



**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 ao Departamento de Soluções, da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DESOL) e tem o objetivo de orientar sobre o fluxo de atendimento de incidentes no Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), passando a vigorar em 20/10/2023.

## 2 DEFINIÇÕES



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

## 3 REFERÊNCIAS



- RAD-SGTEC-003 – Atender ao Usuário.

## 4 CONSIDERAÇÕES GERAIS



4.1 Fábrica de Software recebe demanda de incidente para atendimento.

4.2 Fábrica analisa e inicia o atendimento.

4.3 Se não forem constatadas falhas, a fábrica classifica a demanda como verificação de erro e encaminha tarefa para o DEATE com as explicações devidas, a fim de obter a aprovação do usuário demandante.

4.3.1 Se o usuário concordar com a justificativa de que não há erro no sistema, o DEATE fecha a tarefa com êxito e a fábrica fecha o incidente, finalizando o atendimento.

4.4 Caso seja constatado erro, a fábrica identifica as alternativas de solução, executa e implanta.

4.5 DESOL pode analisar o incidente para auxiliar a fábrica e propor melhorias.

4.6 Atendido o incidente, a fábrica encaminha tarefa para o DEATE obter a aprovação do usuário.

4.6.1 Se o usuário aprovar a entrega, o DEATE fecha a tarefa com êxito e a fábrica fecha o incidente.

4.6.2 Se o usuário reprovar a entrega, o DEATE fecha a tarefa sem êxito e o fluxo retorna para o item 4.2.

## ATENDER INCIDENTES

### 5 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

As informações deste processo de trabalho são geridas pela UO e mantidas em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão da informação documentada apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Evidência do Incidente	0-6-8-4-a	DESOL	Irrestrito	HPSM	ID do Incidente	<i>Condições apropriadas</i>	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

\*CCD = Código de Classificação de Documentos.

\*\*UO = Unidade Organizacional.

\*\*\*SGADM/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria-Geral de Administração.

Notas:

- Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- SGADM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- Os dados lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses dados cabem à SGTEC, conforme RAD-SGTEC- 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:** Serviço Soluções Administrativas e Métricas, da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DESOL)



**Aprovado por:** Diretor do Departamento de Soluções (DESOL)

## 6 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO



### 6.1 Fluxo do Processo de Trabalho – Atender incidente

