



SUMÁRIO

1	OBJETIVO.....	3
2	DEFINIÇÕES.....	3
3	CONSIDERAÇÕES GERAIS.....	3
4	ATENDER INCIDENTES	4
5	EXECUTAR MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS EM LABORATÓRIO	5
6	CONTROLAR ATENDIMENTO DE EQUIPAMENTO EM GARANTIA.....	6
7	INSPECIONAR SERVIÇO DE MANUTENÇÃO CONTRATADOS	6





Aprovado por:

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



Data de Vigência:

30/07/2026

1 OBJETIVO

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

2 DEFINIÇÕES

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

3 CONSIDERAÇÕES GERAIS

3.1 As unidades organizacionais do PJERJ operam utilizando equipamentos, aplicativos de apoio, sistemas e serviços de informática.

3.2 Eventualmente, podem ocorrer falhas, interrupções ou quedas de desempenho relativos à TI que comprometem a operação dos processos de trabalho do TJRJ.

3.3 Nesses casos, cabe ao DEATE dar início ao tratamento desses incidentes para que funcionamento de equipamentos, aplicativos de apoio, sistemas e serviços de informática, seja restaurado o mais rapidamente possível, evitando ou minimizando os efeitos da ocorrência.

3.4 Identificado um incidente, o usuário poderá solicitar atendimento pelos seguintes canais:

- **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.

3.4.1 No caso de usuários Magistrados, além dos canais supracitados, pode-se abrir um chamado enviando e-mail para caixa exclusiva destinada a estes usuários. (SGTEC - Atendimento Especial a Magistrados: sgtec.magistrados@tjrj.jus.br)

3.5 Relacionam-se abaixo os típicos atendimentos de incidentes de TIC, e seus respectivos responsáveis:

INCIDENTE	RESPONSÁVEL
1. Acesso indisponível à rede, internet e correio eletrônico	Serviço de Suporte Técnico, Homologação e Gerenciamento de Acesso (SGTEC/DEATE/DIREC/SESHA)
2. Bloqueio de senha de rede	Departamento de Atendimento (Nível 1) (SGTEC/DEATE)
3. Falha ou perda de qualidade em equipamento ou acessório de TIC	Divisão de Equipamentos de TI (SGTEC/DEATE/DIETI)
4. Erro em sistema corporativo do PJERJ ou Portal corporativo PJERJ	- Divisão de Suporte e Controle de Incidentes dos Sistemas Corporativos Judiciais (SGTEC/DEATE/DISIJ) - 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)
5. Indisponibilidade de serviço ou sistema de TIC	- Divisão de Servidores (SGTEC/DETC/DISER) - Divisão de Banco de Dados (SGTEC/DETC/DIBDA) - Divisão de Redes (SGTEC/DETC/DIREN) - Divisão de Capacidade e Continuidade (SGTEC/DETC/DICCO)

4 ATENDER INCIDENTES

- 4.1** 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.
- 4.2** O atendente N1 analisa o chamado para confirmar se realmente se trata de um incidente. Caso positivo, classifica-o adequadamente na ferramenta.
- 4.3** 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.

- 4.3.1** Caso seja encontrada a solução, o atendente orienta o usuário, e encerra o chamado.
- 4.4** 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.
- 4.5** Neste momento, ao setor solucionador apresentam-se típicos incidentes de TIC:
 - 4.5.1** Acesso indisponível à rede, internet e correio eletrônico;
 - 4.5.2** Bloqueio de senha de rede;
 - 4.5.3** Falha ou perda de qualidade em equipamento ou acessório de TIC (computador, notebook, teclado, mouse, headset, impressora etc.);
 - 4.5.4** Erro em sistema corporativo do PJERJ;
 - 4.5.5** Indisponibilidade de serviço ou sistema de TIC.
- 4.6** O setor solucionador resolve o incidente, associando as informações necessárias da requisição no respectivo chamado.
- 4.7** O atendente presta os esclarecimentos devidos ao usuário solicitante.
- 4.8** 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.
 - 4.8.1** 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.
- 4.9** O atendente encerra o chamado na ferramenta de gestão de demandas de TIC.

5 EXECUTAR MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS EM LABORATÓRIO

- 5.1** DIETI recebe em laboratório equipamento para manutenção.
- 5.2** Verifica equipamento, analisando a possibilidade de manutenção.
- 5.3** Caso a manutenção não seja possível, solicita troca definitiva do equipamento, encaminhando o equipamento defeituoso ao estoque para descarte e tratamento adequado.

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

5.5 Verifica a eficácia da manutenção, objetivando a liberação do equipamento para UO ou estoque.

6 CONTROLAR ATENDIMENTO DE EQUIPAMENTO EM GARANTIA

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

6.2 Abre solicitação de serviço referente à empresa responsável para o exercício da garantia.

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

6.4 Caso o equipamento seja recebido no SEGEQ:

6.4.1 Acompanha o reparo e teste do equipamento pela empresa autorizada.

6.4.2 Transfere o equipamento para o estoque após reparo pela autorizada;

6.4.3 Encaminha Termos de Transferência de Carga Patrimonial para fiscalização.

6.5 Registra atendimento realizado no sistema e na planilha de controle de garantia.

7 INSPECIONAR SERVIÇO DE MANUTENÇÃO CONTRATADOS

7.1 DIETI recebe do executante da manutenção, solicitação para liberação de equipamentos com manutenção concluída.

7.2 Examina o equipamento no laboratório, certificando-se de que a manutenção foi realizada de forma completa e eficaz.

7.3 Verifica se o equipamento se encontra nos padrões definidos para a UO a que se destina.

7.4 Libera o equipamento para devolução à UO usuária ou estoque.