



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
PRAÇA CÍVICA, 300 - Bairro CENTRO - CEP 74003-010 - Goiânia - GO - www.tre-go.jus.br

ATA

REUNIÃO DO COMITÊ GESTOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - CGTIC

1 - Identificação do Evento

Data da reunião: 25/03/2024	Início: 14:20h Fim: 15:50h	Local: Auditório do TRE-GO e videoconferência
Objetivo da reunião: Apreciação do Catálogo de Serviços de TIC e Acordo de Níveis de Serviço, bem como, análise da proposta de priorização do Projeto de Implantação do Sistema JANUS.		

2 - Participantes do Evento

Nome	Unidade	email
Wilson Gamboge Júnior	DG	wilson.gamboge@tre-go.jus.br
Leonardo Sapiência	SAO	leonardo.sapiencia@tre-go.jus.br
Juliana Saddi Artiaga	CRE	juliana.saddi@tre-go.jus.br
Giselle Bastos Vieira Delfino e Castro	SAO	giselle.castro@tre-go.jus.br
Milea Jorge	SGP	milena.jorge@tre-go.jus.br
Frank Wendell Ribeiro	STI	frank.ribeiro@tre-go.jus.br
Wesley Napoli	ATEND	wesley.napoli@tre-go.jus.br
Filomena Lopes Ferreira Antonelli	SJD	filomena.ferreira@tre-go.jus.br
Leonardo Eustáquio de Oliveira Coelho	SAO	leonardo.coelho@tre-go.jus.br
Cláudia Eneida de Rezende Mikael	SJD	claudia.mikael@tre-go.jus.br
Luís Gustavo do Lago Quinteiro	SGP	gustavo.quinteiro@tre-go.jus.br
Melissa Vieira dos Santos Valente	VPCRE	melissa.vieira@tre-go.jus.br
Gianricardo Afra Borges	INTEGRAZONAS	gianricardo.borges@tre-go.jus.br
Hamilton Pinheiro de Oliveira	APRISQ	hamilton.oliveira@tre-go.jus.br

André Luiz Soares	AAGES	andre.soares@tre-go.jus.br
Silvio José A. Morais Filho	APLAE	silvio.morais@tre-go.jus.br
Paulo Sérgio Taira	AGSTI	paulo.taira@tre-go.jus.br

3 - Síntese dos Trabalhos

Após abertura da reunião, autorizada pelo Presidente do CGTIC, Wilson Gamboge Júnior, o Secretário de Tecnologia da Informação, Frank W. Ribeiro, apresentou a pauta aos demais membros, que consistia na submissão do Catálogo de Serviços de TIC e Acordo de Níveis de Serviço para análise e aprovação do CGTIC, bem como, análise da proposta de priorização do Projeto de Implantação do Sistema JANUS.

O Secretário de TI iniciou sua exposição apresentando o **Catálogo de Serviços de TIC** elaborado pela STI, demonstrando sua construção embasada no processo de "**Gerenciamento do Catálogo de Serviços**" aprovado pela Portaria DG nº 50/2021, bem como explicou os critérios utilizados para definição dos **Acordos de Níveis de Serviço** que, de igual modo, foram definidos observando o processo de "**Gerenciamento do de Nível de Serviço**", também aprovado pela Portaria DG nº 50/2021. Acrescentou que os tempos máximos definidos para solução de incidentes e fornecimento de serviços, se tratavam de um alinhamento de expectativas entre as unidades de negócio, tomadoras de serviço, e as unidades técnicas que sustentam os serviços.

Após apresentação, foi suscitado pela representante da Secretaria Judiciária, Cláudia Eneida, e pelo representante da ASPLAN, André Soares, uma preocupação com os tempos definidos para solução de incidentes e requisições de serviços, conforme as prioridades definidas (Urgente: 4 horas, Alta: 8 horas, Média 24 horas, Baixa: 48 horas), com destaque para o tempo de 4 horas, definido para a prioridade "Urgente".

Diante dessa preocupação, o Secretário de TI informou que esses tempos foram negociados, primeiramente, com as unidades da STI, em que algumas delas contam apenas com dois ou três servidores que, diante da ausência de um deles, por férias, licença, treinamentos etc, a capacidade de atendimento fica bastante prejudicada, considerando as diversas demandas que devem ser gerenciadas. Explicou ainda, que no geral, a maior parte dos atendimentos são realizados em tempos bem menores do que consta na tabela de tempos definida no Catálogo, todavia, considerados momentos de picos de demandas, algumas situações poderiam requerer um gerenciamento maior nas priorizações, colocando em risco a conformidade com os níveis acordados e criando expectativas irreais nos usuários dos serviços.

Com a continuidade dos debates, o Secretário argumentou que para uma melhoria e diminuição nos tempos de atendimento propostos, seria necessário também avançar para uma discussão sobre a necessidade de incremento da mão de obra disponível, com a disponibilização de mais servidores e/ou ampliação do contrato de serviços terceirizados.

Por fim, houve um acordo entre os presentes de que, a tabela de prioridades e tempos de solução dos incidentes e fornecimento dos serviços, seria aprovada conforme apresentada, e que, caso necessário, ajustes poderiam ser realizados após a prática observada no dia a dia, com a edição de novas versões do Catálogo de Acordo de Níveis de Serviço.

Dessa forma, concluindo a primeira pauta, o "Catálogo de Serviços de TIC", com seus respectivos "Acordos de Níveis de Serviços", foram aprovados por todos os presentes.

A segunda pauta também foi apresentada pelo Secretário de Tecnologia da Informação, que fez uma exposição do histórico e das expectativas de funcionalidades do Sistema JANUS, desenvolvido pelo TRE-BA.

O Secretário informou que dentre os Regionais, apenas o TRE-SP e TRE-GO ainda não tinham aderido à implantação do sistema, e que conforme tramitação do SEI 24.0.00000742-7, sua implantação já tinha sido aceita e aprovada pelas principais unidades envolvidas (CRE, SJD, ASEPA e INTEGRAZONAS).

Além disso, a Presidência do TRE-GO já havia realizado tratativas com o TRE-BA e o Contrato do Termo de Cessão de Uso já estava em fase de assinatura pelas Diretorias-Gerais dos dois Tribunais.

O representante da ASPLAN, André Soares, manifestou ser prudente que a implantação

do sistema JANUS ainda não se desse de forma definitiva, mas apenas como um projeto piloto, haja vista a necessidade de se observar melhor as funcionalidades do sistema, seu comportamento e a adesão dos diversos usuários afetados.

O Secretário de TI informou ainda, que o TRE-BA já tem uma reunião marcada com o grupo de implantação do TRE-SE para os dias 17 a 19/4/2024 e sugeriu ao TRE-GO enviar representantes, àquele Regional, no mesmo período.

Por fim, considerando a existência de outros projetos de desenvolvimento e implantação de sistemas em fila para início (Sistema de Licenças Médicas, Banco de Talentos, Sistema Votonet, Sistema de Inscrição em Eventos), foi proposto ao CGTIC a análise da possibilidade de priorização do Projeto JANUS.

Submetido à votação, todos os presentes anuíram com a priorização de projeto JANUS, que deverá ser implantado como "projeto piloto", conforme proposto pela ASPLAN.

Concluídos os trabalhos, o Diretor-Geral agradeceu a participação e contribuição de todos os participantes e declarou encerrada a reunião.

