



GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

Proposto por:

Diretor do Departamento de Tecnologia de Informação (DETEC)

Analisado por:

Assessor da Assessoria de Gestão Estratégica (ASGET)

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 Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ) e passa a vigorar a partir de 05/10/2022.

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	É o procedimento de criar cópia de um arquivo de um dispositivo de armazenamento para que caso haja falha no acesso ao arquivo original possa ser usado como recuperação.
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:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-EMERJ-034

Revisão:

22

Página:

1 de 27

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 internos	Projetos desenvolvidos pela equipe DISIC, com sprints de levantamento de requisitos, desenvolvimento e testes para entrega de versão para o solicitante.
Sistemas externos	Sistemas corporativos do PJERJ desenvolvidos pela DGTEC, com planejamento e desenvolvimento das solicitações priorizadas, levantamento de requisitos e entrega para o solicitante.
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;

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.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-EMERJ-034	22	2 de 27

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do 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.
Diretor do DISIC	<ul style="list-style-type: none">Supervisionar o cumprimento desta RAD e atuar nos casos que porventura não estiverem abordados neste procedimento;
Equipe da Divisão de Gestão de Sistemas Corporativos da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DISIC)	<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.orientações para o cliente interno e externofazer backup semanal dos arquivos mantidos em meio eletrônico, por meio do servidor de backup do TJRJ.
DGTEC	<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 da 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;
Equipe da Divisão de Design Gráfico da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DIDEG)	<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>.
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.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-EMERJ-034	22	3 de 27

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Equipe do Serviço de Apoio Logístico da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/SELOG)	<ul style="list-style-type: none">• Solicitar ao Departamento de Engenharia da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DEENG) - Rede Lógica a verificação de ponto de rede;• solicitar ao Departamento de Telecomunicações da Diretoria de Segurança Institucional (DGSEI/ DETEL) a verificação de linha telefônica/Velox.
Secretária-Geral da EMERJ	<ul style="list-style-type: none">• Determinar a priorização de implementação das demandas dos sistemas internos e externos a partir da indicação de priorização dos outros Product Owner;
Assessoria de Acadêmica de Publicação e Pesquisa (EMERJ/ASPUP)	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciar e incluir conteúdos dos autores no sistema OJS
Assessoria de Apoio à Avaliação das Ações de Ensino (EMERJ/ASSEN)	<ul style="list-style-type: none">• Elaboração de conteúdo 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">• 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)	<ul style="list-style-type: none">• Realizar a gestão de conteúdo e cursos no Ambiente Virtual EMERJ.• dar acesso aos alunos no ambiente virtual
Serviço de Apoio Logístico da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/SELOG)	<ul style="list-style-type: none">• Comunicar ao DETEC, por e-mail, o horário de término dos eventos para fins de computo de horas aos participantes.
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	22	4 de 27

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Todas as unidades organizacionais da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro	<ul style="list-style-type: none">Realizar o backup de acordo com a periodicidade definida e os procedimentos do Manual do Backup da EMERJ (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.
Assessoria de Acadêmica de Publicação e Pesquisa (EMERJ/ASPUP)	<ul style="list-style-type: none">Revista da EMERJ, Revista Direito em Movimento e Núcleo de Pesquisa
Biblioteca do Tribunal de Justiça 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 e Cursos Livres.apresentação Oral de Monografia.quadro de avisos do Siem internet.
Departamento de Tecnologia da 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.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-EMERJ-034	22	5 de 27

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

Divisão de Licitações e Contratos 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 com contrato em vigência.
- 6.3** O backup de todo o ambiente é realizado diariamente por empresas terceirizada, 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** No Anexo 4 consta a lista dos serviços executados exclusivamente pelo DETEC.
- 6.5** No Anexo 5 consta a lista dos serviços executados pelo DETEC com apoio da DGTEC.
- 6.6** No Anexo 6 consta a lista dos serviços executados pelo DETEC com apoio de prestadores de serviço.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-EMERJ-034	22	6 de 27

