



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC)

Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (DEATE)

Divisão de Aplicativos de Apoio (DIAPA)

Manual do Usuário

Registrar Chamados SAR

Portal SAR



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC)

Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (DEATE)

Divisão de Aplicativos de Apoio (DIAPA)

SUMÁRIO

1. Introdução.....	3
2. Procedimento.....	4
2.1 Acesso Portal TI.....	4
2.1.1 1ª forma: pela aba Serviços do portal do TJRJ.....	4
2.1.2 2ª forma: pela seção Acesso Rápido do portal do TJRJ.....	5
2.2 Registro da Solicitação.....	7
3. Histórico de Versões.....	13



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC)

Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (DEATE)

Divisão de Aplicativos de Apoio (DIAPA)

Registrar Chamados SAR

1. Introdução

Esse manual tem como objetivo auxiliar no registro de chamados para solicitar novo acesso ao Portal SAR.



OBSERVAÇÃO: Para solicitar a licença do SAR o funcionário deverá possuir toda a infra necessária para acesso: computador com Windows 10 e acesso à internet. A DGTEC não tem autorização para ceder equipamentos.



OBSERVAÇÃO: O chamado deverá ser aberto pelo próprio funcionário que necessita do acesso ao SAR, indicando a matrícula do chefe de serventia como autorizador.



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC)

Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (DEATE)

Divisão de Aplicativos de Apoio (DIAPA)

2. Procedimento

2.1 Acesso Portal TI

Existem duas formas de acesso ao Portal de TI:

2.1.1 1ª forma: pela aba Serviços do portal do TJRJ

Abra o site do TJERJ (<http://www.tjrj.jus.br/>).

Clique em **Serviços**, após em **Portal – Serviços de TI**.



Figura 1 - *Serviços*.



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC)

Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (DEATE)

Divisão de Aplicativos de Apoio (DIAPA)

2.1.2 2ª forma: pela seção Acesso Rápido do portal do TJRJ

Na página principal do portal do TJRJ desça até **Acesso Rápido**, após clique em **Serviços de TI**.



Figura 2 - Acesso rápido.



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC)

Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (DEATE)

Divisão de Aplicativos de Apoio (DIAPA)

No portal de serviços, preencha os campos **Login de Rede** e **Senha de Rede**, após clique em **Logon**.

The screenshot shows a login interface. On the left, there is a logo for 'PODER JUDICIÁRIO ESTADO DO RIO DE JANEIRO' with the acronym 'PJRJ'. On the right, there is an HP logo and the text 'DGTEC - Portal de TI'. Below this, there are two input fields: the first is labeled 'Login de Rede' and the second is labeled 'Senha de Rede'. Below the fields, there is a message: 'Para realizar autenticação, informe usuário e senha utilizados no acesso as estações de trabalho.' At the bottom right, there is a large button labeled 'Logon'. At the bottom left, there is a copyright notice: '© 1994-2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Este software é protegido por leis internacionais d'.

Figura 3 – Página de autenticação.



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC)

Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (DEATE)

Divisão de Aplicativos de Apoio (DIAPA)

2.2 Registro da Solicitação

No menu à esquerda clique em **Registrar Solicitação**.

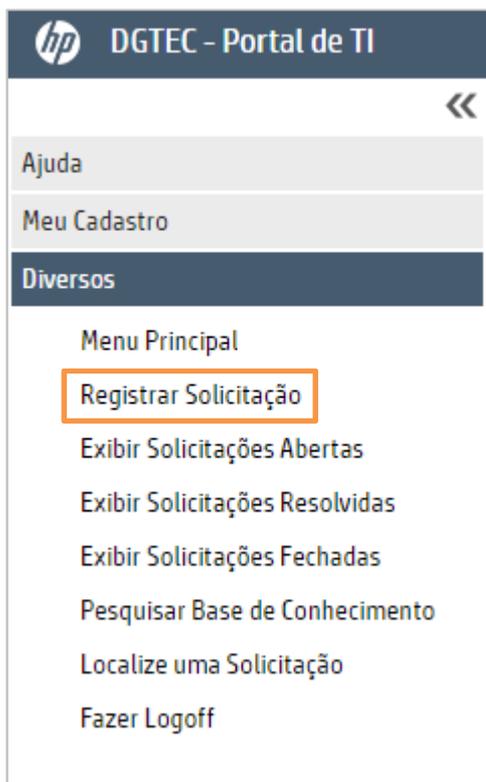


Figura 4 – Registrar Solicitação.



