



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:
Equipe do Departamento de
Atendimento e Suporte ao Usuário

Aprovado por:
Diretor do DEATE

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: 00
Atividade:	Atender Requisições De Usuários		

Sequência	Tarefas
1	O setor responsável pelo atendimento (N1 - Nível 1) abre uma requisição na ferramenta de gestão de demandas de TIC, caso o usuário já não tenha usado este (ou outro) canal de contato, e seleciona a requisição obedecendo, se possível, a ordem cronológica disponibilizada automaticamente pelo sistema.
2	O atendente analisa a requisição.
3	Realiza contato com o usuário via telefone, e-mail ou aplicativo Teams para dirimir dúvidas, caso necessário.
4	Procede ao atendimento e, caso não seja possível solucionar, direciona o chamado para o setor (N2 - Nível 2, N3 - Nível 3, ou apoio especializado) responsável pelo suporte a chamados de maior complexidade.
5	Neste sentido, típicos serviços do catálogo de TIC da SGTEC são: 5.1 Esclarecimento de dúvidas e informações gerais sobre TIC. 5.2 Acesso a sistemas corporativos do PJERJ, incluindo sua instalação. 5.3 Solicitação de alteração nos sistemas existentes, ou desenvolvimento de novos sistemas. 5.4 Acesso à rede, internet e correio eletrônico (e-mail). 5.5 Solicitação de equipamentos e acessórios de TIC (computador, mouse, teclado, monitor, headset, impressora etc.).
6	Atende a solicitação, prestando as informações necessárias da requisição ao usuário solicitante.
7	Encerra o chamado na ferramenta de gestão de demandas de TIC.