

CARTA DE SERVIÇOS DE TIC

Tribunal de Justiça Militar do Estado do Rio Grande do Sul - TJMRS Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC

1. Apresentação

A presente Carta de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC tem por finalidade apresentar, de forma clara e objetiva, os principais serviços disponibilizados pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC do Tribunal de Justiça Militar do Estado do Rio Grande do Sul - TJMRS aos usuários internos e externos.

O documento busca orientar magistrados, servidores, colaboradores, jurisdicionados, advogados, membros do Ministério Público, Defensoria Pública, órgãos parceiros e cidadãos quanto aos serviços de TIC disponíveis, formas de solicitação, canais digitais de atendimento, prazos estimados e responsabilidades envolvidas.

A Carta de Serviços de TIC contribui para a transparência, padronização, rastreabilidade e melhoria contínua dos serviços prestados pela área de tecnologia, fortalecendo a governança, a gestão de serviços e a transformação digital no âmbito do TJMRS.

2. Público-alvo

Público	Descrição
Magistrados	Desembargadores Militares, Juizes de Direito e Juizes Substitutos da Justiça Militar Estadual.
Servidores	Servidores efetivos, cedidos, comissionados e demais usuários internos autorizados.
Colaboradores	Estagiários, terceirizados e demais colaboradores com autorização institucional.
Jurisdicionados	Policiais Militares, Bombeiros Militares e demais partes interessadas nos serviços judiciais da Justiça Militar Estadual.
Advogados	Profissionais habilitados que utilizam sistemas judiciais e canais digitais do TJMRS.
Órgãos parceiros	Ministério Público, Defensoria Pública, Procuradoria-Geral do Estado, Brigada Militar, Corpo de Bombeiros Militar e demais instituições integradas.
Cidadãos	Usuários externos que acessam serviços digitais, informações públicas e canais institucionais do Tribunal.

3. Canais digitais de atendimento

Canal	Finalidade	Público principal
Central de Chamados	Registro, acompanhamento e atendimento de solicitações de TIC.	Usuários internos e setores autorizados.
Portal institucional do TJMRS	Acesso a serviços digitais, sistemas, informações públicas e links institucionais.	Público interno e externo.
Intranet	Acesso a serviços internos, orientações, sistemas e comunicados.	Usuários internos.
E-mail institucional da TIC	Comunicação complementar e orientações técnicas.	Usuários internos e externos, conforme o caso.
Microsoft Teams	Atendimento remoto, reuniões, suporte orientado e treinamentos.	Usuários internos e convidados.
Sistemas institucionais	eproc, SEI, eAdmin, Intranet, Central de Chamados e demais soluções autorizadas.	Usuários habilitados.

Sempre que possível, o usuário deverá priorizar o registro das demandas pela Central de Chamados, garantindo rastreabilidade, controle de prazos, histórico de atendimento e acompanhamento da solução.

4. Compromissos da CTIC

1. prestar atendimento de forma objetiva, respeitosa e eficiente;
2. registrar, classificar e acompanhar as demandas recebidas pelos canais oficiais;
3. priorizar incidentes que afetem sistemas críticos ou grande número de usuários;

4. manter os usuários informados sobre indisponibilidades, manutenções e mudanças relevantes;
5. promover a melhoria contínua dos serviços de TIC;
6. zelar pela segurança da informação, proteção de dados e disponibilidade dos sistemas;
7. observar as normas institucionais, diretrizes do CNJ e boas práticas de governança e gestão de TIC;

5. Responsabilidades dos usuários

1. utilizar os recursos tecnológicos de forma adequada e em conformidade com as normas institucionais;
2. registrar solicitações pelos canais oficiais de atendimento;
3. fornecer informações suficientes para análise e atendimento da demanda;
4. preservar credenciais de acesso, senhas, tokens e dispositivos institucionais;
5. comunicar imediatamente incidentes, suspeitas de fraude, falhas de segurança ou indisponibilidades;
6. não compartilhar contas, senhas ou acessos pessoais;
7. observar as orientações de segurança da informação emitidas pelo Tribunal;