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

- 6.7** 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.
- 6.8** No Anexo 8 consta a lista dos sistemas internos e dos externos acompanhados dos respectivos departamentos responsáveis pela priorização das demandas de alterações.
- 6.9** O DETEC é responsável pelas solicitações de serviço realizadas pelo emerj.detec@tjrj.jus.br, seguindo os trâmites indicados nesta rotina administrativa.
- 6.10** Os softwares adquiridos pela EMERJ que não estão no controle da DGTEC são controlados pelo DETEC e registradas no FRM-EMERJ-034-16 – Controle de Licenças de Software.
- 6.11** Os acessos de alunos e professores de cursos Curso de Especialização em Direito Público e Privado ao sistema SIEM internet é concedido pela DGTEC, telefone 3133-9100.
- 6.12** Os acessos de alunos Cursos de Pós-Graduação Lato Sensu nas áreas do Direito sistema SPGE Web são concedidos pela DGTEC, telefone 3133-9100.
- 6.13** Os registros mencionados nesta RAD, mantidos em meio eletrônico, são protegidos mediante backup semanal, por meio do servidor de backup do TJRJ.
- 6.14** 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.
- 6.15** Semestralmente, o DETEC obtém da DGTEC a relação atualizada de equipamentos da EMERJ, por amostragem, 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 (\\tjrj204\EMERJ) dentro da pasta destinada à sua unidade ou poderá optar pelo HD externo;

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-EMERJ-034	22	7 de 27

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

- 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** Cabe a cada UO verificar o bom funcionamento dos HD's;
- 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 da EMERJ (FRM-EMERJ-034-14);
- 7.6** As instruções de como realizar o backup no HD externo e no Servidor de Backup serão encontradas no Manual de Backup 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;

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-EMERJ-034	22	8 de 27

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

- 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** As solicitações de serviços encaminhadas via fale conosco, após conclusão, deverão ser encaminhadas a ASGET com cópia ao diretor do DETEC;

9 ATENDER SOLICITAÇÃO DE PUBLICAÇÃO DE CONTEÚDO

- 9.1** Ao solicitar o serviço de Publicação de conteúdo, o solicitante deverá encaminhar o FRM-EMERJ-034-01 - Solicitação de Conteúdo para Publicação, 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;

10 ATENDER SOLICITAÇÃO DE ACESSO DOS COLABORADORES DA EMERJ

- 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 -

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-EMERJ-034	22	9 de 27

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

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 NOVO SISTEMA OU ALTERAÇÃO DE SISTEMA

11.1 As solicitações de serviço com objetivo de criar um novo sistema ou alterar um sistema já existente dependem da capacidade da equipe e do volume de demandas por isso devem ser priorizadas;

11.2 Essas solicitações são encaminhadas por e-mail pelo membro da equipe do DISIC ao Diretor de Departamento (Product Owner -P.O.) priorizar conforme necessidade do setor;

11.3 O e-mail citado no item anterior deverá ser enviado com cópia ao e-mail emerj.disic@tjrj.jus.br, caso seja da equipe de sistemas externos, ou emerj.site@tjrj.jus.br, caso seja da equipe de sistemas internos, com o seguinte assunto PRIORIZAÇÃO DE DEMANDAS DE SISTEMAS – DATA ENVIO – DISIC/(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;

11.6 Em caso de alterações dos sistemas externos ou internos, os Product Owner (P.O.) serão os responsáveis conforme anexo 8;

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-EMERJ-034	22	10 de 27

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

- 11.7** A secretária-geral da EMERJ será responsável por indicar a prioridade após a priorização dos demais Product Owner (P.O.);
- 11.8** 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;
- 11.9** 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 Desenvolvimento de Demandas de Sistemas Internos, em caso de sistemas internos;

