



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC  
Departamento de Infraestrutura e Suporte - DIS

**Catálogo de Serviços - PJRN**

<b>Categorias</b>	<b>Capital com Técnico Alocado</b>	<b>Capital sem Técnico Alocado</b>	<b>Interior com Técnico Alocado</b>	<b>Interior sem Técnico Alocado</b>	<b>Quem pode solicitar?</b>
Armazenamento de Dados.Criação de Pasta Compartilhada.	1	2,5	2,5	2,5	Usuários PJRN
Armazenamento de Dados.Erro no Acesso à Pastas Compartilhadas	2	3,5	3,5	3,5	Usuários PJRN
Armazenamento de Dados.Não Consigo abrir/gravar arquivo em pastas na Rede	2,5	4	4	28	Usuários PJRN
Armazenamento de Dados.Permissão/Remoção de Acesso à Pastas Compartilhadas.	2	3,5	3,5	3,5	Usuários PJRN
Armazenamento de Dados.Realização/Restauração de Backup em Servidor de Arquivos.	4	5,5	5,5	29,5	Usuários PJRN
Armazenamento de Dados.Solicito a transferência de arquivos ou pastas	6	7,5	7,5	31,5	Usuários PJRN
Armazenamento de Dados.Solicito aumento de espaço para armazenamento de arquivos	1	2,5	2,5	2,5	Usuários PJRN
Certificado Digital.Extravio	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN
Certificado Digital.Primeiro Certificado	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN
Certificado Digital.Renovação	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN
Correio Eletrônico.Alteração de E-mail.	2	3,5	3,5	27,5	Usuários PJRN
Correio Eletrônico.Alteração de Nome.	2	3,5	3,5	27,5	Usuários PJRN
Correio Eletrônico.Aumento de Cota de Email.	1	2,5	2,5	2,5	Usuários PJRN
Correio Eletrônico.Bloqueio de Conta de Email.	1	2,5	2,5	2,5	Usuários PJRN
Correio Eletrônico.Criação/Exclusão de Conta de Email	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN
Correio Eletrônico.Erro no Envio/Recebimento	2,5	4	4	28	Usuários PJRN
Correio Eletrônico.Falha de Acesso	2,5	4	4	28	Usuários PJRN
Correio Eletrônico.Importar/exportar contatos.	4	5,5	5,5	29,5	Usuários PJRN
Correio Eletrônico.Importar/exportar mensagens.	4	5,5	5,5	29,5	Usuários PJRN
Correio Eletrônico.Liberação de Email Retido.	4	5,5	5,5	29,5	Usuários PJRN
Correio Eletrônico.Orientação ao Usuário	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN
Equipamentos.Impressora.Configuração	4	5,5	5,5	29,5	Usuários PJRN
Equipamentos.Impressora.Problema	2,5	4	4	28	Usuários PJRN
Equipamentos.Impressora.Solicitação de Tonner/Cartucho	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN

**Obs.:** Os tempos apresentados para resolução são em horas úteis.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC  
Departamento de Infraestrutura e Suporte - DIS

