



IMPORTANTE: sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

1 CAMPO DE APLICAÇÃO, OBJETIVO E VIGÊNCIA



Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica ao Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário, da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DEATE) e demais unidades que apresentam interfaces com esse processo de trabalho. Tem o objetivo de fornecer informações sobre o tratamento de incidentes de Informática no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ), passando a vigorar em 20/06/2024.

2 DEFINIÇÕES



Os termos técnicos deste documento constam no [Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ](#).

3 REFERÊNCIAS



- Ato Normativo TJ nº 10/2010 – Cria regras para concessão de Correio Eletrônico e acesso à Rede Mundial de Computadores no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.
- Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº 26/2013 – Regulamenta o procedimento de solicitação de alterações em sistemas corporativos do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.
- Ato Normativo Nº 10/2019 – Estabelece normas para Gestão de Ativos de Segurança da Informação (SI) do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ) e dá outras providências.
- Ato Normativo TJ n.º 27/2020 – Estabelece as normas de gestão de acessos aos recursos computacionais do PJERJ.
- Ato Normativo Nº 13/2021 – Altera o art. 29 do Ato Normativo nº 27/2020, que disciplinou a gestão de acessos a recursos de tecnologia da informação e comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.
- Resolução OE nº 27/2022 - Institui a Estratégia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

- Ato Normativo nº 28/2022 - Estabelece as normas de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ) e dá outras providências.



4 CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 4.1** As unidades organizacionais do PJRJ operam utilizando equipamentos, aplicativos de apoio, sistemas e serviços de informática.
- 4.2** Eventualmente, podem ocorrer falhas, interrupções ou quedas de desempenho relativos à TI que comprometem a operação dos processos de trabalho do TJRJ.
- 4.3** Nesses casos, cabe ao DEATE dar início ao tratamento desses incidentes para que funcionamento de equipamentos, aplicativos de apoio, sistemas e serviços de informática, seja restaurado o mais rapidamente possível, evitando ou minimizando os efeitos da ocorrência.
- 4.4** Identificado um incidente, o usuário poderá solicitar atendimento pelos seguintes canais:
- **Portal de TI Intranet:** Página Inicial do PJRJ > Servidor > Abertura de solicitação de TI;
 - **Telefone:** (21) 3133-9100;
 - **E-mail:** sgtec.atendimento@tjrj.jus.br;
 - **Teams** – Chat;
 - **Aplicativo DEATE-SGTEC**, por dentro do *Teams* - disponível apenas para magistrados.

- 4.5** Relacionam-se abaixo os típicos atendimentos de incidentes de TIC, e seus respectivos responsáveis:

INCIDENTE	RESPONSÁVEL
1. Acesso indisponível à rede, internet e correio eletrônico	<ul style="list-style-type: none">• Serviço de Suporte Técnico, Homologação e Gerenciamento de Acesso (SGTEC/DEATE/DIREC/SESHA)
2. Bloqueio de senha de rede	<ul style="list-style-type: none">• Serviço de Suporte Técnico, Homologação e Gerenciamento de Acesso (SGTEC/DEATE/DIREC/SESHA)
3. Falha ou perda de qualidade em equipamento ou acessório de TIC	<ul style="list-style-type: none">• Divisão de Equipamentos de TI (SGTEC/DEATE/DIETI)