4 - Deliberações

Atividade	Responsável	Data
Aprovação do "Catálogo de Serviços de TIC", com seus respectivos "Acordos de Níveis de Serviços, conforme anexo à ATA.	CGTIC	25/03/2024
Priorização de projeto JANUS, a ser implantado como "projeto piloto".	CGTIC	25/03/2024
Assinatura do Termo de Cooperação com o TRE-BA	DG	05/04/2024
Início dos trabalhos de implantação do JANUS	Grupo de Trabalho	03/04/2024



Documento assinado eletronicamente por **FRANK WENDELL RIBEIRO, SECRETÁRIO(A)**, em 05/04/2024, às 19:40, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GIANRICARDO AFRA BORGES, ANALISTA JUDICIÁRIO**, em 08/04/2024, às 12:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **WILSON GAMBOGE JÚNIOR, DIRETOR(A)-GERAL**, em 09/04/2024, às 10:26, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **HAMILTON PINHEIRO DE OLIVEIRA, ASSISTENTE DE PROCESSOS, RISCOS E QUALIDADE - APRISQ**, em 09/04/2024, às 14:02, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **SÍLVIO JOSÉ ALBERTO DE MORAIS FILHO, ACESSOR DE PLANEJAMENTO, ELEIÇÕES, ESTATÍSTICA E INTELIGÊNCIA DE DADOS - APLAE**, em 10/04/2024, às 13:22, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MILENA JORGE GONÇALVES, SECRETÁRIO(A)**, em 17/04/2024, às 15:02, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



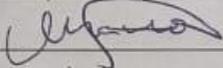
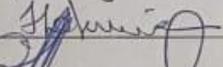
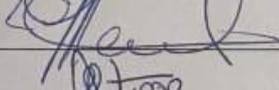
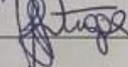
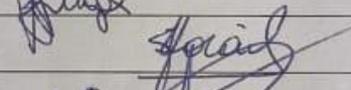
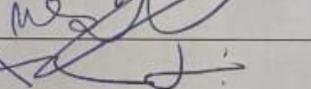
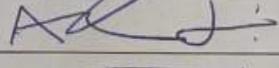
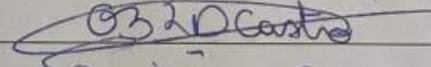
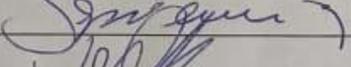
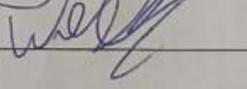
A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei4.tre-go.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0767434** e o código CRC **3EED19F3**.

LISTA DE PRESENÇA

Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação

25 de março de 2024

1. Presentes na Reunião

Data da reunião: 25/03/2024		Horário: Início: 15h Término: 16h	Local: Auditório sede
	Nome	Unidade	Assinatura
1	Frank W. Ribeiro	STI	
2	PAULO S. TAIM	AGSTI	
3	Maitena Jorge	SGP	
4	Wilson Junqueira Jr	DG	
5	Chris Sestaro E. (Pernambuco) AGSFP		
6	Bernilton Pinheiro D. Lúcio	APISQ/UG	
7	MELISSA VIEIRA S. VALENTE	AGVPCRE	
8	Juliana Lopes de Almeida AGSTI		
9	Claudia E.R. Mikhael	SJD	
10	Juliana Sadei Atige	VPCRE	
11	SILVIO JOSÉ A. MORAIS FH.	APLAE	
12	ROBERTO LIMA M. COSTA	APGTI	
13	ANDRÉ LUIZ SOARES	AAGES	
14	Giselle de Santos V. D. Castro	SFO	
15	Wesley Dapoli	ATEMD	
16			
19			
20			
21			
22			
23			
24			



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
PRAÇA CÍVICA, 300 - Bairro CENTRO - CEP 74003-010 - Goiânia - GO - www.tre-go.jus.br

CATÁLOGO

Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Acordo de Níveis de Serviço

Histórico de alterações			
Data	Versão	Descrição	Autor
25/03/2024	1.0	Aprovação, pelo CGTIC, da versão 1.0 do Acordo de Níveis de Serviço de TI.	STI

Introdução

Com o propósito de melhorar o nível de qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação (TI), bem como de alinhá-los aos objetivos de negócio do TRE-GO e de aumentar a satisfação dos usuários, levando em consideração a necessidade de aperfeiçoar o modelo de controle de qualidade destes serviços, baseados nas melhores práticas de gestão, foi editada a Portaria DG 50/2021, que instituiu a Política de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás.

A Referida Portaria, além de estabelecer a necessidade de criação de um catálogo de serviços de tecnologia da informação, também prescreve o estabelecimento de Acordos de Níveis de Serviço entre as unidades administrativas e a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI).

Nesse sentido, o presente documento se propõe a apresentar um **Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação**, contendo os principais serviços fornecidos pela STI, com as informações estabelecidas no Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Anexo à Portaria DG 50/2021), bem como um **Acordo de Níveis de Serviço (ANS)** que apresente, neste primeiro momento, **o tempo máximo para restauração do serviço, em caso de indisponibilidades por incidentes, ou o tempo máximo para fornecimento do item de serviço solicitado.**

Objetivo

O objetivo principal deste Catálogo de Serviços é explicitar de forma clara os serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação, oferecendo as informações básicas destes serviços, como sua descrição, formas de solicitação, responsáveis pelos serviços, responsáveis técnicos e estabelecer um acordo de tempo máximo para restauração do serviço, em caso de indisponibilidades por incidentes, ou o tempo máximo para fornecimento do item de serviço solicitado.

Se espera dos serviços de TI que estejam sempre disponíveis, de modo a sustentar os diversos serviços das áreas de negócio, sem interrupção. Todavia, é evidente que a maioria destes serviços necessitam de manutenções preventivas (planejadas) e corretivas e que eventos não esperados poderão comprometer essa disponibilidade.

Como as manutenções planejadas serão sempre comunicadas e contarão com a anuência das áreas de negócio, o Acordo de Nível de Serviço (ANS), aqui proposto, tem como objetivo estabelecer **o tempo máximo para restauração dos serviços**, no caso de **indisponibilidades incidentais**, que ocorrerem fora dos períodos estabelecidos nos calendários de paradas planejadas, ou o tempo máximo para fornecimento do item de serviço solicitado.

Processos de Gerenciamento

O processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços, bem como do Gerenciamento de Níveis de Serviços estão estabelecidos nos anexos da Portaria DG Portaria DG 50/2021, que estabelece a Política de Gerenciamento dos Serviços de Tecnologia da Informação.

Descrição do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação

Os serviços que compõem o presente catálogo, foram identificados pelas áreas técnicas responsáveis na STI, com o fornecimento das informações disponíveis e foi estruturado conforme estabelecido no Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços (anexo à Portaria DG 50/2021), que define que sua estrutura mínima deverá conter as seguintes informações: Categoria; Serviço; Item; Status do Serviço; Tipo; Meio de Solicitação; Quem pode solicitar; Unidade Gestora; Grupo de Solução; Dono do Serviço; Responsável Técnico; Complexidade (Criticidade); Prioridade e SLA/ANS (Acordo de Nível de Serviço).

Categoria: Macros serviços ou agrupamento de serviços de característica semelhantes;

Serviço: Nome do serviço fornecido, com descrição mínima de suas características;

Item: Desdobramento do serviço, em que são relacionadas

providências esperadas da equipe técnica, relativas ao serviço;

Status: Como o catálogo pode sofrer alterações constantes, o status pretende identificar se o serviço está “ativo” ou “inativo”, ou eventualmente, em fase de desenvolvimento ou homologação.

Tipo: Os itens de desdobramento dos serviços podem conter solicitações de entrega, configuração ou alguma providência das equipes técnicas, que neste caso serão classificados como “Requisição” de serviço. Todavia, os serviços também podem apresentar falhas, lentidão, indisponibilidade ou problemas de acesso, que neste caso serão classificados como “incidentes”.