**Catálogo de Serviços - PJRN**

Equipamentos.Informações sobre equipamentos.	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN
Equipamentos.Microcomputador.Instalação/Realocação de Computadores.	4	5,5	5,5	29,5	Usuários PJRN
Equipamentos.Microcomputador.Problema	2,5	4	4	28	Usuários PJRN
Equipamentos.Nobreak.Instalação	4	5,5	5,5	29,5	Usuários PJRN
Equipamentos.Scanner.Configuração	4	5,5	5,5	29,5	Usuários PJRN
Equipamentos.Scanner.Orientação sobre uso	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN
Equipamentos.Scanner.Problema	2,5	4	4	28	Usuários PJRN
Equipamentos.Solicitação.Estabilizador	16	17,5	17,5	41,5	Cargos de Chefia / Magistrados
Equipamentos.Solicitação.Impressora	16	17,5	17,5	41,5	Cargos de Chefia / Magistrados
Equipamentos.Solicitação.Leitor Óptico	16	17,5	17,5	41,5	Cargos de Chefia / Magistrados
Equipamentos.Solicitação.Material de Informática	16	17,5	17,5	41,5	Cargos de Chefia / Magistrados
Equipamentos.Solicitação.Microcomputador.	16	17,5	17,5	41,5	Cargos de Chefia / Magistrados
Equipamentos.Solicitação.Monitor	16	17,5	17,5	41,5	Cargos de Chefia / Magistrados
Equipamentos.Solicitação.Nobreak	16	17,5	17,5	41,5	Cargos de Chefia / Magistrados
Equipamentos.Solicitação.Notebook	16	17,5	17,5	41,5	Cargos de Chefia / Magistrados
Equipamentos.Solicitação.Scanner	16	17,5	17,5	41,5	Cargos de Chefia / Magistrados
Equipamentos.Solicitação.Webcam	16	17,5	17,5	41,5	Cargos de Chefia / Magistrados
Equipamentos.Webcam.Configuração	4	5,5	5,5	29,5	Usuários PJRN
Equipamentos.Webcam.Orientação sobre uso	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN
Link de Comunicação.Falha no Link de Comunicação	3	4,5	4,5	28,5	Usuários PJRN
Link de Comunicação.Verificação de Link de Dados.	3	4,5	4,5	28,5	Usuários PJRN
Rede.Alteração de Lotação.	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN
Rede.Ativação de Ponto de Rede.	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN
Rede.Ativar/Desativar Usuário.	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN
Rede.Bloqueio/Desbloqueio de uma conta de usuário	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN
Rede.Configuração da VPN	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN
Rede.Criação de Usuário.	1	2,5	2,5	26,5	Cargos de Chefia / Magistrados
Rede.Inclusão de Equipamento no AD	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN

Obs.: Os tempos apresentados para resolução são em horas úteis.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC  
Departamento de Infraestrutura e Suporte - DIS

**Catálogo de Serviços - PJRN**

Rede.Internet.Falha no acesso à Internet	3	4,5	4,5	28,5	Usuários PJRN
Rede.Internet.Liberação/Bloqueio de Acesso à Internet.	1	2,5	2,5	26,5	Cargos de Chefia / Magistrados
Rede.Internet.Liberação/Bloqueio de Site na internet.	1	3	3	27	Cargos de Chefia / Magistrados
Rede.Internet.Orientação sobre uso	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN
Rede.Internet.Site TJRN.Cadastro de Permissões Para Envio de Notícias.	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Rede.Internet.Site TJRN.Inclusão de Link.	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Rede.Internet.Site TJRN.Inclusão de Popup.	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Rede.Internet.Site TJRN.Problemas diversos no site.	3	4,5	4,5	28,5	Usuários PJRN
Rede.Liberação/Remoção de Acesso à Computador	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Rede.Modificação das permissões de acesso do usuário	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN
Rede.Mudança de Login	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Rede.Não consigo acessar minha estação de trabalho	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Rede.Nova senha de Rede/Correio Eletrônico	1	2,5	2,5	27	Usuários PJRN
Rede.Problema	2,5	4	4	28	Usuários PJRN
Sistemas.Almoxarifado.Cadastro/Exclusão de Usuários	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia
Sistemas.Almoxarifado.Mudança de Perfil de Usuário	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia
Sistemas.Almoxarifado.Nova Senha.	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Sistemas.Arquivo Geral.Cadastro/Exclusão de Usuários	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia
Sistemas.Arquivo Geral.Mudança de Perfil de Usuário	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia
Sistemas.Arquivo Geral.Nova Senha	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Sistemas.Auxílio Saúde.Cadastro/Alteração/Exclusão de Usuários	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Sistemas.Auxílio Saúde.Erro no sistema	5	6,5	6,5	30,5	Usuários PJRN
Sistemas.Auxílio Saúde.Orientação de Uso	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN
Sistemas.Cadastro de Autoridades.Cadastro/Exclusão de Usuários	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia
Sistemas.Cadastro de Autoridades.Mudança de Perfil de Usuário	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia
Sistemas.Cadastro de Autoridades.Nova Senha	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Sistemas.CEP.Cadastro/Exclusão de Usuários	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia

Obs.: Os tempos apresentados para resolução são em horas úteis.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC  
Departamento de Infraestrutura e Suporte - DIS

**Catálogo de Serviços - PJRN**

Sistemas.CEP.Nova Senha	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Sistemas.Chronos.Cadastro de Magistrado	1,5	3	3	27	Magistrados
Sistemas.Contadoria Custas.Cadastro/Alteração/Exclusão de Usuários	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia / Magistrados
Sistemas.Contadoria Custas.Erro no sistema	5	6,5	6,5	30,5	Usuários PJRN
Sistemas.Contadoria Custas.Orientação de Uso	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN
Sistemas.Contadoria Custas.Vincular/Desvincular Servidor	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia / Magistrados
Sistemas.Contra-Cheque.Erro na emissão do Contra-Cheque	5	6,5	6,5	30,5	Usuários PJRN
Sistemas.Contra-Cheque.Habilitação de usuário	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Sistemas.Controle de Horas.Cadastro/Exclusão de Usuários	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia
Sistemas.Controle de Horas.Mudança de Perfil de Usuário	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia
Sistemas.Controle de Horas.Nova Senha	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Sistemas.Corregedoria.Cadastro/Exclusão de Usuários	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia / Magistrados
Sistemas.Corregedoria.Mudança de Perfil de Usuário	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia / Magistrados
Sistemas.Corregedoria.Nova Senha	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Sistemas.Criação/Alteração de Sistema.	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Sistemas.Declaração de Bens.Retificar	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Sistemas.Declaração de Bens.Solicitar	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Sistemas.Estatística Corregedoria.Cadastro/Exclusão de Usuários	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia / Magistrados
Sistemas.Estatística Corregedoria.Nova Senha	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Sistemas.FDJ.Criação de Unidade	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia
Sistemas.FDJ.Mudança de Perfil de Usuário	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia
Sistemas.Folha de Pagamento.Alteração/Exclusão de Perfil	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia
Sistemas.Folha de Pagamento.Cadastro/Alteração/Exclusão de Usuários	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia
Sistemas.Folha de Pagamento.Instalação	4	5,5	5,5	29,5	Usuários PJRN
Sistemas.Gestão de Materiais.Erro ao acessar o SGM	5	6,5	6,5	30,5	Usuários PJRN
Sistemas.Gestão de Materiais.Erro ao realizar pedido no SGM	5	6,5	6,5	30,5	Usuários PJRN

**Obs.:** Os tempos apresentados para resolução são em horas úteis.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC  
Departamento de Infraestrutura e Suporte - DIS

**Catálogo de Serviços - PJRN**

Sistemas.Gestão de Materiais.Erro ao receber o material no SGM	5	6,5	6,5	30,5	Usuários PJRN
Sistemas.Gestão de Materiais.Solicitar cadastro no SGM	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia
Sistemas.GRH.Alteração/Exclusão de Perfil	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Sistemas.GRH.Cadastro/Alteração/Exclusão de Usuários	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Sistemas.Hermes.Alteração de Função na Unidade Organizacional.	1	2,5	2,5	26,5	Cargos de Chefia / Magistrados
Sistemas.Hermes.Alteração de Lotação.	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN
Sistemas.Hermes.Cadastro de usuário	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia / Magistrados
Sistemas.Hermes.Cadastro Hermes Nacional	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia / Magistrados
Sistemas.Hermes.Cancelamento de documento enviado pelo Hermes.	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Sistemas.Hermes.Criação/Alteração/Exclusão de Unidade Organizacional.	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia / Magistrados
Sistemas.Hermes.Informação de Como Acessá-lo.	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN
Sistemas.Hermes.Informações sobre o Uso do Gerenciador DJe.	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN
Sistemas.Hermes.Problema	5	6,5	6,5	30,5	Usuários PJRN
Sistemas.Nacionais.Bacenjud.Diversos	1	2,5	2,5	26,5	Magistrados
Sistemas.Nacionais.Infojud.Diversos	1	2,5	2,5	26,5	Magistrados
Sistemas.Nacionais.Infoseg.Diversos	1	2,5	2,5	26,5	Magistrados
Sistemas.Nacionais.Renajud.Diversos	1	2,5	2,5	26,5	Magistrados
Sistemas.NURER.Alteração/Exclusão de Perfil	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia / Magistrados
Sistemas.NURER.Cadastro/Alteração/Exclusão de Usuários	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia / Magistrados
Sistemas.NURER.Erro no sistema	5	6,5	6,5	30,5	Usuários PJRN
Sistemas.NURER.Orientação de Uso	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN
Sistemas.Patrimônio.Acesso ao Sistema	1	2,5	2,5	26,5	Cargos de Chefia
Sistemas.Patrimônio.Orientação Sobre Uso	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN
Sistemas.PAV.Criar Certificado	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Sistemas.PAV.Orientação Sobre Uso	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN
Sistemas.PAV.Problema	5	6,5	6,5	30,5	Usuários PJRN

