



SUMÁRIO

1	RESPONSABILIDADES GERAIS	2
2	CONSIDERAÇÕES GERAIS.....	6
3	BACKUP DE ARQUIVOS PELAS UNIDADES OPERACIONAIS DA EMERJ	8
4	ATENDER SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO.....	9
5	ATENDER SOLICITAÇÃO DE PUBLICAÇÃO DE CONTEÚDO NO SITE.....	11
6	ATENDER SOLICITAÇÃO DE ACESSO DOS COLABORADORES DA EMERJ.....	11
7	PRIORIZAR AS SOLICITAÇÕES DE DESENVOLVIMENTO E MELHORIAS DOS SISTEMAS	11
8	CATÁLOGO DOS SERVIÇOS QUE SÃO EXECUTADOS EXCLUSIVAMENTE PELO DETEC	14
9	CATÁLOGO DOS SERVIÇOS QUE SÃO EXECUTADOS PELO DETEC COM APOIO DA SGTEC.....	16
10	CATÁLOGO DOS SERVIÇOS QUE SÃO EXECUTADOS PELO DETEC COM APOIO DE EMPRESA TERCERIZADA CONTRATADA	17
11	CATÁLOGO DOS SERVIÇOS PERIÓDICOS DO DETEC	18
12	CATÁLOGO DOS SISTEMAS EMERJ	19
13	DEFINIÇÕES 	22



Elaborado por:

Equipe do Departamento de Tecnologia de Informação (DETEC)



Aprovado por:

Assessora de Governança, Sustentabilidade e Compliance (ASGET)



Data de Vigência:

25/06/2026

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

1 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento de Tecnologia de Informação da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DETEC)	• Realizar o direcionamento estratégico do departamento de acordo com as diretrizes da EMERJ, bem como identificar a necessidade de novos recursos.
Equipe do Departamento de Tecnologia de Informação da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DETEC)	• 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 mensal dos arquivos mantidos em meio eletrônico, utilizando o servidor de backup do TJRJ.
Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC)	• Atualizar e realizar manutenção do parque tecnológico (softwares e Hardwares).
Solicitante de Serviço	• Enviar solicitação de serviço por e-mail, referente ao ambiente tecnológico, ao 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.
Equipe de Serviço de Design Gráfico da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/SEDEG)	• Disponibilizar arquivos finais para publicação no <i>site</i>.

MANUAL
GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Equipe do Serviço de Revisão de Textos da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/SERET)	• Revisar o texto dos conteúdos para o <i>site</i>.
Responsável pela UO	• Solicitar equipamento, permissão de acesso, alteração e cancelamento à rede e a sistemas, e-mail e <i>internet</i> para seus colaboradores.
Equipe de assistência de Logística da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DEADM)	• Solicitar ao Departamento de Engenharia da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DEENG) - Rede Lógica a verificação de ponto de rede; • Comunicar ao DETEC, por e-mail, o horário de término dos eventos para fins de computo de horas aos participantes; • Gerenciar o cadastro de Pessoas da EMERJ.
Laboratório de Inovação, Pesquisa e Parcerias Institucionais da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/LIPPI)	• Gerenciar e incluir conteúdo dos autores no sistema OJS.
Divisão Design Instrucional da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DIDIN)	• 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)	• Realizar a gestão de conteúdo e cursos no Ambiente Virtual EMERJ; • dar acesso aos alunos no ambiente virtual.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Departamento de Desenvolvimento do Conhecimento Multidisciplinar da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DEDES)	- Realizar a gestão de conteúdo e cursos no Ambiente Virtual EMERJ; - dar acesso aos alunos no ambiente virtual.
Departamento de Ensino da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DENSE)	- Realizar a gestão de conteúdo e cursos no Ambiente Virtual EMERJ; - dar acesso aos alunos no ambiente virtual.
Equipe áudio visual do Gabinete do Diretor-Geral da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/GBEMERJ)	Realizar o seu backup em servidor Storage apropriado devido ao grande volume de arquivos.
Todas as unidades organizacionais da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ)	Realizar o backup de acordo com a periodicidade definida e os procedimentos do Manual de Backup de Arquivos (MAN-EMERJ-034).

