



## ATENDER AO USUÁRIO

**Proposto por:**

Equipe do Departamento de Suporte e Atendimento (DEATE)

**Analisado por:**

Departamento de Suporte e Atendimento (DEATE)

**Aprovado por:**

Diretor-Geral da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC)

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

### 1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos relativos ao atendimento dos usuários do Poder Judiciário do Estado Rio de Janeiro (PJERJ) que utilizam os serviços administrados pela Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC).

### 2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica ao Departamento de Suporte e Atendimento, da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC/DEATE) e passa a vigorar a partir de 17/11/2016.

### 3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
<u>Interação ou Solicitação de Serviço (SS)</u>	Documento criado no <u>HPSM</u> , numerado automaticamente, que pode ser impresso e contém todas as informações referentes a cada pedido ou demanda dos usuários internos e externos do PJERJ.
Ordem de Serviço (OS)	Documento gerado por um Técnico de Informática, a partir de uma <u>interação</u> já criada no <u>HPSM</u> para realização do serviço solicitado pelo usuário.
Sistemas Corporativos	Sistemas desenvolvidos pela equipe da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC).
Sistemas Não Corporativos	Aplicativos ou programas não desenvolvidos especificamente para o PJERJ.
<u>Hewlett-Packard System Manager (HPSM)</u>	<u>Sistema informatizado cuja finalidade é o registro de Requisições de Serviços (REQ) ou Registro de Incidente (INC) demandadas por usuários internos e externos do TJERJ, bem como encaminhamento dessas solicitações para os devidos órgãos solucionadores, distribuídos entre as diversas Diretorias Gerais do TJERJ, que mediante a abertura de solicitações no sistema, atenderão as mesmas.</u>

Base Normativa <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGTEC-003</b>	Revisão: <b>11</b>	Página: <b>1 de 14</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## ATENDER AO USUÁRIO

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

TERMO	DEFINIÇÃO
Sistema Integrado de Controle de Solicitações (SICS)	<u>Sistema informatizado cuja finalidade é o registro de Solicitações de Serviços (SS) demandadas por usuários internos e externos do TJERJ até 2014, bem como encaminhamento dessas solicitações para os devidos órgãos solucionadores, distribuídos entre as diversas Diretorias Gerais do TJERJ, que mediante a abertura de uma Ordem de Serviço (OS) no sistema atenderão as mesmas.</u>

#### 4 REFERÊNCIAS

- Ato Executivo Conjunto TJ/CGJ nº 04/2004 – Dispõe sobre a utilização do correio eletrônico para a correspondência interna do Tribunal de Justiça e dá outras providências;
- Ato Normativo TJ nº 09/2010 – Estabelece normas para uso dos recursos computacionais no âmbito da rede corporativa do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro;
- Ato Normativo TJ nº 10/2010 – Cria regras para concessão de Correio Eletrônico e acesso à Rede Mundial de Computadores no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.
- Ato Normativo TJ nº 18/2011 - Cria as regras para padronização, utilização e instalação de softwares de apoio, comerciais e gratuitos, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.
- Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº 26/2013 – Regulamenta o procedimento de solicitação de alterações em sistemas corporativos do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

#### 5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Divisão de Suporte a Sistemas Corporativos Judiciais (DICOJ), Divisão de Suporte a Sistemas Corporativos Administrativos (DICAD), <u>Divisão de Aplicativos de Apoio (DIAPA) e Divisão</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervisionar o atendimento de forma a não haver demora ou lapso dos mesmos;</li><li>• responder às solicitações via processo administrativo e expediente, <i>e-mail</i> e</li></ul>

Base Normativa <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGTEC-003</b>	Revisão: <b>11</b>	Página: <b>2 de 14</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## ATENDER AO USUÁRIO

