

**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 à da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ) e tem como objetivo padronizar os procedimentos relativos às atividades da EMERJ, passando a vigorar a partir de 16/10/2024.

## 2 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> .
Sistema de Controle de Eventos - EMERJ	Sistema informatizado de controle de frequência de participantes dos eventos realizados pela EMERJ.
Sistemas DETEC	Projetos <u>internos</u> desenvolvidos pela equipe DETEC, com <i>sprints</i> de levantamento de requisitos, desenvolvimento e testes para entrega de versão para o solicitante.
Sistemas Corporativos	Sistemas corporativos do PJERJ desenvolvidos pela Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC), com planejamento e desenvolvimento das

TERMO	DEFINIÇÃO
	solicitações prioritizadas, levantamento de requisitos e entrega para o solicitante EMERJ.
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.

### 3 REFERÊNCIAS

- Resolução TJ/OE Nº 09/2024 - 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;
- 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;
- Ato Normativo TJ Nº 42/2024 – Estabelece normas sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais;

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

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Departamento de Ensino da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DENSE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar a gestão de conteúdo e cursos no Ambiente Virtual EMERJ;</li> <li>dar acesso aos alunos no ambiente virtual.</li> </ul>
<u>Equipe áudio visual do Departamento de Tecnologia de Informação</u> da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DETEC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar o seu backup em servidor Storage apropriado devido ao grande volume de arquivos.</li> </ul>
Todas as unidades organizacionais da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar o backup de acordo com a periodicidade definida e os procedimentos do <b>Manual de Backup de Arquivos</b> (MAN-EMERJ-034)</li> </ul>

4.1 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"> <li>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.</li> </ul>
Departamento de Pós-Graduação em Direito da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DEPDI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revista da EMERJ, Revista Direito em Movimento e Núcleo de Pesquisa.</li> </ul>
<u>Biblioteca da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/BIBLIO)</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Biblioteca, Revista de Artigos Científicos, Monografia dos Alunos e Pesquisa para Magistrados;</li> <li>publicações de revistas de cursos de pós-graduação.</li> </ul>

SETOR	PUBLICAÇÃO DE CONTEÚDO
Departamento de Aperfeiçoamento de Magistrados da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DEAMA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursos Oficiais para Magistrados: Formação Inicial, Curso de Vitaliciamento, Formação Continuada (Aperfeiçoamento);</li> <li>• Normativa, Pesquisa de Interesse - Magistratura, Programação Anual, Cursos com Inscrições Abertas, como ser um Formador.</li> </ul>
Departamento de Comunicação Institucional da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DECOM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notícias e eventos externos</li> </ul>
Departamento de Desenvolvimento do Conhecimento Multidisciplinar da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DEDES)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos EMERJ, Fóruns Permanentes;</li> <li>• curso de Extensão.</li> </ul>
Departamento de Ensino da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DENSE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIEM Internet, Portal do Aluno, Projeto Monitor Acadêmico, PREMERJ;</li> <li>• apresentação Oral de Monografia;</li> <li>• quadro de avisos do SIEM internet.</li> </ul>
Departamento de Tecnologia de Informação da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DETEC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientação de acesso aos sistemas para os clientes internos e externos e Perguntas Frequentes sobre eventos da EMERJ.</li> </ul>
Divisão de Cursos de Especialização da Escola Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DICES)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursos de Especialização nas áreas do Direito – Pós-Graduação Lato Sensu;</li> </ul>
Divisão de Contratos e Convênios da Escola Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DILIC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratação Direta;</li> <li>• comunicado, Licitações, Contratos, Convênios e Termos em Geral, Penalidades, Registro de Preço, Atestados e Cadastro de Empresas.</li> </ul>
Divisão de Finanças da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DIFIN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despesa Mensal Acumulada;</li> <li>• receita Mensal Acumulada e Balanços da Lei 4.320/64;</li> </ul>