6. Serviços de TIC disponibilizados

6.1. Acesso a sistemas institucionais

Campo	Informação
Nome do serviço	Solicitação de acesso a sistemas institucionais
Descrição	Serviço destinado à criação, alteração, liberação ou revogação de acesso a sistemas institucionais utilizados no TJMRS, tais como eproc, SEI, eAdmin, intranet, Central de Chamados e demais sistemas autorizados.
Quem pode solicitar	Magistrados, servidores, chefias, gestores de unidade e usuários autorizados.
Canal de solicitação	Central de Chamados ou fluxo institucional definido pela unidade responsável.
Alternativa digital	Sim.
Requisitos	Identificação do usuário, unidade de lotação, sistema solicitado, perfil necessário e autorização da chefia ou gestor competente, quando aplicável.
Prazo estimado	Até 2 dias úteis, salvo demandas que dependam de autorização externa ou validação adicional.

6.2. Suporte ao eproc

Campo	Informação
Nome do serviço	Suporte ao sistema eproc
Descrição	Atendimento de dúvidas, incidentes, orientações e solicitações relacionadas ao sistema de processo judicial eletrônico eproc, em 1º e 2º graus.
Quem pode solicitar	Magistrados, servidores, assessores, unidades judiciais e usuários autorizados.
Canal de solicitação	Central de Chamados, atendimento interno ou canal específico indicado pela CTIC.
Alternativa digital	Sim.
Requisitos	Informar unidade, número do processo quando aplicável, descrição do problema, tela/funcionalidade afetada e, se possível, captura de tela sem dados sensíveis indevidos.
Prazo estimado	Atendimento conforme criticidade: imediato para indisponibilidades críticas; até 2 dias úteis para dúvidas e demandas ordinárias.

6.3. Suporte ao SEI

Campo	Informação
Nome do serviço	Suporte ao Sistema Eletrônico de Informações - SEI
Descrição	Atendimento a dúvidas, incidentes, permissões, orientações de uso e apoio técnico relacionado ao SEI.
Quem pode solicitar	Usuários internos habilitados no SEI e unidades administrativas.
Canal de solicitação	Central de Chamados ou canal institucional definido para suporte ao SEI.

Campo	Informação
Alternativa digital	Sim.
Requisitos	Informar número do processo SEI, unidade, tipo de dificuldade, perfil necessário e demais dados relevantes.
Prazo estimado	Até 2 dias úteis, conforme complexidade e necessidade de validação.

6.4. Suporte à Central de Chamados

Campo	Informação
Nome do serviço	Suporte à Central de Chamados
Descrição	Serviço de apoio aos usuários e setores que utilizam a Central de Chamados para abertura, acompanhamento, triagem, encaminhamento e gestão de demandas.
Quem pode solicitar	Usuários internos, gestores de áreas e equipes autorizadas.
Canal de solicitação	Central de Chamados.
Alternativa digital	Sim.
Requisitos	Informar setor, categoria do chamado, dificuldade encontrada e perfil de acesso necessário, quando aplicável.
Prazo estimado	Até 2 dias úteis.

6.5. Criação, alteração e desativação de contas de rede

Campo	Informação
Nome do serviço	Gestão de contas de rede
Descrição	Criação, alteração, desbloqueio, redefinição ou desativação de contas de rede e credenciais institucionais.
Quem pode solicitar	Chefias, unidade de gestão de pessoas, gestores de contrato ou usuários autorizados.
Canal de solicitação	Central de Chamados ou fluxo institucional definido.
Alternativa digital	Sim.
Requisitos	Dados do usuário, vínculo institucional, unidade, perfil necessário, data de início ou encerramento e autorização competente.
Prazo estimado	Até 2 dias úteis.

6.6. E-mail institucional

Campo	Informação
Nome do serviço	Gestão de e-mail institucional
Descrição	Criação, alteração, suporte, recuperação de acesso, configuração e orientações sobre uso do e-mail institucional.
Quem pode solicitar	Magistrados, servidores, colaboradores autorizados e unidades institucionais.
Canal de solicitação	Central de Chamados.
Alternativa digital	Sim.
Requisitos	Identificação do usuário ou unidade, tipo de solicitação, justificativa e autorização quando aplicável.
Prazo estimado	Até 2 dias úteis.

