



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 aos 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 problemas de Informática no âmbito do 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 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, sistemas e serviços de informática.
- 4.2 Eventualmente, podem ocorrer incidentes, isto é, falhas, interrupções ou quedas de desempenho relativos à TI que comprometem a operação dos processos de trabalho do TJRJ.
- 4.3 O gerenciamento de problemas é o processo de identificação e avaliação das causas dos incidentes em serviços de TIC.

GERENCIAR PROBLEMAS

- 4.4** Um problema é identificado no atendimento quando não é possível ainda encontrar a causa raiz de determinado incidente, mesmo que haja uma solução temporária ou alternativa.
- 4.5** Quando o N1 (nível 1) verifica, na fila de demandas, muitos chamados de incidentes semelhantes, ou avalia um incidente e suspeita que este pode ser um problema, o atendente alerta aos supervisores.
- 4.6** A supervisão do N1 atribui o incidente decano “pai” na ferramenta de gestão de demandas associando os incidentes semelhantes, e mais recentes a este.
- 4.7** Através da ferramenta de gestão de demandas são disparadas tarefas, vinculadas aos incidentes que originaram o problema, às equipes solucionadoras correspondentes (N2, ou unidade diversa da responsável pelo atendimento), para verificar se existe solução definitiva ou alternativa, caso o problema ainda não tenha uma solução cadastrada.
- 4.8** O setor solucionador avalia o problema, verificando uma solução de contorno ou definitiva.
- 4.9** Caso já exista uma solução definitiva, retorna a tarefa à supervisão do atendimento N1, que a atribui aos incidentes associados ao problema.
 - 4.9.1** Caso não exista, o setor solucionador provê uma solução de contorno (alternativa), documenta tal solução e a cadastra na base de conhecimento como “erro conhecido”. Caso a equipe solucionadora seja de unidade diversa ao DEATE, o conhecimento pode ser encaminhado para a equipe de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), a qual fará a revisão, e poderá solicitar informações adicionais para o cadastramento deste conhecimento.
 - 4.9.2** Os erros conhecidos são investigados pelas equipes solucionadoras quanto a sua causa raiz e, quando identificada, atualiza-se a documentação da solução do problema na base de conhecimento.
- 4.10** O atendente N2 presta as informações necessárias aos usuários associados aos chamados, homologando a solução.
- 4.11** O atendente N2 encerra o problema e, por conseguinte, seus incidentes associados.
- 4.12** Relacionam-se abaixo as principais atividades do gerenciamento de problemas de TIC, e seus respectivos responsáveis:

GERENCIAR PROBLEMAS

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL
1. Gestão da fila de incidentes e problemas	<ul style="list-style-type: none">• Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (SGTEC/DEATE)
2. Avaliação de soluções para os incidentes associados aos problemas	<ul style="list-style-type: none">• Divisão de Equipamentos de TI (SGTEC/DEATE/DIETI)• Divisão de Suporte e Controle de Incidentes dos Sistemas Corporativos Judiciais (SGTEC/DEATE/DISIJ)• Divisão de Infraestrutura e Segurança dos Recursos Computacionais (SGTEC/DEATE/DIREC)• 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)• Divisão de Servidores (SGTEC/DETIC/DISER)• Divisão de Banco de Dados (SGTEC/DETIC/DIBDA)• Divisão de Redes (SGTEC/DETIC/DIREC)• Divisão de Capacidade e Continuidade (SGTEC/DETIC/DICCO)

5 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

5.1 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.

GERENCIAR PROBLEMAS

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

Notas:

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

6 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO

6.0 Fluxo do Processo de Trabalho – Gerenciar Problemas

