



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
(DEATE)

Aprovado por:
Diretor(a) do Departamento de
Atendimento e Suporte ao
Usuário (SGTEC/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 Incidentes	PAT n° 002	Revisão: 00
Atividade:	Atender Incidentes		

Sequência	Tarefas
1	O setor responsável pelo atendimento (N1 - Nível 1) abre uma solicitação de serviço na ferramenta de gestão de demandas de TIC, caso o usuário já não tenha usado este canal de contato, e seleciona a solicitação obedecendo, se possível, a ordem cronológica disponibilizada automaticamente pelo sistema.
2	O atendente avalia a solicitação verificando se esta é de fato um incidente, classificando-a na ferramenta como tal.
3	Após classificar a solicitação como incidente, o atendente avalia se a solicitação não é passível de erro do usuário e caso haja suspeita, investiga junto ao usuário o ocorrido através do telefone, e-mail ou via aplicativo Teams. 3.1 Caso seja encontrada a solução, o atendente orienta o usuário, e encerra o chamado.
4	Para os demais casos, o atendente N1 classifica o incidente, dando a este uma priorização, tenta resolvê-lo e, caso não seja possível solucionar, direciona o incidente para o setor responsável (N2 - Nível 2, N3 - Nível 3, ou apoio especializado) pelo atendimento de chamados de maior complexidade.
5	Neste momento, ao setor solucionador apresentam-se típicos incidentes de TIC: 5.1 Acesso indisponível à rede, internet e correio eletrônico. 5.2 Bloqueio de senha de rede. 5.3 Falha ou perda de qualidade em equipamento ou acessório de TIC (computador, notebook, teclado, mouse, headset, impressora etc.). 5.4 Erro em sistema corporativo do PJERJ. 5.5 Indisponibilidade de serviço ou sistema de TIC.
6	O setor solucionador resolve o incidente, associando as informações necessárias da requisição no respectivo chamado.
7	O atendente presta os esclarecimentos devidos ao usuário solicitante.



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
(DEATE)

Aprovado por:
Diretor(a) do Departamento de
Atendimento e Suporte ao
Usuário (SGTEC/DEATE)

Data da
VIGÊNCIA:
20/06/2024

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

8	<p>Caso o atendimento não verifique solução imediata para o incidente, este é classificado como problema na ferramenta de gestão de demandas, para que possa ser investigada causa raiz e verificada, ao menos, uma solução de contorno do incidente.</p> <p>8.1. Neste caso o chamado é atualizado com a solução de contorno (se houver), o problema será investigado por setor específico, e o chamado só será encerrado com a solução do problema, informando, via e-mail, ao usuário que a solicitação foi atendida.</p>
9	<p>O atendente encerra o chamado na ferramenta de gestão de demandas de TIC.</p>