6.7. Microsoft 365, Teams e OneDrive

Campo	Informação
Nome do serviço	Suporte ao Microsoft 365, Teams e OneDrive
Descrição	Apoio técnico para uso de ferramentas corporativas de colaboração, reuniões virtuais, armazenamento em nuvem, compartilhamento de arquivos e produtividade.
Quem pode solicitar	Usuários internos autorizados.
Canal de solicitação	Central de Chamados, Teams ou e-mail institucional, conforme o caso.
Alternativa digital	Sim.
Requisitos	Identificação do usuário, ferramenta afetada, descrição da dificuldade e evidências do erro, quando houver.

Campo	Informação
Prazo estimado	Até 2 dias úteis.

6.8. Instalação e configuração de estações de trabalho

Campo	Informação
Nome do serviço	Instalação e configuração de computador institucional
Descrição	Preparação, instalação, configuração, atualização e adequação de computadores institucionais para uso pelos usuários do TJMRS.
Quem pode solicitar	Chefias, usuários internos e áreas administrativas autorizadas.
Canal de solicitação	Central de Chamados.
Alternativa digital	Sim, para solicitação e acompanhamento. A execução pode exigir atendimento presencial.
Requisitos	Identificação do usuário, local, patrimônio do equipamento, necessidade específica e autorização, quando aplicável.
Prazo estimado	Até 5 dias úteis, conforme disponibilidade de equipamentos, agenda técnica e complexidade.

6.9. Suporte a equipamentos de informática

Campo	Informação
Nome do serviço	Suporte a computadores, notebooks, monitores e periféricos
Descrição	Atendimento a falhas, configurações, substituições, orientações e suporte em equipamentos de informática utilizados institucionalmente.
Quem pode solicitar	Usuários internos.
Canal de solicitação	Central de Chamados.
Alternativa digital	Sim, para solicitação e acompanhamento. A execução pode exigir atendimento presencial.
Requisitos	Informar patrimônio, localização, usuário responsável, descrição do problema e impacto na atividade.
Prazo estimado	Conforme criticidade, em até 5 dias úteis para demandas ordinárias.

6.10. Impressoras e digitalizadores

Campo	Informação
Nome do serviço	Suporte a impressão e digitalização
Descrição	Atendimento a problemas de impressão, configuração de impressoras, scanners, filas de impressão e orientações sobre digitalização.
Quem pode solicitar	Usuários internos e unidades administrativas/judiciais.
Canal de solicitação	Central de Chamados.
Alternativa digital	Sim, para solicitação e acompanhamento. A execução pode exigir atendimento presencial.
Requisitos	Identificar equipamento, setor, erro apresentado e urgência da demanda.
Prazo estimado	Até 3 dias úteis, conforme criticidade e dependência de fornecedor.

6.11. Rede, internet e conectividade

Campo	Informação
Nome do serviço	Suporte à rede, internet e conectividade
Descrição	Atendimento a incidentes de conexão, acesso à rede, internet, Wi-Fi institucional e comunicação entre sistemas.
Quem pode solicitar	Usuários internos e setores afetados.
Canal de solicitação	Central de Chamados ou comunicação emergencial à CTIC em caso de indisponibilidade ampla.
Alternativa digital	Sim, para solicitação e acompanhamento, quando houver conectividade disponível.
Requisitos	Informar local, equipamento, tipo de conexão, abrangência do problema e impacto.
Prazo estimado	Conforme criticidade: atendimento prioritário para indisponibilidade geral ou serviço crítico.

6.12. VPN e acesso remoto

Campo	Informação
Nome do serviço	Solicitação e suporte a VPN/acesso remoto
Descrição	Liberação, configuração e suporte para acesso remoto seguro aos sistemas e recursos institucionais, quando autorizado.
Quem pode solicitar	Usuários internos autorizados, mediante justificativa e autorização.
Canal de solicitação	Central de Chamados.
Alternativa digital	Sim.
Requisitos	Justificativa, autorização da chefia, identificação do usuário, equipamento utilizado e necessidade de acesso.
Prazo estimado	Até 3 dias úteis, conforme validação e requisitos de segurança.

