

# Como funciona a Central de Serviços?

**CARTILHA INFORMATIVA**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
DO ESTADO DA BAHIA**

**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E MODERNIZAÇÃO - SETIM  
DIRETORIA DE INFORMÁTICA - DIN  
COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO TÉCNICO - COATE**

**Coordenação de Atendimento Técnico  
COATE**

**Mas afinal, o  
que é uma  
Central de  
Serviços de  
TIC?**

**01**

# Central de Serviços de TIC do TJBA

A principal atividade da Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) consiste em oferecer suporte técnico, realizar o registro e resolver todos os problemas relacionados aos serviços tecnológicos no TJBA, garantindo assim, o funcionamento dos sistemas e da infraestrutura de tecnologia que são utilizados pelo Tribunal.

A Central também desempenha um papel fundamental no gerenciamento do relacionamento com fornecedores, assegurando a aplicação das garantias contratuais. Isso permite que os serviços de TI mantenham alta disponibilidade e eficiência.

Considere a Central de Serviços como um ponto de contato centralizado entre todos os usuários e as equipes de TIC deste Tribunal. Nosso principal objetivo é garantir uma resposta rápida e eficaz para suas solicitações de serviços de TI e incidentes, minimizando o impacto e aumentando a produtividade no seu dia a dia.

São inúmeros os processos e práticas de gerenciamento de serviço que utilizamos para suportar a nossa operação, incluindo a utilização de ferramentas de gerenciamento de incidentes, solicitações e problemas.

O sistema de abertura de chamados pode ser acessado internamente pelos nossos servidores ou externamente por advogados ou delegatários.

## Conheça os canais de acesso:

Acesse pelo endereço:  
[servicedesk.tjba.jus.br](http://servicedesk.tjba.jus.br)

Aponte a câmera do celular para o QR Code abaixo e fale com nossa atendente virtual no WhatsApp:

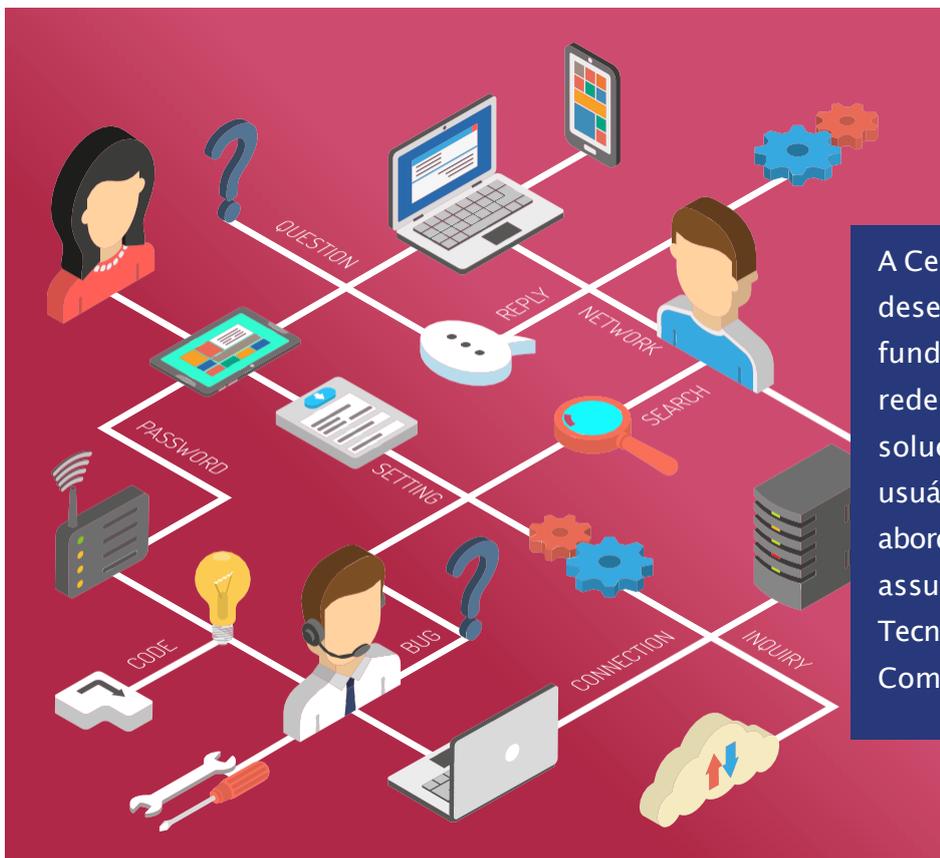


“

Do ponto de vista das melhores práticas de gerenciamento da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), a Central de Serviços tem uma função de nível gerencial e também operacional, que reúne um conjunto de **processos, pessoas, tecnologias e infraestrutura física.**

● Rubem Melendez | **Service Desk Corporativo - Solução com base na ITIL V3**

### **Central de Serviços** | Uma rede integrada de soluções



A Central de Serviços desempenha o papel fundamental de ser uma rede abrangente de soluções para todos os usuários do TJBA, abordando diversos assuntos relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicação.