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

FUNÇÃO	<u>RESPONSABILIDADE</u>
de Equipamentos de TI (DIETI), do Departamento de Suporte e Atendimento (DEATE), da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC)	<p>telefone;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dar suporte aos atendimentos não solucionados pelos Serviços;</li> <li>• coordenar, fiscalizar e avaliar o serviço prestado aos usuários.</li> </ul>
Serviço de Suporte aos Sistemas Judiciais de 1º Grau (SEPRI), Serviço de Suporte aos Sistemas Judiciais de 2º Grau (SESEG), Serviço de Suporte aos Sistemas de Apoio às Serventias (SESAS) e Serviço de Digitalização de Documentos (SEDID) da DICOJ, Serviço de Suporte aos Sistemas de Portal (SEPOR), Serviço de Suporte a Sistemas de Pessoal (SESPE), Serviço de Suporte aos Sistemas Extrajudiciais e de Apoio à Decisão (SESED) e Serviço de Suporte aos Sistemas Financeiros e de Logística (SESFI) da DICAD, Serviço de Instalação de Aplicativos (SEIAP), Serviço de Licenciamento e Controle (SELIC), Serviço de Padronização e Homologação (SEPAH) e Serviço de Suporte aos Usuários de Aplicativos (SESUS) da DIAPA, Serviço de Controle de Garantia e Patrimônio de Equipamentos (SEGEQ), Serviço de Distribuição de Equipamentos (SEDEQ) e Serviço de Manutenção de Equipamentos (SEMEQ) da DIETI.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Atender as interações</u> encaminhadas ao setor;</li> <li>• dirimir dúvidas dos atendimentos não solucionados <u>pela equipe de atendimento</u>;</li> <li>• fornecer aos diretores de divisão subsídios para solução de processos administrativos e expedientes.</li> </ul>
<u>Equipe</u> de Teleatendimento, da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender o usuário pelo Serviço de Teleatendimento;</li> <li>• realizar o primeiro atendimento telefônico aos usuários internos e externos do PJERJ no que se referir a dúvidas, problemas ou solicitações na área de informática;</li> <li>• registrar as <u>interações</u> decorrentes de pedidos, encaminhando-as ao setor competente.</li> </ul>

Base Normativa <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGTEC-003</b>	Revisão: <b>11</b>	Página: <b>3 de 14</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## ATENDER AO USUÁRIO

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

### **6 CONDIÇÕES GERAIS**

**6.1** Para abertura de uma solicitação o usuário pode escolher utilizar a web ou interagir com um analista de suporte.

**6.1.1** Caso o usuário utilize a web, o preenchimento da solicitação deve ser feito no caminho “Página Inicial do PJERJ > Serviços > Portal – Serviços de TI”, com autenticação por meio de login e senha.

**6.1.2** Caso o usuário escolha abrir a solicitação a partir da interação com um analista de suporte, ele deve entrar em contato com o telefone (21) 3133-9100.

### **7 ATENDER O USUÁRIO**

**7.1** A equipe de Teleatendimento da DGTEC atende a ligação, identifica-se e escuta a solicitação do usuário.

**7.2** Analisa a solicitação.

**7.2.1** Em caso de dúvida ou atendimento simples, passível de solução imediata, efetua o atendimento, encerra a ligação e realiza o seu registro através de interação.

**7.2.2** Tratando-se de atendimento ordinário, inicia a sequência de perguntas e orientações, de acordo com o Manual de Atendimento.

**7.3** Acessa o HPSM e procede à abertura da interação.

**7.3.1** Solicita ao usuário e registra no HPSM os dados necessários ao preenchimento da interação, classificando a sua prioridade.

**7.3.2** Confere junto ao solicitante as informações prestadas relativas aos dados pessoais e de endereço.

**7.3.3** Havendo divergência, procede à correção do registro.

**7.3.4** Preenche os campos necessários com o(s) pedido(s).

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-003	Revisão: 11	Página: 4 de 14
---	--------------------------	----------------	--------------------

## ATENDER AO USUÁRIO

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- 7.3.5 Procede à leitura do(s) pedido(s) formulado(s) na interação, indagando se o(s) mesmo(s) condiz(em) com o desejado.
- 7.3.6 Havendo informação incorreta, corrige o registro e retorna ao item 7.3.4.
- 7.3.7 Grava a interação que será encaminhada automaticamente pelo HPSM ao setor da DGTEC do responsável pelo atendimento.
- 7.3.8 Informa ao usuário o número da interação aberta, gerado automaticamente pelo HPSM, e encerra a ligação.

