



GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

Proposto por:

Diretor do Departamento de Tecnologia de Informação
(DETEC)

Aprovado por:

Secretário da Secretaria-Geral (SECGE)

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

1 OBJETIVO

Padronizar os procedimentos relativos às atividades da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta rotina aplica-se à EMERJ e passa a vigorar a partir de 20/09/2023.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Agenda da EMERJ	Controle de agendamento de licenças para transmissão de eventos presencial, webinar e híbrido da EMERJ.
Backlog	Lista de demandas a serem desenvolvidas de um ou mais sistemas.
Backup	Cópia de segurança de caráter preventivo, preferencialmente feita por meio de armazenamento externo.
Diretor de Departamento - Product Owner (P.O)	Termo utilizado para representar, dentro do contexto desta RAD, a pessoa responsável por determinar quais demandas, mudanças de sistemas ou novos sistemas devem ser feitos primeiro.
Equipamentos	Computadores, impressoras, <i>scanner</i> , <i>HDs externo</i> e outros equipamentos de informática.
Portal de Serviços do DETEC	Sistema de Gestão de serviços do DETEC.
Rede <i>Wi-Fi</i>	Rede sem fio de acesso à <i>internet</i> .

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-EMERJ-034	24	1 de 29

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

TERMO	DEFINIÇÃO
Sistema de Controle de Eventos - EMERJ	Sistema informatizado de controle de frequência de participantes dos eventos realizados pela EMERJ.
Sistemas DETEC	Projetos desenvolvidos pela equipe <u>DETEC</u> , com sprints de levantamento de requisitos, desenvolvimento e testes para entrega de versão para o solicitante.
Sistemas Corporativos	<u>Sistemas corporativos do PJERJ desenvolvidos pela SGTEC, com planejamento e desenvolvimento das solicitações priorizadas, levantamento de requisitos e entrega para o solicitante EMERJ.</u>
Sprint	Período que uma equipe de desenvolvimento foca em demandas pré-determinadas.
Virtual EMERJ	Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) utilizado na modalidade a distância nos cursos realizados pela EMERJ.
Vlan	Rede local virtual independente. Possibilita que administradores de rede separem uma única rede comutada para atender aos requisitos funcionais e de segurança das demandas existentes sem a necessidade de instalar novos cabos ou fazer grandes alterações na infraestrutura da rede.
Youtube	Rede Social usada para divulgar informações em tempo real.

4 REFERÊNCIA

- Resolução TJ/OE Nº 05/2019 - Institui a Política de Segurança da Informação (PSI) do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
- 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;

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-EMERJ-034	24	2 de 29

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

- Ato Normativo TJ N.º 08/2019 - Estabelece as normas para Gestão de Segurança da Informação (GSI) do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências;
- Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento de Tecnologia de Informação da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DETEC)	<ul style="list-style-type: none">• Realizar o direcionamento estratégico do departamento de acordo com as diretrizes da EMERJ, bem como identificar a necessidade de novos recursos.
<u>Equipe do Departamento de Tecnologia de Informação da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DETEC)</u>	<ul style="list-style-type: none">• Realizar as atividades determinadas nesta RAD, cumprindo as tarefas para atendimento as solicitações de serviços efetuadas;• registrar no Portal de Serviços do DETEC as solicitações de serviço enviadas pelos solicitantes;• orientar o cliente interno e externo;• fazer backup semanal dos arquivos mantidos em meio eletrônico, por meio do servidor de backup do TJRJ.
Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC)	<ul style="list-style-type: none">• Atualizar e realizar manutenção do parque tecnológico (softwares e Hardwares).
Solicitante de Serviço	<ul style="list-style-type: none">• Enviar solicitação de serviço por e-mail, referente ao ambiente tecnológico, ao Departamento de Tecnologia de Informação (DETEC) para relatar falha ou requisitar algum serviço;• exigir o protocolo de atendimento ao abrir a solicitação de serviço;• informar ao DETEC caso alguma solicitação de serviço seja finalizada equivocadamente.
<u>Equipe de Serviço de Design Gráfico da Escola da magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/SEDEG)</u>	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilizar arquivos finais para publicação no <i>site</i>.
Equipe do Serviço de Revisão de Textos da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/SERET)	<ul style="list-style-type: none">• Revisar o texto dos conteúdos para o <i>site</i>.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-EMERJ-034	24	3 de 29

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Responsável pela UO	<ul style="list-style-type: none">• Solicitar equipamento, permissão de acesso, alteração e cancelamento à rede e a sistemas, e-mail e <i>internet</i> para seus colaboradores.
Equipe do Serviço de <u>Logística</u> da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/SELOG)	<ul style="list-style-type: none">• Solicitar ao Departamento de Engenharia da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DEENG) - Rede Lógica a verificação de ponto de rede;• solicitar ao Departamento de <u>Segurança Eletrônica</u> e de Telecomunicações da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/ DETEL) a verificação de linha telefônica/Velox;• comunicar ao DETEC, por e-mail, o horário de término dos eventos para fins de computo de horas aos participantes.
<u>Departamento de Pós-Graduação em Direito da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro</u> (EMERJ/DEPDI)	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciar e incluir conteúdos dos autores no sistema OJS
<u>Divisão Design Instrucional</u> (EMERJ/DETEC/DIDIN)	<ul style="list-style-type: none">• Elaboração de conteúdos e cursos no Ambiente Virtual EMERJ.
Departamento de Aperfeiçoamento de Magistrados da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DEAMA)	<ul style="list-style-type: none">• Realizar a gestão de conteúdo e cursos no Ambiente Virtual EMERJ;• dar acesso aos alunos no ambiente virtual.
Departamento de Desenvolvimento do Conhecimento Multidisciplinar da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DEDES)	<ul style="list-style-type: none">• <u>Realizar a gestão de conteúdo e cursos no Ambiente Virtual EMERJ.</u>• <u>dar acesso aos alunos no ambiente virtual.</u>
Departamento de Ensino da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DENSE)	<ul style="list-style-type: none">• Realizar a gestão de conteúdo e cursos no Ambiente Virtual EMERJ;• dar acesso aos alunos no ambiente virtual.
Equipe do DETEC de serviços áudio visuais da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro	<ul style="list-style-type: none">• Realizar o seu backup em servidor Storage apropriado devido ao grande volume de arquivos;

