



JUSTIÇA FEDERAL NA PARAÍBA

DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (PB-DTI)

ANEXO Nº 6054082

ANEXO — CATÁLOGO DE SERVIÇOS: PRINCÍPIOS E ESTRUTURA

1. Catálogo de Serviços — princípios e estrutura

1.1. Princípios de construção e manutenção:

- a) o catálogo é construído a partir da árvore de categorias e da volumetria histórica do GLPI (curva ABC), com consolidação das categorias relevantes e poda das sem uso — calibragem inicial realizada (ANEXO IV - Série histórica de chamados e memorial de dimensionamento (SEI nº 6057868)): das 244 categorias cadastradas, 189 foram utilizadas no triênio.
- b) cada serviço do catálogo terá: tipo (incidente × requisição), nível de referência (N1/N2), prioridade padrão e prazos de referência (início de atendimento e solução);
- c) dispositivos IP sob gestão de outra área têm atuação restrita à camada de rede, vedado o acesso aos sistemas, conteúdos e registros da área gestora, com escalonamento formal;
- d) as demandas fora do catálogo receberão triagem e encaminhamento formal à unidade competente. O catálogo poderá ser atualizado mediante justificativa técnica e acordo entre as partes, observado o escopo contratado e o procedimento de formalização previsto no item 6.1.8 do Termo de Referência;
- e) fronteira dos ativos de segurança eletrônica: os itens não-IP (alarmes convencionais, motores de portão, portais detectores e similares) não são contemplados pelo catálogo; os DVRs/NVRs, por armazenarem gravações da segurança, recebem suporte limitado à conectividade de rede, vedado qualquer acesso a conteúdo.

1.2. Estrutura de categorias:

#	Categoria	Nível ref.	Observações
1	Estações de trabalho e periféricos (hardware, imagem padrão, SO, drivers)	N1/N2	
2	Softwares e aplicativos homologados	N1/N2	
3	Sistemas judiciais e administrativos (PJe, SEI, nacionais/locais) — orientação, erro de acesso, configuração de estação	N1	Incidentes de sistema: escalonamento às equipes gestoras
4	Microsoft 365 e correio (contas, Teams, OneDrive, Outlook)	N1/N2	
5	Contas e acessos (rede/AD, senhas, permissões, mapeamentos)	N1	

6	Impressão e digitalização	N1/N2	Inclui a substituição de suprimentos (tinta/toner) e o suporte de uso, filas e drivers; defeitos de equipamento: escalonamento à contratada de outsourcing de impressão
7	Videoconferência, audiências, sessões e eventos	N2	Apoio presencial mediante chamado
8	Rede local — camada de acesso do usuário (ponto lógico, conectividade da estação)	N2	Gerência de ativos e core: N3/quadro próprio
9	Dispositivos IP de segurança eletrônica (câmeras, controladoras/trancas) — diagnóstico de conectividade	N2	Gestão: Segurança Institucional; exclusões expressas (imagens, logs, manutenção física, garantias)
10	Dispositivos IP diversos sob gestão de outras áreas (painéis, TVs corporativas)	N2	Mesmo princípio da categoria 9
11	Telefonia IP/ramais	N2	Suporte ao usuário e diagnóstico; gestão da plataforma: quadro próprio da DTI
12	Orientações, dúvidas gerais e solicitações administrativas de TI	N1	

1.3. O apoio a eventos, audiências e sessões constitui serviço de catálogo próprio (512 chamados no triênio), conforme o ANEXO IV - Série histórica de chamados e memorial de dimensionamento (SEI nº 6057868).

1.4. Impressão responde por 2,5% e telefonia IP por 0,5% do volume; e as categorias ligadas a tecnologias legadas em extinção (Java/assinadores, incidentes de navegador do PJe legado) não integram o catálogo novo como itens próprios, absorvidas no residual de softwares homologados e sistemas.



Documento assinado eletronicamente por **HUGO ANDRADE CORREIA LIMA FILHO, DIRETOR DE DIVISÃO**, em 07/10/2026, às 15:52, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE ARAÚJO VALENÇA, TÉCNICO JUDICIÁRIO/ ADMINISTRATIVA**, em 07/10/2026, às 16:06, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNNA DE SOUZA ALBUQUERQUE, SUPERVISOR(A) DE SEÇÃO**, em 07/10/2026, às 16:08, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **WALTER CAVALCANTI DE AZEVEDO JUNIOR, SUPERVISOR(A) DE SEÇÃO**, em 08/10/2026, às 08:46, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **6054082** e o código CRC **D1D9C3AF**.