6.13. Certificado digital e assinatura eletrônica

Campo	Informação
Nome do serviço	Suporte a certificado digital e assinatura eletrônica
Descrição	Apoio técnico ao uso de certificados digitais, assinadores, drivers, tokens, smartcards e sistemas que exijam assinatura eletrônica.
Quem pode solicitar	Magistrados, servidores e usuários internos autorizados.
Canal de solicitação	Central de Chamados.
Alternativa digital	Sim, para solicitação e atendimento remoto quando possível.
Requisitos	Informar sistema utilizado, tipo de certificado, erro apresentado e equipamento em uso.
Prazo estimado	Até 2 dias úteis.

6.14. Segurança da informação e incidentes cibernéticos

Campo	Informação
Nome do serviço	Comunicação de incidente de segurança da informação
Descrição	Canal para comunicação de suspeitas de phishing, malware, acesso indevido, vazamento de dados, comprometimento de credenciais ou outros incidentes de segurança.
Quem pode solicitar	Usuários internos e externos, conforme o caso.
Canal de solicitação	Central de Chamados, e-mail institucional da TIC ou canal emergencial definido pela CTIC.
Alternativa digital	Sim.
Requisitos	Relatar o fato, data/hora, sistema ou serviço afetado, evidências disponíveis e eventual impacto.
Prazo estimado	Atendimento imediato ou prioritário, conforme criticidade.

6.15. Solicitação de novos sistemas ou melhorias

Campo	Informação
Nome do serviço	Solicitação de desenvolvimento, melhoria ou automação de sistemas
Descrição	Registro de demandas para criação, evolução, correção ou automação de sistemas e fluxos institucionais.
Quem pode solicitar	Gestores de área, chefias, comitês, unidades administrativas ou judiciais.
Canal de solicitação	Central de Chamados ou processo administrativo específico, conforme complexidade.
Alternativa digital	Sim.
Requisitos	Descrição da necessidade, justificativa, área demandante, impacto esperado, regras de negócio e prioridade institucional.
Prazo estimado	Variável conforme análise de viabilidade, complexidade e priorização.

6.16. Desenvolvimento e manutenção de sistemas internos

Campo	Informação
Nome do serviço	Desenvolvimento e sustentação de sistemas internos

Campo	Informação
Descrição	Serviço de manutenção, correção, evolução, integração e sustentação de sistemas desenvolvidos ou mantidos pela CTIC.
Quem pode solicitar	Áreas de negócio responsáveis pelos sistemas, gestores e usuários autorizados.
Canal de solicitação	Central de Chamados ou fluxo de priorização definido pela CTIC.
Alternativa digital	Sim.
Requisitos	Registro da demanda, descrição funcional, evidências, prioridade, unidade solicitante e validação da área responsável.
Prazo estimado	Conforme complexidade, criticidade e priorização.

6.17. Integração entre sistemas e interoperabilidade

Campo	Informação
Nome do serviço	Solicitação de integração entre sistemas
Descrição	Análise, desenvolvimento, manutenção ou suporte a integrações entre sistemas internos, sistemas judiciais, administrativos e plataformas nacionais.
Quem pode solicitar	Gestores de sistemas, unidades administrativas/judiciais e comitês competentes.
Canal de solicitação	Central de Chamados, processo administrativo ou demanda formal à CTIC.
Alternativa digital	Sim.
Requisitos	Descrição da integração, sistemas envolvidos, finalidade, dados trafegados, requisitos de segurança e responsável negocial.
Prazo estimado	Variável conforme complexidade técnica, disponibilidade de APIs, fornecedores e validações externas.

6.18. DataJud, CODEX e plataformas nacionais

Campo	Informação
Nome do serviço	Suporte a integrações com DataJud, CODEX e plataformas nacionais
Descrição	Acompanhamento técnico, suporte e tratamento de demandas relacionadas ao envio de dados judiciais, integração com plataformas nacionais e interoperabilidade com serviços do CNJ.
Quem pode solicitar	Áreas técnicas, judiciais, comitês e gestores responsáveis.
Canal de solicitação	Central de Chamados, processo administrativo ou comunicação institucional.
Alternativa digital	Sim.
Requisitos	Identificação da demanda, plataforma envolvida, erro ou necessidade, evidências técnicas e impacto institucional.
Prazo estimado	Conforme criticidade, dependência técnica e prazos externos.

