

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 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, passando a vigorar a partir de 30/07/2026.

2 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.

3 PRINCIPAIS ATIVIDADES DO GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS DE TIC, E SEUS RESPECTIVOS RESPONSÁVEIS:

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL
1. Gestão da fila de incidentes e problemas	• Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (SGTEC/DEATE)

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL
2. Avaliação de soluções para os incidentes associados aos problemas	- 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/DIRED) - Divisão de Capacidade e Continuidade (SGTEC/DETIC/DICCO)

4 INDICADORES



NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE	META
Percentual de Atendimentos no Prazo	$(\text{Total de incidentes atendidos no prazo} / \text{total de incidentes atendidos}) * 100$	Mensal	$\geq 95\%$

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**)	DISPOSIÇÃO
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:

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

6 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO

6.0 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO – GERENCIAR PROBLEMAS