## Chamado com número único e rastreável

Todas as demandas são registradas em nosso sistema, neste momento é criado um número único essencial denominado “chamado”, com eles podemos **identificar, rastrear, priorizar, analisar e organizar** cada solicitação, resultando em um melhor gerenciamento e resolução de todos os incidentes e solicitações de nossos usuários.

Os chamados são classificados da seguinte forma:

### Requisição

Utilizado para solicitar algum serviço ou recurso, por exemplo:

- Solicitação de Equipamentos;
- Criação de usuário;
- Acesso a sistemas ou e-mail;
- Configuração de aplicativos;
- Instalação, desinstalação e movimentação de equipamentos.

### Incidente

Utilizado quando algo não funciona bem, por exemplo:

- Erro nos sistemas judiciais;
- Dificuldades com impressão;
- Falha na Internet;
- Não funcionamento de equipamentos.

Cada chamado é analisado e direcionado para atendimento pela equipe especializada conforme o nível de atendimento, são eles:

#### NÍVEL 1

Atendimento telefônico e acesso remoto ao computador

#### NÍVEL 2

Atendimento de maneira presencial pelos nossos técnicos em toda a Bahia

#### NÍVEL 3

Atendimento especializado por telefone e acesso remoto ao computador

Essa equipe técnica atende a Magistrados e Servidores de todo o TJBA, e também a advogados de todo o Brasil. Portanto, sempre **existe uma fila de chamados para ser atendida** e, por isso, nem sempre podemos atender de forma imediata.

## Qual a forma mais rápida de atendimento?

É recomendado que os usuários optem pelo atendimento remoto, por telefone ou pela Internet, sempre que possível. Na maioria das situações, essa é a maneira mais ágil de resolver um chamado. Além disso, existem casos em que os técnicos de campo não conseguem solucionar os problemas de forma presencial.

Cada chamado recebido é classificado e priorizado com base no impacto e urgência da demanda. Aqui estão alguns exemplos:

- 1.** Um defeito ocorreu no link de Internet e toda a Comarca está sem comunicação. Essa situação é considerada de prioridade **MUITO ALTA**, uma vez que afeta significativamente o trabalho de vários Magistrados e Servidores, além de dificultar a prestação de serviços aos cidadãos.
- 2.** Um único servidor não consegue imprimir um documento a partir de seu computador. No entanto, é possível que o servidor abra o documento em outro computador e imprima a partir dele. Essa situação é classificada como prioridade **BAIXA**, pois afeta apenas um usuário e, mesmo temporariamente, é possível aplicar uma solução alternativa.

Quando é definida a prioridade do chamado, **ele recebe um prazo previsto para solução.**

Esse prazo é acordado entre as equipes técnicas e os fornecedores contratados, que são responsáveis, por prover as soluções, dentro de sua área de competência.



Toda a equipe técnica trabalha para solucionar os chamados dentro do prazo previsto mas, ocasionalmente, a solução pode ocorrer após o prazo.

Os chamados atendidos **fora do prazo provocam penalização financeira para os prestadores de serviço**. Dessa forma, asseguramos o controle e a qualidade do atendimento.

### **É possível reabrir um chamado?**

Caso o usuário não esteja satisfeito com a solução fornecida para um chamado, ele tem a opção de reabrir o mesmo chamado, entrando em contato com o Service Desk em até 72 horas após comunicação da solução e pela nossa equipe.

É fundamental que o usuário realize este procedimento de forma coerente, reabrindo o chamado apenas quando necessário, já que isso contribui para o controle da qualidade do serviço. É importante ressaltar que cada reabertura também implica em penalidades financeiras para os prestadores de serviço.

### **Sua avaliação faz toda a diferença**

Após cada chamado solucionado, é disponibilizada ao usuário a oportunidade de responder a uma pesquisa de satisfação. Valorizamos muito a participação do usuário nessa pesquisa, pois ela representa outra maneira de controlar a qualidade dos nossos serviços e nos permite aprimorá-los continuamente.

Responder à pesquisa é simples e rápido, consistindo em apenas duas perguntas com opções de resposta. Estamos em constante aprimoramento, e em breve, reformularemos e simplificaremos ainda mais o formato da pesquisa para torná-la ainda mais acessível.