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-EMERJ-034	24	4 de 29

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Todas as unidades organizacionais da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ)	<ul style="list-style-type: none">Realizar o backup de acordo com a periodicidade definida e os procedimentos do <u>Manual de Backup de Arquivos da EMERJ</u> (MAN-EMERJ-034-01)

5.1 Os setores listados na tabela abaixo são responsáveis pela atualização do conteúdo das seguintes páginas.

SETOR	PUBLICAÇÃO DE CONTEÚDO
Assessoria de Gestão Estratégica da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/ASGET)	<ul style="list-style-type: none">Fale Conosco, Missão, Visão, Valores, Certificação ISO 9001:2015, Consolidação da Comunicação com Cliente no Quadro de avisos do SIEM internet, Programa de Integridade da EMERJ e Pesquisa de Satisfação.
<u>Departamento de Pós-Graduação em Direito da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro</u> (EMERJ/DEPDI)	<ul style="list-style-type: none">Revista da EMERJ, Revista Direito em Movimento e Núcleo de Pesquisa.
<u>Biblioteca do Tribunal de Justiça</u> do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/BIBLIO)	<ul style="list-style-type: none">Biblioteca, Revista de Artigos Científicos, Monografia dos Alunos e Pesquisa para Magistrados;publicações de revistas de cursos de pós-graduação.
Departamento de Aperfeiçoamento de Magistrados da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DEAMA)	<ul style="list-style-type: none">Cursos Oficiais para Magistrados: Formação Inicial, Curso de Vitaliciamento, Formação Continuada (Aperfeiçoamento);Normativa, Pesquisa de Interesse - Magistratura, Programação Anual, Cursos com Inscrições Abertas, Como ser um Formador.
Departamento de Comunicação Institucional da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DECOM)	<ul style="list-style-type: none">Notícias e Eventos externos
Departamento de Desenvolvimento do Conhecimento Multidisciplinar da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DEDES)	<ul style="list-style-type: none">Eventos EMERJ, Fóruns Permanentes;cursos de Especialização nas áreas do Direito – Pós-Graduação <i>Lato Sensu</i>;curso de Extensão.
Departamento de Ensino da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DENSE)	<ul style="list-style-type: none">SIEM Internet, Portal do Aluno, Projeto Monitor Acadêmico, PREMIERJ;apresentação Oral de Monografia;quadro de avisos do SIEM internet.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-EMERJ-034	24	5 de 29

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

Departamento de Tecnologia de Informação da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DETEC)	<ul style="list-style-type: none">• Orientação de acesso aos sistemas para os clientes internos e externos e Perguntas Frequentes sobre eventos da EMERJ.
<u>Divisão de Contratos e Convênios</u> da Escola Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DILIC)	<ul style="list-style-type: none">• Contratação Direta;• comunicado, Licitações, Contratos, Convênios e Termos em Geral, Penalidades, Registro de Preço, Atestados e Cadastro de Empresas.
Divisão de Finanças da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DIFIN)	<ul style="list-style-type: none">• Despesa Mensal Acumulada;• receita Mensal Acumulada e Balanços da Lei 4.320/64
Gabinete do Diretor-Geral da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/GBEMERJ)	<ul style="list-style-type: none">• História, Diretoria, Comissões, Administração, Núcleos de Representação da EMERJ, Eventos EMERJ, Eventos Externos e Lançamento de Livros.
Secretária-Geral da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/SECGE)	<ul style="list-style-type: none">• Concurso, editais e página principal do site.

6 CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 6.1** O DETEC presta suporte nos equipamentos de informática, aos sistemas corporativos do PJERJ, gerencia o *site* EMERJ, os sistemas desenvolvidos na EMERJ e os acessos dos colaboradores.
- 6.2** O Site da EMERJ, o Portal de serviços, o ambiente virtual de aprendizagem (Moodle) e todos os outros sistemas que são desenvolvidos na EMERJ ficam armazenados no servidor administrado por empresa terceirizada contratada com contrato em vigência.
- 6.3** O backup de todo o ambiente é realizado diariamente pela empresa terceirizada contratada, com retenção de 1 arquivo, ou seja, quando um backup é criado o anterior é excluído. E o processo de restauração é de todo o ambiente, não somente de um domínio ou ambiente em específico e a estimativa do tempo de restauração para o tamanho aproximado de 122GB é de aproximadamente 2 horas.
- 6.4** É feito uma cópia salvaguarda no HD externo dos sistemas DETEC (última versão), caso haja a necessidade de restauração, mantendo a prevenção, detecção e resposta.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-EMERJ-034	24	6 de 29

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

- 6.5** No Anexo 4 consta a lista dos serviços executados exclusivamente pelo DETEC.
- 6.6** No Anexo 5 consta a lista dos serviços executados pelo DETEC com apoio da SGTEC.
- 6.7** No Anexo 6 consta a lista dos serviços executados pelo DETEC com apoio de prestadores de serviço.
- 6.8** No anexo 7 constam os serviços periódicos os quais o DETEC deve realizar em períodos pré-determinados. Esses serviços são registrados no Portal de Serviços do DETEC.
- 6.9** No Anexo 8 consta a lista dos sistemas internos e dos sistemas corporativos acompanhados dos respectivos departamentos responsáveis pela priorização das demandas de alterações.
- 6.10** O DETEC é responsável pelas solicitações de serviço realizadas pelo emerj.detec@tjrj.jus.br, seguindo os trâmites indicados nesta rotina administrativa.
- 6.11** Os softwares adquiridos pela EMERJ que não estão no controle da SGTEC são controlados pelo DETEC e registradas no FRM-EMERJ-034-16 – Controle de Licenças de Software da EMERJ.
- 6.12** Os acessos de alunos e professores de cursos Curso de Especialização em Direito Público e Privado ao sistema SIEM internet é concedido pela SGTEC, telefone 3133-9100.
- 6.13** Os acessos de alunos Cursos de Pós-Graduação Lato Sensu nas áreas do Direito sistema SPGE Web são concedidos pela SGTEC, telefone 3133-9100.
- 6.14** Os registros mencionados nesta RAD, mantidos em meio eletrônico, são protegidos mediante backup semanal, por meio do servidor de backup do TJRJ.
- 6.15** E-mail emerj.detec@tjrj.jus.br é o único canal para solicitação de serviços e por meio dele os solicitantes receberão um protocolo para registro do pedido, através do Portal de Serviços do DETEC.
- 6.16** Semestralmente, o DETEC mantém atualizado (FRM-EMERJ-034-04) – formulário relação de equipamentos instalados na EMERJ e obtém da SGTEC a relação