12 ATENDER AS SOLICITAÇÕES DE NOVO SISTEMA OU ALTERAÇÃO DE SISTEMA

- 12.1** As demandas serão desenvolvidas em períodos iguais de duas semanas, chamadas Sprints;
- 12.2** As demandas desenvolvidas na Sprint não poderão ser alteradas, a não ser com autorização do diretor da DISIC;
- 12.3** Os pedidos de alterações das demandas de uma sprint deverão ser enviadas por e-mail pelo membro da equipe do DISIC, ao Diretor da DISIC, com cópia ao e-mail emerj.disic@tjrj.jus.br, caso seja da equipe de sistemas externos, ou emerj.site@tjrj.jus.br, caso seja da equipe de sistemas internos, com o assunto DESENVOLVIMENTO DE DEMANDAS DE SISTEMAS – ALTERAÇÃO SPRINT (DATA SPRINT) - DISIC/(NOME EQUIPE) e no corpo do e-mail deverão constar a demanda que não será atendida, a nova demanda e o motivo da troca;
- 12.4** Cada Sprint deverá ter duas reuniões: Planejamento da Sprint e Revisão da Sprint;

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-EMERJ-034	22	11 de 27

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

- 12.5** Na reunião de planejamento da sprint, a equipe, a partir das listas priorizadas, chamadas de backlogs, identificará quais demandas deverão ser feitas na sprint, respeitando a priorização;
- 12.6** Na reunião de revisão da sprint, a equipe deverá apresentar o que foi realizado na sprint e o que não foi realizado;
- 12.7** As reuniões serão realizadas no mesmo dia entre o fim de uma sprint e início de outra em datas conhecidas por toda a equipe;
- 12.8** Ao final das reuniões, a equipe deverá encaminhar um e-mail para o Diretor da DISIC, com cópia ao e-mail emerj.disic@tjrj.jus.br, caso seja da equipe de sistemas externos, ou emerj.site@tjrj.jus.br, caso seja da equipe de sistemas internos, com o seguinte assunto DESENVOLVIMENTO DE DEMANDAS DE SISTEMAS – REUNIÕES SPRINT (DATA SPRINT) - DISIC/(NOME EQUIPE);
- 12.9** No corpo do e-mail citado no item anterior, deverá constar os seguintes itens para cada reunião:
- Reunião Planejamento sprint: Demandas previstas;
 - Reunião Revisão sprint: Demandas entregues e não entregues.
- 12.10** A equipe poderá mandar o teor de cada reunião em e-mails separados devendo o assunto da reunião ser DESENVOLVIMENTO DE DEMANDAS DE SISTEMAS – (NOME REUNIÃO) SPRINT (DATA SPRINT) - DISIC/(NOME EQUIPE);

13 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Índice de melhoria dos sistemas informatizados	$\left(\frac{\text{total de solicitações atendidas no mês}}{\text{de solicitações abertas}} \right) \times 100$	Mensal

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-EMERJ-034	22	12 de 27

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Índice de desenvolvimento de sistemas informatizados-DETEC	(total de solicitações atendidas no mês / de solicitações abertas) x 100	Mensal

14 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	RETEÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Controle de Solicitação de Melhoria dos Sistemas Corporativos– (FRM-EMERJ-034-02)	0-6-8-4a	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 Desenvolvimento de Demandas de Sistemas (FRM-EMERJ-034-15)	0-6-8-4a	DETEC	Restrito	Pasta Eletrônica	Número Solicitação de Serviço DETEC	Backup	2 anos	Eliminação na UO
Controle de Licença de Software(FRM-EMERJ-034-16-REV-0)	0-6-8-2d	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
E-mails assunto ALTERAÇÃO SPRINT	0-6-2-2j	DETEC	Restrito	Pasta Eletrônica	UO	Backup	1 ano	Eliminação na UO
E-mails Assuntos REUNIÕES SPRINT	0-6-2-2j	DETEC	Restrito	Pasta Eletrônica	UO	Backup	1 ano	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

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

Notas:

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-EMERJ-034	Revisão: 22	Página: 13 de 27
--	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

- a) Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) DGCOM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- c) Os 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 DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