# **Como solicitar equipamentos?**

# **02**

## Conheça os canais de acesso:

Acesse pelo endereço:  
[servicedesk.tjba.jus.br](http://servicedesk.tjba.jus.br)

Aponte a câmera do celular para o QR Code abaixo e fale com nossa atendente virtual no WhatsApp:

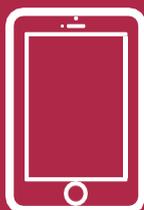
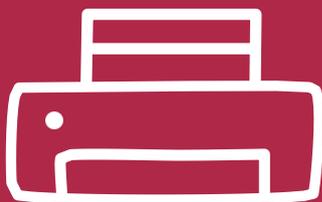


# Pedido de Equipamentos

A Secretaria de Tecnologia da Informação e Modernização (SETIM) é responsável por desempenhar um papel estratégico no Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA) por meio da Coordenação de Atendimento Técnico (COATE), especialmente quando se trata do fornecimento de equipamentos de informática. Essa atribuição é fundamental para garantir o adequado funcionamento e modernização dos sistemas e serviços utilizados no Tribunal.

Conheça outras atividades desempenhadas:

- Manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de informática;
- Atender e controlar as solicitações e instalações de equipamentos e periféricos;
- Controlar serviços de garantias de todos os equipamentos junto a fornecedores;
- Demandar aquisições de equipamentos de informática;
- Efetuar o controle patrimonial de todos os equipamentos;
- Atender, controlar e gerir o fornecimento de aparelhos de telefonia e internet móvel: celulares, roteadores e modems.



## O que pode ser solicitado?

### **Rede de Dados**

Reparos em pontos de rede, instalação de novos pontos.

### **Computadores e Monitores**

Computadores e monitores, bem como os periféricos como mouse, teclado e webcam. **Não fornecemos** estabilizadores, nobreaks, leitores de DVD e HD externo.

### **Impressoras e Scanners**

Contamos com um contrato de outsourcing de impressão, que engloba o fornecimento de impressoras e toner. O quantitativo a ser fornecido para cada unidade funcional segue o regulamento definido no Decreto Judiciário nº 623 de 5 de setembro de 2018.

Além disso, disponibilizamos também scanners de mesa para a digitalização de documentos.

### **Telefonia e Internet Móvel**

De acordo com as diretrizes estabelecidas no ofício 747/2020, fornecemos os equipamentos necessários para atender às solicitações de aparelhos celulares, linhas telefônicas e modems de internet móvel.

## Como solicitar um equipamento?

A solicitação de equipamentos deve ser feita exclusivamente por meio do sistema Service Desk. Após a abertura do chamado, o pedido será analisado pela COATE para verificar a disponibilidade dos equipamentos. A Coordenação de Distribuição (CODIS) será responsável pela entrega dos mesmos, de acordo com a disponibilidade identificada.

É importante ressaltar que, após o recebimento do equipamento, é necessário abrir um novo chamado para que a equipe responsável possa agendar a instalação, caso seja necessário. Dessa forma, garantimos que o processo de instalação seja devidamente acompanhado e executado conforme as necessidades específicas.

Compreendemos que a vida útil estimada de um computador seja de 5 anos, enquanto a de um monitor seja de 8 anos. Dessa forma, é comum que, na maioria dos casos, ao substituir um computador, o monitor seja mantido. É de suma importância que você informe o estado de funcionamento do seu monitor ao abrir o chamado.

## O que não é fornecido pela Central de Serviços?

Levando em consideração que a Central de Serviços atende exclusivamente as demandas relacionadas à Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), a seguir estão algumas das solicitações comuns que são geradas, mas não são abrangidas pelos serviços oferecidos:

- Problemas relacionados à energia elétrica, incluindo nobreaks.
- Fornecimento de bens de consumo e permanente não relacionados no formulário de pedido de equipamentos de TIC;
- Solicitação de abastecimento de água;
- Solicitação de serviços de manutenção predial;
- Cuidados com a jardinagem;
- Questões relacionadas a mesas e cadeiras.

Observação: Essas demandas estão além do escopo das responsabilidades da Central de Serviços de TIC e, portanto, devem ser encaminhadas para as áreas ou departamentos adequados responsáveis por cada uma delas.

**Coordenação de Atendimento Técnico  
COATE**

**Sistemas  
administrativos,  
judiciais e  
extrajudiciais**

**03**

## Conheça os canais de acesso:

Acesse pelo endereço:  
[servicedesk.tjba.jus.br](http://servicedesk.tjba.jus.br)

Aponte a câmera do celular para o QR Code abaixo e fale com nossa atendente virtual no WhatsApp:



# Tecnologia a favor da Justiça

O desenvolvimento da tecnologia, principalmente nos últimos 30 anos em que se tornou popular o uso da internet, trouxe inúmeras modificações nas relações pessoais e comerciais ao redor do mundo, de modo que o seu impacto também foi sentido na área jurídica, como se evidencia pela digitalização dos processos judiciais (lei 11.419/06).