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-EMERJ-034	24	7 de 29

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

atualizada de equipamentos da EMERJ, confere a relação com o declarado no sistema de inventário e por meio de reunião decide sobre a necessidade de novos recursos.

7 BACKUP DE ARQUIVOS PELAS UNIDADES OPERACIONAIS DA EMERJ

7.1 Cada UO poderá optar por armazenar o backup dos seus arquivos no Servidor de Backup (\\tjerj204\EMERJ) dentro da pasta destinada à sua unidade ou poderá optar pelo HD externo.

7.2 A equipe do DETEC de serviços áudio visuais, deverá realizar o seu backup em servidor Storage apropriado devido ao grande volume de arquivos.

7.3 O backup é da responsabilidade de cada UO, como também a periodicidade e a versão do backup.

7.4 A UO deverá solicitar ao DETEC o fornecimento do HD externo, caso não possua.

7.4.1 Os HDs Externos fornecidos pelo DETEC conterão identificação que não poderá ser removida pela UO.

7.4.2 O DETEC fará controle de quais UOs efetuam o backup no HD externo. O controle será registrado no formulário Controle de Backup da EMERJ (FRM-EMERJ-034-14).

7.4.3 O DETEC trimestralmente, realiza a avaliação física do dispositivo de armazenamento e verifica o bom funcionamento dos HD's, garantindo os pilares da segurança da informação.

7.5 UO deverá solicitar ao DETEC o acesso à pasta da sua unidade no Servidor de Backup, assim como, informar a retirada de acesso do funcionário em função de desligamento ou troca de setor. A solicitação será registrada no formulário Solicitação de Acesso (FRM-EMERJ-034-08).

7.5.1 O DETEC fará o controle de quais UOs efetuam o backup em Servidor de Backup. O controle será registrado no formulário Controle de Backup EMERJ (FRM-EMERJ-034-14).

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-EMERJ-034	24	8 de 29

7.6 As instruções de como realizar o backup no HD externo e no Servidor de Backup serão encontradas no Manual de Backup de arquivos da EMERJ - (MAN-EMERJ-034-01).

8 ATENDER SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO

8.1 O DETEC recebe pelo e-mail emerj.detec@tjrj.jus.br a solicitação de serviço.

8.2 O DETEC registra no Portal de Serviço do DETEC e o solicitante receberá o número do protocolo da solicitação por e-mail.

8.3 Caso necessite de mais informações, o DETEC, solicita por e-mail ao solicitante.

8.4 O DETEC realiza o atendimento.

8.5 Caso a solicitação de serviço seja mudança de um sistema já existente ou a criação de um novo sistema, o DETEC incluirá a demanda em uma fila de prioridades a ser tratada conforme item “Priorizar Demandas de novo sistema ou alteração de sistema”.

8.6 O DETEC informa, por e-mail, ao solicitante a conclusão do serviço, que deve dar o aceite ou não do serviço.

8.7 O solicitante confere se o serviço foi concluído de acordo com o esperado e concede o aceite, em caso de divergência informa ao DETEC pelo e-mail.

8.8 Caso o solicitante não confirme o aceite dentro de 48hs, o protocolo será encerrado e considerado o aceite tácito.

8.9 Após o encerramento do protocolo o solicitante receberá um e-mail com essa informação.

8.10 No Portal de Serviço do DETEC é possível ver as demandas abertas.

8.11 As solicitações de serviços encaminhadas via FALE CONOSCO, após conclusão, deverão ser encaminhadas a ASGET com cópia ao diretor do DETEC.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-EMERJ-034	24	9 de 29

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

- 8.12** Os prazos de atendimento do DETEC às solicitações de serviço estão descritos nos anexos 5, 6, 7 e 8.
- 8.13** Uma solicitação de serviço poderá ser classificada pela sua urgência (urgente ou não urgente) ou criticidade (sem criticidade, criticidade “Magistrados”, criticidade “Grandes Incidentes”) e isso determina a prioridade de atendimento das solicitações pelo DETEC.
- 8.14** A criticidade “Magistrados” se referem a solicitações de serviços cujos solicitantes sejam Magistrados.
- 8.15** A criticidade “Grandes Incidentes” está relacionada a incidentes que afetem a muitos usuários.

9 ATENDER SOLICITAÇÃO DE PUBLICAÇÃO DE CONTEÚDO NO SITE

- 9.1** Ao solicitar o serviço de Publicação de conteúdo, o solicitante deverá encaminhar o FRM-EMERJ-034-01 - Solicitação de Conteúdo para Publicação no Site, devidamente preenchido e, se for o caso, acompanhado do arquivo que será publicado no site.
- 9.2** Segue conforme item 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 8.8, 8.9 desta Rotina Administrativa.
- 9.3** Visando atender aos Padrões E-MAG de Acessibilidade, as modificações do site que não estejam padronizadas no gerenciador de conteúdo são averiguadas através de ferramentas e técnicas que apontam as não conformidades com esses padrões. Ex.: AccessMonitor.
- 9.4** Visando garantir condições de acesso à pessoa com deficiência, o formulário FRM-EMERJ-034-01 - Solicitação de Conteúdo para Publicação no Site, contém o campo obrigatório na divulgação do cartaz, “#PARATODOSVEREM”, que tem como objetivo a Audiodescrição de imagens para apreciação das pessoas com deficiência visual; Utilizamos o modelo de Acessibilidade E-MAG.