6.19. Portal institucional e intranet

Campo	Informação
Nome do serviço	Suporte ao portal institucional e intranet
Descrição	Apoio técnico, manutenção, publicação, ajustes e suporte relacionados ao portal institucional e à intranet do TJMRS.
Quem pode solicitar	Áreas autorizadas, Assessoria de Comunicação, unidades administrativas e judiciais.
Canal de solicitação	Central de Chamados ou fluxo definido com a área responsável pela comunicação/publicação.
Alternativa digital	Sim.
Requisitos	Conteúdo a publicar, autorização da área responsável, anexos, links, imagens e prazo desejado.
Prazo estimado	Até 3 dias úteis para demandas simples; variável para alterações estruturais.

6.20. Publicação de conteúdos digitais

Campo	Informação
Nome do serviço	Publicação de arquivos, notícias, links e documentos digitais

Campo	Informação
Descrição	Apoio técnico à publicação ou atualização de documentos, links, arquivos e conteúdos digitais no portal institucional, intranet ou sistemas internos.
Quem pode solicitar	Unidades autorizadas e Assessoria de Comunicação.
Canal de solicitação	Central de Chamados ou fluxo institucional definido.
Alternativa digital	Sim.
Requisitos	Arquivo final, texto, link, autorização da área responsável e indicação do local de publicação.
Prazo estimado	Até 2 dias úteis, conforme complexidade e validação.

6.21. Relatórios, painéis e indicadores

Campo	Informação
Nome do serviço	Desenvolvimento ou manutenção de relatórios, painéis e indicadores
Descrição	Criação, ajuste, extração ou manutenção de relatórios, painéis gerenciais, dashboards e indicadores para apoio à gestão.
Quem pode solicitar	Gestores, comitês, unidades administrativas e judiciais.
Canal de solicitação	Central de Chamados ou processo administrativo, conforme complexidade.
Alternativa digital	Sim.
Requisitos	Finalidade, fonte de dados, campos desejados, periodicidade, público-alvo e regras de negócio.
Prazo estimado	Variável conforme complexidade, acesso a dados e priorização.

6.22. Banco de dados e extração de informações

Campo	Informação
Nome do serviço	Solicitação de extração ou tratamento de dados
Descrição	Apoio técnico para extrações, consultas, cruzamentos, saneamento e tratamento de dados institucionais, observadas as regras de segurança e proteção de dados.
Quem pode solicitar	Gestores, unidades autorizadas, comitês e áreas institucionais.
Canal de solicitação	Central de Chamados ou processo administrativo.
Alternativa digital	Sim.
Requisitos	Justificativa, finalidade, base de dados, período, campos necessários, autorização e observância à LGPD.
Prazo estimado	Variável conforme complexidade e volume de dados.

6.23. Apoio a eventos, reuniões e videoconferências

Campo	Informação
Nome do serviço	Suporte técnico a eventos e reuniões
Descrição	Apoio técnico para reuniões presenciais, híbridas ou virtuais, eventos institucionais, audiências, treinamentos e videoconferências.
Quem pode solicitar	Magistrados, unidades administrativas/judiciais, Escola Judicial Militar e áreas organizadoras.
Canal de solicitação	Central de Chamados.
Alternativa digital	Sim, para solicitação, agendamento e suporte remoto quando possível.
Requisitos	Data, horário, local, plataforma desejada, quantidade de participantes, equipamentos necessários e responsável pelo evento.
Prazo estimado	Solicitação preferencial com 3 dias úteis de antecedência.

6.24. Treinamento e orientação em sistemas

Campo	Informação
Nome do serviço	Treinamento e orientação em sistemas institucionais
Descrição	Orientação, capacitação ou apoio ao uso de sistemas institucionais, ferramentas digitais e boas práticas de TIC.

Campo	Informação
Quem pode solicitar	Magistrados, servidores, colaboradores e unidades institucionais.
Canal de solicitação	Central de Chamados, Teams ou agenda definida pela CTIC.
Alternativa digital	Sim.
Requisitos	Tema, público-alvo, número de participantes, objetivo da capacitação e disponibilidade de agenda.
Prazo estimado	Conforme agenda, complexidade e disponibilidade da equipe.