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC)

Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (DEATE)

Divisão de Aplicativos de Apoio (DIAPA)

Clique em **Acessos em Geral**.

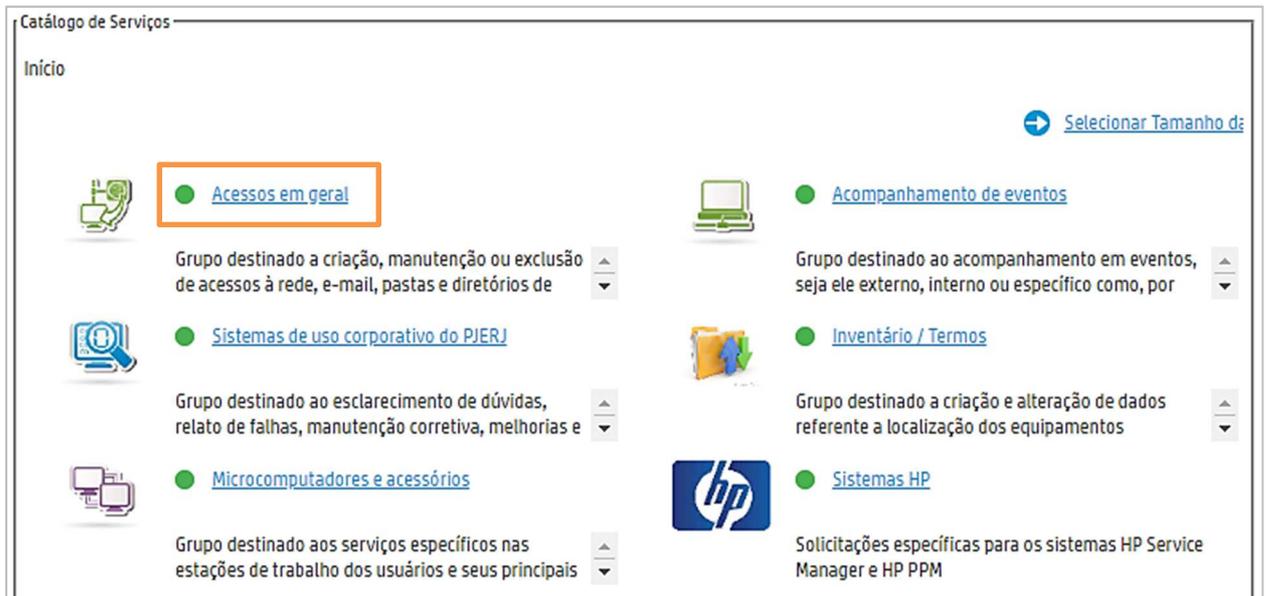


Figura 5 – *Acessos em Geral*.

Clique em **Solicitar novo acesso**.

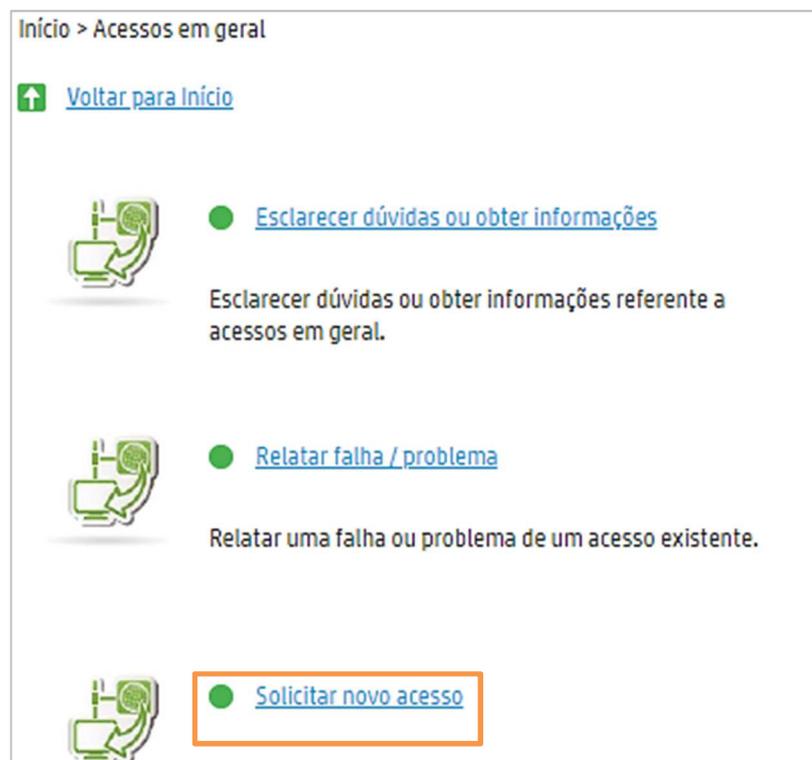


Figura 6 – *Solicitar novo acesso*.



