

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 25/11/2025.

2 DEFINIÇÕES

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

3 REFERÊNCIAS

- 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 (PJERJ) e dá outras providências.
- 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 (PJERJ) e dá outras providências.
- Ato Normativo TJ nº 52/2024 - Estabelece as normas para Gestão de Acesso a Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação, Concessão de Correio Eletrônico e Acesso à Internet do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências.
- Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº 14/2024 - Regulamenta a disponibilidade e a política de distribuição das licenças do Serviço de Acesso Remoto (SAR) e dá outras providências.

- Ato Normativo TJ nº 28/2024 - Regulamenta o uso do e-mail institucional para divulgação interna no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

4 CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 4.1** As unidades organizacionais do PJERJ 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 PJERJ > Servidor > Abertura de solicitação de TI;
 - **Telefone:** (21) 3133-9100;
 - **E-mail:** sgtec.atendimento@tjrj.jus.br;
 - **Teams:** Chat;
 - **Aplicativo DEATE-SGTEC, dentro do Teams.**
- 4.4.1** No caso de usuários Magistrados, além dos canais supracitados, pode-se abrir um chamado enviando e-mail para caixa exclusiva destinada a estes usuários. (SGTEC - Atendimento Especial a Magistrados: sgtec.magistrados@tjrj.jus.br)
- 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	• Serviço de Suporte Técnico, Homologação e Gerenciamento de Acesso (SGTEC/DEATE/DIREC/SESHA)
2. Bloqueio de senha de rede	• <u>Departamento de Atendimento (Nível 1) (SGTEC/DEATE)</u>
3. Falha ou perda de qualidade em equipamento ou acessório de TIC	• 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/DIRED) • Divisão de Capacidade e Continuidade (SGTEC/DETC/DICCO)

4.6 Pormenores do processo de trabalho Tratar Incidentes, são descritos nos **Planos de Atividades Detalhadas**.

5 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE	META
Percentual de Atendimento no Prazo	$(\text{Total de incidentes atendidos no prazo} / \text{total de incidentes atendidos}) * 100$	Mensal	$\geq 95\%$
Atendimentos Concluídos no Primeiro Nível	$(\text{nº de chamados concluídos pelo atendente N1} / \text{nº de chamados concluídos}) * 100$ <u>*Obs: Não está incluso neste indicador os chamados relacionados a hardware</u>	Mensal	$\geq 70\%$

5.1 Os Acordos de Nível de Serviço do processo de trabalho Gerenciar Incidentes 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
DESCRIÇÃO	MICROINFORMÁTICA		SISTEMAS CORPORATIVOS	
	<u>Incidente</u>	<u>Incidente com troca de HD</u>		
Atendimentos de Classe A	Porcentagem dos chamados atendidos <= 30 minutos	<u>Porcentagem dos chamados atendidos <= 1:30 horas</u>	Porcentagem dos chamados atendidos <= 30 minutos	Mensal
Atendimentos de Classe B	Porcentagem dos chamados atendidos <= 2 horas	<u>Porcentagem dos chamados atendidos <= 3 horas</u>	Porcentagem dos chamados atendidos <= 1 hora	Mensal
Atendimentos de Classe C	Porcentagem dos chamados atendidos <= 4 horas	<u>Porcentagem dos chamados atendidos <= 6 horas</u>	Porcentagem dos chamados atendidos <= 1 hora	Mensal
Atendimentos de Classe D	Porcentagem dos chamados atendidos <= 8 horas	<u>Porcentagem dos chamados atendidos <= 12 horas</u>	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



6.1 As informações deste processo de trabalho são geridas pela UO e mantidas em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão da informação documentada apresentada a seguir:

<u>IDENTIFICAÇÃO</u>	<u>CÓDIGO CCD*</u>	<u>RESPON- SÁVEL</u>	<u>ACESSO</u>	<u>ARMAZE- NAMENTO</u>	<u>RECUPE- RAÇÃO</u>	<u>PROTEÇÃO</u>	<u>RETENÇÃO (PRAZO DE GUARDA NA UO**)</u>	<u>DISPO- SIÇÃO</u>
<u>Solicitação de serviço</u>	<u>0-6-8-4a</u>	<u>DEATE</u>	<u>Restrito</u>	<u>Disco Rígido / Nuvem</u>	<u>Nº da solicitação</u>	<u>Controle de Acesso / Backup</u>	<u>5 anos</u>	<u>Eliminação na UO</u>

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***SGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria-Geral de Gestão do Conhecimento.

Notas:

- Eliminação na UO - procedimento – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais (DEGEA).
- SGCON/DEGEA – procedimentos – Arquivar, Desarquivar e Digitalizar 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 Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (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

