

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 aos Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário, da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DEATE) e demais unidades que apresentam interfaces com esse processo de trabalho. Tem o objetivo de fornecer informações sobre o tratamento de problemas de Informática no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), passando a vigorar a partir de 30/10/2025.

2 DEFINIÇÕES

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

3 REFERÊNCIAS

- Ato Normativo nº 28/2022 - Estabelece as normas de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ) e dá outras providências.

4 CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 4.1 As unidades organizacionais do PJRJ operam utilizando equipamentos, aplicativos de apoio, sistemas e serviços de informática.
- 4.2 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.
- 4.3 O gerenciamento de problemas é o processo de identificação e avaliação das causas dos incidentes em serviços de TIC.
- 4.4 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.
- 4.5 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.

- 4.6** A supervisão do N1 atribui o incidente decano “pai” na ferramenta de gestão de demandas associando os incidentes semelhantes, e mais recentes a este.
- 4.7** 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.
- 4.8** O setor solucionador avalia o problema, verificando uma solução de contorno ou definitiva.
- 4.9** Caso já exista uma solução definitiva, retorna a tarefa à supervisão do atendimento N1, que a atribui aos incidentes associados ao problema.
- 4.9.1** 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.
- 4.9.2** 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.
- 4.10** O atendente N2 presta as informações necessárias aos usuários associados aos chamados, homologando a solução.
- 4.11** O atendente N2 encerra o problema e, por conseguinte, seus incidentes associados.
- 4.12** 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)

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL
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/DETIC/DISER) - Divisão de Banco de Dados (SGTEC/DETIC/DIBDA) - Divisão de Redes (SGTEC/DETIC/DIRED) - Divisão de Capacidade e Continuidade (SGTEC/DETIC/DICCO)

5 INDICADORES



NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE	META
Percentual de Atendimentos no Prazo	$\frac{\text{Total de incidentes atendidos no prazo}}{\text{total de incidentes atendidos}} * 100$	Mensal	$\geq 95\%$

6 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

6.1 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*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Solicitação de serviço	0-6-8-4a	DEATE	Restrito	Disco Rígido / Nuvem	Nº da solicitação	Controle de Acesso / Backup	5 anos	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***SGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria-Geral de Gestão do Conhecimento.

Notas:

- a) Eliminação na UO - procedimento – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais (DEGEA).
- b) SGCON/DEGEA – procedimentos – Arquivar, Desarquivar e Digitalizar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- c) 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 Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC), conforme RAD-SGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Cópias de Segurança de Dados.

**Base Normativa:**

Ato Executivo nº 2.950/2003

**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**)

7 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO

7.0 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO – GERENCIAR PROBLEMAS