Meio de Solicitação: Canal de contato em que o serviço pode ser solicitado. Em se tratando de requisições de serviço, há a necessidade de identificação e registro preciso de quem solicita o serviço, para fins de responsabilização. Neste caso os meios de solicitação serão sempre de forma escrita, seja por e-mail ou Portal de Serviços. Já no caso dos incidentes, o objetivo é a restauração, o mais rápido possível, da normalidade do serviço. Nestas situações, qualquer forma de comunicação do incidente deverá ser aproveitada, podendo haver pedidos por telefone, mensagem instantânea, pessoalmente ou mesmo por aviso automatizado pelo sistema.

Quem pode solicitar: No caso das requisições de serviços, é importante a identificação e registro de quem solicita. Além disso, em razão da particularidade de alguns serviços, é importante também definir as pessoas autorizadas a pedir este serviço.

Dono do Serviço ou Provedor do Serviço: Responsável por gerenciar os serviços por todo seu ciclo de vida;

Unidade Gestora: Aqui será considerada à unidade responsável pela parte negocial do serviço.

Responsável Técnico: Unidade responsável pelo fornecimento do serviço e por resolver, ou fornecer insumos para solução ou contorno dos diversos incidentes relativos ao serviço.

Grupo de Solução: O gerenciamento de serviços da STI foi dividido em 3 níveis de suporte, que estão organizados em grupos, definidos como 1º Nível, 2º Nível e 3º Nível. Estes grupos são responsáveis pela entrega ou solução dos diversos itens definidos no serviço.

Criticidade: A importância do serviço de TI dentro do universo de serviços oferecidos pelo Tribunal (cadeia de valor), no cumprimento de sua missão institucional. Os valores da criticidade irão variar entre Alta, Média ou baixa.

Prioridade: Esta informação foi definida para identificar os itens de serviço que necessitam uma maior atenção dos grupos de suporte de TI, de modo que, na concorrência de demandas, algumas sejam priorizadas em face de outras. A definição da prioridade obedece a uma matriz de Impacto X Urgência, que colocada numa fórmula define o nível de

prioridade do item de serviço, que pode ser **planejada, baixa, média, alta e urgente**. A tabela de cálculo da matriz Impacto X Urgência será objeto de documento à parte (planilha), cujo resultado será transportado para os quadros de serviços neste documento.

ANS - Acordo de Nível de Serviço: Conhecido também por sua sigla em inglês, SLA, é um acordo em que as áreas de negócio estabelecem níveis aceitáveis de disponibilidade do serviço, com o fornecedor deste serviço. Neste documento, o objeto do ANS é estabelecer o tempo máximo para restauração dos serviços, no caso de indisponibilidades por incidentes ou o tempo máximo para fornecimento do item de serviço solicitado.

O objetivo do ANS é um **alinhamento de expectativas com a área de negócio**, em relação ao tempo estimado para prestação dos serviços oferecidos. Nas estimativas de tempo apresentados neste documento, foram consideradas o impacto e a urgência dos serviços, que resultaram em níveis de prioridade, com consequentes equivalência em unidade de horas. A quantidade de horas para cada nível de prioridade leva em consideração a quantidade de usuários dos serviços, o histórico da quantidade de demandas registradas em períodos específicos e a quantidade de técnicos ou analistas das equipes de suporte disponível.

Relação Prioridade X Acordo de Nível de Serviços

O tempo máximo de restauração dos serviços em indisponibilidade por incidente, ou tempo máximo para fornecimento de itens de serviços solicitados será estabelecido de acordo com o nível de prioridade estabelecido pelo serviço. Desta forma, segue abaixo a forma de definição dos níveis de prioridade e a equivalência destes níveis em tempo medido por unidade de horas.

Impacto	Urgência	Prioridade	ANS
Alto	Alta	Urgente	4 horas
Alto	Média	Alta	8 horas
Alto	Baixa	Média	24 horas
Médio	Alta	Alta	8 horas
Médio	Média	Média	24 horas
Médio	Baixa	Baixa	48 horas
Baixo	Alta	Média	24 horas
Baixo	Média	Baixo	48 horas
Baixo	Baixa	Planejada	72 horas ou a definir

Importante destacar que a tabela de cálculo da matriz Impacto X Urgência foi objeto de documento à parte (planilha), cujo resultado foi transportado para os quadros de serviços neste documento.

Acréscimos ao ANS

Importante assentar que nos casos de suporte ou entrega de serviço “in loco”, em unidades distantes geograficamente do Edifício Sede do TRE-GO (Cartórios, postos eleitorais, depósitos, outras unidades em prédios distintos), o Nível de Acordo de Serviço estabelecido será acrescido do tempo necessário ao deslocamento do técnico, compreendendo o trajeto de ida e volta, bem como da espera na disponibilização do transporte.

Outro caso que pode provocar acréscimos aos Níveis de Acordo de Serviços, ocorre em relação aos serviços que possuem outras entidades como provedoras, como o TSE e CNJ. Neste sentido, o tempo de solução de problemas e incidentes ou fornecimento de itens de serviço, serão suspensos tão logo sejam abertos e resolvidos chamados perante a entidade provedora.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Serviço	ELO - Sistema de Atendimento ao Eleitor				
Descrição	Sistema para interface de gestão do cadastro eleitoral				
Criticidade	Alta				
Categoria	Soluções Eleitorais				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TSE				
Unidade Gestora	VPCRE/GO				
Responsável Técnico	SECAD				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Instalação/configuração do Software Cliente - ELO	Requisição	Baixa	Servidores	48 horas	1º Nível
Instalação/configuração do software e driver de biometria	Requisição	Baixa	Servidores	48 horas	1º Nível

Liberação de acesso	Requisição	Média	Chefes de Cartório / Diretoria de Fórum Eleitoral / VPCRE	24 horas	1º Nível
Falha	Incidente	Alta	Todos	8 horas	1º Nível
Lentidão	Incidente	Baixa	Todos	48 horas	1º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Alta	Todos	8 horas	1º Nível
Problema de acesso	Incidente	Baixa	Todos	48 horas	1º Nível
Falha no Kit Biométrico	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Suporte na operação do sistema (dúvidas)	Requisição	Média	Todos	24 horas	2º Nível

Serviço	Sistema de Processo Judicial Eletrônico (PJE)				
Descrição	Sistema de trâmite processual judicial da Justiça Eleitoral				
Criticidade	Alta				
Categoria	Soluções Judiciárias				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TSE				
Unidade Gestora	SJD				
Responsável Técnico	ASPJE				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet, internamente o e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br , e aberto ao público para o e-mail pje_suporte-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Gerenciamento de acesso	Requisição	Baixa	Todos	48 horas	2º Nível
Solicitação de configuração de Token	Requisição	Alta	Servidores	8 horas	1º Nível
Relatórios	Requisição	Média	Todos	24 horas	2º Nível
Orientações e dúvidas	Requisição	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Falha	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	2º Nível
Lentidão	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	2º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	2º Nível
Problema de acesso	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	2º Nível

Serviço	Sistema Eletrônico de Informações (SEI)				
Descrição	Sistema de controle de Processos Administrativos do TRE-GO				
Criticidade	Alta				
Categoria	Soluções Administrativas				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO (Sistema produzido pelo TRF-4)				
Unidade Gestora	Secretaria de Gestão de Pessoas Secretaria de Administração e Orçamento				
Responsável Técnico	SESCO				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Criação/Exclusão de conta de acesso ao SEI	Requisição	Média	Titular de Unidade	24 horas	2º Nível
Alteração ou inclusão de lotação no SEI	Requisição	Média	Titular de Unidade	24 horas	2º Nível
Inclusão de assinatura em unidade (cargo/função)	Requisição	Média	Titular de Unidade	24 horas	2º Nível
Habilitação/Inabilitação de usuário externo	Requisição	Média	Titular de Unidade	24 horas	2º Nível
Orientações e dúvidas	Requisição	Média	Titular de Unidade	24 horas	2º Nível

