



SUMÁRIO

1	OBJETIVO	2
2	DEFINIÇÕES	2
3	CONSIDERAÇÕES GERAIS	2



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)



Data de Vigência:

30/07/2026

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

1 OBJETIVO

Fornecer informações sobre o tratamento de problemas de Informática no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ).

2 DEFINIÇÕES

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

3 CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 3.1** As unidades organizacionais do PJRJ operam utilizando equipamentos, aplicativos de apoio, sistemas e serviços de informática.
- 3.2** 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.
- 3.3** O gerenciamento de problemas é o processo de identificação e avaliação das causas dos incidentes em serviços de TIC.
- 3.4** 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.
- 3.5** 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.
- 3.6** A supervisão do N1 atribui o incidente decano “pai” na ferramenta de gestão de demandas associando os incidentes semelhantes, e mais recentes a este.
- 3.7** 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.
- 3.8** O setor solucionador avalia o problema, verificando uma solução de contorno ou definitiva.
- 3.9** Caso já exista uma solução definitiva, retorna a tarefa à supervisão do atendimento N1, que a atribui aos incidentes associados ao problema.
 - 3.9.1** 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 fara a revisão, e poderá solicitar informações adicionais para o cadastramento deste conhecimento.

3.9.2 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.

3.10 O atendente N2 presta as informações necessárias aos usuários associados aos chamados, homologando a solução.

3.11 O atendente N2 encerra o problema e, por conseguinte, seus incidentes associados.

3.12 Relacionam-se abaixo as 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)
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/DETC/DISER) • Divisão de Banco de Dados (SGTEC/DETC/DIBDA) • Divisão de Redes (SGTEC/DETC/DIREC) • Divisão de Capacidade e Continuidade (SGTEC/DETC/DICCO)