Agora podemos realizar a prática de atos processuais de forma virtual (audiências e sessões de julgamento por exemplo) através de diversas plataformas tecnológicas que permitem a automatização de tarefas simples, rotineiras e repetitivas, como forma de agilizar os expedientes forenses, da administração pública e dos escritórios de advocacia, conferindo maior celeridade e eficiência aos processos.

O TJBA possui diversos sistemas administrativos, judiciais e extrajudiciais que desempenham um papel fundamental no dia a dia deste Tribunal. Eles são essenciais para garantir a eficiência, transparência, o controle administrativo, a integração e comunicação entre departamentos estaduais e federais apoiando assim a tomada de decisão com base na análise de dados.

## Quais são os principais sistemas e como acessar?

Para acessar os sistemas administrativos e judiciais listados abaixo, que são pertinentes às suas atividades laborais neste Egrégio Tribunal, é necessário seguir os procedimentos adequados que listaremos a seguir:

### Com o seu LOGIN e SENHA de Rede do TJBA

#### **EXAUDI - Realiza a extração de relatórios para envio ao CNJ**

Link: <https://exaudi.tjba.jus.br/#/login>

Orientações: <http://www5.tjba.jus.br/portal/exaudi>

#### **BRBJUS - Sistema gestor e controlador dos depósitos Judiciais**

Link: <https://brbjus.brb.com.br/>

#### **SIEC - Sistema de Educação Corporativa**

Link: <https://www.tjba.jus.br/seg/home>

#### **SIGA - Sistema Integrado de Gestão Administrativa**

Link: <https://siga.tjba.jus.br/siga/principal.action>

### Com o seu CPF e SENHA do Portal CNJ Corporativo

#### **Audiência Digital / PJe Mídias**

Dentro do portal CNJ Corporativo ou através do link direto:

<https://midias.pje.jus.br/midias/web/audiencia/index>

#### **SISBAJUD (extinto BACENJUD)**

Dentro do portal CNJ Corporativo ou no link direto:

<https://sisbajud.cnj.jus.br/>

#### **BNMP - Banco Nacional de Mandatos de Prisão**

Dentro do portal CNJ Corporativo ou através do link direto:

<https://bnmp2.cnj.jus.br>

## Utilizando o TOKEN de Certificado Digital

### **PJe 1G (Primeiro Grau) e PJe 2G (Segundo Grau)**

Link PJe 1G: <https://pje.tjba.jus.br/pje/login.seam>

Link PJe 2G: <https://pje2g.tjba.jus.br/pje/login.seam>

O sistema permite realizar o acesso também por usuário (CPF) e senha. Para isso, será necessário incluir na tela inicial o CPF e depois em “Solicitar nova senha”. Seguindo as instruções da tela, o sistema enviará um link para o e-mail cadastrado visando a redefinição da senha de acesso.

### **RENAJUD - Efetivação de ordens judiciais de restrição de veículos**

Link: <https://renajud.pdpj.jus.br>

O sistema também permite acesso com CPF.

## Utilizando o LOGIN e SENHA específicos

### **SEEU - Gestão de processos de Execução Penal**

Link: <https://seeu.pje.jus.br/seeu/> com seu Login “cpf.juiz” e senha recebida em seu e-mail @tjba.jus.br logo após o cadastro. Caso não tenha recebido no seu e-mail os dados de acesso, abra um chamado na Central de Serviços.

### **SAJ - PG - Sistema de Automação Judicial**

O SAJ PG é uma aplicação instalada no seu computador que exige ao usuário estar conectado à VPN do TJBA (quando estiver fora da rede corporativa do Tribunal). Atualmente com a migração para o PJe o único perfil disponibilizado é o de consulta. Caso necessite acessar o sistema solicite uma senha de acesso através da Central de Serviços.

**Se você tiver alguma dúvida ou precisar de assistência relacionada a sistemas ou qualquer outro assunto de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), recomendamos que abra um chamado técnico em nossa Central de Serviços.**

**Você também pode entrar em contato conosco pelos telefones (71) 3324-7400 ou 0800 071 8522 para obter suporte. Estamos à disposição para ajudar.**



**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E MODERNIZAÇÃO - SETIM**

Ricardo Neri Franco - Secretário

**DIRETORIA DE INFORMÁTICA - DIN**

Henrique Roma de Lima - Diretor

**COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO TÉCNICO - COATE**

Débora Cristiane dos Santos Freitas - Coordenadora

**COPYRIGHT 2024 - TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA**

Todos os direitos reservados. Nenhuma parte deste documento parcial ou integralmente pode ser reproduzida, por meio eletrônico ou mecânico, incluindo o armazenamento de informações e/ou sistemas de recuperação, sem permissão por escrito dos proprietários dos direitos autorais.