10 ATENDER SOLICITAÇÃO DE ACESSO DOS COLABORADORES DA EMERJ

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-EMERJ-034	24	10 de 29

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

- 10.1** Caso ingresse um novo colaborador na escola ou haja mudança de setor ou dispensa, o responsável pela UO do colaborador deve encaminhar o FRM-EMERJ-034-08 - Solicitação de Acesso para o e-mail emerj.detec@tjrj.jus.br, solicitando alteração ou retirada de acesso, ou a permissão de acesso aos sistemas, que serão por ele utilizados e com que perfil, se terá acesso à internet e e-mails institucionais na rede do PJERJ, de acordo com disponibilidade da EMERJ.
- 10.2** DETEC registra no Portal de Serviço do DETEC e o sistema envia por e-mail ao solicitante o número do protocolo da solicitação.
- 10.3** Segue conforme itens 8.6, 8.7, 8.8, 8.9 desta Rotina Administrativa.

11 PRIORIZAR AS SOLICITAÇÕES DE DESENVOLVIMENTO E MELHORIAS DOS SISTEMAS

- 11.1** As solicitações de serviço com objetivo de desenvolvimento, melhorias ou tratamento de causa raiz dos sistemas deve ser priorizadas.
- 11.2** Essas solicitações são encaminhadas por e-mail pelo membro da equipe do DETEC ao Diretor de Departamento (Product Owner - P.O.) priorizar conforme necessidade do setor.
- 11.3** O e-mail citado no item 11.2 deverá ser enviado com cópia ao e-mail emerj.disic@tjrj.jus.br, caso seja da **equipe de sistemas corporativos**, ou emerjsite@tjrj.jus.br, caso seja da **equipe de sistemas DETEC**, com o seguinte assunto PRIORIZAÇÃO DE DEMANDAS DE SISTEMAS – DATA ENVIO – DETEC/(NOME EQUIPE).
- 11.4** Surgindo uma nova demanda, o Product Owner (P.O.) priorizará novamente as demandas que é responsável.
- 11.5** Em caso de alterações do site os Product Owner (P.O.) serão os responsáveis conforme tabela do item 5.1.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-EMERJ-034	24	11 de 29

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

- 11.6** Em caso de alterações dos sistemas corporativos ou DETEC, os Product Owner (P.O.) serão os responsáveis conforme anexo 8.
- 11.7** Caso não haja resposta ao pedido de priorização no período de 3 dias úteis, será considerada a última priorização e, caso não haja, será considerada a ordem de chegada.
- 11.8** As priorizações deverão ser controladas no FRM-EMERJ-034-02 - Controle de Solicitação de Melhorias dos Sistemas Corporativos em caso de sistemas corporativos e no FRM-EMERJ-034-15 - Controle de Solicitações de Desenvolvimento e Melhorias dos Sistemas DETEC.
- 11.9** As solicitações de serviço de desenvolvimento, de melhorias ou de tratamento de causa raiz de sistema não terão prazos fixos de atendimento como os demais serviços, pois cada demanda tem tamanhos e complexidades variáveis.
- 11.10** As solicitações de serviço de tratamento de causa raiz são criadas pela própria DETEC, com objetivo de corrigir problemas que possam estar gerando incidentes e são priorizadas de acordo com o impacto e existência ou não de soluções alternativas aos incidentes.

12 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Índice de Sistemas DETEC - Incidentes	$(\text{Total de incidentes atendidas} / \text{Total de solicitações}) * 100$	Mensal
Índice de Sistemas DETEC - Melhorias	$(\text{Total de melhorias atendidas} / \text{Total de solicitações}) * 100$	Mensal
Índice de Sistemas Corporativos SGTEC/EMERJ - Incidentes	$(\text{Total de incidentes atendidas} / \text{Total de solicitações}) * 100$	Mensal

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-EMERJ-034	24	12 de 29

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Índice de Sistemas Corporativos SGTEC/EMERJ - Melhorias	$(\text{Total de melhorias atendidas} / \text{Total de solicitações}) * 100$	Mensal
Índice de atendimento DETEC dentro do prazo	$(\text{Total de solicitações atendidas dentro do tempo} / \text{Total de solicitações}) * 100$	Mensal
Índice de satisfação de atendimento DETEC	$(\text{Total de solicitações que receberam avaliação ÓTIMO+BOM} / \text{Total de solicitações}) * 100$	Mensal

13 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*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Controle de Solicitação de Melhoria dos Sistemas Corporativos– (FRM-EMERJ-034-02)	0-6-8-1a	DETEC	Restrito	Pasta Eletrônica	Número Solicitação de Serviço DETEC	Backup	2 anos	Eliminação na UO
Controle de Backup da EMERJ (FRM-EMERJ-034-14)	0-6-8-3a	DETEC	Restrito	Pasta Eletrônica	UO	Backup	2 anos	Eliminação na UO
Controle de Solicitação de Desenvolvimento e Melhorias dos Sistemas DETEC (FRM-EMERJ-034-15)	0-6-8-1a	DETEC	Restrito	Pasta Eletrônica	Número Solicitação de Serviço DETEC	Backup	2 anos	Eliminação na UO
Controle de Licença de Software(FRM-EMERJ-034-16)	0-6-2-2g	DETEC	Restrito	Pasta Eletrônica	Nome Software	Backup	3 anos	Eliminação na UO
E-mails assunto PRIORIZAÇÃO DE DEMANDAS DE SISTEMAS	0-6-2-2j	DETEC	Restrito	Pasta Eletrônica	UO	Backup	1 ano	Eliminação na UO