## 8 ATENDER SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO DO USUÁRIO

- 8.1 O setor responsável pelo atendimento seleciona o incidente ou a requisição para atendimento no HPSM obedecendo, se possível, a ordem cronológica disponibilizada automaticamente pelo sistema.
- 8.2 Analisa o incidente ou a requisição.
- 8.2.1 Havendo inconsistência das informações, devolve o incidente ou a requisição para a Equipe de Teleatendimento da DGTEC, esclarecendo o motivo da devolução.
- 8.2.2 Realiza contato por telefone com o usuário para dirimir dúvidas.
- 8.3 Redireciona o incidente ou a requisição para o setor responsável, caso não seja o órgão solucionador competente para o atendimento ou haja necessidade da atuação de outro setor.
- 8.4 Atende a solicitação prestando as informações necessárias ao solicitante.
- 8.4.1 Utilizar as seguintes RAD, de acordo com o especificado abaixo:
- RAD-DGTEC-026 - solicitação sobre acesso à rede, internet e correio eletrônico.
  - RAD-DGTEC-038 - solicitação para atendimento a usuários em serviços de Tecnologia da Informação (atendimento remoto e atendimento local).

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-003	Revisão: 11	Página: 5 de 14
---	--------------------------	----------------	--------------------

## ATENDER AO USUÁRIO

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- RAD-DGTEC-016 - solicitação de movimentação de equipamentos de informática em garantia.
- RAD-DGTEC-017 - solicitação para execução de serviços em equipamentos de informática em garantia.
- RAD-DGTEC-018 - solicitação de manutenção e suporte a hardware fora da garantia.

**8.5** Registra na ferramenta HPSM os esclarecimentos dados ao usuário, além de outros dados também relevantes para o atendimento e fecha o incidente ou a requisição.

### 9 ATENDER O USUÁRIO POR PROCESSO ADMINISTRATIVO E EXPEDIENTE

**9.1** O Setor responsável pelo atendimento recebe e analisa o conteúdo do processo administrativo ou expediente.

**9.2** Elabora a informação que fundamenta a possibilidade ou não de atendimento do requerido no processo administrativo ou expediente.

**9.2.1** Caso se trate de atendimento, é feito o registro no HPSM.

**9.3** Encaminha o processo ou expediente para prosseguimento de acordo com a informação e seus devidos registros.

### 10 ATENDER O USUÁRIO POR CORREIO ELETRÔNICO

**10.1** O Setor responsável pelo atendimento analisa a mensagem recebida de usuários internos e externos do PJERJ.

**10.1.1** Responde mensagem esclarecendo a dúvida do usuário.

**10.1.2** Encaminha ao setor competente a mensagem que não puder ser esclarecida pelo seu setor.

**10.1.2.1** Nos casos de recebimento de *e-mail* nas caixas corporativas destinadas à entrada dos pedidos de alterações nos sistemas corporativos, a Equipe de

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-003	Revisão: 11	Página: 6 de 14
---	--------------------------	----------------	--------------------

## ATENDER AO USUÁRIO

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

Teleatendimento da DGTEC registra a interação no HPSM, anexando o formulário na solicitação e direcionando ao setor competente para dar prosseguimento ao pedido.

**10.2** O atendimento deve ser registrado no HPSM.

### **11 ATENDER SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO NOS SISTEMAS EXISTENTES, DE NOVOS RELATÓRIOS OU DE NOVOS SISTEMAS DO USUÁRIO**

**11.1** O Setor responsável pelo atendimento analisa o formulário de "Solicitação de Alteração em Sistemas Corporativos" localizado no sítio eletrônico do PJERJ, <http://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/dir-gerais/dgtec/formularios>, avalia se o seu conteúdo está claro e se a funcionalidade requerida já não existe no sistema e preenche os campos destinados à DGTEC.

**11.2** O formulário devidamente preenchido é encaminhado ao Núcleo de Métricas para realizar a contagem estimada do custo de desenvolvimento.

**11.3** Ao retornar da Equipe do Núcleo de Métricas, o formulário é encaminhado para ser autuado como processo administrativo pelo Serviço de Registro e Autuação da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/SERAU), por meio do e-mail [dglog.serau@tjrj.jus.br](mailto:dglog.serau@tjrj.jus.br).

**11.4** Ao retornar do SERAU, encaminha o processo administrativo para autorização do órgão gestor superior do solicitante, se houver (por exemplo: Corregedoria-Geral de Justiça ou Diretoria-Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais -DGJUR) e para ciência do custo.