SETOR	PUBLICAÇÃO DE CONTEÚDO
Gabinete do Diretor-Geral da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/GBEMERJ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>História, Diretoria, Comissões, Administração, Núcleos de Representação da EMERJ, Eventos EMERJ, Eventos Externos e Lançamento de Livros.</li> </ul>
Secretaria-Geral da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/SECGE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concurso, editais e página principal do <i>site</i>.</li> </ul>

## 5 CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 5.1** 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.
- 5.2** 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.
- 5.3** O site da EMERJ, o Portal de Serviços, Agenda EMERJ, Controle de Eventos Web CEWeb e Sistema Gerenciador de Conteúdo - SisContent, ficam armazenados no servidor do TJERJ.
- 5.4** O backup de todo o ambiente virtual de aprendizagem (*Moodle*) é realizado diariamente pela empresa terceirizada contratada, com retenção de 1 arquivo, ou seja, quando um backup é criado o anterior é excluído. O processo de restauração de todo o ambiente, não somente de um domínio ou ambiente específico possui estimativa do tempo de restauração para o tamanho aproximado de 122GB, de aproximadamente 4 horas.
- 5.5** O backup do *site* da EMERJ, o Portal de Serviços, Agenda EMERJ, Controle de Eventos Web CEWeb e Sistema Gerenciador de Conteúdo - SisContent é realizado de 15/15 dias, pelo DETEC. A estimativa do tempo de restauração é de aproximadamente 3 horas no caso de falhas.
- 5.6** 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.
- 5.7** No Anexo 4 consta a lista dos serviços executados exclusivamente pelo DETEC.
- 5.8** No Anexo 5 consta a lista dos serviços executados pelo DETEC com apoio da SGTEC.

- 5.9** No Anexo 6 consta a lista dos serviços executados pelo DETEC com apoio de prestadores de serviço.
- 5.10** 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.
- 5.11** No Anexo 8 consta a lista dos sistemas DETEC e dos sistemas corporativos acompanhados dos respectivos departamentos responsáveis pela priorização das demandas de alterações.
- 5.12** O DETEC é responsável pelas solicitações de serviço realizadas pelo [emerj.detec@tjrj.jus.br](mailto:emerj.detec@tjrj.jus.br), seguindo os trâmites indicados nesta rotina administrativa.
- 5.13** 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**.
- 5.14** 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.
- 5.15** Os acessos de alunos Cursos de Pós-Graduação Lato Sensu nas áreas do Direito sistema SPGE Web são concedidos pela SGTEC, telefone 3133-9100.
- 5.16** Os registros mencionados nesta RAD, mantidos em meio eletrônico, são protegidos mediante backup semanal, utilizando-se o servidor de backup do TJRJ.
- 5.17** E-mail [emerj.detec@tjrj.jus.br](mailto: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, por meio do Portal de Serviços do DETEC.
- 5.18** O DETEC, realiza, semestralmente, atualização no Portal de Serviço do DETEC – Relação de Equipamentos Instalados e obtém da SGTEC a relação 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.



## 6 BACKUP DE ARQUIVOS PELAS UNIDADES OPERACIONAIS DA EMERJ

- 6.1** Cada UO pode 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.
- 6.2** A equipe do DETEC de serviços áudio visuais, realiza o seu backup em servidor *Storage* apropriado devido ao grande volume de arquivos.
- 6.3** O backup é da responsabilidade de cada UO, como também a periodicidade e a versão do *backup*.
- 6.4** A UO deve solicitar ao DETEC o fornecimento do HD externo, caso não possua.
- 6.4.1** Os HDs Externos fornecidos pelo DETEC contém identificação que não pode ser removida pela UO.
- 6.4.2** O DETEC faz controle de quais UOs efetuam o backup no HD externo. O controle é registrado no Portal de Serviço do DETEC – Controle de Backup – EMERJ.
- 6.4.3** O DETEC trimestralmente, realiza a avaliação física do dispositivo de armazenamento e verifica o bom funcionamento dos HDs, garantindo os pilares da segurança da informação.
- 6.5** UO solicita ao DETEC o acesso à pasta da sua unidade no Servidor de Backup, assim como, informa a retirada de acesso do funcionário em função de desligamento ou troca de setor. A solicitação é registrada no formulário **Solicitação de Acesso** (FRM-EMERJ-034-08).
- 6.5.1** O DETEC faz o controle de quais UOs efetuam o backup em Servidor de Backup. O controle é registrado no Portal de Serviço do DETEC – Controle de Backup – EMERJ.
- 6.6** As instruções de como realizar o backup no HD externo e no Servidor de Backup são encontradas no **Manual de Backup de Arquivos** - (MAN-EMERJ-034).

