



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DEPARTAMENTO DE GOVERNANÇA E PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO
PLANO DE ATIVIDADE DETALHADA (PAT)

Unidade Organizacional:
Secretaria-Geral de Tecnologia da
Informação (SGTEC)

Elaborado por:
Divisão de Infraestrutura e
Segurança dos Recursos
Computacionais (DEATE/DIREC)

Aprovado por:
Diretor da DIREC

Data da
VIGÊNCIA:
20/06/2024

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

Processo de Trabalho:	Gerenciar Requisições De Usuários	PAT n° 001	Revisão: 01
Atividade:	Atender Solicitação De Serviços De Microinformática		

Sequência	Tarefas
1	O analista de suporte recebe as solicitações de serviço pela ferramenta de gestão de demandas de TI, e prioriza a de maior grau de urgência sob sua responsabilidade. As solicitações têm prioridade definida pelos seus indicadores (SLA).
2	O analista de suporte confere as informações contidas na solicitação, e corrige caso necessário.
3	Realiza contato com o usuário
4	Acessa o equipamento, com autorização do usuário, através de ferramentas de acesso remoto.
5	Obtido êxito no atendimento remoto, registra o término do serviço na ferramenta de gestão de demandas de TI. Caso seja necessário o atendimento local ou atuação de outros serviços, encaminha a solicitação para o órgão solucionador responsável.