6.25. Gestão de equipamentos e patrimônio de TIC

Campo	Informação
Nome do serviço	Movimentação, substituição ou recolhimento de equipamentos de TIC
Descrição	Solicitação de movimentação, substituição, recolhimento, instalação ou controle de equipamentos de TIC.
Quem pode solicitar	Chefias, unidades administrativas/judiciais e setores responsáveis por patrimônio.
Canal de solicitação	Central de Chamados ou processo administrativo, conforme o caso.
Alternativa digital	Sim, para solicitação e acompanhamento. A execução pode exigir atendimento presencial.
Requisitos	Identificação do equipamento, patrimônio, localização, usuário responsável, justificativa e autorização, quando necessária.
Prazo estimado	Até 5 dias úteis, conforme disponibilidade e logística.

6.26. Aquisições e contratações de TIC

Campo	Informação
Nome do serviço	Apoio técnico a aquisições e contratações de TIC
Descrição	Apoio na elaboração de estudos técnicos, especificações, termos de referência, análise de soluções e acompanhamento técnico de contratações de TIC.
Quem pode solicitar	Direção-Geral, setores administrativos, comitês e unidades demandantes.
Canal de solicitação	Processo administrativo, SEI ou demanda formal à CTIC.
Alternativa digital	Sim.
Requisitos	Justificativa da demanda, necessidade institucional, estimativa de uso, requisitos técnicos e unidade demandante.
Prazo estimado	Variável conforme complexidade, pesquisa de mercado e etapas administrativas.

6.27. Avaliação de soluções tecnológicas

Campo	Informação
Nome do serviço	Avaliação técnica de soluções de TIC
Descrição	Análise técnica de ferramentas, sistemas, serviços em nuvem, softwares, equipamentos ou soluções propostas para uso institucional.
Quem pode solicitar	Gestores, comitês, Direção-Geral e unidades demandantes.
Canal de solicitação	Processo administrativo, SEI ou Central de Chamados, conforme o caso.
Alternativa digital	Sim.
Requisitos	Descrição da solução, finalidade, público-alvo, requisitos técnicos, impactos esperados e documentos de referência.
Prazo estimado	Variável conforme complexidade e necessidade de prova de conceito.

6.28. Automação de processos e fluxos internos

Campo	Informação
Nome do serviço	Automação de processos administrativos ou judiciais
Descrição	Análise e implementação de soluções para automatizar rotinas repetitivas, fluxos internos, formulários, integrações e processos institucionais.
Quem pode solicitar	Unidades administrativas, judiciais, comitês e gestores de área.
Canal de solicitação	Central de Chamados, processo administrativo ou demanda formal.

Campo	Informação
Alternativa digital	Sim.
Requisitos	Descrição do fluxo atual, problema identificado, ganhos esperados, regras de negócio, documentos utilizados e responsáveis pela validação.
Prazo estimado	Variável conforme complexidade, priorização e disponibilidade técnica.

6.29. Apoio a projetos de inovação

Campo	Informação
Nome do serviço	Apoio tecnológico a projetos de inovação
Descrição	Apoio técnico a iniciativas de inovação, provas de conceito, laboratórios, projetos experimentais, inteligência artificial, dados e transformação digital.
Quem pode solicitar	Laboratório de Inovação, Escola Judicial Militar, comitês, magistrados, unidades administrativas e judiciais.
Canal de solicitação	Central de Chamados, processo administrativo ou fluxo do projeto.
Alternativa digital	Sim.
Requisitos	Descrição do projeto, objetivo, público-alvo, impacto esperado, tecnologias envolvidas e responsáveis.
Prazo estimado	Variável conforme escopo, complexidade e priorização institucional.

6.30. Apoio à conformidade, governança e auditorias de TIC

Campo	Informação
Nome do serviço	Apoio a governança, conformidade e auditorias de TIC
Descrição	Apoio à elaboração de evidências, relatórios, respostas a auditorias, questionários, levantamentos de governança e conformidade em TIC.
Quem pode solicitar	Presidência, Direção-Geral, comitês, auditoria, unidades administrativas e órgãos de controle.
Canal de solicitação	Processo administrativo, SEI ou demanda formal à CTIC.
Alternativa digital	Sim.
Requisitos	Identificação da demanda, prazo, norma ou questionário de referência, evidências solicitadas e responsáveis envolvidos.
Prazo estimado	Conforme prazo legal, normativo ou administrativo da demanda.