## 7 ATENDER SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO



- 7.1** O DETEC recebe pelo e-mail [emerj.detec@tjrj.jus.br](mailto:emerj.detec@tjrj.jus.br) a solicitação de serviço.

- 7.2** O DETEC registra no Portal de Serviço do DETEC e o solicitante recebe o número do protocolo da solicitação por e-mail.
- 7.3** Caso necessite de mais informações, o DETEC, solicita por e-mail ao solicitante.
- 7.4** O DETEC realiza o atendimento.
- 7.5** Caso a solicitação de serviço seja mudança de um sistema já existente ou a criação de um novo sistema, o DETEC inclui a demanda em uma fila de prioridades a ser tratada conforme item “Priorizar Demandas de novo sistema ou alteração de sistema”.
- 7.6** O DETEC informa, por e-mail, ao solicitante a conclusão do serviço, que deve dar o aceite ou não do serviço.
- 7.7** 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.
- 7.8** Caso o solicitante não confirme o aceite dentro de 48hs, o protocolo é encerrado e considerado o aceite tácito.
- 7.9** Após o encerramento do protocolo o solicitante recebe um e-mail com essa informação.
- 7.10** No Portal de Serviço do DETEC é possível ver as demandas abertas.
- 7.11** As solicitações de serviços encaminhadas via FALE CONOSCO, após conclusão, são encaminhadas a ASGET com cópia ao diretor do DETEC.
- 7.12** Os prazos de atendimento do DETEC às solicitações de serviço estão descritos nos anexos 5, 6, 7 e 8.
- 7.13** Uma solicitação de serviço pode 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.
- 7.14** A criticidade “Magistrados” se refere à solicitações de serviços cujos solicitantes sejam Magistrados.
- 7.15** A criticidade “Grandes Incidentes” está relacionada a incidentes que afetem a muitos usuários.

## 8 ATENDER SOLICITAÇÃO DE PUBLICAÇÃO DE CONTEÚDO NO SITE

**8.1** Ao solicitar uma Publicação de conteúdo no site, o solicitante acessa o Portal de Serviço do DETEC, Chamados > Chamados Publicação no site, com os campos devidamente preenchidos ao clicar no botão “Cadastrar Solicitação de Conteúdo no site”.

**8.1.1** O solicitante recebe um e-mail contendo o número da solicitação SS gerado, bem como uma cópia da solicitação registrada para conferência.

**8.1.2** O DETEC é notificado, via e-mail ou sistema interno, sobre a nova solicitação cadastrada, para prosseguimento ao atendimento.

**8.2** Visando atender aos Padrões E-MAG de Acessibilidade, as modificações do site que não estejam padronizadas no gerenciador de conteúdo são averiguadas por meio de ferramentas e técnicas que apontam as não conformidades com esses padrões. Ex.: Access Monitor.

**8.3** O Portal de Serviço do DETEC contém o campo “#PARATODOSVEREM, disponibilizado para que as publicações de conteúdo no site solicitadas no próprio Portal, incluam a autodescrição de imagens para apreciação das pessoas com deficiência visual, garantindo a elas, condições de acesso aos cartazes divulgados pela EMERJ. Utiliza-se o modelo de Acessibilidade E-MAG.

## 9 ATENDER SOLICITAÇÃO DE ACESSO DOS COLABORADORES DA EMERJ

**9.1** Caso ingresse um novo colaborador na escola ou haja mudança de setor ou dispensa, o responsável pela UO do colaborador encaminha o FRM-EMERJ-034-08 - **Solicitação de Acesso** para o e-mail [emerj.detec@tjrj.jus.br](mailto: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.

