

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 a instalação e manutenção de equipamentos, aplicativos de apoio e sistemas utilizados pelos usuários no Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ), passando a vigorar a partir de 25/11/2025.

2 DEFINIÇÕES

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

3 REFERÊNCIAS

- 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 e sistemas de informática.
- 4.2** Cabe à Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC) propiciar às unidades organizacionais do Poder Judiciário os recursos tecnológicos, os sistemas de informação e os serviços necessários à informatização de seus processos de gestão e operação.
- 4.3** Os usuários do PJERJ quando identificam a necessidade de assistência a equipamentos, sistemas ou aplicativos de apoio, devem entrar em contato com o DEATE por meio dos canais de atendimento disponíveis.
- 4.4** Os canais de atendimento pelos quais o usuário pode solicitar apoio são:
- **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 uma requisição, enviando e-mail para caixa exclusiva destinada a estes usuários. (SGTEC - Atendimento Especial a Magistrados sgtec.magistrados@tjrj.jus.br).

- 4.5** No caso de atendimento abrangente a mais de um usuário ou área, pode ser aberta requisição via processo administrativo através da ferramenta SEI.
- 4.6** Relacionam-se abaixo os típicos serviços do catálogo de TIC da SGTEC, e seus respectivos responsáveis:

SERVIÇO	RESPONSÁVEL
1. Dúvidas e informações gerais sobre TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Atendimento (Nível 1) (SGTEC/DEATE)
2. Acesso a sistemas corporativos do PJERJ, incluindo sua instalação	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Departamento de Atendimento (Nível 1) (SGTEC/DEATE)</u>
3. <u>Solicitação de alteração nos sistemas existentes, ou desenvolvimento de novos sistemas</u>	<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)

SERVIÇO	<u>RESPONSÁVEL</u>
4. Acesso à rede, internet e correio eletrônico (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> Divisão de Infraestrutura e Segurança dos Recursos Computacionais (SGTEC/DEATE/DIREC)
5. Solicitação de equipamentos e acessórios de TIC	<ul style="list-style-type: none"> Divisão de Equipamentos de Tecnologia da Informação (SGTEC/DEATE/DIETI)
6. <u>Requisição de apuração especial</u>	<ul style="list-style-type: none"> <u>Divisão de Suporte e Controle de Incidentes dos Sistemas Corporativos Judiciais (SGTEC/DEATE/DISIJ)</u> <u>Divisão de Suporte a Sistemas Corporativos Administrativos (SGTEC/DEATE/DICAD)</u>

4.7 Pormenores do processo de trabalho desta RAD são descritos nos **Planos de Atividades Detalhadas**.

5 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE	META
Percentual de Atendimentos no Prazo	Total de requisições atendidas no prazo / total de requisições atendidas) * 100	Mensal	<u>>=95%</u>
Atendimentos Concluídos no Primeiro Nível	(nº de chamados concluídos pelo atendente N1 / nº de chamados concluídos) * 100	Mensal	<u>>=70%</u>

5.1 Os Acordos de Nível de Serviço do processo de trabalho Gerenciar Requisições de Usuários 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 PJERJ - Público Externo

GERENCIAR REQUISIÇÕES DE USUÁRIOS

5.1.2 Acordos de Nível de Serviço (SLAs):

NOME		FÓRMULA			PERIODICIDADE
Descrição	Microinformática	Instalação de Equipamentos	Sistemas Corporativos		
Atendimentos de Classe A	Porcentagem dos chamados atendidos <= 3 horas	Porcentagem dos chamados atendidos <= 12 horas	Porcentagem dos chamados atendidos <= 45 minutos		Mensal
Atendimentos de Classe B	Porcentagem dos chamados atendidos <= 4 horas	Porcentagem dos chamados atendidos <= 24 horas	Porcentagem dos chamados atendidos <= 1 hora e 15 minutos		Mensal
Atendimentos de Classe C	Porcentagem dos chamados atendidos <= 8 horas	Porcentagem dos chamados atendidos <= 36 horas	Porcentagem dos chamados atendidos <= 1 hora e 15 minutos		Mensal
Atendimentos de Classe D	Porcentagem dos chamados atendidos <= 16 horas	Porcentagem dos chamados atendidos <= 36 horas	Porcentagem dos chamados atendidos <= 3 horas		Mensal
Atendimento telefônico (tempo de espera)	<u>80%</u> das chamadas atendidas <= 30 segundos				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:

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

GERENCIAR REQUISIÇÕES DE USUÁRIOS

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 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**)

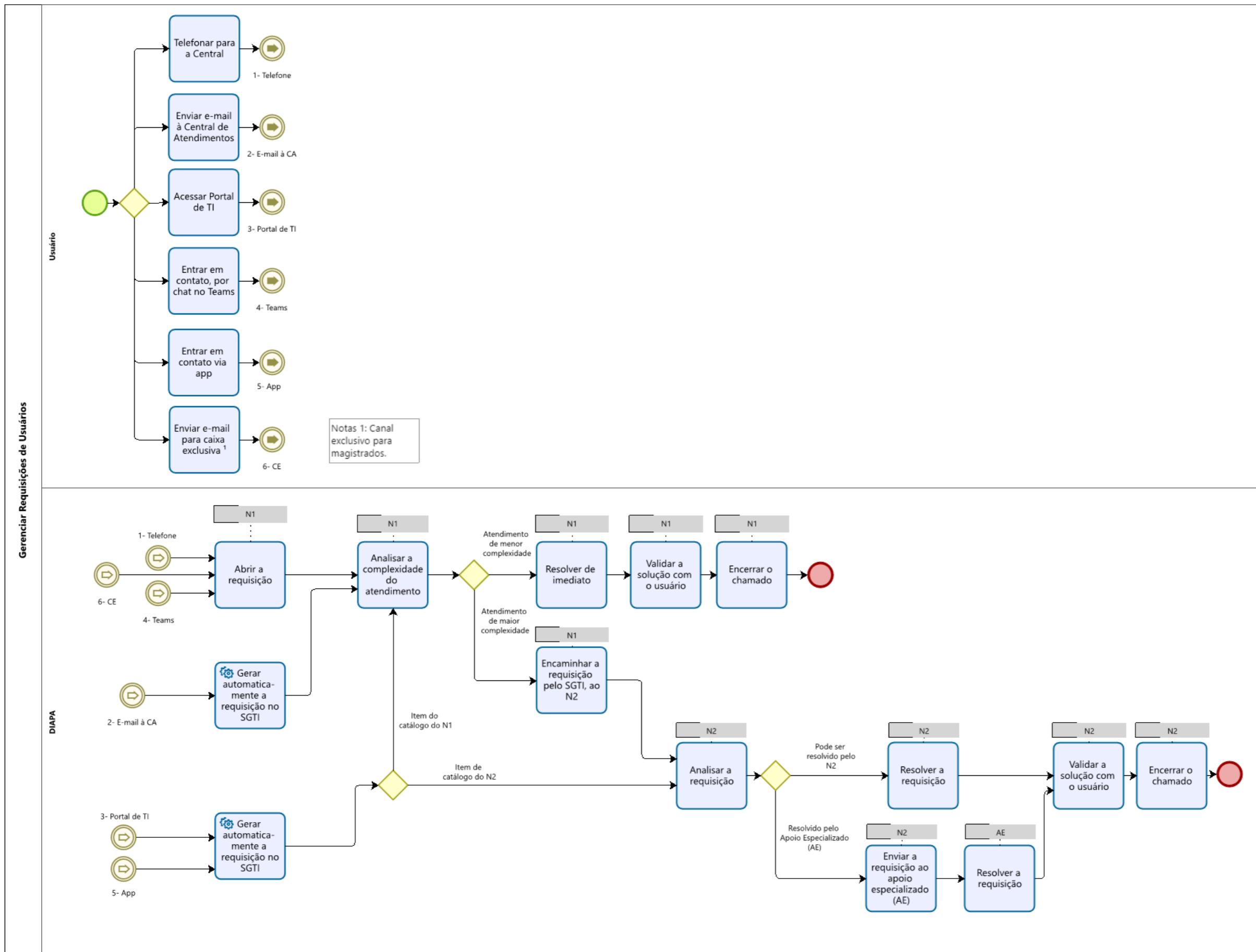


Aprovado por:

Diretor do Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (**DEATE**)

7 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO

7.1 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO – GERENCIAR REQUISIÇÕES DE USUÁRIOS



SIGLAS:

N1 Analista Nível 1
N2 Analista Nível 2
CA: Central de Atendimento
CE: Caixa de Exclusiva