6.31. Comunicação de indisponibilidade ou lentidão de sistemas

Campo	Informação
Nome do serviço	Comunicação de indisponibilidade, instabilidade ou lentidão
Descrição	Registro de indisponibilidade, lentidão, erro generalizado ou falha em sistemas, rede, internet, eproc, SEI ou demais serviços digitais.
Quem pode solicitar	Usuários internos, unidades afetadas e gestores de sistemas.
Canal de solicitação	Central de Chamados, telefone institucional ou comunicação emergencial à CTIC.
Alternativa digital	Sim, quando houver acesso disponível.
Requisitos	Sistema afetado, horário do problema, abrangência, mensagem de erro e impacto na atividade.
Prazo estimado	Atendimento prioritário conforme criticidade.

6.32. Orientações sobre boas práticas de TIC

Campo	Informação
Nome do serviço	Orientação sobre boas práticas de uso de recursos de TIC
Descrição	Orientações sobre uso adequado de recursos tecnológicos, segurança, armazenamento de arquivos, compartilhamento, senhas, e-mail, internet e ferramentas institucionais.
Quem pode solicitar	Usuários internos.
Canal de solicitação	Central de Chamados, intranet, comunicados institucionais ou treinamentos.
Alternativa digital	Sim.

Campo	Informação
Requisitos	Indicação da dúvida, contexto de uso ou necessidade da unidade.
Prazo estimado	Até 2 dias úteis para orientações individuais; variável para treinamentos coletivos.

7. Serviços com alternativa digital

Todos os serviços listados nesta Carta possuem alternativa digital para solicitação, acompanhamento ou execução, ainda que alguns possam exigir atendimento presencial ou intervenção física para conclusão, especialmente nos casos que envolvam instalação, manutenção ou movimentação de equipamentos.

Indicador	Quantidade
Total de serviços de TIC listados nesta Carta	32
Serviços com alternativa digital para solicitação/acompanhamento	32
Percentual de serviços com alternativa digital	100%

8. Prazos e priorização

Os prazos indicados nesta Carta são estimados e poderão variar conforme:

1. criticidade da demanda;
2. impacto institucional;
3. número de usuários afetados;
4. complexidade técnica;
5. necessidade de autorização;
6. dependência de fornecedor externo;
7. disponibilidade de equipamentos ou licenças;
8. existência de incidente crítico ou indisponibilidade ampla;

As demandas serão priorizadas conforme impacto e urgência, especialmente quando envolverem sistemas críticos, segurança da informação, prazos judiciais, indisponibilidade de serviços ou grande número de usuários afetados.

9. Atualização da Carta de Serviços de TIC

A Carta de Serviços de TIC poderá ser revisada periodicamente pela Coordenadoria de TIC, com apoio das áreas envolvidas, sempre que houver:

1. criação, alteração ou descontinuidade de serviços;
2. mudança nos canais de atendimento;
3. alteração em sistemas institucionais;
4. implantação de novos serviços digitais;
5. necessidade de adequação normativa;
6. melhoria nos processos de atendimento e governança de TIC;

10. Disposições finais

A Carta de Serviços de TIC do TJMRS constitui instrumento de transparência, orientação e melhoria da prestação dos serviços de tecnologia da informação e comunicação.

Os serviços aqui descritos deverão ser prestados observando as normas institucionais, a segurança da informação, a proteção de dados pessoais, a disponibilidade dos recursos tecnológicos e as prioridades estratégicas do Tribunal.

A Coordenadoria de TIC manterá esforços contínuos para ampliar a digitalização, a automação, a interoperabilidade e a qualidade dos serviços disponibilizados aos usuários internos e externos.

Eduardo de Borba Severo

Coordenador de Tecnologia da Informação e Comunicação
Tribunal de Justiça Militar do Estado do Rio Grande do Sul