



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	<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"> • <u>Departamento de Atendimento (Nível 1) (SGTEC/DEATE)</u>
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)

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/DETIC/DISER) • Divisão de Banco de Dados (SGTEC/DETIC/DIBDA) • Divisão de Redes (SGTEC/DETIC/DIRED) • Divisão de Capacidade e Continuidade (SGTEC/DETIC/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 Atendimentos no Prazo	(Total de incidentes atendidos no prazo / total de incidentes atendidos) * 100	Mensal	<u>>=95%</u>
Atendimentos Concluídos no Primeiro Nível	(nº de chamados concluídos pelo atendente N1 / nº de chamados concluídos) * 100 <u>*Obs: Não está incluso neste indicador os chamados relacionados a hardware</u>	Mensal	<u>>=70%</u>

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	<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, 1^a, 2^a e 3^a 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 PGERJ - Público Externo

5.1.2 Acordos de Nível de Serviço (SLAs):

INDICADOR DESCRÍÇÃO	FÓRMULA			PERIODICIDADE	
	MICROINFORMÁTICA		SISTEMAS CORPORATIVOS		
	Incidente	Incidente com troca de HD			
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 PGERJ	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