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

SETOR	PUBLICAÇÃO DE CONTEÚDO
Assessoria de Governança, Sustentabilidade e Compliance da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/ASGET)	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.
Laboratório de Inovação, Pesquisa e Parcerias Institucionais da Escola da	Revista da EMERJ, Revista Direito em Movimento e Núcleo de Pesquisa.

SETOR	PUBLICAÇÃO DE CONTEÚDO
Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/LIPPI)	
Departamento de Biblioteca e Publicações da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DEBIP)	• 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)	• 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)	• Notícias e eventos externos.
Departamento de Desenvolvimento do Conhecimento Multidisciplinar da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DEDES)	• Eventos EMERJ, Fóruns Permanentes; • curso de Extensão.
Departamento de Ensino da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DENSE)	• SIEM Internet, Portal do Aluno, Projeto Monitor Acadêmico, PREMIERJ; • Apresentação Oral de Monografia; • Quadro de avisos do SIEM internet; • EMERJ pontua.
Departamento de Tecnologia de Informação da Escola da Magistratura do Estado do	• Orientação de acesso aos sistemas para os clientes internos e externos e Perguntas Frequentes sobre eventos da EMERJ.

SETOR	PUBLICAÇÃO DE CONTEÚDO
Rio de Janeiro (EMERJ/DETEC)	
Divisão de Desenvolvimento Científico da Escola Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DIDEC)	• Cursos de Especialização nas áreas do Direito – Pós-Graduação Lato Sensu;
Divisão de Contratos e Convênios da Escola Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DILIC)	• 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)	• Despesa Mensal Acumulada; • receita Mensal Acumulada e Balanços da Lei nº 4.320/64.
Gabinete do Diretor-Geral da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/GBEMERJ)	• História, Diretoria, Comissões, Administração, Núcleos de Representação da EMERJ, Eventos EMERJ, Eventos Externos e Lançamento de Livros.
Secretaria-Geral da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/SECGE)	• Concurso, editais e página principal do <i>site</i>.

2 CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 2.1** 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.
- 2.2** 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.

- 2.3** O site da EMERJ, o Portal de Serviços, Agenda EMERJ, Controle de Eventos Web CEWeb, Sistema Gerenciador de Conteúdo - SisContent, Módulo Gestão de Pessoas, Módulo Gestão de Processos e Controle de acessos, ficam armazenados no servidor do TJERJ.
- 2.4** 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.
- 2.5** O backup do site da EMERJ, o Portal de Serviços, Agenda EMERJ, Controle de Eventos Web CEWeb, Sistema Gerenciador de Conteúdo - SisContent, Módulo Gestão de Pessoas, Módulo Gestão de Processos, Controle de acessos, Sistema SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade e Fale Conosco são realizados de 15/15 dias, pelo DETEC. A estimativa do tempo de restauração é de aproximadamente 3 horas no caso de falhas.
- 2.6** 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.
- 2.7** No catálogo 06 consta a lista dos serviços executados exclusivamente pelo DETEC.
- 2.8** No catálogo 07 consta a lista dos serviços executados pelo DETEC com apoio da SGTEC.
- 2.9** No catálogo 08 consta a lista dos serviços executados pelo DETEC com apoio de prestadores de serviço.
- 2.10** No catálogo 09 constam os serviços periódicos os quais o DETEC deve realizar em períodos pré-determinados. Esses serviços são registrados no Portal de Serviços do DETEC.
- 2.11** No catálogo 10 consta a lista dos sistemas DETEC e dos sistemas corporativos acompanhados dos respectivos departamentos responsáveis pela priorização das demandas de alterações.
- 2.12** O DETEC é responsável pelas solicitações de serviço realizadas pelo emerj.detec@tjrj.jus.br e por meio do Portal de Serviços do DETEC (<https://portal.emerj.tjrj.jus.br/>), seguindo os trâmites indicados nesta rotina administrativa.
- 2.13** As solicitações de serviços de TI deverão ser realizadas, preferencialmente, por meio do Portal de Serviços do DETEC (<https://portal.emerj.tjrj.jus.br/>), canal para requisição e acompanhamento das demandas. Por meio do portal, os usuários poderão registrar

solicitações relacionadas a equipamentos, acessos, sistemas corporativos, rede, e-mail, publicações e demais programas, bem como acompanhar o andamento dos chamados.

Quando uma solicitação de serviço exigir uma ação da SGTEC, o número da SS SGTEC será incluído no protocolo de registro, acessível por meio do Portal de Serviços do DETEC.