**9.2** DETEC registra no Portal de Serviço do DETEC e o sistema envia por e-mail ao solicitante o número do protocolo da solicitação.



## 10 PRIORIZAR AS SOLICITAÇÕES DE DESENVOLVIMENTO E MELHORIAS DOS SISTEMAS

- 10.1** As solicitações de serviço com objetivo de desenvolvimento, melhorias ou tratamento de causa raiz dos sistemas deve ser priorizadas.
- 10.2** 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.
- 10.3** O e-mail citado no item 11.2 deve ser enviado com cópia ao e-mail [emerj.siscorp@tjrj.jus.br](mailto:emerj.siscorp@tjrj.jus.br), caso seja da **equipe de sistemas corporativos**, ou [emerj.sisint@tjrj.jus.br](mailto:emerj.sisint@tjrj.jus.br), caso seja da **equipe de sistemas DETEC**, com o seguinte assunto PRIORIZAÇÃO DE DEMANDAS DE SISTEMAS – DATA ENVIO – DETEC/(NOME EQUIPE).
- 10.4** Surgindo uma nova demanda, o *Product Owner* (P.O.) prioriza novamente as demandas pelas quais é responsável.
- 10.5** Em caso de alterações do site, os *Product Owner* (P.O.) são os responsáveis conforme tabela do item 5.1.
- 10.6** Em caso de alterações dos sistemas corporativos ou DETEC, os *Product Owner* (P.O.) são os responsáveis conforme anexo 8.
- 10.7** Caso não haja resposta ao pedido de priorização no período de **3 dias úteis**, considera-se a última priorização e, caso não haja, considera-se a ordem de chegada.
- 10.8** As priorizações são 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**.
- 10.9** As solicitações de serviço de desenvolvimento, de melhorias ou de tratamento de causa raiz de sistema não têm prazos fixos de atendimento como os demais serviços, pois cada demanda tem tamanhos e complexidades variáveis.
- 10.10** 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.

## 11 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
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
<u>Índice de Inovação e TI</u>	<u><math>(\text{nº de novas ideias implementadas} / \text{Total de Ideias propostas}) * 100</math></u>	<u>Mensal</u>

## 12 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

**12.1** 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*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	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

## GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
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 DE PRIORIZAÇÃO DE DEMANDAS DE SISTEMAS	0-6-2-2j	DETEC	Restrito	Pasta Eletrônica	UO	Backup	1 ano	Eliminação na UO
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 Secretária-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 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



**Proposto por:**

Equipe do Departamento de Tecnologia de Informação (DETEC)