Serviço	Sistema de Gerenciamento de Recursos Humanos (SGRH)				
Descrição	Sistema de controle de Recursos Humanos e Gestão de Pessoas				
Criticidade	Alta				
Categoria	Soluções Administrativas				
Status	Ativo				
Dono do Serviço/ Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Gestão de Pessoas				
Responsável Técnico	SESCO, SEDIS				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução

Instalação/configuração do Software Cliente	Requisição	Baixa	Servidores	48 horas	1º Nível
Solicitar acesso e liberação de módulos	Requisição	Baixa	Titular de Unidade	48 horas	1º Nível
Falha	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Lentidão	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	1º Nível
Problema de acesso	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível

Serviço	SPCE Web - Sistema de Prestação de Contas Eleitorais				
Descrição	Sistema de prestação de contas eleitorais de candidatos				
Criticidade	Alta				
Categoria	Soluções de Apoio às Eleições				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TSE				
Unidade Gestora	ASEPA (Presidência)				
Responsável Técnico	SESEL				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Liberação de acesso	Requisição	Baixa	Titular de Unidade	48 horas	1º Nível
Falha	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Lentidão	Incidente	Baixa	Todos	48 horas	1º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Problema de acesso	Incidente	Baixa	Todos	48 horas	1º Nível

Serviço	Portal SPCA - Sistema de Prestação de Contas Anual				
Descrição	Sistema de prestação de contas anual				
Criticidade	Alta				
Categoria	Soluções de Apoio às Eleições				
Status	Ativo				

Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TSE				
Unidade Gestora	ASEPA (Presidência)				
Responsável Técnico	SESEL				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Liberação de acesso	Requisição	Baixa	Titular de Unidade	48 horas	1º Nível
Falha	Incidente	Baixa	Todos	48 horas	1º Nível
Lentidão	Incidente	Baixa	Todos	48 horas	1º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Problema de acesso	Incidente	Baixa	Todos	48 horas	1º Nível

Serviço	DJE - Módulo Edição				
Descrição	Módulo dentro do DJE, que controla os documentos que farão parte do diário eletrônico				
Criticidade	Alta				
Categoria	Soluções Judiciárias				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TSE				
Unidade Gestora	SJD				
Responsável Técnico	SESCO				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Liberação e controle de usuários	Requisição	Urgente	Titular da Unidade	4 horas	2º Nível
Configuração do sistema DJE	Requisição	Média	Servidores	24 horas	2º Nível
Falha	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	2º Nível
Lentidão	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	2º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	2º Nível
Problema de acesso	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	2º Nível

Serviço	Rede de Comunicação entre SEDE, TSE e ZONAS				
Descrição	Rede de conectividade de serviços através de links de operadoras (link de dados)				
Criticidade	Alta				
Categoria	Conectividade (Redes de Dados)				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SESRE				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Solicitar novo link de dados	Requisição	Planejada	Servidores	72 horas	1º Nível
Solicitar mudança de endereço de link de dados	Requisição	Planejada	Servidores	72 horas	1º Nível
Falha	Incidente	Média	Todos	24 horas	3º Nível
Lentidão	Incidente	Planejada	Todos	72 horas	3º Nível
Acesso intermitente	Incidente	Planejada	Todos	72 horas	2º Nível

Serviço	Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD)
Descrição	Um SGBD é um sistema que permite armazenar, gerenciar e recuperar informações de maneira eficiente. Ele é usado para armazenar informações como nomes, endereços, números de telefone, registros de transações financeiras, entre outros. Um banco de dados pode ser acessado por meio de um sistema de gerenciamento de banco de dados (SGBD) , que é um software que permite aos usuários criar, modificar e consultar o banco de dados. O SGBD também ajuda a garantir que os dados sejam armazenados de forma segura e confiável.
Criticidade	Alta
Categoria	Segurança e Data Center
Status	Ativo
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO

Unidade Gestora	STI				
Responsável Técnico	SEAID				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Solicitar pesquisas e relatórios não contemplados em sistemas	Requisição	Baixa	Gestores de unidades	48 horas	2º Nível
Liberação de acesso a dados de áreas de negócios	Requisição	Baixa	Gestores de unidades	24 horas	2º Nível
Instalação de Cliente de Banco de dados Oracle e BDE em máquinas para acesso ao SADP e SGRH	Requisição	Média	Servidores	24 horas	1º Nível
Solicitar criação de views para utilização em painéis de BI	Requisição	Baixa	Gestores de unidades	48 horas	2º Nível
Liberação de acesso a dados de áreas de negócios	Requisição	Média	Gestores de unidades	24 horas	2º Nível
Configuração de Cliente de Banco de dados	Requisição	Média	Servidores	24 horas	1º Nível

Serviço	Virtualização				
Descrição	Criação de ambientes virtuais em servidores físicos, otimizando recursos e permitindo a execução de múltiplos sistemas operacionais e aplicativos.				
Criticidade	Alta				
Categoria	Segurança e Data Center				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SEPRO				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Criação de máquina virtual	Requisição	Baixa	STI	48 horas	2º Nível
Ajuste de recursos da máquina virtual	Requisição	Média	STI	24 horas	2º Nível

Atualização de Sistema Operacional Linux	Requisição	Urgente	STI	4 horas	2º Nível
Reinicialização de máquina virtual	Requisição	Média	STI	24 horas	2º Nível
Clone de máquina virtual	Requisição	Planejada	STI	72 horas	2º Nível
Travamento de máquina virtual	Incidente	Urgente	STI	4 horas	2º Nível

Serviço	ODIN - Sistema de Autenticação e Autorização da Justiça Eleitoral				
Descrição	Sistema de autenticação e autorização da Justiça Eleitoral, utilizado como plataforma de acesso e definição de perfis de acesso aos Sistemas Eleitorais e vários sistemas administrativos e de apoio às eleições.				
Criticidade	Alta				
Categoria	Soluções de Apoio às Eleições				
Status	Ativo				
Dono do Serviço/ Provedor do Serviço	TSE				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SESEL				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Criação de conta de acesso	Requisição	Baixa	Servidores	48 horas	1º Nível
Bloqueio de conta de acesso	Requisição	Baixa	Servidores	48 horas	1º Nível
Redefinição de senhas de acesso	Requisição	Baixa	Servidores	48 horas	1º Nível
Falha	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Lentidão	Incidente	Baixa	Todos	48 horas	1º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Problema de acesso	Incidente	Baixa	Todos	48 horas	1º Nível

Serviço	Impressão / Digitalização de Documentos
----------------	--

Descrição	Serviço de fornecimento da infraestrutura necessária a impressão e digitalização de documentos, que envolve o serviço de redes, disponibilização de equipamentos e suporte a incidentes com a estrutura envolvida.				
Criticidade	Média				
Categoria	Microinformática				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SEMIC				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br . Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Disponibilização de Impressoras	Requisição	Planejada	Titular da unidade	72 horas	2º Nível
Disponibilização de Multifuncionais	Requisição	Planejada	Titular da unidade	72 horas	2º Nível
Disponibilização de Scaners	Requisição	Planejada	Titular da unidade	72 horas	2º Nível
Instalação/configuração de drivers de impressoras, multifuncionais ou scanners	Requisição	Baixa	Qualquer servidor	48 horas	1º Nível
Instalação/Configuração física da impressora, multifuncional ou scanner	Requisição	Baixa	Qualquer servidor	48 horas	2º Nível
Falha em impressoras, multifuncionais ou scanners	Incidente	Média	Qualquer servidor	24 horas	2º Nível
Falha no servidor de impressão	Incidente	Alta	Qualquer servidor	8 horas	2º Nível
Lentidão do Servidor de Impressão	Incidente	Alta	Qualquer servidor	8 horas	2º Nível

Serviço	Correio Eletrônico (Zimbra)
Descrição	Serviço de correio eletrônico institucional da Justiça Eleitoral do Estado de Goiás
Criticidade	Média
Categoria	Colaboração e Comunicação
Status	Ativo
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO

Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SESRE				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Orientações e dúvidas	Requisição	Baixa	Todos	48 horas	1º Nível
Criação de contas de e-mail	Requisição	Baixa	Servidores	48 horas	1º Nível
Bloqueio / Desbloqueio de conta de e-mail	Requisição	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Criação / exclusão de lista de discussão	Requisição	Média	Titular de Unidade	24 horas	1º Nível
Inclusão / exclusão de e-mail em lista de discussão	Requisição	Média	Titular de Unidade	24 horas	1º Nível
Falha	Incidente	Alta	Todos	8 horas	2º Nível
Lentidão	Incidente	Baixa	Todos	48 horas	2º Nível
Indisponibilidade do sistema	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	3º Nível
Acesso intermitente	Incidente	Média	Todos	24 horas	2º Nível
Problema de acesso	Incidente	Baixa	Todos	48 horas	2º Nível

Serviço	Servidor de Arquivos				
Descrição	Local para armazenamento e compartilhamento de arquivos, que podem ser acessados por outros computadores				
Criticidade	Média				
Categoria	Colaboração e Comunicação				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SESRE				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução

Liberação / exclusão de acesso a pasta compartilhada	Requisição	Planejada	Titular de Unidade	72 horas	2º Nível
Alteração de permissões em diretório compartilhado	Requisição	Planejada	Titular de Unidade	72 horas	2º Nível
Falha	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	3º Nível
Lentidão	Incidente	Média	Todos	24 horas	3º Nível
Acesso intermitente	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	3º Nível

Serviço	Internet				
Descrição	Serviço de acesso aos endereços externos da WEB				
Criticidade	Média				
Categoria	Conectividade (Redes de Dados)				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SESRE				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Solicitar acesso à internet	Requisição	Planejada	Servidores	72 horas	1º Nível
Solicitar liberação de páginas URL	Requisição	Planejada	Servidores	72 horas	1º Nível
Falha	Incidente	Média	Todos	24 horas	3º Nível
Lentidão	Incidente	Baixa	Todos	48 horas	3º Nível
Acesso intermitente	Incidente	Planejada	Todos	72 horas	3º Nível
Problema de acesso a URL	Incidente	Planejada	Todos	72 horas	2º Nível

Serviço	Redes Locais
Descrição	Redes que permitem a conexão de equipamentos relacionados em um ambiente próximo, com a mesma configuração da máscara de rede
Criticidade	Média

Categoria	Conectividade (Redes de Dados)				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SESRE				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Solicitar ponto de rede	Requisição	Baixa	Todos	48 horas	SAO
Solicitar cabo de rede	Requisição	Baixa	Todos	48 horas	SAO
Falha	Incidente	Média	Todos	24 horas	3º Nível
Lentidão	Incidente	Planejada	Todos	72 horas	3º Nível
Acesso Intermitente	Incidente	Planejada	Todos	72 horas	3º Nível

Obs.: Apesar dos itens "Solicitar Ponto de Rede" e "Solicitar Cabo de Rede" estarem relacionados neste documento, estes itens do serviço não são fornecidos pela STI.

Serviço	Estação de Trabalho (Desktop ou Notebook)				
Descrição	Fornecimento de computadores, podendo incluir seus acessórios e/ou notebooks, bem como outros acessórios, como nobreaks, estabilizadores, webcams, microfones de mesa, impressora térmica - para impressão de senhas.				
Criticidade	Média				
Categoria	Microinformática				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SEMIC				
Meio de Solicitação	SEI, Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Fornecimento de equipamentos de TI	Requisição	Baixa	Titular de Unidade	48 horas	2º Nível
Montagem e instalação de equipamentos de TI	Requisição	Baixa	Servidores	48 horas	2º Nível

Manutenção em equipamentos de TI	Requisição	Baixa	Servidores	48 horas	2º Nível
Substituição de equipamento de TI	Requisição	Baixa	Servidores	48 horas	2º Nível
Falha	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Lentidão	Incidente	Baixa	Todos	48 horas	1º Nível
Problema de acesso	Incidente	Baixa	Todos	48 horas	1º Nível

Serviço	Instalação de aplicativos corporativos para desktops com controle de licença
Descrição	Instalação de aplicativos corporativos para desktops com controle de licença, tais como: Microsoft Office, sistemas para editoração gráfica, softwares de engenharia, ferramentas de desenvolvimento e outros utilitários.
Criticidade	Baixa
Categoria	Soluções Departamentais e Aplicativos
Status	Ativo
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação
Responsável Técnico	SEMIC
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).

Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Instalação/configuração de Aplicativo	Requisição	Baixa	Titular de Unidade	48 horas	2º nível
Falha	Incidente	Baixa	Todos	48 horas	1º nível
Lentidão	Incidente	Baixa	Todos	48 horas	1º nível
Indisponibilidade	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º nível
Problema de acesso	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º nível

Serviço	Preparação e Suporte de Ambientes de TI
Descrição	Preparação, montagem, configuração e testes de equipamentos de microinformática e suporte para ambientes de TI para fins de eventos de atendimento itinerantes ao eleitor, dentre outros.

Criticidade	Média				
Categoria	Microinformática				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SEMIC				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Montagem de ambiente de atendimento ao eleitor itinerante	Requisição	Planejada	Titular de Unidade	72 horas	2º Nível
Montagem de ambiente de atendimento ao eleitor em local permanente	Requisição	Planejada	Titular de Unidade	72 horas	2º Nível
Montagem do ambiente para eventos com outras finalidades	Requisição	Planejada	Titular de Unidade	72 horas	2º Nível
Desmontagem de ambiente de TI	Requisição	Planejada	Titular de Unidade	72 horas	2º Nível

Serviço	Kit Biométrico				
Descrição	Kit utilizado para coleta de dados biométricos no atendimento de eleitores				
Criticidade	Média				
Categoria	Microinformática				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TSE				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SEMIC				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Fornecimento do Kit Biométrico completo	Requisição	Planejada	Titular de Unidade	72 horas ou mais	2º Nível

Reposição de componentes do Kit ou o Kit Biométrico completo	Incidentes	Baixa	Titular de Unidade	48 horas	2º Nível
Suporte a falhas nos componentes do Kit Biométrico	Incidentes	Média	Titular de Unidade	24 horas	1º Nível

Serviço	Gerenciamento de Acessos				
Descrição	Serviço relativo à criação de contas, liberação e bloqueio de acessos em sistemas administrados pela STI.				
Criticidade	Média				
Categoria	Segurança e Data Center				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	Seção de Gestão da Central de Serviços (SEGEC) - 1º nível ASPJE, SESCO, SESRE, SESEL - 2º nível				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br				

Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Criação de Conta de Domínio	Requisição	Média	Titular da unidade	24 horas	1º Nível
Criação de Conta de Correio Eletrônico	Requisição	Média	Titular da unidade	24 horas	1º Nível
Criação de Conta "Acesso Cliente" (SGHR e SADP)	Requisição	Média	Titular da unidade	24 horas	1º Nível
Criação de Conta de acesso à Intranet	Requisição	Média	Qualquer servidor	24 horas	1º Nível
Criação de Conta de acesso ao ambiente ODIN	Requisição	Média	Qualquer servidor	24 horas	1º Nível
Liberação de Acesso ao ELO	Requisição	Média	Titular da unidade	24 horas	1º Nível
Liberação de acesso a Sistemas Eleitorais (CAND, SISTOT, HE e Transportador)	Requisição	Média	Titular da unidade	24 horas	2º Nível
Liberação de acesso a Módulos do SGRH	Requisição	Média	Titular da unidade	24 horas	1º Nível
Criação de conta de acesso ao PJE	Requisição	Média	Titular da unidade	24 horas	2º Nível
Mudança de Lotação de unidade	Requisição	Média	Qualquer servidor	24 horas	1º e 2º Nível