2.14 O E-mail emerj.detec@tjrj.jus.br poderá ser utilizado como canal de atendimento aos usuários. Por meio dele, os solicitantes receberão um protocolo para registro do pedido.

Quando uma solicitação de serviço exigir uma ação da SGTEC, o número da SS SGTEC será incluído no protocolo de registro, acessível por meio do Portal de Serviços do DETEC.

2.15 Os softwares adquiridos pela EMERJ que não estão no controle da SGTEC são controlados pelo DETEC e registradas no Portal de serviços do DETEC.

2.16 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;

2.17 A concessão de acesso ao sistema SIEM Internet, destinado a alunos e professores dos cursos de Especialização em Direito Público e Privado, é de responsabilidade da SGTEC, por se tratar de sistema corporativo sob sua gestão, desenvolvimento e manutenção. A SGTEC realizará a validação das informações pessoais diretamente com o usuário para efetivação do acesso, podendo o atendimento ser realizado pelo telefone 3133-9100.

2.18 A concessão de acesso ao sistema SPGE Web, destinado alunos Cursos de Pós-Graduação Lato Sensu nas áreas do Direito, é de responsabilidade da SGTEC, por se tratar de sistema corporativo sob sua gestão, desenvolvimento e manutenção. A SGTEC realizará a validação das informações pessoais diretamente com o usuário para efetivação do acesso, podendo o atendimento ser realizado pelo telefone 3133-9100.

3 BACKUP DE ARQUIVOS PELAS UNIDADES OPERACIONAIS DA EMERJ

3.1 Cada UO pode optar por armazenar o backup dos seus arquivos no Servidor de Backup (\\tjrj204\EMERJ) dentro da pasta destinada à sua unidade ou poderá optar pelo HD externo.

3.2 O backup é de responsabilidade de cada UO, assim como a definição de sua periodicidade, temporalidade e versão do backup.

- 3.3** A UO deve solicitar ao DETEC o fornecimento do HD externo, caso não possua.
- 3.4** Os HDs Externos fornecidos pelo DETEC contém identificação que não pode ser removida pela UO.
- 3.4.1** O DETEC realiza o controle das UOs que efetuam backup, tanto em HD externo quanto em Servidor de backup, sendo esse controle registrado no Portal de Serviços do DETEC – Controle de backup – EMERJ.
- 3.4.2** 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.
- 3.5** A 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, por meio do Portal de Serviços do DETEC (<https://portal.emerj.tjrj.jus.br/>) ou e-mail emerj.detec@tjrj.jus.br canais de atendimento aos usuários. Quando uma solicitação de serviço exigir uma ação da SGTEC, o número da SS SGTEC será incluído no protocolo de registro, acessível por meio do Portal de Serviços do DETEC.
- 3.6** 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-034-01).

4 ATENDER SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO

- 4.1** O DETEC por meio do Portal de Serviços do DETEC (<https://portal.emerj.tjrj.jus.br/>) ou e-mail emerj.detec@tjrj.jus.br recebe a solicitação de serviço.
- 4.2** O DETEC registra as solicitações no Portal de Serviços do DETEC, inclusive aquelas encaminhadas por e-mail, a fim de garantir a rastreabilidade e o controle das demandas. Após o registro, o solicitante recebe, por e-mail, o número do protocolo da solicitação.
- 4.3** Caso necessite de mais informações, o DETEC, solicita por e-mail ao solicitante.
- 4.4** Em todas as comunicações realizadas por e-mail para solicitação de serviços, o solicitante deve estar devidamente identificado, em conformidade com o **Manual de Identidade Visual da Marca EMERJ**, assegurando a correta identificação do usuário e da UO demandante.

