sistemas Judiciários➤ Suporte a Sistemas Administrativos➤ Resetar senha (senha Windows, Email, SIG)	<p>https://www.tjap.jus.br/portal/suporte</p> <p>Abertura de Chamados https://sig.tjap.jus.br/autentica_sos_V2/autentica_sos_V2.php</p> <p>Whatsapp: 33124500 (wa.me/559633124500) Ramal: 4500</p> <p>Seção de Atendimento virtual: Balcão Virtual - https://tjap-jus-br.zoom.us/j/5106541662</p> <p>Perguntas frequentes: https://www.tjap.jus.br/portal/suporte-faqs</p> <p>Plantão: 1º Grau: 96 99146-4154 2º Grau: 96 98415-4088</p> <p>Geral: 96 99146-4154</p> <p>Plantão Redes: 96 99128-5763</p> <p>Plantão Sistemas: 96 98401-0451</p>
Coordenadorias de Suporte Técnico do 1º e 2º Grau:	
<ul style="list-style-type: none">➤ Suporte Técnico a Hardware Nível 2➤ Suporte a softwares/aplicativos de terceiros Nível 2	<ul style="list-style-type: none">* Tribunal de Justiça (96) 3312-3300 ramais: 4500 / 4575* Fórum_Macapá (96) 3312-3300 ramais: 4500 / 4575* Fórum_Santana (96) 3312-3300 ramais: 8403* Fórum_Laranjal_do_Jari (96) 3621-1166 ramal: 2009* Fórum_Oiapoque (96) 3521- 2576 ramal: 3512* https://sig.tjap.jus.br* E-mail: suporte@tjap.jus.br- Coordenadoria de Suporte Técnico do 2º Grau: (96) 3312-3300 ramais: 3140* https://sig.tjap.jus.br* E-mail: suporte@tjap.jus.br

Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da informação:	
➤ Suporte a Infra-estrutura Física de TIC	* (96) 3312-3300 ramais: 3317 * https://sig.tjap.jus.br * E-mail: citi@tjap.jus.br

Coordenadoria de Segurança e Data Center	
➤ Suporte a Cybersegurança e a serviços de Data Center	* (96) 3312-3300 ramais: 3317 * https://sig.tjap.jus.br * E-mail: csdc@tjap.jus.br

Secretaria de Gestão de Sistemas	
Coordenadoria de Sistemas Judiciários	
➤ Suporte a Sistemas Judiciários – Nível 2	* (96) 3312-3300 ramais: 3262 * https://sig.tjap.jus.br * E-mail: sistemas.suporte@tjap.jus.br
Coordenadoria de Sistemas Administrativos	
➤ Suporte a Sistemas Administrativos – Nível 2	* (96) 3312-3300 ramais: 3317 * https://sig.tjap.jus.br * E-mail: sistemas.suporte@tjap.jus.br
Coordenadoria de Implantação do Processo	
➤ Planejamento, implantação e Suporte do PJE	Judicial Eletrônico - PJE * (96) 3312-3300 ramais: 3317 * https://sig.tjap.jus.br * E-mail: sistemas.suporte@tjap.jus.br
Coordenadoria de Serviços WEB, Pesquisa e Inovação Tecnológica	
➤ Suporte aos Portais web e a aplicações para dispositivos móveis	* (96) 3312-3300 ramais: 3317 * https://sig.tjap.jus.br * E-mail: sistemas.suporte@tjap.jus.br
Coordenadoria de Banco de Dados	
➤ Suporte aos bancos de dados – Nível 2 e 3	* (96) 3312-3300 ramais: 3317 * https://sig.tjap.jus.br * E-mail: sistemas.suporte@tjap.jus.br

CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

SUPORTE TÉCNICO A HARDWARE

Nome do serviço Suporte Técnico em Microcomputador

Descrição	Serviço relacionado a suporte técnico de microcomputador		
DETALHAMENTO			
TAREFA		TMA	RESPONSABILIDADE
✓	Substituição de peça defeituosa sem garantia*	2H	Coordenadorias de Suporte Técnico do 1º Grau e 2º Grau
✓	Substituição de peça defeituosa em garantia**	12H	
✓	Manutenção Preventiva	24H	
✓	Formatação, instalação de sistema operacional e aplicativos básicos e sistemas específicos do TJAP	24H	