Desligamento do Tribunal (inativação de todos acessos)	Requisição	Baixa	Qualquer servidor	48 horas	1º e 2º Nível
Redefinição de senhas de acesso (bloqueio, desbloqueio, alteração)	Requisição	Alta	Titular da conta de acesso	8 horas	1º Nível
Solicitação de relatório de auditoria de acessos	Requisição	Planejada	Titular da conta de acesso ou unidades de controle	72 horas	2º Nível
Configuração do 2º fator de autenticação (2FA)	Requisição	Urgente	Usuário	04 horas	2º Nível

Serviço	Rede sem Fio (WiFi)				
Descrição	Rede de conectividade que provê serviço WI-FI autenticado				
Criticidade	Baixa				
Categoria	Conectividade (Redes de Dados)				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SESRE				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Solicitação de acesso (SSID e senha de acesso)	Requisição	Baixa	Servidores	48 horas	1º Nível
Falha	Requisição	Média	Todos	24 horas	2º Nível
Lentidão	Incidente	Planejada	Todos	72 horas	3º Nível
Acesso intermitente	Incidente	Planejada	Todos	72 horas	3º Nível

Serviço	Acesso Remoto (Escritório Remoto)				
Descrição	Habilitação de acesso remoto (VPN, RDS, RDP)				
Criticidade	Baixa				
Categoria	Conectividade (Redes de Dados)				
Status	Ativo				

Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SESRE				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Solicitação de acesso remoto	Requisição	Baixa	Chefia imediata	48 horas	1º Nível
Configuração do acesso remoto	Requisição	Baixa	Todos	48 horas	2º Nível
Falha	Incidente	Média	Todos	24 horas	2º Nível
Lentidão	Incidente	Planejada	Todos	72 horas	3º Nível
Acesso Intermitente	Incidente	Planejada	Todos	72 horas	3º Nível

Serviço	Serviço preventivo de detecção de ameaças digitais				
Descrição	Serviço de proteção contra malwares e outras ameaças digitais				
Criticidade	Média				
Categoria	Segurança				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SESRE				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Receber ou solicitar ação de segurança	Requisição	Urgente	Servidores	4 horas	1º Nível
Proceder ações de mitigação do incidente de segurança	Requisição	Urgente	Servidores	4 horas	2º Nível

Serviço	Certificação digital para sistemas e máquinas
----------------	--

Descrição	Emissão de certificados para sistemas e computadores servidores para permitir o acesso seguro e criptografado.				
Criticidade	Média				
Categoria	Segurança				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SESRE				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Solicitar emissão / renovação de Certificado Digital	Requisição	Planejada	Titular de Unidades da STI	72 horas	1º Nível
Falha	Incidente	Alta	Todos	8 horas	3º Nível
Problema de acesso	Incidente	Alta	Todos	8 horas	3º Nível

Serviço	Portal da Internet TRE-GO				
Descrição	Disponibilizar conteúdo público das diversas áreas do TRE-GO				
Criticidade	Média				
Categoria	Soluções Administrativas				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TSE				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SESCO				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Solicitação para permissão de publicação de conteúdo no Portal (pedido feito ao TSE)	Requisição	Média	Titular de Unidade	24 horas	2º Nível
Orientações e dúvidas	Requisição	Planejada	Todos	72 horas	2º Nível

Customização de conteúdo	Requisição	Planejada	Todos	72 horas	2º Nível
Falha	Requisição	Urgente	Todos	4 horas	2º Nível
Lentidão	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	2º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	2º Nível
Problema de acesso	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	2º Nível

Serviço	Sistema de Controle de Frequência de Servidores (SIGEF)				
Descrição	Sistema responsável pelo gerenciamento de registros de ponto e controle de justificativas para ocorrências.				
Criticidade	Média				
Categoria	Soluções Administrativas				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Gestão de Pessoas				
Responsável Técnico	SEDIS				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Falha	Incidente	Alta	SEDIF	8 horas	1º Nível
Lentidão	Incidente	Alta	Todos	8 horas	1º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Alta	Todos	8 horas	1º Nível
Problema de acesso	Incidente	Alta	Todos	8 horas	1º Nível

Serviço	Ponto Biométrico				
Descrição	Sistema responsável pelo registro de ponto biométrico.				
Criticidade	Média				
Categoria	Soluções Administrativas				
Status	Ativo				
Dono do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Gestão de Pessoas/SEDIF				
Responsável Técnico	SEDIS				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução

Registro de ponto off-line (Indisponibilidade)	Requisição	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Instalação do aplicativo de registro biométrico e driver	Requisição	Média	Servidores	24 horas	1º Nível
Falha	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Lentidão	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Problema de acesso	Incidente	Média	Todos	24 horas	3º Nível
Liberar o cadastramento da digital	Requisição	Normal	SEDIF	24 horas	3º Nível

Serviço	Frequência Nacional - (módulo do SGRH)				
Descrição	Sistema responsável pelo cálculo de horas de registros de ponto Processamento cálculo Geração de Banco horas Definição de jornada de trabalho				
Criticidade	Média				
Categoria	Soluções Administrativas				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TSE				
Unidade Gestora	Secretaria de Gestão de Pessoas				
Responsável Técnico	SEDIS				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Reprocessamento de frequência	Requisição	Média	SEDIF	24 horas	1º Nível
Alteração em registros do sistema	Requisição	Média	SEDIF	24 horas	1º Nível

Serviço	Sistema de Gestão de Serviços Extraordinários - GSE
Descrição	Sistema de gestão e controle de Horas Extras.
Criticidade	Média
Categoria	Soluções Administrativas
Status	Ativo
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO

Unidade Gestora	Secretaria de Gestão de Pessoas				
Responsável Técnico	SEAID				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Falha	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	2º Nível
Lentidão	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	2º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	2º Nível
Problema de acesso	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	2º Nível

Serviço	Sistema de Diárias e Passagens				
Descrição	Sistema responsável pela solicitação e controle de diárias				
Criticidade	Média				
Categoria	Soluções Administrativas				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Gestão de Pessoas/SEDIF				
Responsável Técnico	SEDIS				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Falha	Incidente	Alta	Todos	8 horas	1º Nível
Lentidão	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Alta	Todos	8 horas	1º Nível
Problema de autenticação	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Problema de acesso	Incidente	Média	Todos	24 horas	3º Nível

Serviço	Espaço do Servidor
Descrição	Portal de acesso a dados administrativos para o servidor em geral Administrar o adicional de qualificação Marcação de férias Acesso ao contracheque e ficha financeira Solicitação de reembolso farmacêutico
Criticidade	Baixa

Categoria	Soluções Administrativas				
Status	Ativo				
Dono do Serviço/ Provedor do Serviço	TRE-GO (Sistema produzido pelo TSE)				
Unidade Gestora	Secretaria de Gestão de Pessoas				
Responsável Técnico	SEDIS				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Falha	Incidente	Media	Todos	24 horas	1º Nível
Lentidão	Incidente	Baixa	Todos	48 horas	1º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Media	Todos	24 horas	1º Nível
Problema de acesso	Incidente	Media	Todos	24 horas	1º Nível

Serviço	Diplomanet				
Descrição	Sistema responsável pela emissão do diploma do candidato				
Criticidade	Baixa				
Categoria	Soluções Administrativas				
Status	Ativo				
Dono do Serviço/ Provedor do Serviço	TRE-GO (Sistema produzido pelo TRE-MT)				
Unidade Gestora	Secretaria Judiciária / SELED				
Responsável Técnico	SEDIS				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Falha	Incidente	Planejada	Todos	72 horas	1º Nível
Lentidão	Incidente	Planejada	Todos	72 horas	1º Nível