Obs.: Os tempos apresentados para resolução são em horas úteis.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC  
Departamento de Infraestrutura e Suporte - DIS

**Catálogo de Serviços - PJRN**

Sistemas.Ponto Eletrônico.Cadastro de Usuário	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Sistemas.Ponto Eletrônico.Erro de Matrícula	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Sistemas.Ponto Eletrônico.Falhas horas contabilizadas	5	6,5	6,5	30,5	Usuários PJRN
Sistemas.Ponto Eletrônico.Problema TomCat	5	6,5	6,5	30,5	Usuários PJRN
Sistemas.Ponto Eletrônico.Servidor Inoperante	5	6,5	6,5	30,5	Usuários PJRN
Sistemas.Ponto Eletrônico.Sistema Travado	5	6,5	6,5	30,5	Usuários PJRN
Sistemas.Protocolo JUS.Cadastro/Alteração/Exclusão de Usuário	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia / Magistrados
Sistemas.Protocolo JUS.Nova Senha	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Sistemas.Protocolo JUS.Problema	5	6,5	6,5	30,5	Usuários PJRN
Sistemas.SGA.Cadastro/Alteração/Exclusão de Usuário	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Sistemas.SGE.Aperfeiçoamento do Desempenho Funcional	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Sistemas.SGE.Avaliação da Estratégia e Gestão de Processos	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Sistemas.SGE.Chefia de Gabinete	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Sistemas.SGE.Estratégica, Projetos e Estatística	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Sistemas.SGE.Gerenciamento de Projetos	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
Sistemas.SIGPEC.Cadastro/Alteração/Exclusão de Usuários	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia / Magistrados
Sistemas.SIGPEC.Erro no sistema	5	6,5	6,5	30,5	Usuários PJRN
Sistemas.SIGPEC.Orientação de Uso	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN
Sistemas.SIGPRE.Cadastro/Alteração/Exclusão de Usuário	1,5	3	3	27	Magistrados
Sistemas.SIGPRE.Erro ao validar (Assinar) ofício requisitório (ORE)	5	6,5	6,5	30,5	Magistrados
Sistemas.SIGPRE.Erro no acesso ao sistema	5	6,5	6,5	30,5	Usuários PJRN
Sistemas.SIGPRE.Erro no Salvamento do ofício requisitório (ORE)	5	6,5	6,5	30,5	Magistrados
Sistemas.SISCAM.Cadastro/Alteração/Exclusão de Usuários	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia / Magistrados
Sistemas.SISCAM.Erro no sistema	5	6,5	6,5	30,5	Usuários PJRN
Sistemas.SISCAM.Orientação de Uso	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN
Sistemas.Sistema de Licitação.Cadastro/Alteração/Exclusão de Usuários	1,5	3	3	27	Cargos de Chefia

Obs.: Os tempos apresentados para resolução são em horas úteis.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC  
Departamento de Infraestrutura e Suporte - DIS