GERENCIAR INCIDENTES

INCIDENTE	RESPONSÁVEL
4. Erro em sistema corporativo do PJERJ ou Portal corporativo PJERJ	<ul style="list-style-type: none">• Divisão de Suporte e Controle de Incidentes dos Sistemas Corporativos Judiciais (SGTEC/DEATE/DISIJ)• Divisão de Suporte a Sistemas Corporativos Administrativos (SGTEC/DEATE/DICAD)• Divisão de Desenvolvimento do PJE (SGTEC/DEJUD/DIPJE)• Divisão de Desenvolvimento do EPROC (SGTEC/DEJUD/DIDEP)• Divisão de Soluções Judiciais (SGTEC/DEJUD/DISJU)• Divisão de Sistemas de Gestão de Pessoas (SGTEC/DESAD/DIGEP)• Divisão de Componentes, Automação e Portal (SGTEC/DESAD/DICAP)• Divisão de Sistemas de Gestão Operacional (SGTEC/DESAD/DIGOP)
5. Indisponibilidade de serviço ou sistema de TIC	<ul style="list-style-type: none">• Divisão de Servidores (SGTEC/DETC/DISER)• Divisão de Banco de Dados (SGTEC/DETC/DIBDA)• Divisão de Redes (SGTEC/DETC/DIREN)• Divisão de Capacidade e Continuidade (SGTEC/DETC/DICCO)

4.6 Pormenores do processo de trabalho Tratar Incidentes, são descritos nos [Planos de Atividades Detalhadas \(PAT\)](#) .

5 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Percentual de Atendimentos no Prazo	$(\text{Total de incidentes atendidos no prazo} / \text{total de incidentes atendidos}) * 100$	Mensal
Atendimentos Concluídos no Primeiro Nível	$(\text{n}^\circ \text{ de chamados concluídos pelo atendente N1} / \text{n}^\circ \text{ de chamados concluídos}) * 100$	Mensal

5.1 Os Acordos de Nível de Serviço do processo de trabalho Gerenciar Requisições de Usuários são descritos abaixo:

5.1.1 Classes de Atendimento:

CLASSE	COMPOSIÇÃO
Classe A	- Salas de sessão (Tribunal Pleno, Órgão Especial, Conselho da Magistratura, Câmaras, Turmas Recursais) - Salas de audiência - Equipamentos servidores sob responsabilidade da contratada
Classe B	- Magistrados (Desembargadores e Juizes) - Gabinetes, Assessorias e Secretarias de Magistrados (Desembargadores e Juizes)
Classe C	- Plantão judiciário - Sala de custódia - Presidência, 1ª, 2ª e 3ª Vice-presidências e Gabinete do Corregedor-Geral - Distribuição das Vice-Presidências - Secretarias do Órgão Especial, Tribunal Pleno, Conselho da Magistratura e Turmas Recursais
Classe D	- Demais Unidades Organizacionais no âmbito do PJERJ - Público Externo

5.1.2 Acordos de Nível de Serviço (SLAs):

INDICADOR	FÓRMULA		PERIODICIDADE
	MICROINFORMÁTICA	SISTEMAS CORPORATIVOS	
Atendimentos de Classe A	Porcentagem dos chamados atendidos <= 30 minutos	Porcentagem dos chamados atendidos <= 30 minutos	Mensal
Atendimentos de Classe B	Porcentagem dos chamados atendidos <= 2 horas	Porcentagem dos chamados atendidos <= 1 hora	Mensal
Atendimentos de Classe C	Porcentagem dos chamados atendidos <= 4 horas	Porcentagem dos chamados atendidos <= 1 hora	Mensal
Atendimentos de Classe D	Porcentagem dos chamados atendidos <= 8 horas	Porcentagem dos chamados atendidos <= 2 horas	Mensal
Atendimentos a situações críticas definidas pelo PJERJ	95% dos chamados atendidos <= 15 minutos		Mensal
Total de chamados não concluídos e com SLAs violados	<= 5% dos chamados		Mensal
Atendimentos concluídos no 1º nível	>= 70%		Mensal

6 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

Os dados das solicitações de serviço, incidentes e requisições, são lançados e mantidos exclusivamente na ferramenta de gestão de demandas de TIC onde estão disponíveis para consulta.

Notas:

- a) Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) SGADM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- c) Os dados lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses dados cabem à SGTEC, conforme RAD-SGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de cópias de Segurança de Dados.



Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003



Elaborado por:

Equipe do Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (DEATE)



Aprovado por:

Diretor do Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (DEATE)

7 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO 

7.1 Fluxo do Processo de Trabalho – Gerenciar Incidentes