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC)

Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (DEATE)

Divisão de Aplicativos de Apoio (DIAPA)

Clique em “SAR (Serviço de Aplicações Remotas)”, após clique em **Enviar**.

Solicitar novo acesso

Solicitar um novo acesso para rede, conta e grupo de e-mail, grupo de pastas / diretórios locais ou na rede, sites específicos, VPN ou SAR.

Informações de Pedido

Serviço:

Opções do item

Informe o tipo de acesso: *

- SAR (Serviço de Aplicações Remotas)
- Conta de e-mail
- Grupo de e-mail
- Grupo de pastas / diretórios
- Internet

+ Enviar

Figura 7 – Seleção do item.

A seguir, preencha os campos conforme exemplo abaixo:

Descrição: Observe o formato **obrigatório** para preenchimento deste campo:

Digite a expressão “Acesso: ”, seguida do nome do sistema que deseja acesso.

Na linha seguinte, digite a expressão “Matrícula autorizador: ” seguida da matrícula,

Exemplo 1:

Acesso: DCP

Matrícula autorizador: 11111

Exemplo 2:

Acesso: EJUD

Matrícula autorizador: 22222

Exemplo 3:

Acesso: EJUD, DCP

Matrícula autorizador: 33333



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC)

Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (DEATE)

Divisão de Aplicativos de Apoio (DIAPA)



OBSERVAÇÃO: Ao informar a matrícula, não digite “01/”, apenas os dígitos após a “/”, sem pontos ou outros caracteres. O Autorizador deve ser o Chefe de Serventia.

Prioridade: Baixa - Agendada.

Classificação de localidade: selecione a opção mais adequada.

Informe o número do item: o termo “HOME OFFICE” deve ser mantido.

Esta solicitação é para: o nome do solicitante é preenchido automaticamente. Caso não seja, digite seu nome completo.



ATENÇÃO: É de suma importância que cada funcionário registre seu próprio chamado.

Contato para essa Solicitação: Digite o nome completo do autorizador.

Telefone fixo: Preencha, preferencialmente, com o número de celular.

E-mail: o e-mail é preenchido automaticamente, caso não seja, digite seu e-mail do TJRJ.



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC)

Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (DEATE)

Divisão de Aplicativos de Apoio (DIAPA)

Um asterisco vermelho (*) indica informações obrigatórias.

Insira ou selecione todas as informações necessárias.

Informe o motivo e a prioridade desta Solicitação

Descrição: *

Prioridade: *

Classificação da Localidade: *

Informe o número do item: * Somente é autorizada a abertura de solicitações sem item pelo

Informações de Contato

Esta Solicitação é para: *

Contato para esta Solicitação

Telefone Fixo: *

E-mail:

Figura 8 - Preenchimento dos campos.

Após clique em **Enviar**.

Figura 9 – Botão **Enviar**.

O número da solicitação será informado no início da tela.

Sua Solicitação foi enviada. Ela pode ser consultada como Clique no botão "Continuar" para sair.

Status: Encaminhado

Figura 10 – Número da solicitação.

Uma mensagem será encaminhada ao e-mail informado no registro da solicitação.



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC)

Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (DEATE)

Divisão de Aplicativos de Apoio (DIAPA)

sex 08/05/2020 12:46
H HPSM_portalservicoti@tjrj.jus.br
Solicitação de atendimento criada -SS2020.0076807.

Para Mariana [REDACTED]

Se houver problemas com o modo de exibição desta mensagem, clique aqui para exibi-la em um navegador da Web.

Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

Prezado(a) MARIANA [REDACTED]

Recebemos a solicitação de número [SS2020.0076807](#)

Data Abertura	08/05/20 12:45:24
Serviço afetado	Configuração de Acesso a Softwares e Aplicativos, e Recursos de Rede(Sistema Operacional)
IC afetado	HOME OFFICE
Descrição	TESTE

Figura 11 - E-mail informando do registro da SS.



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC)

Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (DEATE)

Divisão de Aplicativos de Apoio (DIAPA)

3. Histórico de Versões

Versão	Data	Descrição da alteração	Responsável
1.0	08/05/20	Elaboração do manual, revisão template / ortográfica.	Mariana Almeida
1.0	08/05/20	Revisão conteúdo	Douglas Rodrigues