

**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 à Divisão de Aplicativos de Apoio da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DIAPA), e tem o objetivo estabelecer critérios e procedimentos para os atendimentos às solicitações de serviços de informática, passando a vigorar a partir de 14/11/2023.

## 2 DEFINIÇÕES



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

## 3 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.
- Ato Normativo Nº 27/2020 – Estabelece as normas de gestão de acessos aos recursos computacionais do PJRJ.
- Ato Normativo Nº 13/2021 – Altera o art. 29 do Ato Normativo nº 27/2020, que disciplinou a gestão de acessos a recursos de tecnologia da informação e comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.
- Resolução Nº 27/2022 – Institui a Estratégia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

## 4 CONSIDERAÇÕES GERAIS



**4.1** As solicitações de serviço pelo SGTI, têm a sua prioridade definida pelos seus indicadores (SLA).

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

ID	Descrição
IND 001	Atendimentos Classe A
IND 002	Atendimentos Classe B
IND 003	Atendimentos Classe C
IND 004	Atendimentos Classe D

**4.2** As informações adicionais e pormenores dos procedimentos de trabalho realizados pela SGTEC/DIAPA estão descritos nos [Planos de Atividades Detalhadas \(PATs\)](#).

5 INDICADOR 

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Atendimentos de Classe A	Porcentagem de solicitações atendidas dentro do prazo: Incidentes <= 30 minutos Requisições <= 3 horas	Mensal
Atendimentos de Classe B	Porcentagem de solicitações atendidas dentro do prazo: Incidentes <= 2 horas Requisições <= 4 horas	Mensal
Atendimentos de Classe C	Porcentagem de solicitações atendidas dentro do prazo: Incidentes <= 4 horas Requisições <= 8 horas	Mensal
Atendimentos de Classe D	Porcentagem de solicitações atendidas dentro do prazo: Incidentes <= 8 horas Requisições <= 16 horas	Mensal

6 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA 

Os dados das solicitações de serviço, incidentes e requisições, são lançados e mantidos exclusivamente na ferramenta SGTI onde estão disponíveis para consulta.

Notas:

- a) Os dados lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem a SGTEC, conforme RAD-SGTEC-021-Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.



**Base Normativa:** Ato Executivo nº 2.950/2003



**Elaborado por:** Equipe da Divisão de Aplicativos de Apoio (DIAPA).



**Aprovado por:** Diretor do DEATE (SGTEC/DEATE)

## 7 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO

### 7.1 Fluxo do Processo de Trabalho –Atender Solicitações de Serviços de Microinformática.