**11.4.1** O Comitê Gestor de TI – CGTI aprova ou delega a aprovação de acordo com o custo.

**11.5** O Setor responsável pelo atendimento ao receber o processo, atualiza a requisição no HPSM vinculada a este formulário e encaminha ao respectivo setor do Departamento de Sistemas, da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC/DESI), para prosseguir o atendimento, informando o nº de folha do processo administrativo e em nome de quem foi dada a aprovação.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-003	Revisão: 11	Página: 7 de 14
---	--------------------------	----------------	--------------------

## ATENDER AO USUÁRIO

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

11.6 Arquiva o processo administrativo contendo o número da solicitação do HPSM.

## 12 CAPACITAÇÃO PARA IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS E NOVAS FUNCIONALIDADES

12.1 A capacitação do usuário pode ser feita através da disponibilização de material didático, manuais e vídeos, publicados na intranet ou através de atendimento telefônico.

12.2 Em casos onde se requer maior demanda, pode ser disponibilizado técnico para treinamento local, havendo disponibilidade do efetivo ou pode ser criada uma equipe de atendimento prioritário onde as solicitações recebidas pela Equipe de Teleatendimento da DGTEC são direcionadas imediatamente, por telefone, para um dos integrantes desta equipe.

## 13 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Tempo Médio de Permanência de Protocolos no Setor	Média ponderada entre a quantidade de dias de protocolos que entraram e saíram do setor no período solicitado	Mensal
Percentual de Abandono de Chamadas	$\frac{((n^{\circ} \text{ de chamadas recebidas} - n^{\circ} \text{ de chamadas atendidas}) / n^{\circ} \text{ de chamadas recebidas})}{1}$	Mensal

## 14 GESTÃO DE REGISTRO

14.1 Os registros deste processo de trabalho são geridos pela UO e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Cópia da correspondência expedida (E-mails)	0-6-2-2j	DEATE	Conforme rotinas da rede de dados	Unidade Organizacional	Backup e condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-003	Revisão: 11	Página: 8 de 14
---	--------------------------	----------------	--------------------



## ATENDER AO USUÁRIO

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

Legenda:

\*CCD = Código de Classificação de Documentos.

\*\*UO = Unidade Organizacional.

\*\*\*DGCOM/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento.

Notas:

- a) Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) DGCOM/DEGEA – procedimentos - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- c) Os registros lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

## 15 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxograma do Procedimento Atender o Usuário;
- Anexo 2 – Fluxograma do Procedimento Atender Solicitações de Serviço do Usuário;
- Anexo 3 – Fluxograma do Procedimento Atender o Usuário por Processo Administrativo e Expediente;
- Anexo 4 – Fluxograma do Procedimento Atender o Usuário por Correio Eletrônico.
- Anexo 5 - Fluxograma do Procedimento Atender Solicitação de Alteração nos Sistemas Existentes, Novos Relatórios ou Novos Sistemas do Usuário