- 4.5** O DETEC realiza o atendimento da solicitação e após sua conclusão, o chamado é encerrado no Portal de Serviços do DETEC. O Solicitante recebe um e-mail para avaliação do atendimento prestado.
- 4.6** Caso a solicitação de serviço trate de mudança em sistema existente ou da criação de um novo sistema ou ferramenta de apoio e se refira a sistemas desenvolvidos pelo DETEC (sistemas DETEC), a demanda será incluída em uma fila de prioridades e será tratada conforme o item “Priorizar Demandas de novo sistema ou alteração de sistema”.
- 4.7** O DETEC informa, por e-mail, ao solicitante a conclusão do serviço, que deve dar o aceite ou não do serviço.
- 4.8** 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.
- 4.9** Caso o solicitante não confirme o aceite dentro de 48hs, o protocolo é encerrado e considerado o aceite tácito.
- 4.10** Após o encerramento do protocolo o solicitante recebe um e-mail com essa informação.
- 4.11** No Portal de Serviço do DETEC é possível ver as demandas abertas.
- 4.12** As solicitações de serviços encaminhadas via FALE CONOSCO, após conclusão, são encaminhadas a ASGET com cópia a(o) diretor(a) do DETEC.
- 4.13** Os prazos de atendimento do DETEC às solicitações de serviço estão descritos nos anexos 5, 6, 7 e 8.
- 4.14** 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.
- 4.15** A criticidade “Magistrados” se refere a solicitações de serviços cujos solicitantes sejam Magistrados.
- 4.16** A criticidade “Grandes Incidentes” está relacionada a incidentes que afetem a muitos usuários.

5 ATENDER SOLICITAÇÃO DE PUBLICAÇÃO DE CONTEÚDO NO SITE

- 5.1** 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”.
- 5.2** O solicitante recebe um e-mail contendo o número da solicitação SS gerado, bem como uma cópia da solicitação registrada para conferência.
- 5.2.1** O DETEC é notificado, via e-mail ou sistema interno, sobre a nova solicitação cadastrada, para prosseguimento ao atendimento.
- 5.3** 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, AMAWeb.
- 5.4** 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.

6 ATENDER SOLICITAÇÃO DE ACESSO DOS COLABORADORES DA EMERJ

- 6.1** Caso ingresse um novo colaborador na escola ou haja mudança de setor ou dispensa, o responsável pela UO do colaborador, solicita 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. Os acessos serão solicitados por meio do Portal de Serviços do DETEC (<https://portal.emerj.tjrj.jus.br/>) ou e-mail emerj.detc@tjrj.jus.br.
- 6.2** O DETEC quando uma solicitação de serviço exigir uma ação da SGTEC, o número da SS SGTEC será incluído no protocolo de registro.

7 PRIORIZAR AS SOLICITAÇÕES DE DESENVOLVIMENTO E MELHORIAS DOS SISTEMAS

- 7.1** As solicitações de serviço com objetivo de melhorias, novo desenvolvimento ou tratamento de causa raiz dos sistemas deve ser priorizadas.

- 7.2** As solicitações de serviços devem ser formalizadas por meio do Portal de Serviços do DETEC (<https://portal.emerj.tjrj.jus.br/>) ou e-mail emerj.detc@tjrj.jus.br. Quando uma solicitação de serviço exigir uma ação da SGTEC, o número da SS SGTEC será incluído no protocolo de registro.
- 7.3** Essas solicitações são encaminhadas por e-mail pelo membro da equipe do DETEC a(o) Diretor(a) de Departamento (Product Owner - P.O.) priorizar conforme necessidade do setor. **O Product Owner (PO) tem um papel fundamental na priorização das demandas, ajudando a otimizar o tempo da equipe e garantir que o desenvolvimento seja eficiente e alinhado com os objetivos.**
- 7.4** Surgindo uma nova demanda, o Product Owner (P.O.) prioriza novamente as demandas pelas quais é responsável.
- 7.5** Quando o assunto do e-mail for “PRIORIZAÇÃO DE DEMANDAS DE SISTEMAS”, este deverá ser encaminhado com cópia para emerj.siscorp@tjrj.jus.br, no caso de demandas relacionadas à **equipe de sistemas corporativos** (desenvolvidos e mantidos pela SGTEC), ou para emerj.sisint@tjrj.jus.br, no caso de demandas relacionadas à **equipe de sistemas do DETEC** (desenvolvidos e mantidos pelo DETEC), devendo ser utilizado/mantido o seguinte padrão de assunto: PRIORIZAÇÃO DE DEMANDAS DE SISTEMAS – DATA ENVIO – DETEC/(NOME EQUIPE).
- 7.6** A SGTEC em seu novo sistema SERVICENOW, estabeleceu como requisito obrigatório que todas as solicitações de melhorias ou de novo desenvolvimento nos sistemas corporativos, com o objetivo de assegurar o adequado planejamento, priorização e execução das demandas as solicitações dessa natureza sejam acompanhadas do preenchimento prévio e completo das informações requeridas:
- 1) **Descreva o problema, necessidade ou norma que motivou esta requisição** (o que acontece hoje e por que é importante resolver?);
 - 2) **Proposta de Solução** (Informe de forma clara e sucinta o que deseja melhorar e por que esta é a melhor abordagem);
 - 3) **O que acontece se o problema não for resolvido?** (Quais os impactos atuais ou riscos observados?),
 - 4) **Qual resultado se espera alcançar com esta melhoria?** (Qual valor será agregado com a melhoria?),

