

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

2 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 (PJRJ) 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 (PJRJ) 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 SERVIÇOS DO CATÁLOGO DE TIC DA SGTEC, E SEUS RESPECTIVOS RESPONSÁVEIS:

SERVIÇO	RESPONSÁVEL
1. Dúvidas e informações gerais sobre TIC	Departamento de Atendimento (Nível 1) (SGTEC/DEATE)
2. Acesso a sistemas corporativos do PJERJ, incluindo sua instalação	Departamento de Atendimento (Nível 1) (SGTEC/DEATE)
3. Solicitação de alteração nos sistemas existentes, ou desenvolvimento de novos sistemas	- Divisão de Suporte e Controle de Incidentes dos Sistemas Corporativos Judiciais (SGTEC/DEATE/DISIJ) - Divisão de Suporte a Sistemas Corporativos Administrativos (SGTEC/DEATE/DICAD)
4. Acesso à rede, internet e correio eletrônico (e-mail)	Divisão de Infraestrutura e Segurança dos Recursos Computacionais (SGTEC/DEATE/DIREC)
5. Solicitação de equipamentos e acessórios de TIC	Divisão de Equipamentos de Tecnologia da Informação (SGTEC/DEATE/DIETI)
6. Requisição de apuração especial	- Divisão de Suporte e Controle de Incidentes dos Sistemas Corporativos Judiciais (SGTEC/DEATE/DISIJ) - Divisão de Suporte a Sistemas Corporativos Administrativos (SGTEC/DEATE/DICAD)

4 INDICADORES

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

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

4.1.1 Classes de Atendimento:

GERENCIAR REQUISIÇÕES DE USUÁRIOS

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):

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)	80% 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

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:

- 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 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 REQUISIÇÕES DE USUÁRIOS