Indisponibilidade	Incidente	Planejada	Todos	72 horas	1º Nível
Problema de acesso	Incidente	Planejada	Todos	72 horas	1º Nível

Serviço		Solução de Treinamento à Distância (TreDIs)			
Descrição	Ferramenta de Treinamento à distância				
Criticidade	Baixa				
Categoria	Soluções Administrativas				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Gestão de Pessoas e Escola Judiciária Eleitoral				
Responsável Técnico	SESCO				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Solicitação de matrícula em curso	Requisição	Média	Titular de Unidade	24 horas	3º Nível
Cadastramento de Cursos e Tutores	Requisição	Média	Titular de Unidade	24 horas	3º Nível
Falha	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	2º Nível
Lentidão	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	2º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	2º Nível
Problema de acesso	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	2º Nível

Serviço		SICO - Sistema de Informações de Contas Eleitorais e Partidárias			
Descrição	Sistema de informações de contas eleitorais e partidárias				
Criticidade	Média				
Categoria	Soluções de Apoio às Eleições				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TSE				
Unidade Gestora	ASEPA (Presidência)				
Responsável Técnico	SESEL				

Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Liberação de acesso	Requisição	Baixa	Titular de Unidade	48 horas	1º Nível
Falha	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Lentidão	Incidente	Baixa	Todos	48 horas	1º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Problema de acesso	Incidente	Baixa	Todos	48 horas	1º Nível

Serviço	SPCE Envio				
Descrição	Sistema para o envio de mídias de prestação de contas ao TSE				
Criticidade	Média				
Categoria	Soluções de Apoio às Eleições				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor de Serviços	TSE				
Unidade Gestora	ASEPA (Presidência)				
Responsável Técnico	SESEL				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Instalação do Aplicativo	Requisição	Baixa	Servidores	48 horas	1º Nível
Liberação de Acesso no SIS	Requisição	Baixa	Titular de Unidade	48 horas	1º Nível
Falha	Incidente	Baixa	Todos	48 horas	1º Nível
Lentidão	Incidente	Baixa	Todos	48 horas	1º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Baixa	Todos	48 horas	1º Nível
Problema de acesso	Incidente	Baixa	Todos	48 horas	1º Nível

Serviço	Cópia de Segurança - Backup				
Descrição	Implementação de políticas e tecnologias de backup, garantindo armazenamento seguro, automação, recuperação eficiente, conformidade e melhorias contínuas para proteger dados críticos contra perda e falhas.				
Criticidade	Alta				
Categoria	Segurança e Data Center				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SEPRO				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Configuração / agendamento	Requisição	Baixa	STI	48 horas	2º Nível
Restauração de dados	Requisição	Média	Todos	24 horas	2º Nível
Falha	Incidente	Média	Todos	24 horas	2º Nível

Serviço	Ferramenta de videoconferência				
Descrição	Comunicação face a face em tempo real entre usuários remotos, facilitando reuniões e colaboração virtual				
Criticidade	Baixa				
Categoria	Colaboração e Comunicação				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SEPRO				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Criação e configuração de usuário	Requisição	Baixa	Todos	48 horas	2º Nível
Monitoramento	Requisição	Alta	Todos	8 horas	2º Nível
Falha	Incidente	Alta	Todos	8 horas	2º Nível

Serviço	Certificado Digital de Pessoa Física				
Descrição	Gestão das emissões e configurações de Certificado Digital de Pessoa Física, aos servidores do TRE-GO.				
Criticidade	Baixa				
Categoria	Segurança				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SEGEC - Central de Serviços				
Meio de Solicitação	Sistema SEI. Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Instalação de Certificados em navegadores - repositório	Requisição	Baixa	Servidores	48 horas	1º Nível
Instalação e configuração do driver do Token	Requisição	Baixa	Servidores	48 horas	1º Nível
Desbloqueio de Token	Incidente	Alta	Servidores	08 horas	1º Nível

Serviço	Datacenter				
Descrição	Manutenção na estrutura física do datacenter.				
Criticidade	Média				
Categoria	Segurança e Data Center				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SEPRO				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Manutenção	Requisição	Urgente	STI e CEIN	4 horas	2º Nível

Controle de acesso físico	Requisição	Planejada	Prestadores de serviços e unidades da STI	72 horas	2º Nível
---------------------------	------------	-----------	---	-----------------	----------

Serviço	Monitoramento de infraestrutura de Datacenter				
Descrição	Monitoramento de ativos de datacenter e máquinas virtuais.				
Criticidade	Média				
Categoria	Segurança e Data Center				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SEPRO				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Recursos de máquinas virtuais	Requisição	Planejada	STI	72 horas	2º Nível
Disponibilidade de páginas web	Requisição	Planejada	STI	72 horas	2º Nível
Dashboard de monitoramento de serviços	Requisição	Planejada	STI	72 horas	2º Nível
Monitoramento de Sistemas	Requisição	Planejada	STI	72 horas	2º Nível
Monitoramento de Servidores	Requisição	Planejada	STI	72 horas	2º Nível

Serviço	ASI WEB - Almoxarifado / Patrimônio				
Descrição	Atualização do sistema de Almoxarifado e patrimônio e banco de dados				
Criticidade	Baixa				
Categoria	Soluções Administrativas				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO (sistema contratado pelo TSE)				
Unidade Gestora	Secretaria de Administração e Orçamento				
Responsável Técnico	SEAID				

Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Atualização de tabelas	Requisição	Média	Unidade Gestora	24 horas	2º Nível
Falha	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	2º Nível
Lentidão	Incidente	Média	Todos	24 horas	2º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	2º Nível

Serviço	GESCOMP - Sistema de Gestão por Competências				
Descrição	Sistema de gestão de pessoas alinhada a um processo de avaliação de conhecimento e a proposta de orientar as ações de capacitação e preenchimento dos cargos no Tribunal				
Criticidade	Baixa				
Categoria	Soluções Administrativas				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Gestão de Pessoas				
Responsável Técnico	SEDIS				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Falha	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Lentidão	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Problema de acesso	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível

Serviço	Sistema de Gerência dos Concursos de Remoção				
Descrição	Sistema responsável por ranquear e classificar o servidor para remoção				
Criticidade	Baixa				
Categoria	Soluções Administrativas				
Status	Ativo				
Dono do Serviço/ Provedor do Serviço	TRE-GO				

Unidade Gestora	Secretaria de Gestão de Pessoas/SESGE				
Responsável Técnico	SEDIS				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Falha	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	1º Nível
Lentidão	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	1º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	1º Nível
Problema de acesso	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	1º Nível
Divergência de informação	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	1º Nível

Serviço	CAND - Sistema de Registro de Candidaturas				
Descrição	Sistema para processamento e gerenciamento dos registros de candidaturas				
Criticidade	Alta				
Categoria	Soluções Eleitorais				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TSE				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SESEL				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Criação de Perfil de acesso	Requisição	Baixa	Titular de Unidade	48 horas	1º Nível
Liberação de acesso	Requisição	Baixa	Titular de Unidade	48 horas	2º Nível
Falha	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	1º Nível
Lentidão	Incidente	Alta	Todos	8 horas	1º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	1º Nível
Problema de acesso	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível

Serviço	CANDex - Sistema de Candidaturas (Módulo Externo)
Descrição	Sistema de candidaturas módulo externo

Criticidade	Alta				
Categoria	Soluções Eleitorais				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TSE				
Unidade Gestora	SJD				
Responsável Técnico	SESEL				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Liberação de Acesso no SIS	Requisição	Baixa	Servidores	48 horas	1º Nível
Instalação/configuração do Aplicativo	Requisição	Baixa	Servidores	48 horas	1º Nível
Falha	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Lentidão	Incidente	Baixa	Todos	48 horas	1º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Problema de acesso	Incidente	Baixa	Todos	48 horas	1º Nível