- 5) **Como seria possível aferir o resultado alcançado?** (Como se mediria o benefício alcançado com esta melhoria?) e
- 6) **Quais áreas ou grupos de usuários serão beneficiados e de que forma?** (Liste quais grupos serão afetados positivamente e os principais benefícios esperados para cada um deles.)

- 7.7** O DETEC, sempre que a unidade demandante enviar um e-mail e identificar a necessidade de serviços voltados ao desenvolvimento e melhorias dos sistemas corporativos, encaminhará as informações para respostas e posteriormente abrirá a solicitação no portal da SGTEC SERVICENOW.
- 7.8** A ausência de resposta a qualquer desses itens impedirá a abertura formal da solicitação, uma vez que tais informações são indispensáveis para a análise técnica, avaliação de impacto, estimativa de esforços, definição de prazos e alinhamento com o planejamento. O não atendimento a esse requisito impacta diretamente a demanda, podendo ocasionar atraso ou inviabilizar o início das atividades.
- 7.9** O DETEC, com o intuito de informar e reforçar a **importância do Product Owner (P.O.) e das Histórias dos Usuários (HUS)**, destaca por e-mail, visando garantir maior clareza, padronização e eficiência no fluxo de trabalho.
- 7.10** Em caso de alterações do site, os **Product Owner (P.O.)** são os responsáveis.
- 7.11** Em caso de alterações dos sistemas corporativos ou DETEC, os **Product Owner (P.O.)** são os responsáveis conforme anexo 8.
- 7.12** 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.
- 7.13** 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.
- 7.14** 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.

8 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 Editora Fórum	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 "Editora Fórum"	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

MANUAL
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
Extrair Relatório/Informações	Gerar Relatório de Evento	6
Extrair Relatório/Informações	Informação/Relatório de EMERJ virtual (Moodle)	12
Extrair Relatório/Informações	Informação/Relatório de Sistema Interno	12
Extrair 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
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	-

9 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
Extraírelatório/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	-

10 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 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

Relatar Falha-Incidentes HW Infra	Incidentes com o Sistema Editora Fórum	3
-----------------------------------	--	---

11 CATÁLOGO DOS 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 SGTEC	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
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
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	Trimestralmente	24

MANUAL
GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

Serviço	Procedimento	Periodicidade	Prazo (hs)
	segurança da informação.		
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

12 CATÁLOGO DOS SISTEMAS EMERJ

Sistemas DETEC	UO Responsáveis (Product Owner)
Agenda EMERJ	GBEMERJ, LIPPI, ASGET, SECGE, ASJUD, DEBIP, DEDES, SERIM, DENSE, DEAMA, DECOM, EQUIPE DE LOGISTICA DO DEADM 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 MAGISTRADOS	DEAMA
EMERJ - Fale Conosco	ASGET
EMERJ Pontua	DENSE
SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade	ASGET
Sistema de Gestão Administrativa Módulo Gestão de Pessoas <u>Módulo Gestão de Processos</u>	DEADM