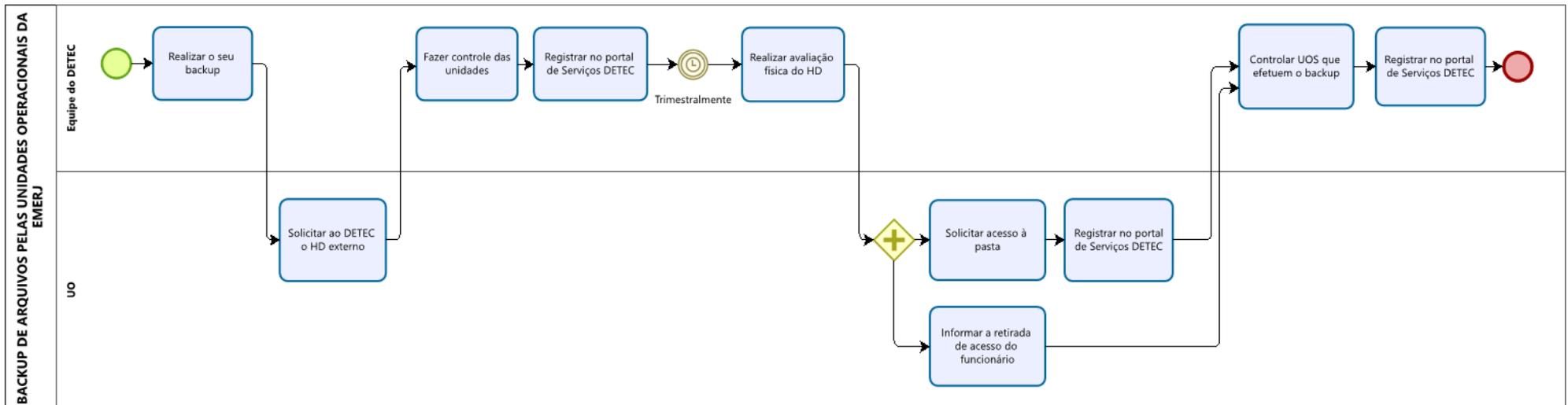


**Aprovado por:**

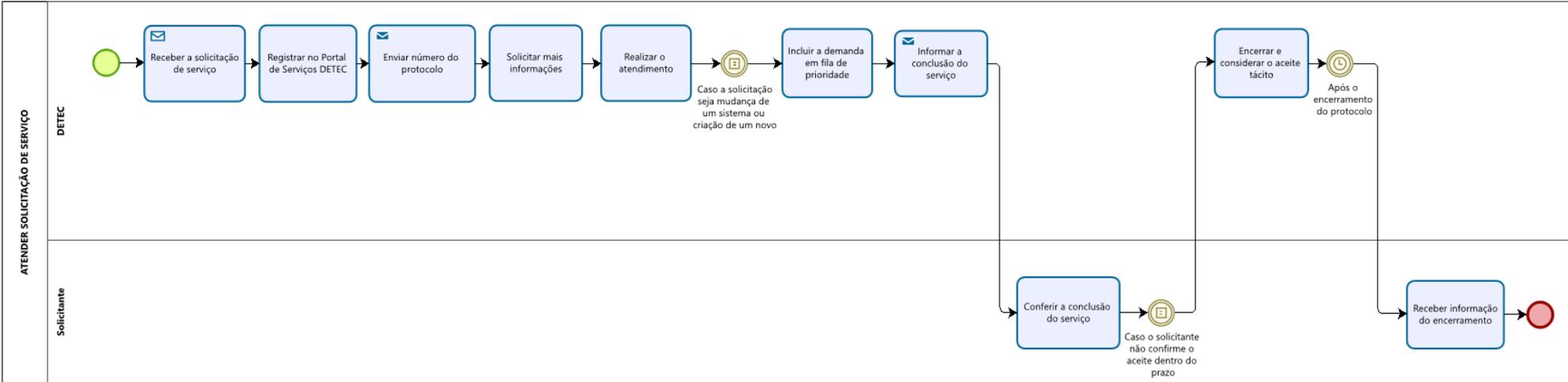
Secretária da Secretaria Geral (SECGE)