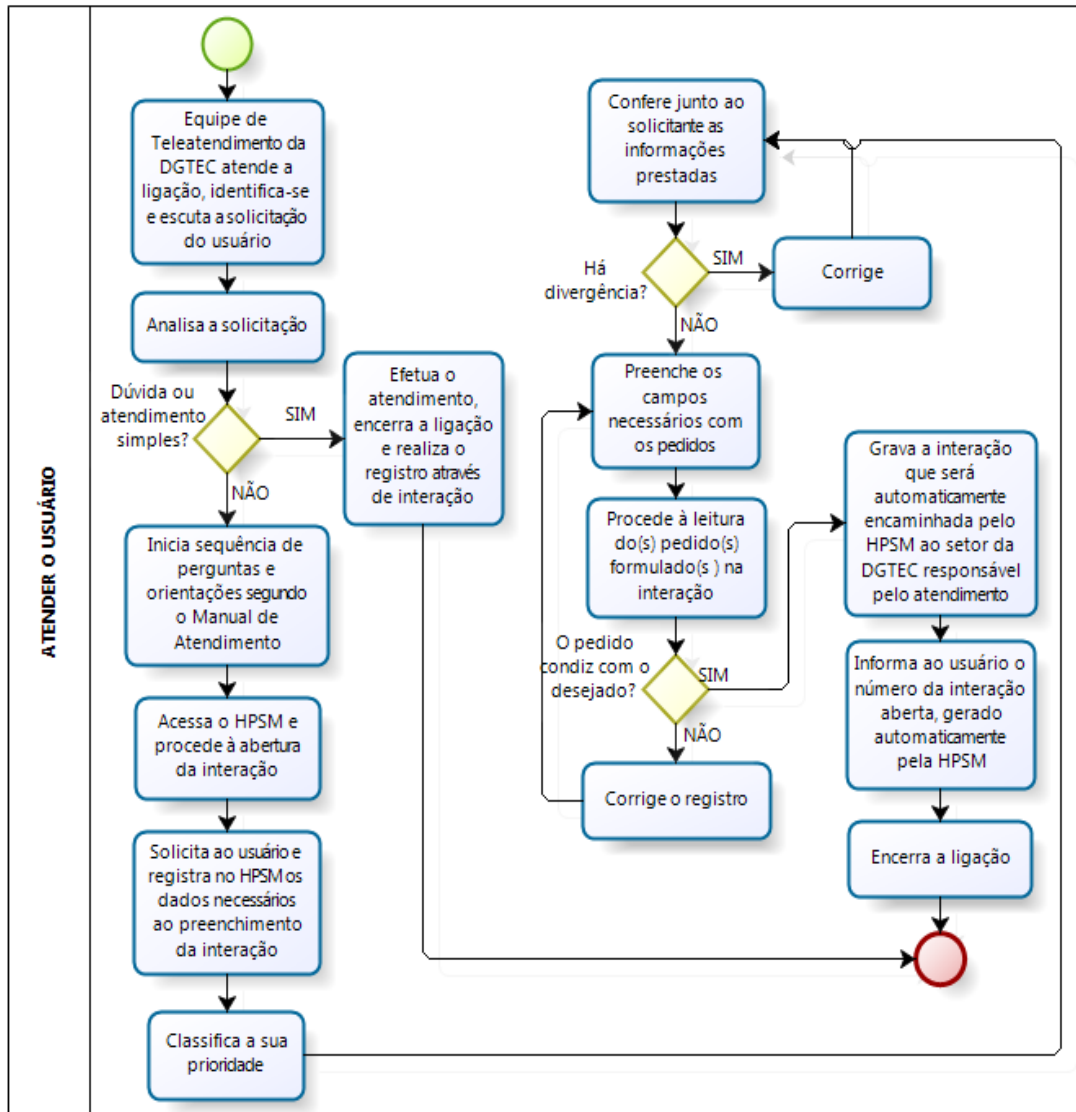
=====

Base Normativa <b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGTEC-003</b>	Revisão: <b>11</b>	Página: <b>9 de 14</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## ATENDER AO USUÁRIO

