

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

1 CAMPO DE APLICAÇÃO 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, passando a vigorar em 30/07/2026.

2 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.

3 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	Departamento de Atendimento (Nível 1) (SGTEC/DEATE)
3. Falha ou perda de qualidade em equipamento ou acessório de TIC	Divisão de Equipamentos de TI (SGTEC/DEATE/DIETI)
4. Erro em sistema corporativo do PJERJ ou Portal corporativo PJERJ	- 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	- 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 INDICADORES

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

4.1 Os Acordos de Nível de Serviço do processo de trabalho Gerenciar Incidentes são descritos abaixo:

4.1.1 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

4.1.2 Acordos de Nível de Serviço (SLAs):

INDICADOR	FÓRMULA			PERIODICIDADE
DESCRIÇÃO	MICROINFORMÁTICA		SISTEMAS CORPORATIVOS	
	Incidente	Incidente com troca de HD		
Atendimentos de Classe A	Porcentagem dos chamados atendidos <= 30 minutos	Porcentagem dos chamados atendidos <= 1:30 horas	Porcentagem dos chamados atendidos <= 30 minutos	Mensal
Atendimentos de Classe B	Porcentagem dos chamados atendidos <= 2 horas	Porcentagem dos chamados atendidos <= 3 horas	Porcentagem dos chamados atendidos <= 1 hora	Mensal
Atendimentos de Classe C	Porcentagem dos chamados atendidos <= 4 horas	Porcentagem dos chamados atendidos <= 6 horas	Porcentagem dos chamados atendidos <= 1 hora	Mensal
Atendimentos de Classe D	Porcentagem dos chamados atendidos <= 8 horas	Porcentagem dos chamados atendidos <= 12 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

GERENCIAR INCIDENTES

INDICADOR	FÓRMULA			PERIODICIDADE
DESCRIÇÃO	MICROINFORMÁTICA		SISTEMAS CORPORATIVOS	
	Incidente	Incidente com troca de HD		
Atendimentos concluídos no 1º nível	>= 70%			Mensal

5 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA



5.1 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:

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

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)

6 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO

6.1 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO – GERENCIAR INCIDENTES