Serviço	HE - Horário Eleitoral				
Descrição	Sistema de distribuição do horário eleitoral				
Criticidade	Média				
Categoria	Soluções Eleitorais				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TSE				
Unidade Gestora	SJD				
Responsável Técnico	SESEL				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução

Criação de Perfil de acesso	Requisição	Baixa	Titular de Unidade	48 horas	1º Nível
Liberação de acesso	Requisição	Baixa	Todos	48 horas	2º Nível
Falha	Incidente	Alta	Todos	8 horas	1º Nível
Lentidão	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Alta	Todos	8 horas	1º Nível
Problema de acesso	Incidente	Baixa	Todos	48 horas	1º Nível

Serviço	SISTOT - Sistema de Preparação e Gerenciamento da Totalização				
Descrição	Sistema de preparação e gerenciamento da totalização				
Criticidade	Alta				
Categoria	Soluções Eleitorais				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TSE				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SESEL				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Criação de Perfil de acesso	Requisição	Baixa	Titular de Unidade	48 horas	1º Nível
Liberação de acesso	Requisição	Baixa	Titular de Unidade	48 horas	2º Nível
Falha	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	1º Nível
Lentidão	Incidente	Alta	Todos	8 horas	1º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	1º Nível
Problema de acesso	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível

Serviço	Transportador - Sistema de Transmissão de Arquivos de Urna - Desktop ou Web
Descrição	Sistema de transmissão de arquivos de urna
Criticidade	Alta
Categoria	Soluções Eleitorais
Status	Ativo

Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TSE				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SESEL				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Liberação de Acesso no Odin	Requisição	Baixa	Titular de Unidade	48 horas	2º Nível
Falha	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	1º Nível
Lentidão	Incidente	Alta	Todos	8 horas	1º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	1º Nível
Problema de acesso	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível

Serviço	VAD - Verificador de Assinatura Digital				
Descrição	Sistema verificador de assinatura digital				
Criticidade	Baixa				
Categoria	Soluções Eleitorais				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TSE				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SESEL				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Instalação do Aplicativo	Requisição	Baixa	Servidores	48 horas	1º Nível
Liberação de Acesso no SIS	Requisição	Baixa	Servidores	48 horas	1º Nível
Falha	Incidente	Alta	Todos	8 horas	1º Nível
Lentidão	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Alta	Todos	8 horas	1º Nível
Problema de acesso	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível

Serviço	VAP - Verificador de Aplicações				
Descrição	Sistema verificador de aplicações				
Criticidade	Baixa				
Categoria	Soluções Eleitorais				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TSE				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SESEL				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Instalação do Aplicativo	Requisição	Baixa	Servidores	48 horas	1º Nível
Liberação de Acesso no SIS	Requisição	Baixa	Servidores	48 horas	1º Nível
Falha	Incidente	Alta	Todos	8 horas	1º Nível
Lentidão	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Alta	Todos	8 horas	1º Nível
Problema de acesso	Incidente	Média	Todos	24 horas	1º Nível

Serviço	FILIA - Sistema de Filiação Partidária				
Descrição	Sistema para filiação partidária				
Criticidade	Baixa				
Categoria	Soluções Judiciárias				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	CRE/ SJD				
Responsável Técnico	SESEL				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução

Liberação de acesso no ODIN	Requisição	Baixa	Servidores	48 horas	1º nível
Falha	Incidente	Alta	Todos	8 horas	2º Nível
Lentidão	Incidente	Alta	Todos	8 horas	2º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Alta	Alta	8 horas	2º Nível
Problema de acesso	Incidente	Alta	Todos	8 horas	2º Nível

Serviço	SGIP - Sistema de Gerenciamento de Informações Partidárias				
Descrição	Sistema de gerenciamento de informações partidárias				
Criticidade	Média				
Categoria	Soluções Judiciárias				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TSE				
Unidade Gestora	SJD				
Responsável Técnico	SESEL				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				

Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Liberação de acesso	Requisição	Média	Todos	24 horas	1º Nível
Falha	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	1º Nível
Lentidão	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	1º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	1º Nível
Problema de acesso	Incidente	Urgente	Todos	4 horas	1º Nível

Serviço	Título Net
Descrição	Serviço web para autoatendimento eleitoral
Criticidade	Baixa
Categoria	Soluções de Apoio às Eleições
Status	Ativo
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TSE
Unidade Gestora	VPCRE/GO
Responsável Técnico	SECAD

Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br Obs.: No caso de incidentes os chamados também podem ser abertos por meio do telefone 62 3920-4255 ou mensagens instantâneas (chat).				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Configuração navegador	Requisição	Baixa	Servidores	48 horas	2º Nível
Falha	Incidente	Média	Servidores	24 horas	2º Nível
Indisponibilidade	Incidente	Média	Servidores	24 horas	2º Nível
Problema de acesso	Incidente	Média	Servidores	24 horas	2º Nível
Suporte na operação do sistema (dúvidas)	Requisição	Média	Servidores	24 horas	2º Nível

Serviço	Manutenções em urnas eletrônicas				
Descrição	Realização de manutenções preventivas e corretivas nas urnas eletrônicas				
Criticidade	Média				
Categoria	Soluções de Apoio às Eleições				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SEVIN				
Meio de Solicitação	Sistema Logusweb; SEI				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Solicitação do serviço	Requisição	Planejada	Gestor da SEVIN e TSE	72 horas	2º nível

Serviço	Suporte em Urnas Eletrônicas				
Descrição	Suporte ao treinamento, carga e lacre, contingências e operação nas urnas eletrônicas.				
Criticidade	Média				
Categoria	Soluções de Apoio às Eleições				
Status	Ativo				

Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SEVIN				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Solicitação do serviço	Requisição	Planejada	Zona Eleitoral	72 horas	2º nível

Serviço	Geração de Mídias				
Descrição	Geração de dados, aplicativos e interface com a urna eletrônica.				
Criticidade	Média				
Categoria	Soluções de Apoio às Eleições				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação				
Responsável Técnico	SEVIN				
Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Solicitação do Serviço	Requisição	Planejada	Gestores da STI	72 horas	2º nível

Serviço	Preparação de Urnas (Logística e suprimentos)				
Descrição	Carga e lacre das urnas eletrônicas				
Criticidade	Média				
Categoria	Soluções de Apoio às Eleições				
Status	Ativo				
Dono do Serviço / Provedor do Serviço	TRE-GO				
Unidade Gestora	Secretaria de Tecnologia da Informação/CSEL/SEVIN/SESEL				
Responsável Técnico	Zona Eleitoral				

Meio de Solicitação	Portal de Serviços na Intranet ou e-mail para segec-lista@tre-go.jus.br				
Item	Tipo	Prioridade	Quem pode solicitar	ANS	Grupo solução
Solicitação de suporte	Requisição	Planejada	Zona Eleitoral	72 horas	2º nível (SEVIN)



Documento assinado eletronicamente por **FRANK WENDELL RIBEIRO, SECRETÁRIO(A)**, em 05/04/2024, às 19:43, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GIANRICARDO AFRA BORGES, ANALISTA JUDICIÁRIO**, em 08/04/2024, às 12:30, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **WILSON GAMBOGE JÚNIOR, DIRETOR(A)-GERAL**, em 09/04/2024, às 10:27, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **SÍLVIO JOSÉ ALBERTO DE MORAIS FILHO, ASSESSOR DE PLANEJAMENTO, ELEIÇÕES, ESTATÍSTICA E INTELIGÊNCIA DE DADOS - APLAE**, em 10/04/2024, às 13:23, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MILENA JORGE GONÇALVES, SECRETÁRIO(A)**, em 17/04/2024, às 15:06, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei4.tre-go.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0768836** e o código CRC **883F65B3**.