



GERENCIAR INCIDENTES

SUMÁRIO

1	ATENDER INCIDENTES	2
2	EXECUTAR MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS EM LABORATÓRIO	3
3	CONTROLAR ATENDIMENTO DE EQUIPAMENTO EM GARANTIA.....	3
4	INSPECIONAR SERVIÇO DE MANUTENÇÃO CONTRATADOS	3



Elaborado por: Equipe do Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (DEATE)



Aprovado por: Diretor do Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (DEATE)



Data de Vigência: 25/11/2025





PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)

GERENCIAR INCIDENTES

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

1 ATENDER INCIDENTES

- 1.1 O setor responsável pelo primeiro atendimento (N1 – Nível 1) registra uma solicitação de serviço na ferramenta de gestão de demandas de TIC, caso o usuário não tenha o feito previamente. O registro deve seguir, sempre, que possível, a ordem cronológica apresentada pelo sistema.
- 1.2 O atendente N1 analisa o chamado para confirmar se realmente se trata de um incidente. Caso positivo, classifica-o adequadamente na ferramenta.
- 1.3 O atendente verifica se o incidente pode ter origem em erro de operação do usuário. Havendo indícios, entra em contato por Teams, e-mail ou telefone para validar a ocorrência.
- 1.3.1 Caso seja encontrada a solução, o atendente orienta o usuário, e encerra o chamado.
- 1.4 Para os demais cargos, o atendente N1 classifica o incidente, dando a este uma priorização, tenta resolvê-lo, caso não seja possível solucionar, direciona o incidente, para o setor responsável (N2 ou apoio especializado) pelo atendimento de chamados de maior complexidade.
- 1.5 Neste momento, ao setor solucionador apresentam-se típicos incidentes de TIC:
 - 1.5.1 Acesso indisponível à rede, internet e correio eletrônico;
 - 1.5.2 Bloqueio de senha de rede;
 - 1.5.3 Falha ou perda de qualidade em equipamento ou acessório de TIC (computador, notebook, teclado, mouse, headset, impressora etc.);
 - 1.5.4 Erro em sistema corporativo do PJERJ;
 - 1.5.5 Indisponibilidade de serviço ou sistema de TIC.
- 1.6 O setor solucionador resolve o incidente, associando as informações necessárias da requisição no respectivo chamado.
- 1.7 O atendente presta os esclarecimentos devidos ao usuário solicitante.
- 1.8 Caso o atendimento não verifique solução imediata para o incidente, este é classificado como problema na ferramenta de gestão de demandas, para que possa ser investigada causa raiz e verificada, ao menos, uma solução de contorno de incidente.



PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)

GERENCIAR INCIDENTES

- 1.8.1** Neste caso o chamado é atualizado com a solução de contorno (se houver), o problema será investigado por setor específico, e o chamado só será encerrado com a solução do problema, informando, via e-mail, ao usuário que a solicitação foi atendida.

- 1.9** O atendente encerra o chamado na ferramenta de gestão de demandas de TIC.

2 EXECUTAR MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS EM LABORATÓRIO

- 2.1** DIETI recebe em laboratório equipamento para manutenção.

- 2.2** Verifica equipamento, analisando a possibilidade de manutenção.

- 2.3** Caso a manutenção não seja possível, solicita troca definitiva do equipamento, encaminhando o equipamento defeituoso ao estoque para descarte e tratamento adequado.

- 2.4** Executa a manutenção do equipamento, solicitando ao estoque peça para troca, caso seja identificada essa necessidade.

- 2.5** Verifica a eficácia da manutenção, objetivando a liberação do equipamento para UO ou estoque.

3 CONTROLAR ATENDIMENTO DE EQUIPAMENTO EM GARANTIA

- 3.1** A SEGEQ recebe equipamento defeituoso, proveniente de substituição realizada pelo SEDEQ, ou solicitação de serviço para acionamento da garantia fora da comarca da capital.

- 3.2** Abre solicitação de serviço referente à empresa responsável para o exército da garantia.

- 3.3** Efetua o registro da solicitação de serviço na planilha de controle de garantia para verificação do cumprimento de prazos contratuais.

- 3.4** Caso o equipamento seja recebido no SEGEQ:

- 3.4.1** Acompanha o reparo e teste do equipamento pela empresa autorizada.

- 3.4.2** Transfere o equipamento para o estoque após reparo pela autorizada;

- 3.4.3** Encaminha Termos de Transferência de Carga Patrimonial para fiscalização.

- 3.5** Registra atendimento realizado no sistema e na planilha de controle de garantia.

4 INSPECIONAR SERVIÇO DE MANUTENÇÃO CONTRATADOS

- 4.1** DIETI recebe do executante da manutenção, solicitação para liberação de equipamentos com manutenção concluída.



PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)

GERENCIAR INCIDENTES

- 4.2** Examina o equipamento no laboratório, certificando-se de que a manutenção foi realizada de forma completa e eficaz.
- 4.3** Verifica se o equipamento se encontra nos padrões definidos para a UO a que se destina.
- 4.4** Libera o equipamento para devolução à UO usuária ou estoque.