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-EMERJ-034	Revisão: 24	Página: 13 de 29
--	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Solicitação de Conteúdo para Publicação no Site FRM-EMERJ-034-01	0-6-5-1-1b	DETEC	Restrito	Pasta Eletrônica	Número Solicitação de Serviço DETEC	BACKUP	1 ano	Eliminação na UO
Relação de Equipamentos EMERJ (FRM-EMERJ-034-04)	0-3-7a	DETEC	Restrito	Pasta Eletrônica	Período	BACKUP	5 anos	Eliminação na UO
Solicitação de Acesso (FRM-EMERJ-034-08)	0-6-8-2e	DETEC	Restrito	Pasta Eletrônica	Número Solicitação de Serviço DETEC	BACKUP	2 anos	Eliminação na UO
Controle de Solicitação de Incidentes dos Sistemas Corporativos(FRM-EMERJ-034-13)	0-6-8-2d	DETEC	Restrito	Pasta Eletrônica	Número Solicitação de Serviço DETEC	BACKUP	3 anos	Eliminação na UO
Controle de Solicitação de Incidentes dos Sistemas DETEC (FRM-EMERJ-034-17)	0-6-8-2d	DETEC	Restrito	Pasta Eletrônica	Número Solicitação de Serviço DETEC	BACKUP	3 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:

- a) Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) SGADM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar 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 Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-EMERJ-034	24	14 de 29

14 ANEXOS

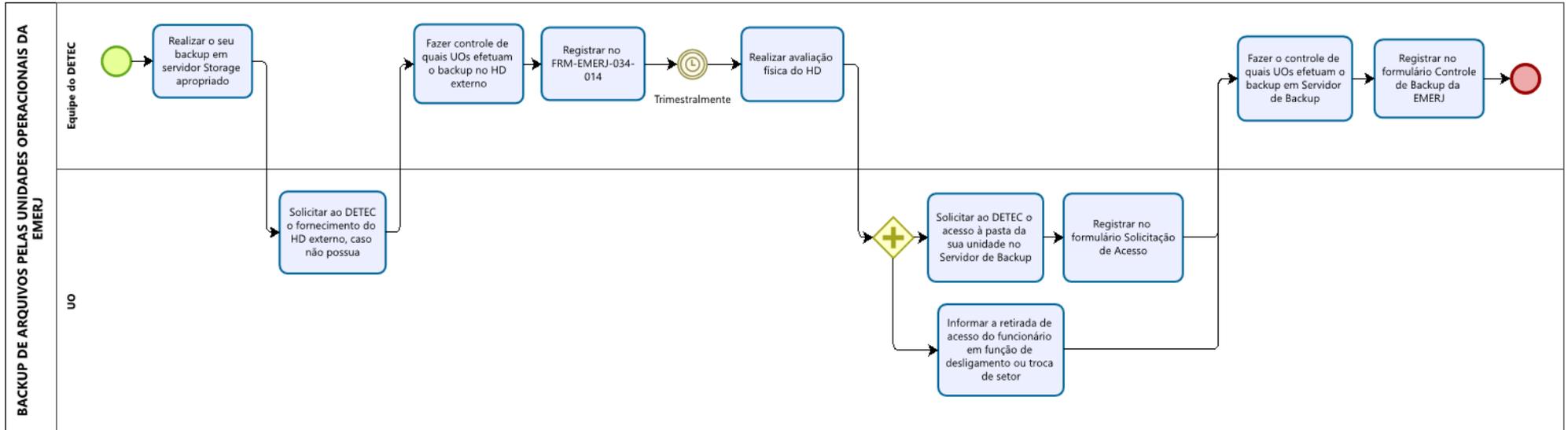
- Anexo 1 – Fluxo do Procedimento Backup de Arquivos pelas Unidades Operacionais da EMERJ;
- Anexo 2 – Fluxo do Procedimento Atender Solicitação de Serviço;
- Anexo 3 – Fluxo do Procedimento Atender Solicitação de Acesso dos Colaboradores da EMERJ;
- Anexo 4 - Catálogo dos Serviços que são executados exclusivamente pelo DETEC;
- Anexo 5 - Catálogo dos Serviços que são executados pelo DETEC com apoio da SGTEC;
- Anexo 6 - Catálogo dos Serviços que são executados pelo DETEC com apoio de empresa tercerizada contratada;
- Anexo 7 - Serviços periódicos do DETEC;
- Anexo 8 - Sistemas EMERJ;

=====

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-EMERJ-034	24	15 de 29

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

ANEXO 1 – FLUXO DO PROCEDIMENTO BACKUP DE ARQUIVOS PELAS UNIDADES OPERACIONAIS DA EMERJ



Base Normativa:
Ato Executivo nº 2.950/2003

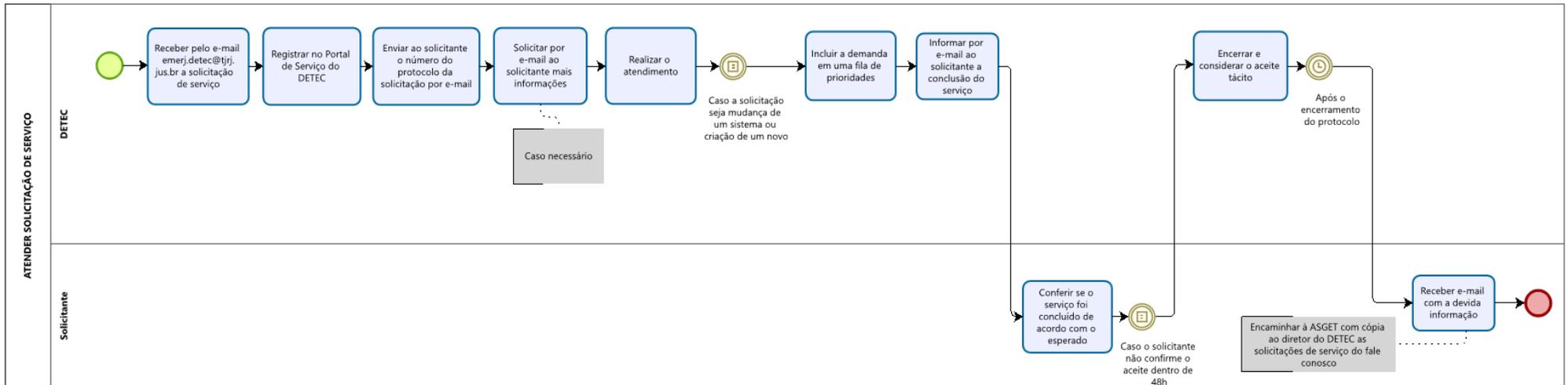
Código:
RAD-EMERJ-034

Revisão:
24

Página:
16 de 29

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

ANEXO 2 – FLUXO DO PROCEDIMENTO DE ATENDER SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO



Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-EMERJ-034

Revisão:

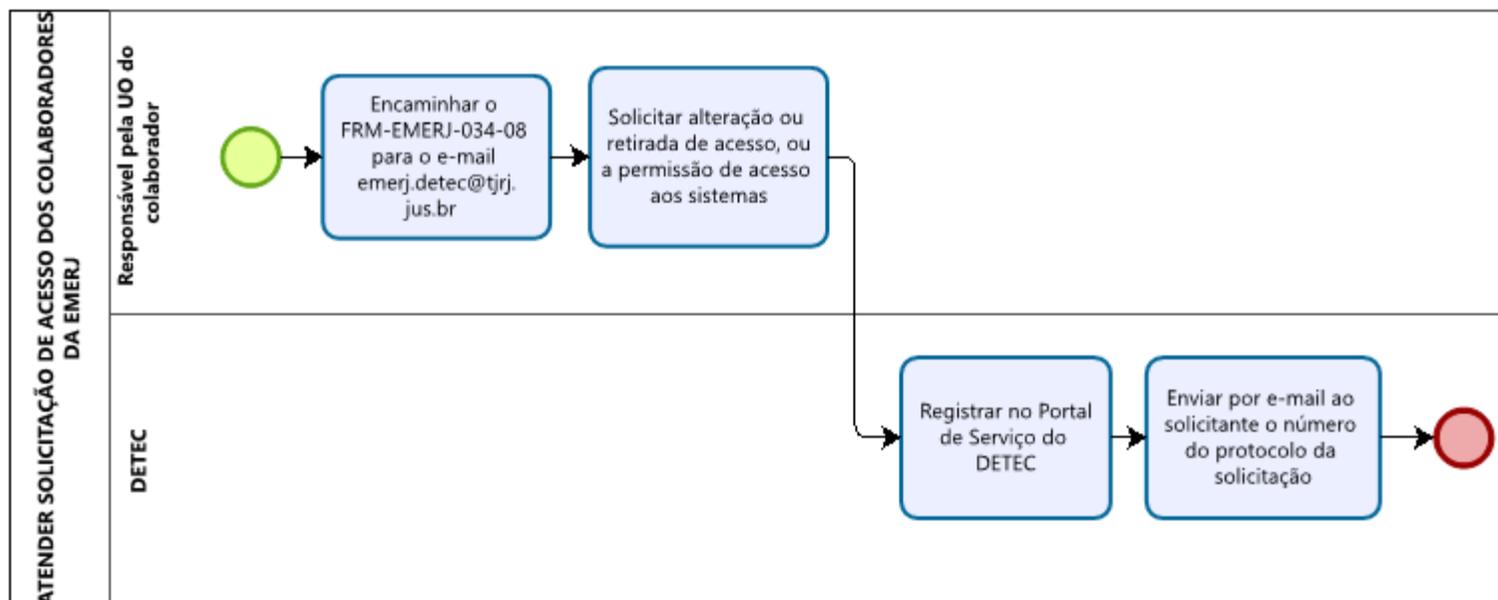
24

Página:

17 de 29

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

ANEXO 3 – FLUXO DO PROCEDIMENTO ATENDER SOLICITAÇÃO DE ACESSO DOS COLABORADORES EMERJ



Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-EMERJ-034

Revisão:

24

Página:

18 de 29

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

ANEXO 4 - CATÁLOGO DOS SERVIÇOS QUE SÃO EXECUTADOS EXCLUSIVAMENTE PELO DETEC

Tipo de Serviço	Nome	Prazo (hs)
Acesso	Alterar Acesso Agenda EMERJ	<u>6</u>
Acesso	Alterar Acesso EMERJ Virtual	<u>6</u>
Acesso	Alterar Acesso Internet	<u>6</u>
Acesso	Alterar Acesso Sistema de Eventos	<u>6</u>
Acesso	Alterar Acesso Wifi	<u>6</u>
Acesso	Novo Acesso Agenda EMERJ	<u>6</u>
Acesso	Novo Acesso ao WiFi	<u>6</u>
Acesso	Novo Acesso Conta Zoom	<u>6</u>
Acesso	Novo Acesso EMERJ Virtual	<u>6</u>
Acesso	Novo Acesso Gerenciador de Conteúdo (DECOM)	<u>6</u>
Acesso	Novo Acesso Internet	<u>6</u>
Acesso	Novo Acesso Minha Biblioteca	<u>6</u>
Acesso	Novo Acesso Sistema de Eventos	<u>6</u>
Acesso	Remover Acesso "Agenda EMERJ"	<u>6</u>
Acesso	Remover Acesso "EMERJ Virtual"	<u>6</u>
Acesso	Remover Acesso "Minha Biblioteca"	<u>6</u>
Acesso	Remover Acesso "Sistema de Eventos"	<u>6</u>
Acesso	Remover Acesso "Wi-fi"	<u>6</u>
Acesso	Remover Acesso Internet	<u>6</u>
Desenvolvimento e Melhorias dos Sistemas	Melhorias/Mudanças - Sistemas DETEC	-

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-EMERJ-034

Revisão:

24

Página:

19 de 29

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

Desenvolvimento e Melhorias dos Sistemas	Novo Sistema (Sistemas DETEC)	-
Dúvida/ Auxílio	Dúvida sobre Agenda EMERJ	<u>6</u>
Dúvida/ Auxílio	Dúvida Sobre EMERJ Virtual (Moodle)	<u>6</u>
Dúvida/ Auxílio	Dúvida Sobre Sistemas Microsoft	<u>6</u>
Dúvida/ Auxílio	Dúvida Sobre Zoom (Webinar/Reunião/Evento)	<u>6</u>
Eventos	Analisar Comprovação de Participação/Certificado/Comprovação de Horas/Frequência Servidor	<u>12</u>
Eventos	Apurar Frequência de Evento	<u>12</u>
Eventos	Cadastrar Evento na Plataforma Zoom	<u>6</u>
Eventos	Cadastrar Evento no Sistema	<u>6</u>
Eventos	Cadastrar Palestrantes em Eventos(Webinar)	<u>6</u>
Eventos	Gerar Certificado de Participante de Evento/Curso	<u>12</u>
Eventos	Gerar Lista de Participantes de Evento	<u>6</u>
Eventos	Gerar Relatório de Visualizações do Youtube	<u>6</u>
Eventos	Montagem de Setup para Reuniões/Sala de Aula/Eventos	<u>6</u>
Eventos	Registro de Término de Evento	<u>6</u>
Eventos	Suporte para Webinar/Reunião/Eventos	<u>6</u>
Eventos	Verificar Cadastro do Participante de Eventos	<u>6</u>
Extrair Relatório/Informações	Gerar Relatório de Evento	<u>6</u>
Extrair Relatório/Informações	Informação/Relatório de EMERJ virtual (Moodle)	<u>12</u>
Extrair Relatório/Informações	Informação/Relatório de Sistema Interno	<u>12</u>
Extrair Relatório/Informações	Informação/Relatório Zoom (Webinar/Reunião/Evento)	<u>6</u>
Inserir/Alterar/Retirar conteúdo	Inserir Aula gravada ou Conteúdo EMERJ virtual (Moodle)	<u>12</u>

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-EMERJ-034

Revisão:

24

Página:

20 de 29

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

Inserir/Alterar/Retirar conteúdo	Inserir/Alterar/Remover Conteúdo do Site da EMERJ	<u>12</u>
Relatar Falha-Incidentes HW Infra	Incidentes com Equipamentos (Computador/Impressora/Scanner)	<u>3</u>
Relatar Falha-Incidentes HW Infra	Incidentes com Equipamentos de Frequência	<u>3</u>
Relatar Falha-Incidentes Sistemas DETEC	Incidentes com a Agenda EMERJ	<u>3</u>
Relatar Falha-Incidentes Sistemas DETEC	Incidentes com Inscrição em Eventos	<u>3</u>
Relatar Falha-Incidentes Sistemas DETEC	Incidentes com Portal de Serviços	<u>3</u>
Relatar Falha-Incidentes Sistemas DETEC	Incidentes na Plataforma Bibliográfica Multifontes	<u>12</u>
Relatar Falha-Incidentes Sistemas DETEC	Incidentes no Gerenciador de Conteúdo (Siscontent)	<u>6</u>
Serviços de Equipamentos/HW	Acompanhar Pregão Eletrônico	<u>12</u>
Serviços de Equipamentos/HW	Análise de equipamentos	<u>60</u>
Serviços de Equipamentos/HW	Ativação de Software	<u>6</u>
Serviços de Equipamentos/HW	Configuração de Equipamento(Computador/Impressora/Scanner)	<u>6</u>
Serviços de Equipamentos/HW	Configuração de Sistemas Microsoft	<u>6</u>
Serviços de Equipamentos/HW	Configuração/Teste de VLAN	<u>12</u>
Serviços de Equipamentos/HW	Criação de Memorando para Aquisição de Equipamentos ou Softwares	<u>24</u>
Serviços de Equipamentos/HW	Instalação de Software	<u>6</u>
Serviços de Equipamentos/HW	Mudança de Local de Equipamento (Computador/Impressora/Scanner)	<u>6</u>
Serviços de Equipamentos/HW	Responder Questionamentos de Processos SEI	<u>12</u>
Tratamento de causa raiz / problemas	Tratamento de causa raiz / problemas sistemas DETEC	-

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-EMERJ-034

Revisão:

24

Página:

21 de 29

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

ANEXO 5 - CATÁLOGO DOS SERVIÇOS QUE SÃO EXECUTADOS PELO DETEC COM APOIO DA SGTEC

Tipo de Serviço	Nome	Prazo (hs)
Acesso	Alterar Acesso Login de Rede	<u>6</u>
Acesso	Alterar Acesso Sistemas Corporativos	<u>6</u>
Acesso	Alterar/Remover Acesso "SEI - Sistemas de Informações Eletrônica"	<u>6</u>
Acesso	desbloquear/bloquear acesso	<u>6</u>
Acesso	Novo Acesso "SEI - Sistemas de Informações Eletrônica"	<u>6</u>
Acesso	Novo Acesso Conta de E-mail	<u>6</u>
Acesso	Novo Acesso Login de Rede	<u>6</u>
Acesso	Novo Acesso Sistemas Corporativos	<u>6</u>
Acesso	Remover Acesso "Conta de E-mail"	<u>6</u>
Acesso	Remover Acesso Login de Rede	<u>6</u>
Acesso	Remover Acesso Sistema Corporativo	<u>6</u>
Desenvolvimento e Melhorias dos Sistemas	Melhorias/Mudanças - Sistemas Corporativos	-
Desenvolvimento e Melhorias dos Sistemas	Novo Sistema (Sistemas corporativos - SGTEC)	-
Dúvida/ Auxílio	Dúvida Sobre Sistemas Corporativos	<u>6</u>
Extrair Relatório/Informações	Informação/Relatório de Sistema Corporativo	<u>6</u>
Inserir/Alterar/Retirar conteúdo	Inclusão/Cadastro de informação em sistema corporativo	<u>12</u>
Inserir/Alterar/Retirar conteúdo	Instalação de certificado de Sistemas Corporativos	<u>12</u>
Relatar Falha-Incidentes HW Infra	Incidentes com E-mail (Outlook/Webmail)	<u>3</u>
Relatar Falha-Incidentes HW Infra	Incidentes com Login de Rede (Acesso)	<u>3</u>
Relatar Falha-Incidentes HW Infra	Incidentes com Sistemas Microsoft	<u>3</u>

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-EMERJ-034	Revisão: 24	Página: 22 de 29
--	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

Relatar Falha-Incidentes Sistemas Corporativos	Incidentes com Sistemas Corporativos	<u>12</u>
Serviços de E-mail	Configurar E-mail (Outlook/Webmail)	<u>6</u>
Serviços de Equipamentos/HW	Compartilhamento (Impressora/Scanner/Pasta de rede)	<u>6</u>
Serviços de Equipamentos/HW	Novo Equipamento (Computador/Impressora/Scanner)	<u>12</u>
Tratamento de causa raiz / problemas	Tratamento de causa raiz / problemas sistemas corporativo	-