Nome do serviço Suporte Técnico em Monitor

Descrição	Serviço relacionado a suporte técnico de monitor		
DETALHAMENTO			
TAREFA		TMA	RESPONSABILIDADE
✓	Substituição de peça defeituosa sem garantia*	2H	Coordenadorias de Suporte Técnico do 1º Grau e 2º Grau
✓	Substituição de peça defeituosa em garantia**	12H	
✓	Manutenção Preventiva	12H	
✓	Instalação em local requisitado	2H	

Nome do serviço Suporte Técnico em No-break de até 1.5Kva

Descrição	Serviço relacionado a suporte técnico em No-break		
DETALHAMENTO			
TAREFA		TMA	RESPONSABILIDADE
✓	Substituição de peça defeituosa sem garantia*	2H	Coordenadorias de Suporte Técnico do 1º Grau e 2º Grau
✓	Substituição de peça defeituosa em garantia**	12H	
✓	Manutenção Preventiva	12H	
✓	Instalação física em local requisitado	2H	

Nome do serviço Suporte Técnico em Teclado

Descrição	Serviço relacionado a suporte técnico de teclado.		
DETALHAMENTO			
TAREFA		TMA	RESPONSABILIDADE
✓	Substituição de teclado sem garantia*	2H	Coordenadorias de Suporte Técnico do 1º Grau e 2º Grau
✓	Substituição de teclado em garantia**	12H	
✓	Instalação física em local requisitado	2H	

Nome do serviço Suporte Técnico em Mouse

Descrição	Serviço relacionado a suporte técnico de mouse		
DETALHAMENTO			
TAREFA		TMA	RESPONSABILIDADE
✓	Substituição de mouse sem garantia*	2H	Coordenadorias de Suporte Técnico do 1º Grau e 2º Grau
✓	Substituição de mouse em garantia**	12H	
✓	Instalação física em local requisitado	2H	

Nome do serviço Suporte Técnico em Impressora

Descrição	Serviço relacionado a suporte técnico de impressora	
DETALHAMENTO		
TAREFA	TMA	RESPONSABILIDADE
✓ Substituição de peça defeituosa sem garantia*	2H	Coordenadorias de Suporte Técnico do 1º Grau e 2º Grau
✓ Substituição de peça defeituosa em garantia**	12H	
✓ Manutenção Preventiva	24H	
✓ Instalação física em local requisitado	2H	
✓ Instalação de driver	2H	
✓ Configuração na rede (endereço IP e portas)	2H	
✓ Configuração nas estações de trabalho (portas)	2H	

Nome do serviço Suporte Técnico em Scanner

Descrição	Serviço relacionado a suporte técnico de Scanner	
DETALHAMENTO		
TAREFA	TMA	RESPONSABILIDADE
✓ Substituição de peça defeituosa sem garantia*	2H	Coordenadorias de Suporte Técnico do 1º Grau e 2º Grau
✓ Substituição de peça defeituosa em garantia**	12H	
✓ Manutenção Preventiva	24H	
✓ Instalação física em local requisitado	2H	
✓ Instalação de driver	2H	
✓ Configuração na rede	2H	
✓ Configuração nas estações de trabalho	2H	

Nome do serviço Suporte Técnico em Leitor Biométrico

Descrição	Serviço relacionado a suporte técnico de Leitor Biométrico	
DETALHAMENTO		
TAREFA	TMA	RESPONSABILIDADE
✓ Substituição de peça defeituosa sem garantia*	2H	Coordenadorias de Suporte Técnico do 1º Grau e 2º Grau
✓ Substituição de peça defeituosa em garantia**	12H	
✓ Instalação física em local requisitado	2H	
✓ Manutenção Preventiva	24H	
✓ Instalação de driver	2H	
✓ Configuração nas estações de trabalho	2H	

Nome do serviço Suporte Técnico a Projetor Multimídia

Descrição	Serviço relacionado a suporte técnico a Projetor Multimídia	
DETALHAMENTO		
TAREFA	TMA	RESPONSABILIDADE
✓ Substituição de peça defeituosa sem garantia*	3h	Coordenadorias de Suporte Técnico do 1º Grau e 2º Grau
✓ Substituição de peça defeituosa em garantia**	12h	
✓ Manutenção Preventiva	24h	
✓ Instalação física e configuração no local requisitado	2h	

SUPOORTE A SISTEMAS JUDICIÁRIOS

Nome do serviço Suporte Técnico em Sistemas da Família Tucujuris.