**Catálogo de Serviços - PJRN**

Sistemas.Sistema de Licitação.Nova Senha	1,5	3	3	27	Usuários PJRN
SIT.Ativação.Extensão Interna Ramal Fixo	32	32	32	96	Usuários PJRN
SIT.Ativação.Novo Terminal Móvel	32	32	32	96	Cargos de Chefia / Magistrados
SIT.Ativação.Pacotes de Dados	32	32	32	96	Cargos de Chefia / Magistrados
SIT.Ativação/Desativação.Ramais Fixo da CPCT - Disponibilidade Hardware	32	32	32	96	Cargos de Chefia / Magistrados
SIT.Configuração Aparelho Móvel	32	32	32	96	Usuários PJRN
SIT.Inserir Crédito	32	32	32	96	Cargos de Chefia / Magistrados
SIT.Instalação de Ponto de Telefonia Individual Interna	32	32	32	96	Cargos de Chefia / Magistrados
SIT.Mudança.Interna Endereço Ramal Fixo	32	32	32	96	Cargos de Chefia / Magistrados
SIT.Mudança.Programação Ramal Fixo da CPCT	32	32	32	96	Cargos de Chefia / Magistrados
SIT.Reparo.Aparelho Móvel	32	32	32	96	Usuários PJRN
SIT.Reparo.Linha Móvel	32	32	32	96	Usuários PJRN
SIT.Reparo.Ramal Fixo	32	32	32	96	Usuários PJRN
SIT.Resgate de Linha Móvel	32	32	32	96	Cargos de Chefia / Magistrados
SIT.Substituição.Móvel	32	32	32	96	Cargos de Chefia / Magistrados
SIT.Substituição.Número Ramal Fixo - Central Virtual	32	32	32	96	Cargos de Chefia / Magistrados
SIT.Substituição.Responsabilidade de Uso	32	32	32	96	Usuários PJRN
SIT.Telefonia - Fixa	32	32	32	96	Usuários PJRN
SIT.Telefonia - Móvel	32	32	32	96	Usuários PJRN
Software/Aplicativos.Antivirus.Instalação/Atualização/Varredura	6	7,5	7,5	31,5	Usuários PJRN
Software/Aplicativos.Erro de Software	5	6,5	6,5	30,5	Usuários PJRN
Software/Aplicativos.Instalação.Módulo de Segurança Internet Banking.	4	5,5	5,5	29,5	Usuários PJRN
Software/Aplicativos.Instalação.Office/BROffice/Softwares Diversos	4	5,5	5,5	29,5	Usuários PJRN
Software/Aplicativos.Sistema de Postagem Eletrônica.SIGEP.Erro ao inserir dados	5	6,5	6,5	30,5	Usuários PJRN
Software/Aplicativos.Sistema de Postagem Eletrônica.SIGEP.Erro de Acesso	5	6,5	6,5	30,5	Usuários PJRN

Obs.: Os tempos apresentados para resolução são em horas úteis.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC  
Departamento de Infraestrutura e Suporte - DIS

**Catálogo de Serviços - PJRN**

Software/Aplicativos.Sistema de Postagem Eletrônica.SIGEP.Instalação	4	5,5	5,5	29,5	Usuários PJRN
Software/Aplicativos.Sistema de Postagem Eletrônica.SIGEP.Treinamento	1	2,5	2,5	26,5	Cargos de Chefia
Software/Aplicativos.Sistema de Postagem Eletrônica.SPE.Erro de Envio	5	6,5	6,5	30,5	Usuários PJRN
Software/Aplicativos.Sistema de Postagem Eletrônica.SPE.Instalação	4	5,5	5,5	29,5	Usuários PJRN
Software/Aplicativos.Sistema de Postagem Eletrônica.SPE.Treinamento	1	2,5	2,5	26,5	Cargos de Chefia
Software/Aplicativos.Sistemas Operacionais.Atualização da política de segurança.	4	5,5	6,5	30,5	Usuários PJRN
Software/Aplicativos.Sistemas Operacionais.Instalação/Atualização do Windows.	4	5,5	6,5	30,5	Usuários PJRN
Software/Aplicativos.Sistemas Operacionais.Orientação ao usuário	1	2,5	2,5	26,5	Usuários PJRN

**Obs.:** Os tempos apresentados para resolução são em horas úteis.