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-EMERJ-034

Revisão:

24

Página:

23 de 29

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

ANEXO 6 - CATÁLOGO DOS SERVIÇOS QUE SÃO EXECUTADOS PELO DETEC COM APOIO DE EMPRESA TERCERIZADA CONTRATADA

Tipo de Serviço	Nome	Prazo (hs)
Relatar Falha-Incidentes HW Infra	Incidentes de Acesso ao WIFI	<u>3</u>
Relatar Falha-Incidentes HW Infra	Incidentes Zoom (Webinar/Reunião/Evento)	<u>3</u>
Relatar Falha-Incidentes Sistemas DETEC	Incidentes com o Sistema Minha Biblioteca	<u>3</u>
Relatar Falha-Incidentes Sistemas DETEC	Incidentes no Site da EMERJ	<u>3</u>

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-EMERJ-034	Revisão: 24	Página: 24 de 29
--	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

ANEXO 7 - SERVIÇOS PERIÓDICOS DO DETEC

Serviço	Procedimento	Periodicidade	Prazo (hs)
<u>Verificar Renovação de licença de SW</u>	O DETEC questiona o responsável do setor o qual está vinculado a licença se deseja renovar a licença. Caso a resposta seja positiva é criado um memorando de aquisição de software;	Seis meses antes do vencimento da licença	<u>6</u>
<u>Obter Relação Equipamentos EMERJ</u>	O DETEC mantém e solicita a SGTEC a relação de equipamentos da EMERJ atualizada	<u>Semestralmente</u>	<u>12</u>
<u>Relatório Google Analytics do Site da EMERJ</u>	O DETEC deverá extrair relatório do Google Analytics referente ao site EMERJ e comunicar a SECGE e o DECOM Com cópia para diretor DISIC	Mensalmente	<u>12</u>
Verificar conflitos atividades EMERJ com parada programada DGTEC	O DETEC deverá verificar se há atividades no cronograma de atividades da EMERJ que possam ser impactada pelas paradas programadas da DGTEC e caso seja detectado notificar verificar a possibilidade de adiamento junto a DGTEC ou junto a EMERJ.	Agosto, Outubro, Janeiro , Abril.	<u>6</u>
Verificação acessos EMERJ	O DETEC solicita aos responsáveis pelas U.O. a relação de pessoas e as permissões de acesso a interfaces compartilhadas de rede e sistemas de informática para que possa confrontar com as permissões existentes.	Semestralmente	<u>24</u>
Refinamento de backlog de demandas de novo sistema ou alteração de sistema	O DETEC encaminhará aos product owner (P.O) de cada sistema todas as demandas de novo sistema ou alteração de sistema para reavaliarem a continuidade das solicitações	Semestralmente	<u>24</u>

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-EMERJ-034

Revisão:

24

Página:

25 de 29

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

Serviço	Procedimento	Periodicidade	Prazo (hs)
Disponibilização de aviso de parada programada DGTEC	O DETEC deverá disponibilizar no Portal do aluno aviso sobre possibilidade de instabilidade nos sistemas em razão de parada programada da DGTEC	Uma semana antes de cada parada programada	<u>6</u>
Conceder e retirar acesso coletivo ao sistema Minha biblioteca.	O DETEC deverá conceder acesso a todos os alunos matriculados no curso de Especialização em Direito Público e Privado e devolverá uma relação de nome e e-mails dos alunos cadastrados. Deverá também retirar o acesso dos alunos que estão com status: cancelada, trancada e formados	5 dias úteis após o início das aulas previsto no cronograma de atividades da EMERJ	<u>24</u>
Verificação física de HDs externos	O DETEC periodicamente, realiza a avaliação física do dispositivo de armazenamento e verifica o bom funcionamento dos HD's, garantindo os pilares da segurança da informação;	<u>Trimestralmente</u>	<u>24</u>
<u>Backup de dados</u>	<u>Backup dos documentos constantes no item Gestão da Informação Documentada bem como dos sistemas do DETEC, mantendo-se sempre as duas últimas cópias.</u>	<u>Quinzenalmente</u>	<u>48</u>

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-EMERJ-034

Revisão:

24

Página:

26 de 29

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

ANEXO 8 - SISTEMAS EMERJ

Sistemas Internos	UO Responsáveis (Product Owner)
Agenda do Diretor Geral	GBEMERJ
Agenda EMERJ	SECGE
Controle de Eventos Web – CEWeb	GBEMERJ e DEDES
Plataforma de Sugestões Bibliográficas	BIBLIO
Portal de Serviços DETEC	DETEC
Sistema Gerenciador de Conteúdo – SisContent	DETEC
Sistemas Gerador de Certificados de Cursos (Cursos de Extensão e Cursos Livres)	DENSE
Sistema de validação de comprovante de pagamento de certificado de eventos	DEADM/DIFIN

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-EMERJ-034

Revisão:

24

Página:

27 de 29

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

Sistemas Externos	UO Responsáveis (Product Owner)
SIEM Acadêmico	DENSE e DEADM
Siem Internet	DENSE e DEADM
Siem Eventos	DEAMA
Siem Eventos Web	DEAMA
SCPE	SECGE, DENSE, DEADM
SPGE Inscrições online	DENSE, DEDES e DEADM
SCPE Web	SECGE e DEADM
SPGE	DEDES e DENSE
SPGE Web	DEDES
SGEMERJ	DEADM

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-EMERJ-034

Revisão:

24

Página:

28 de 29

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

Sistemas Externos	UO Responsáveis (Product Owner)
SGEMERJ WEB - COLABORADORES	DEADM
Sislogem	DEADM
GRP (substituto do SOFEMERJ)	DEADM
Sophia	BIBLIOTECA
VisaDoc	BIBLIOTECA
ESocial	DEADM e DENSE

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-EMERJ-034

Revisão:

24

Página:

29 de 29