Descrição	Serviço relacionado a suporte técnico aos Sistemas da Família Tucujuris: Tucujuris; Tucujuris 2GU; Tucujuris CM; Tucujuris CS; Tucujuris DP; Tucujuris JD; Tucujuris MP; Tucujuris TR; Tucujuris DOC; TucujurisADM; DJE; Notificado_Escaninho; SisCustas; Malote Digital	
DETALHAMENTO		
TAREFA	TMA	RESPONSABILIDADE
✓ Atendimento de chamados de média complexidade	12H	Coordenadoria de Sistemas Judiciários
✓ Atendimento de chamados de alta complexidade	24H	
✓ Atendimento de chamados para melhoria no Sistema	*	

SUPOORTE A SISTEMAS ADMINISTRATIVO

Nome do serviço Suporte Técnico em Sistemas Administrativos

Descrição	Serviço relacionado a suporte técnico aos Sistemas Administrativos: Consignado; DbGeral; GRC; GRHDiversos; SRHDiversos; Mala Direta; Ponto Adm; Pontodiário Digital; SCB; SCPA; SGP; SGRH; SIF; SOFDCE; SOF_PAG; SOS; SPD; SisPortaria;	
DETALHAMENTO		
TAREFA	TMA	RESPONSABILIDADE
✓ Atendimento de chamados de média complexidade	06 h	Coordenadoria de Sistemas Administrativos
✓ Atendimento de chamados de alta complexidade	12H	
✓ Atendimento de chamados para melhoria no Sistema		

SUPOORTE AOS PORTAIS E SITES WEB

Nome do serviço Suporte Técnico em Sistemas Administrativos

Descrição	Serviço relacionado a suporte técnico aos Portais: TJAP, CORREGEDORIA, EJAP, OUVIDORIA	
DETALHAMENTO		
TAREFA	TMA	RESPONSABILIDADE
✓ Atendimento de chamados de média complexidade	06 h	Coordenadoria de Serviços WEB, Pesquisa e Inovação Tecnológica
✓ Atendimento de chamados de alta complexidade	12H	
✓ Atendimento de chamados para melhoria no Sistema	*	

SUPOORTE AO PJE

Nome do serviço Suporte Técnico em Sistemas Administrativos

Descrição	Serviço relacionado a suporte técnico ao Sistema de Processo Eletrônico - PJE	
DETALHAMENTO		
TAREFA	TMA	RESPONSABILIDADE
✓ Atendimento de chamados de média complexidade	12 h	Coordenadoria de Implantação do Processo Judicial Eletrônico
✓ Atendimento de chamados de alta complexidade	24H	
✓ Atendimento de chamados para melhoria no Sistema	*	

SUPORTE A SOFTWARE/APLICATIVOS DE TERCEIROS

Nome do serviço Suporte técnico em software Antivírus (ferramentas)

Descrição	Serviço relacionado ao Software / aplicativo de Antivírus (ferramentas)		
DETALHAMENTO			
TAREFA		TMA	RESPONSABILIDADE
✓	Ajustar e atualizar as configurações o antivírus	06 h	Coordenadorias de Suporte Técnico do 1º Grau e 2º Grau
✓	Configurar regras e filtros de antivírus e antispam	12H	
✓	Verificar e remover vírus	06 h	
✓	Abertura de chamado para o fornecedor/fabricante	06 h	

Nome do serviço Suporte técnico em Suíte de Escritório

Descrição	Serviço relacionado à Suíte de Escritório;		
DETALHAMENTO			
TAREFA		TMA	RESPONSABILIDADE
✓	Instalação e ativação	06 h	Coordenadorias de Suporte Técnico do 1º Grau e 2º Grau
✓	Remoção, instalação e ativação	12H	
✓	Atualização	06 h	
✓	Auxílio na utilização remoto / presencial	06 h	

Nome do serviço Suporte técnico em Sistemas Operacionais

Descrição	Suporte técnico em Sistemas Operacionais		
DETALHAMENTO			
TAREFA		TMA	RESPONSABILIDADE
✓	Formatação, instalação e ativação	24 h	Coordenadorias de Suporte Técnico do 1º Grau e 2º Grau
✓	Ativação	12H	
✓	Atualização	12 h	
✓	Auxílio na utilização remoto / presencial	02 h	

Nome do serviço Suporte técnico a aplicativos:

Descrição	Serviço relacionado a suporte técnico aos aplicativos: WinRAR; Adob Acrobat Reader; Java (instalação/atualizaçã); Mozilla Firefox; Google Ghrome e afins.		
DETALHAMENTO			
TAREFA		TMA	RESPONSABILIDADE
✓	Instalação e ativação	03H	Coordenadorias de Suporte Técnico do 1º Grau e 2º Grau
✓	Remoção, instalação e ativação	03H	
✓	Atualização	03H	
✓	Auxílio na utilização remoto / presencial	02 h	

SUPORTE A INFRA-ESTRUTURA FÍSICA DE TIC

Nome do serviço Suporte técnico em rede local

Descrição	Serviço relacionado a suporte técnico a rede local		
DETALHAMENTO			
TAREFA	TMA	RESPONSÁBILIDADE	
✓ Instalação e configuração de ponto de rede	12 h	Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da informação	
✓ Instalação e configuração de Switches	24 h		
✓ Instalação e configuração de Acess Point	24 h		
✓ Manutenção preventiva e corretiva em link de dados	24 h		

Nome do serviço Suporte técnico em Central Telefônica

Descrição	Serviço relacionado à Central Telefônica e Sistema VOIP		
DETALHAMENTO			
TAREFA	TMA	RESPONSÁBILIDADE	
✓ Configuração de ramal	12 h	Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da informação	
✓ Criação de usuário e senha	2 h		
✓ Criação e alteração de regras de discagem	4 h		
✓ Liberação para DDD e DDI	2 h		

Nome do serviço Suporte técnico em Link de Comunicação de Dados

Descrição	Serviço relacionado ao link de comunicação de dados		
DETALHAMENTO			
TAREFA	TMA	RESPONSÁBILIDADE	
✓ Restabelecimento de Interrupção do Serviço	*	Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da informação	
✓ Manutenção preventiva	24 h		
✓ Manutenção Corretiva	24 h		
✓ Abertura de chamado para fornecedor	2 h		

Nome do serviço Suporte técnico em Acess Point

Descrição	Serviço relacionado à instalação física de Acess Point		
DETALHAMENTO			
TAREFA	TMA	RESPONSÁBILIDADE	
✓ Instalação física e configuração de Acess Point	12 h	Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da informação	
✓ Configuração de estações de trabalho (Endereço IP, Mac)	24 h		
✓ Configuração de dispositivos móveis	2 h		
✓ Manutenção de equipamento Acess Point	24 h		

Nome do serviço Suporte técnico em Switch

Descrição	Serviço relacionado à instalação de Switch		
DETALHAMENTO			
TAREFA		TMA	RESPONSABILIDADE
✓	Instalação física e configuração de Switch	12 h	Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da informação
✓	Configuração de estações de trabalho (Endereço IP, Mac)	12 h	
✓	Manutenção de equipamento Switch	24 h	

SUPOORTE A SERVIÇOS DE DATA CENTER E CYBERSEGURANÇA.

Nome do serviço Suporte técnico em data center e cybersegurança

Descrição	Serviço relacionado a Rede Local		
DETALHAMENTO			
TAREFA		TMA	RESPONSABILIDADE
✓	Criar, alterar, excluir conta de usuário	6 h	Coordenadoria de Segurança e Data Center
✓	Criar, alterar, excluir permissões de acesso	6 h	
✓	Recuperação de arquivos deletados pelo usuário	12 h	

Nome do serviço Suporte técnico em Correio Eletrônico

Descrição	Serviço relacionado ao Correio Eletrônico		
DETALHAMENTO			
TAREFA		TMA	RESPONSABILIDADE
✓	Criar, alterar, excluir conta	12 h	Coordenadoria de Segurança e Data Center
✓	Catálogo de endereço (lista)	6 h	

Nome do serviço Suporte técnico em internet

Descrição	Serviço relacionado ao acesso a internet		
DETALHAMENTO			
TAREFA		TMA	RESPONSABILIDADE
✓	Liberação de perfil de acesso a rede mundial de computadores	12 h	Coordenadoria de Segurança e Data Center
✓	Liberação de url especifica	6 h	
✓	Bloqueio e liberação de endereço IP	6 h	

Nome do serviço Suporte técnico em Armazenamento de dados

Descrição	Serviço relacionado ao repositório Armazena		
DETALHAMENTO			
TAREFA		TMA	RESPONSABILIDADE
✓	Criar, alterar, excluir de quotas para armazenamento em discos	12 h	Coordenadoria de Segurança e Data Center
✓	Criar, alterar, excluir controle de acesso a diretórios	6 h	
✓	Recuperação de arquivos deletados pelo usuário	6 h	
✓	Criar, alterar, excluir	6 h	