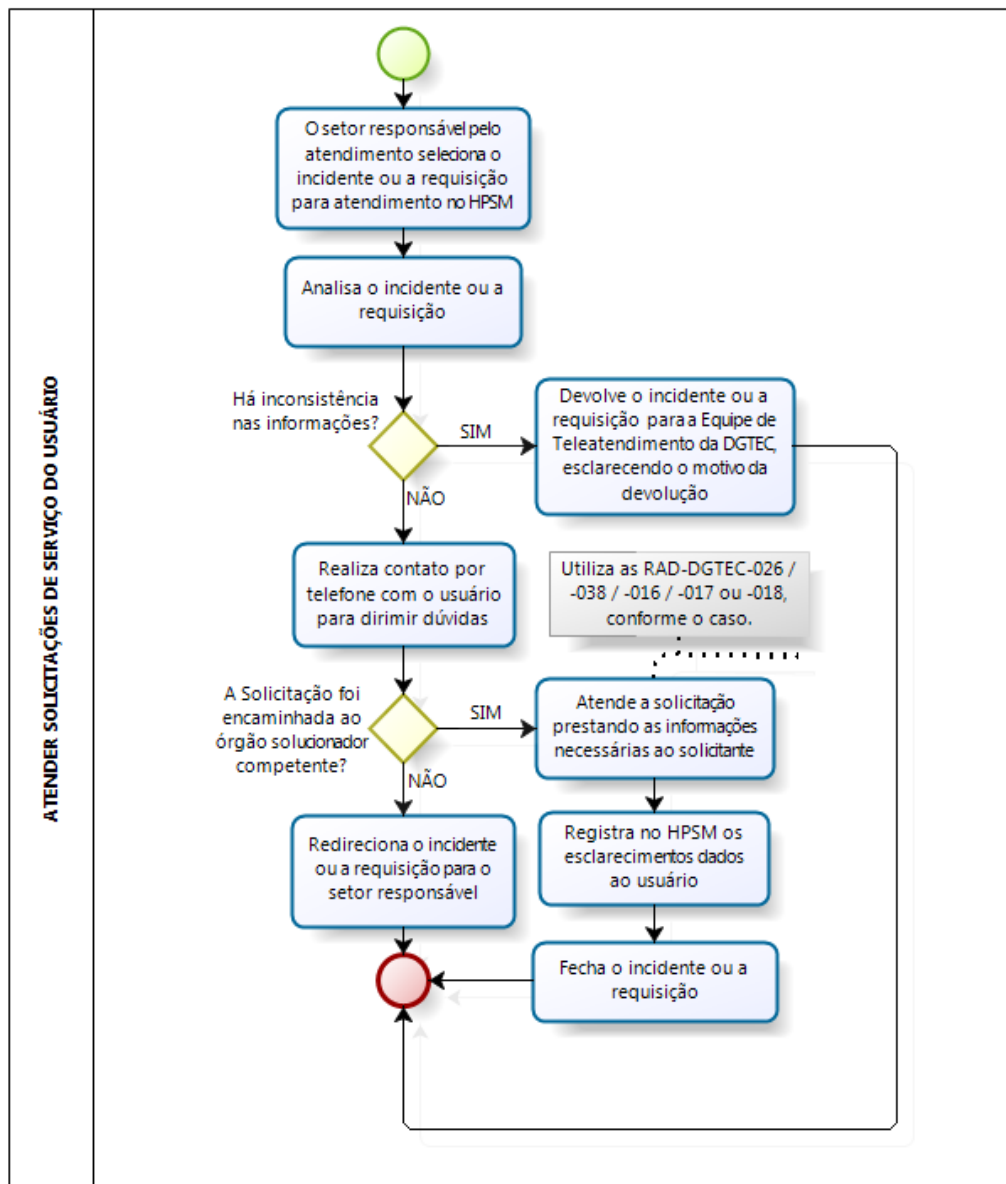
**IMPORTANTE:** Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

### ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO ATENDER O USUÁRIO



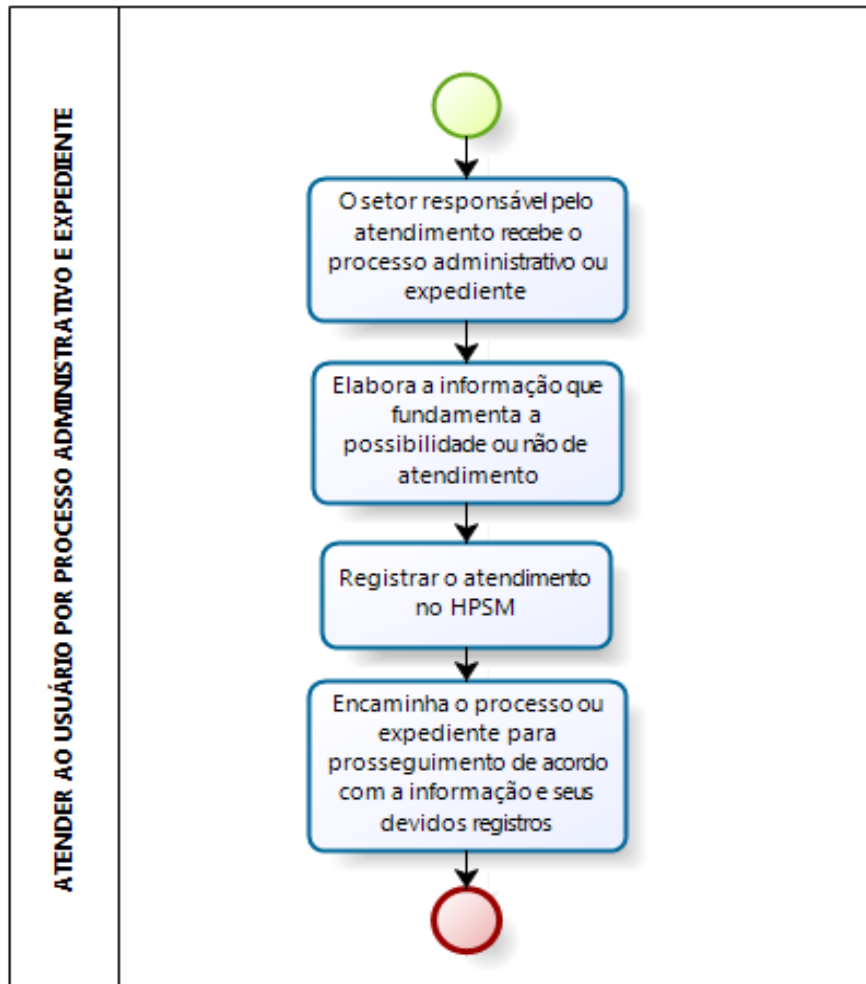
## ATENDER AO USUÁRIO

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**  
**ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO ATENDER SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO DO USUÁRIO**



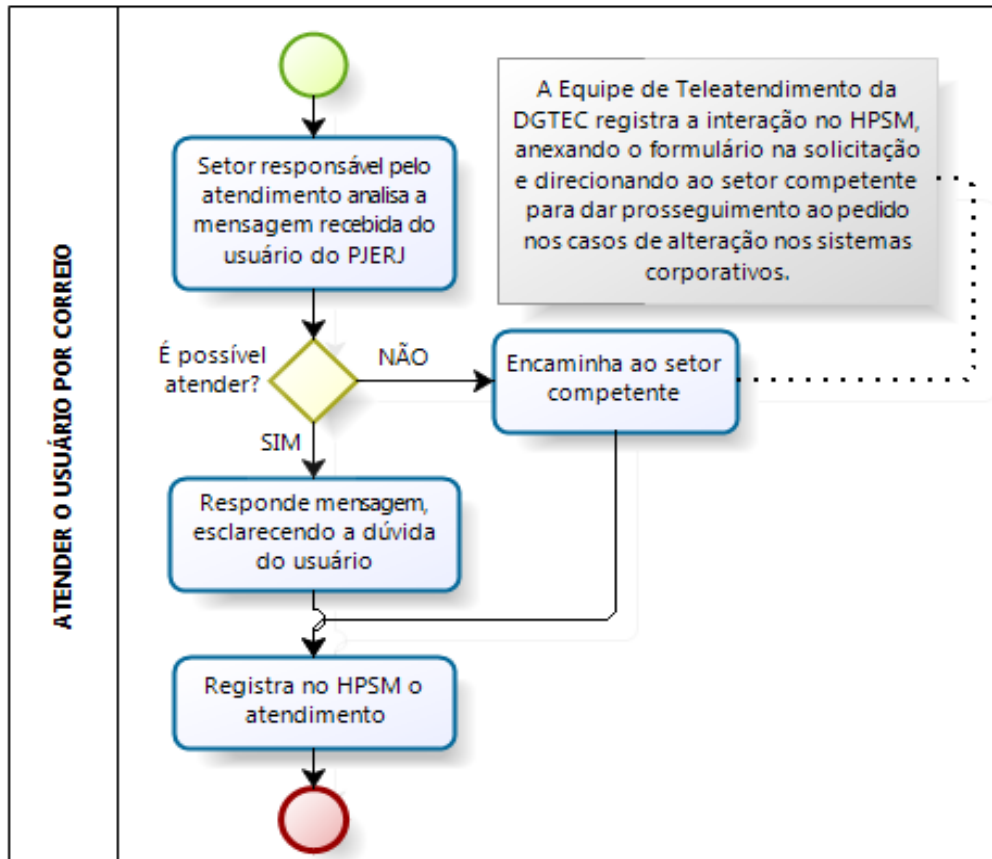
## ATENDER AO USUÁRIO

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.  
**ANEXO 3 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO ATENDER O USUÁRIO POR PROCESSO ADMINISTRATIVO E EXPEDIENTE**



## ATENDER AO USUÁRIO

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.  
**ANEXO 4 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO ATENDER O USUÁRIO POR CORREIO ELETRÔNICO**



## ATENDER AO USUÁRIO

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *síte* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

### **ANEXO 5 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO ATENDER SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO NOS SISTEMAS EXISTENTES, DE NOVOS RELATÓRIOS OU DE NOVOS SISTEMAS DO USUÁRIO**