Sistemas Corporativos	UO Responsáveis (Product Owner)	Descrição
SIEM Acadêmico	DENSE e DIFIN	Sistema que gerencia o curso de Especialização em Direito Público e Privado, os pagamentos realizados na EMERJ para fins acadêmicos, cadastro dos professores, cadastro dos alunos.
Siem Internet	DENSE e DIFIN	Sistema Web que gerencia a vida acadêmica do aluno e do professor, assim como funções acadêmicas.
Siem Eventos	DEAMA	Sistema que gerencia os cursos realizados pelos Magistrados desde a sua Formação Inicial, Aperfeiçoamento e Promoção.
Siem Eventos Web	DEAMA	Sistema onde o Magistrado controla via Web as inscrições nos cursos e consulta relatório de horas.
SCPE	SECGE, DENSE e DIFIN	Desktop - Sistema de Concurso público para EMERJ.
SPGE Inscrições online	DENSE, DEDES, DIFIN e DIDEC	Sistema para gerenciar a inscrição do aluno nos cursos de Pós-Graduação Lato Sensu, cursos de Extensão, Cursos Livres e PREMERJ.
SCPE Web	SECGE e DIFIN	Inscrições online para os concursos.
SPGE	DEDES, DENSE e DIDEC	Desktop - Sistema que gerencia os cursos de Pós-Graduação Lato Sensu, cursos de Extensão, Cursos Livres e PREMERJ.
SPGE Web	DIDEC	Versão web do sistema de pós-graduação utilizados pelos alunos e assistentes.
SGEMERJ	DIFIN	Sistema de Gestão Administrativa – Financeiro - Sistema informatizado de lançamentos de receitas/despesas.
SGEMERJ WEB - COLABORADORES	DEADM e DIFIN	Sistema de Gestão da EMERJ para Colaboradores.
Sislogem	DEADM	Sistema de Logística da EMERJ – Licitações, requisições de serviço e materiais - Sistema informatizado utilizado na EMERJ para controle de estoque, movimentação e situação patrimonial dos bens de consumo da EMERJ.
GRP (substituto do SOFEMERJ)	DIFIN	Sistema Integrado de Gestão Pública - Módulo do sistema responsável pelo controle de todas as despesas efetuadas pelo PJERJ. Tais despesas são registradas em único sistema, onde cada departamento envolvido terá de alimentá-lo apenas com seus dados específicos, nos campos apropriados. Todas as despesas realizadas e/ou anuladas são nele

MANUAL
GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

Sistemas Corporativos	UO Responsáveis (Product Owner)	Descrição
		informadas.
Sophia	DEBIP	Sistema de Gestão para Escolas e Bibliotecas.
VisaDoc	DEBIP	Sistema Visualizador de documentos.
ESocial	DIFIN	Sistema informatizado da Administração Pública.
SCPE Inscrições online	SECGE	Inscrições online para os concursos.
SISMAT	Equipe do Almoxarifado - DEADM	Sistema de Controle de materiais - Sistema informatizado utilizado para solicitações de materiais de consumo, controle de estoque e a movimentação de bens de consumo e permanente até a saída do Almoxarifado.
SISRS	SECON	Sistema de Requisição de Serviços – SISRS - Sistema informatizado utilizado pela Divisão de Apoio à Contratação Direta e de Prestação de Serviço (DIANC) da Secretaria-Geral de Contratos e Licitações (SGCOL), para cadastrar as Requisições de Serviços.
SISLIC	DILIC e SECON	Sistema de Licitações e Contratos – Sistema informatizado para atender à Secretaria Geral de Logística (SGLOG) no gerenciamento do Portal de Licitações, registrando dados referentes a licitações, inclusive os que ocorrem no julgamento dos certames, para obtenção de relatórios e medições de tempo do ciclo licitatório, para fins de registro de atos nos procedimentos licitatórios e dos contratos formalizados.
SISPAT	Equipe do Almoxarifado - DEADM	Sistema de Controle Patrimonial – Sistema informatizado que possibilita o registro de incorporações, movimentações e desincorporações de bens permanentes.
CADEMERJ	DEAMA, GBEMERJ, DEDES, DENSE, SECGE, LIPPI, ASJUD e DEADM	Sistema Cadastro Professores com integração SIEM-ACADEMICO.

13 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 internos 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 solicitações priorizadas, 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.
<i>Youtube</i>	Rede Social usada para divulgar informações em tempo real.

MANUAL
GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

TERMO	DEFINIÇÃO
EMERJ Pontua	Sistema de incentivo à participação ativa nas atividades da EMERJ.
SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade	Sistema informatizado que permite mensurar resultados, monitorar o alcance de metas e embasar decisões com base em evidências.
Sistema de Gestão Administrativa Módulo Gestão de Pessoas	Sistema informatizado que organiza e centraliza informações essenciais sobre os colaboradores da EMERJ.
SERVICENOW	Plataforma utilizada pelo TJRJ internamente para a gestão de serviços de TI, permitindo a abertura e o acompanhamento de incidentes, melhorias de sistemas e solicitações de suporte.