13 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO 

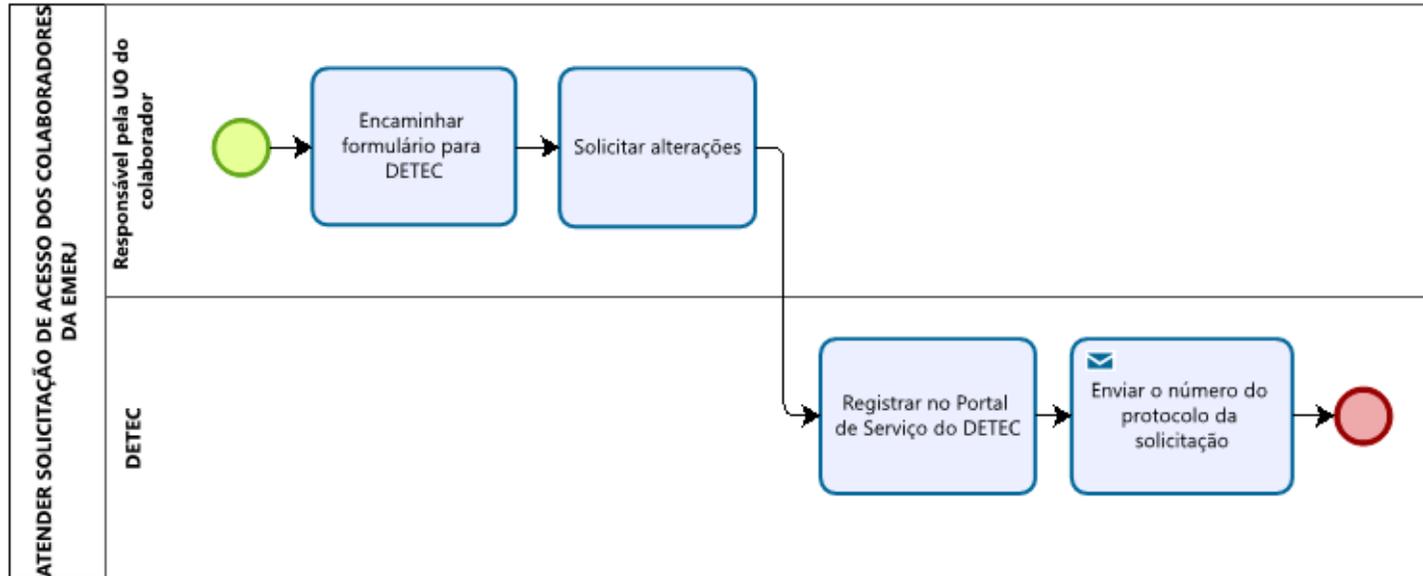
13.1 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - BACKUP DE ARQUIVOS PELAS UNIDADES OPERACIONAIS DA EMERJ



13.2 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - ATENDER SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO



13.3 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - ATENDER SOLICITAÇÃO DE ACESSO DOS COLABORADORES EMERJ



## GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

### 14 CATÁLOGO DOS SERVIÇOS QUE SÃO EXECUTADOS EXCLUSIVAMENTE PELO DETEC

Tipo de Serviço	Nome	Prazo (hs)
Acesso	Alterar Acesso Agenda EMERJ	6
Acesso	Alterar Acesso EMERJ Virtual	6
Acesso	Alterar Acesso Internet	6
Acesso	Alterar Acesso Sistema de Eventos	6
Acesso	Alterar Acesso Wi-fi	6
Acesso	Novo Acesso Agenda EMERJ	6
Acesso	Novo Acesso ao Wi-Fi	6
Acesso	Novo Acesso Conta Zoom	6
Acesso	Novo Acesso EMERJ Virtual	6
Acesso	Novo Acesso Gerenciador de Conteúdo (DECOM)	6
Acesso	Novo Acesso Internet	6
Acesso	Novo Acesso Minha Biblioteca	6
Acesso	Novo Acesso Sistema de Eventos	6
Acesso	Remover Acesso "Agenda EMERJ"	6
Acesso	Remover Acesso "EMERJ Virtual"	6
Acesso	Remover Acesso "Minha Biblioteca"	6
Acesso	Remover Acesso "Sistema de Eventos"	6
Acesso	Remover Acesso "Wi-fi"	6
Acesso	Remover Acesso Internet	6
Desenvolvimento e Melhorias dos Sistemas	Melhorias/Mudanças - Sistemas DETEC	-
Desenvolvimento e Melhorias dos Sistemas	Novo Sistema (Sistemas DETEC)	-
Dúvida/ Auxílio	Dúvida sobre Agenda EMERJ	6
Dúvida/ Auxílio	Dúvida Sobre EMERJ Virtual (Moodle)	6
Dúvida/ Auxílio	Dúvida Sobre Sistemas Microsoft	6

## GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

Dúvida/ Auxílio	Dúvida Sobre Zoom (Webinar/Reunião/Evento)	6
Eventos	Analisar Comprovação de Participação/Certificado/Comprovação de Horas/Frequência Servidor	12
Eventos	Apurar Frequência de Evento	12
Eventos	Cadastrar Evento na Plataforma Zoom	6
Eventos	Cadastrar Evento no Sistema	6
Eventos	Cadastrar Palestrantes em Eventos (Webinar)	6
Eventos	Gerar Certificado de Participante de Evento/Curso	12
Eventos	Gerar Lista de Participantes de Evento	6
Eventos	Gerar Relatório de Visualizações do Youtube	6
Eventos	Montagem de Setup para Reuniões/Sala de Aula/Eventos	6
Eventos	Registro de Término de Evento	6
Eventos	Suporte para Webinar/Reunião/Eventos	6
Eventos	Verificar Cadastro do Participante de Eventos	6
Extraír Relatório/Informações	Gerar Relatório de Evento	6
Extraír Relatório/Informações	Informação/Relatório de EMERJ virtual (Moodle)	12
Extraír Relatório/Informações	Informação/Relatório de Sistema Interno	12
Extraír Relatório/Informações	Informação/Relatório Zoom (Webinar/Reunião/Evento)	6
Inserir/Alterar/Retirar conteúdo	Inserir Aula gravada ou Conteúdo EMERJ virtual (Moodle)	12
Inserir/Alterar/Retirar conteúdo	Inserir/Alterar/Remover Conteúdo do Site da EMERJ	12
Relatar Falha-Incidentes HW Infra	Incidentes com Equipamentos (Computador/Impressora/Scanner)	3
Relatar Falha-Incidentes HW Infra	Incidentes com Equipamentos de Frequência	3
Relatar Falha-Incidentes Sistemas DETEC	Incidentes com a Agenda EMERJ	3
Relatar Falha-Incidentes Sistemas DETEC	Incidentes com Inscrição em Eventos	3
Relatar Falha-Incidentes Sistemas DETEC	Incidentes com Portal de Serviços	3
Relatar Falha-Incidentes Sistemas DETEC	Incidentes na Plataforma Bibliográfica Multifontes	12
Relatar Falha-Incidentes Sistemas DETEC	Incidentes no Gerenciador de Conteúdo (Siscontent)	6
Serviços de Equipamentos/HW	Acompanhar Pregão Eletrônico	12

## GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

---

Serviços de Equipamentos/HW	Análise de equipamentos	60
Serviços de Equipamentos/HW	Ativação de Software	6
Serviços de Equipamentos/HW	Configuração de Equipamento (Computador/Impressora/Scanner)	6
Serviços de Equipamentos/HW	Configuração de Sistemas Microsoft	6
Serviços de Equipamentos/HW	Configuração/Teste de VLAN	12
Serviços de Equipamentos/HW	Criação de Memorando para Aquisição de Equipamentos ou Softwares	24
Serviços de Equipamentos/HW	Instalação de Software	6
Serviços de Equipamentos/HW	Mudança de Local de Equipamento (Computador/Impressora/Scanner)	6
Serviços de Equipamentos/HW	Responder Questionamentos de Processos SEI	12
Tratamento de causa raiz / incidentes	Tratamento de causa raiz / incidentes sistemas DETEC	-

## GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

### 15 CATÁLOGO DOS SERVIÇOS QUE SÃO EXECUTADOS PELO DETEC COM APOIO DA SGTEC

Tipo de Serviço	Nome	Prazo (hs)
Acesso	Alterar Acesso Login de Rede	6
Acesso	Alterar Acesso Sistemas Corporativos	6
Acesso	Alterar/Remover Acesso "SEI - Sistemas de Informações Eletrônica"	6
Acesso	desbloquear/bloquear acesso	6
Acesso	Novo Acesso "SEI - Sistemas de Informações Eletrônica"	6
Acesso	Novo Acesso Conta de E-mail	6
Acesso	Novo Acesso Login de Rede	6
Acesso	Novo Acesso Sistemas Corporativos	6
Acesso	Remover Acesso "Conta de E-mail"	6
Acesso	Remover Acesso Login de Rede	6
Acesso	Remover Acesso Sistema Corporativo	6
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	6
Extraír Relatório/Informações	Informação/Relatório de Sistema Corporativo	6
Inserir/Alterar/Retirar conteúdo	Inclusão/Cadastro de informação em sistema corporativo	12
Inserir/Alterar/Retirar conteúdo	Instalação de certificado de Sistemas Corporativos	12
Relatar Falha-Incidentes HW Infra	Incidentes com E-mail (Outlook/Webmail)	3
Relatar Falha-Incidentes HW Infra	Incidentes com Login de Rede (Acesso)	3
Relatar Falha-Incidentes HW Infra	Incidentes com Sistemas Microsoft	3
Relatar Falha-Incidentes Sistemas Corporativos	Incidentes com Sistemas Corporativos	12
Serviços de E-mail	Configurar E-mail (Outlook/Webmail)	6
Serviços de Equipamentos/HW	Compartilhamento (Impressora/Scanner/Pasta de rede)	6
Serviços de Equipamentos/HW	Novo Equipamento (Computador/Impressora/Scanner)	12
Tratamento de causa raiz/incidentes	Tratamento de causa raiz /incidentes sistemas corporativos	-

