

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 a instalação e manutenção de equipamentos, aplicativos de apoio e sistemas utilizados pelos usuários no Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), passando a vigorar a partir de 20/06/2024.

2 DEFINIÇÕES



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

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 PJRJ;
- 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 e sistemas de informática.
- 4.2** Cabe à Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC) propiciar às unidades organizacionais do Poder Judiciário os recursos tecnológicos, os sistemas de informação e os serviços necessários à informatização de seus processos de gestão e operação.
- 4.3** Os usuários do PJRJ quando identificam a necessidade de assistência a equipamentos, sistemas ou aplicativos de apoio, devem entrar em contato com o DEATE por meio dos canais de atendimento disponíveis.
- 4.4** Os canais de atendimento pelos quais o usuário pode solicitar apoio são:
- **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.
- 4.4.1** No caso de usuários Magistrados, além dos canais supracitados, pode-se abrir uma requisição através do assistente DEATE-SGTEC, via aplicativo Teams, ou ainda, enviando e-mail para caixa exclusiva destinada a estes usuários. (SGTEC - Atendimento Especial a Magistrados sgtec.magistrados@tjrj.jus.br)
- 4.5** No caso de atendimento abrangente a mais de um usuário ou área, pode ser aberta requisição via processo administrativo através da ferramenta SEI.
- 4.6** Relacionam-se abaixo os típicos serviços do catálogo de TIC da SGTEC, e seus respectivos responsáveis:

GERENCIAR REQUISIÇÕES DE USUÁRIOS

SERVIÇO	RESPONSÁVEL
1. Dúvidas e informações gerais sobre TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Atendimento (Nível 1) (SGTEC/DEATE)
2. Acesso a sistemas corporativos do PJERJ, incluindo sua instalação	<ul style="list-style-type: none"> • Divisão de Infraestrutura e Segurança dos Recursos Computacionais (SGTEC/DEATE/DIREC) • 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 Equipamentos de Tecnologia da Informação (SGTEC/DEATE/DIETI)
3. Solicitação de alteração nos sistemas existentes, ou desenvolvimento de novos sistemas	<ul style="list-style-type: none"> • Divisão de Análise de Negócios Legados (SGTEC/DEGET/DILEG) • Divisão de Análise de Negócios Estratégicos (SGTEC/DEGET/DINGE) • Divisão de Suporte e Controle de Incidentes dos Sistemas Corporativos Judiciais (SGTEC/DEATE/DISIJ) • Divisão de Suporte a Sistemas Corporativos Administrativos (SGTEC/DEATE/DICAD)
4. Acesso à rede, internet e correio eletrônico (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> • Divisão de Infraestrutura e Segurança dos Recursos Computacionais (SGTEC/DEATE/DIREC)
5. Solicitação de equipamentos e acessórios de TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Divisão de Equipamentos de Tecnologia da Informação (SGTEC/DEATE/DIETI)

4.7 Pormenores do processo de trabalho desta RAD são descritos nos [Planos de Atividades Detalhadas](#)

(PAT).



5 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Percentual de Atendimentos no Prazo	Total de requisições atendidas no prazo no mês / total de requisições atendidas) * 100	Mensal
Atendimentos Concluídos no Primeiro Nível	(nº de chamados concluídos pelo atendente N1 / nº de chamados concluídos) * 100	Mensal

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

GERENCIAR REQUISIÇÕES DE USUÁRIOS

5.1.1 Classes de Atendimento:

CLASSE	COMPOSIÇÃO
Classe A	<ul style="list-style-type: none"> - Salas de sessão (Tribunal Pleno, Órgão Especial, Conselho da Magistratura, Câmaras, Turmas Recursais) - Salas de audiência - Equipamentos servidores sob responsabilidade da contratada
Classe B	<ul style="list-style-type: none"> - Magistrados (Desembargadores e Juízes) - Gabinetes, Assessorias e Secretarias de Magistrados (Desembargadores e Juízes)
Classe C	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Demais Unidades Organizacionais no âmbito do PJERJ - Público Externo

5.1.2 Acordos de Nível de Serviço (SLAs):

NOME	FÓRMULA			PERIODICIDADE
DESCRIÇÃO	MICROINFORMÁTICA	INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	SISTEMAS CORPORATIVOS	
Atendimentos de Classe A	Porcentagem dos chamados atendidos ≤ 3 horas	Porcentagem dos chamados atendidos ≤ 12 horas	Porcentagem dos chamados atendidos ≤ 45 minutos	Mensal
Atendimentos de Classe B	Porcentagem dos chamados atendidos ≤ 4 horas	Porcentagem dos chamados atendidos ≤ 24 horas	Porcentagem dos chamados atendidos ≤ 1 hora e 15 minutos	Mensal
Atendimentos de Classe C	Porcentagem dos chamados atendidos ≤ 8 horas	Porcentagem dos chamados atendidos ≤ 36 horas	Porcentagem dos chamados atendidos ≤ 1 hora e 15 minutos	Mensal
Atendimentos de Classe D	Porcentagem dos chamados atendidos ≤ 16 horas	Porcentagem dos chamados atendidos ≤ 36 horas	Porcentagem dos chamados atendidos ≤ 3 horas	Mensal

GERENCIAR REQUISIÇÕES DE USUÁRIOS

NOME	FÓRMULA			PERIODICIDADE
	MICROINFORMÁTICA	INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	SISTEMAS CORPORATIVOS	
Atendimento telefônico (tempo de espera)	95% das chamadas atendidas \leq 30 segundos			Mensal
Total de chamados não concluídos e com SLAs violados	\leq 5% dos chamados			Mensal
Atendimentos concluídos no 1º nível	\geq 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:

- Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- SGADM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- 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 REQUISIÇÕES DE USUÁRIOS

SIGLAS:
N1 Analista Nível 1
N2 Analista Nível 2
N3 Analista Nível 3
CA: Central de Atendimento
CE: Caixa de Exclusiva

