



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PLANO DE ATIVIDADE DETALHADA (PAT)**

Unidade Organizacional:
Secretaria-Geral de Tecnologia
da Informação (SGTEC)

Elaborado por:
Equipe da Divisão de Aplicativos
de Apoio (DIAPA)

Aprovado por:
Diretor da DIAPA

**Data da
VIGÊNCIA:**
14/11/2023

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

Processo de Trabalho:	Atender Solicitações de Serviços de Microinformática	PAT n° 001	Revisão: 00
Atividade:	Atender Solicitação de Serviços de Microinformática		

Sequência	Tarefas
1	O analista de suporte recebe as solicitações de serviço pelo SGTI e prioriza a de maior grau de urgência sob sua responsabilidade. As solicitações têm prioridade definida pelos seus indicadores (SLA).
2	O analista de suporte confere as informações contidas na solicitação e corrige caso necessário.
3	Realiza contato com o usuário.
4	Acessa o equipamento, com autorização do usuário, através de ferramentas de acesso remoto.
5	Obtido êxito no atendimento remoto, registra o término do serviço no SGTI. Caso seja necessário o atendimento local ou atuação de outros serviços, encaminha a solicitação para o órgão solucionador responsável.