**16 CATÁLOGO DOS SERVIÇOS QUE SÃO EXECUTADOS PELO DETEC COM APOIO DE EMPRESA TERCERIZADA CONTRATADA**

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

## GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

### 17 SERVIÇOS PERIÓDICOS DO DETEC

Serviço	Procedimento	Periodicidade	Prazo (hs)
Verificar Renovação de licença de SW	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	6
Obter Relação Equipamentos EMERJ	O DETEC mante e solicita a SGTEC a relação de equipamentos da EMERJ atualizada	Semestralmente	12
Relatório Google Analytics do Site da EMERJ	O DETEC deverá extrair relatório do Google Analytics referente ao site EMERJ e comunicar o DECOM Com cópia para diretora DETEC	Mensalmente	12
Verificar conflitos atividades EMERJ com parada programada <u>SGTEC</u>	O DETEC deverá verificar se há atividades no cronograma de atividades da EMERJ que possam ser impactada pelas paradas programadas da SGTEC e caso seja detectado notificar verificar a possibilidade de adiamento junto a SGTEC ou junto a EMERJ.	Agosto, Outubro, Janeiro, Abril.	6
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	24
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	24

## GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

Serviço	Procedimento	Periodicidade	Prazo (hs)
Disponibilização de aviso de parada programada SGTEC	O DETEC deverá disponibilizar no Portal do aluno aviso sobre possibilidade de instabilidade nos sistemas em razão de parada programada da SGTEC	Uma semana antes de cada parada programada	6
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	24
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;	Trimestralmente	24
Backup de dados	Backup dos documentos constantes no item Gestão da Informação Documentada bem como dos sistemas do DETEC, mantendo-se sempre as duas últimas cópias.	Quinzenalmente	48

18 SISTEMAS EMERJ

Sistemas <u>DETEC</u>	UO Responsáveis (Product Owner)
Agenda EMERJ	DEDES, GBEMERJ, DICES, DENSE, DEAMA, ASGET, BIBLIOTECA, DECOM, DEPDI, SECGE, SECOS, SELOG e SEMON
Controle de Eventos Web – CEWeb	GBEMERJ e DEDES
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	DIFIN
APP- EMERJ	DEAMA
EMERJ - Fale Conosco	ASGET

Sistemas Corporativos	UO Responsáveis (Product Owner)
SIEM Acadêmico	DENSE e DIFIN
Siem Internet	DENSE e DIFIN
Siem Eventos	DEAMA
Siem Eventos Web	DEAMA
SCPE	SECGE, DENSE e DIFIN
SPGE Inscrições online	DENSE, DEDES, DIFIN e DICES
SCPE Web	SECGE e DIFIN

## GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

Sistemas Corporativos	UO Responsáveis (Product Owner)
SPGE	DEDES, DENSE e DICES
SPGE Web	DICES
SGEMERJ	DIFIN
SGEMERJ WEB - COLABORADORES	DEADM e DIFIN
Sislogem	DEADM
GRP (substituto do SOFEMERJ)	DIFIN
Sophia	BIBLIOTECA
VisaDoc	BIBLIOTECA
ESocial	DIFIN
SCPE Inscrições online	SECGE
SISMAT	SEALM
SISRS	SECON
SISLIC	DILIC e SECON
SISPAT	SEALM