15 ANEXOS

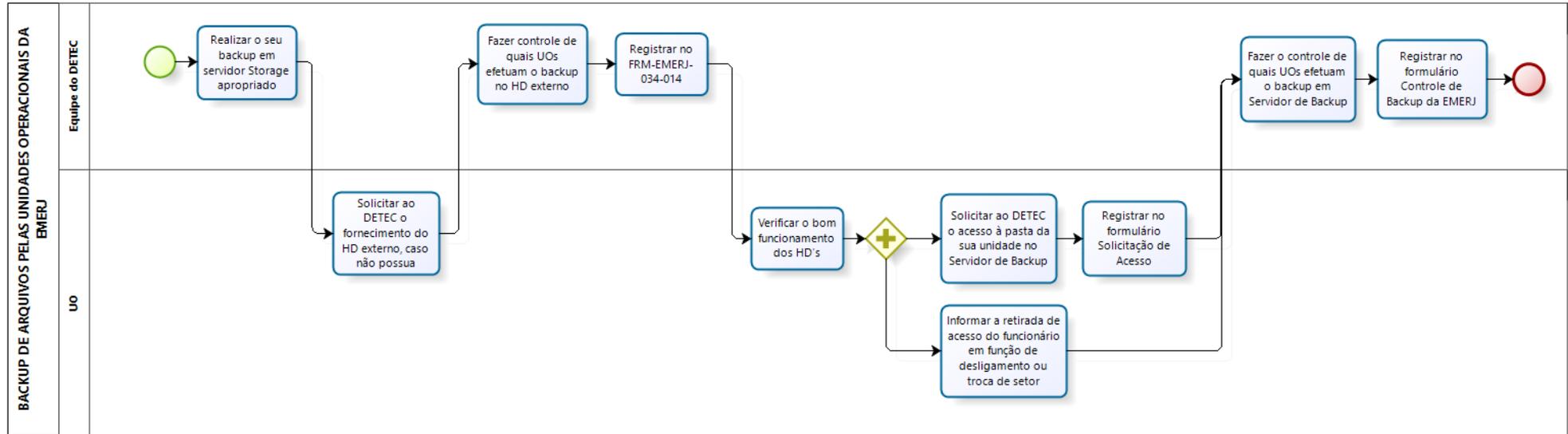
- Anexo 1 – Fluxo do Procedimento Backup de Arquivos pelas Unidades Operacionais da EMERJ;
- Anexo 2 – Fluxo do Procedimento Atender Solicitação de Serviço;
- Anexo 3 – Fluxo do Procedimento Atender Solicitação de Acesso dos Colaboradores da EMERJ;
- Anexo 4 - Catálogo dos Serviços que são executados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

=====

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-EMERJ-034	22	14 de 27

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

ANEXO 1 – FLUXO DO PROCEDIMENTO DE ATENDER SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO



Base Normativa:
Ato Executivo nº 2.950/2003

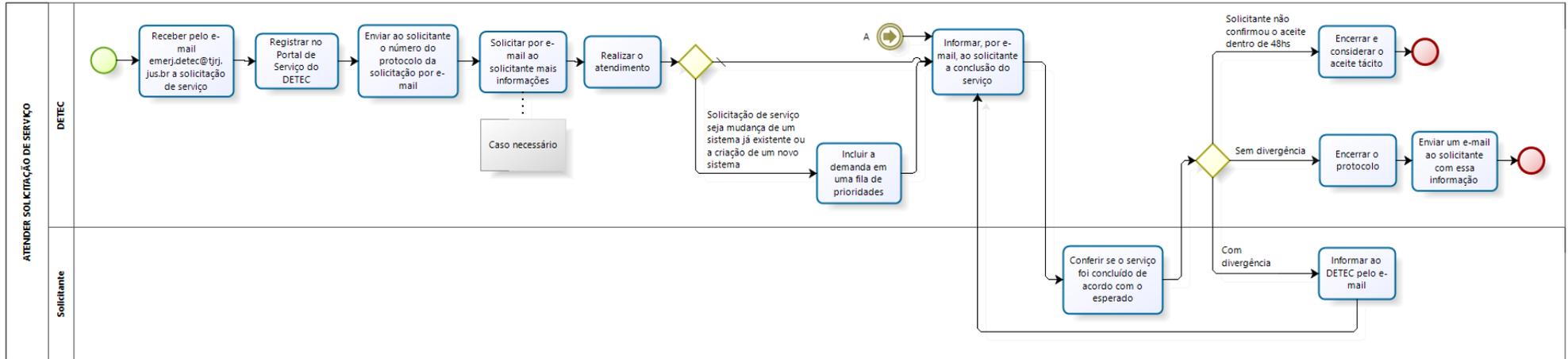
Código:
RAD-EMERJ-034

Revisão:
22

Página:
15 de 27

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

ANEXO 2 – FLUXO DO PROCEDIMENTO ATENDER SOLICITAÇÃO DE PUBLICAÇÃO DE CONTEÚDO



Base Normativa:
Ato Executivo nº 2.950/2003

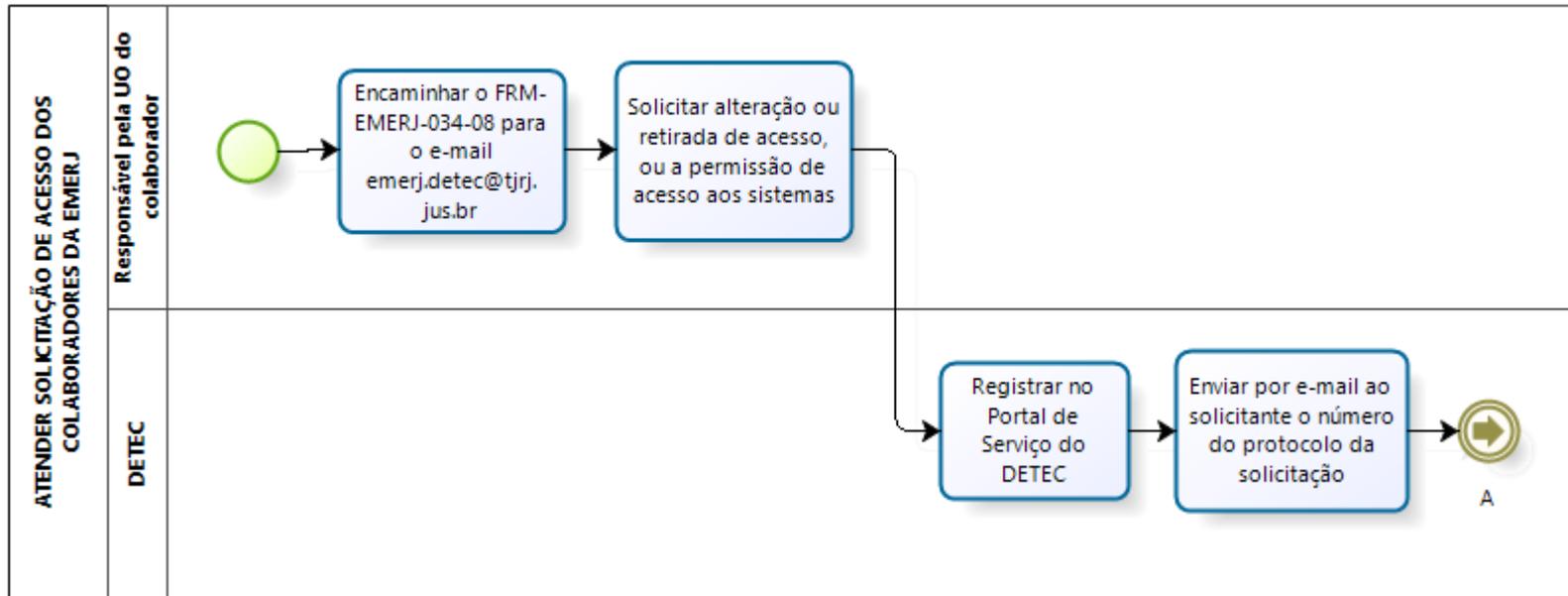
Código:
RAD-EMERJ-034

Revisão:
22

Página:
16 de 27

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:

22

Página:

17 de 27

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

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

Tipo de Serviço	Nome
Acesso	Novo acesso ao sistema de eventos
Acesso	Novo acesso ao EMERJ Virtual
Acesso	Novo Acesso agenda EMERJ
Acesso	Novo acesso zoom
Acesso	Novo acesso ao Wi-Fi
Acesso	Novo Acesso Minha Biblioteca
Dúvida/ Auxílio	Dúvida de Zoom (webinar)
Dúvida/ Auxílio	Dúvida de acesso
Dúvida/ Auxílio	Dúvida de E-mail
Dúvida/ Auxílio	Dúvida sobre evento
Dúvida/ Auxílio	Dúvida Windows/word/excel
Dúvida/ Auxílio	Dúvida de sistemas corporativos
Dúvida/ Auxílio	Dúvida Ambiente Virtual (Moodle)
Eventos	Apurar frequência em evento
Eventos	Cadastrar evento no sistema
Eventos	Alteração de Cadastro de Participante de Eventos EMERJ
Eventos	Solicitar gravação evento
Eventos	Verificação das salas de aula
Eventos	Solicitação de suporte a Webinar
Eventos	Comprovante de participação em evento/ certificado

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-EMERJ-034

Revisão:

22

Página:

18 de 27

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

Tipo de Serviço	Nome
Eventos	Solicitar lista de participantes Evento
Extrair relatório/Informações	Informação/Relatório Zoom (webinar)
Extrair relatório/Informações	Informação/Relatório Eventos
Extrair relatório/Informações	Informação/Relatório de EMERJ virtual (Moodle)
Extrair relatório/Informações	Informação/Relatório/Certificado de sistema interno
Inserir/Alterar/Retirar conteúdo	Conteúdo site
Inserir/Alterar/Retirar conteúdo	Aula gravada ou conteúdo EMERJ virtual (Moodle)
Relatar falha ou problema	problemas acesso agenda EMERJ
Relatar falha ou problema	problemas com inscrição em eventos
Serviços de Equipamentos/HW	Criação de memorando de aquisição de equipamentos ou SW
Serviços de Equipamentos/HW	Responder Questionamentos Licitação
Serviços de Equipamentos/HW	Ativação de Licença de SW
Solicitar novo sistema ou melhorias nos existentes	Solicitar novo sistema
Solicitar novo sistema ou melhorias nos existentes	solicitar melhorias/mudanças no site
Solicitar novo sistema ou melhorias nos existentes	solicitar melhorias/mudanças na agenda EMERJ
Solicitar novo sistema ou melhorias nos existentes	solicitar melhorias/ Portal de Serviços

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-EMERJ-034

Revisão:

22

Página:

19 de 27

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

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

Tipo de Serviço	Nome
Acesso	Novo acesso Sistemas Corporativos
Acesso	Novo acesso login de rede
Acesso	desbloquear/bloquear acesso
Acesso	Acesso ao grupo de E-mail/ E-mail institucional
Acesso	Remover ou cancelar acesso login de rede
Acesso	Alterar acesso login de rede
Acesso	Alterar acesso sistemas corporativos
Acesso	Alterar acesso sistema eventos
Acesso	Remover acesso internet
Acesso	Alterar acesso internet
Acesso	Novo acesso internet
Extrair relatório/Informações	Informação/Relatório de sistema corporativo
Inserir/Alterar/Retirar conteúdo	Inclusão/Cadastro de informação em sistema corporativo
Relatar falha ou problema	problemas com sistemas corporativos
Relatar falha ou problema	problemas com e-mail (outlook)
Relatar falha ou problema	problemas com windows/word/excel
Relatar falha ou problema	problemas com equipamentos
Relatar falha ou problema	problemas com acesso ao login de rede
Relatar falha ou problema	problemas com sistemas externos
Relatar falha ou problema	problemas com sistemas internos
Relatar falha ou problema	problemas com equipamentos apuradores de frequência
Serviços de E-mail	Criar grupo de Email
Serviços de E-mail	Criar novo e-mail

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-EMERJ-034

Revisão:

22

Página:

20 de 27

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

Tipo de Serviço	Nome
Serviços de E-mail	Desbloquear/ Bloquear e-mail
Serviços de E-mail	Configurar E-mail no Outlook
Serviços de Equipamentos/HW	Solicitar novo equipamento
Serviços de Equipamentos/HW	Mudança de local de equipamento
Serviços de Equipamentos/HW	Instalação de Software
Serviços de Equipamentos/HW	Compartilhamento de impressora
Serviços de Equipamentos/HW	Criação de VLAN
Solicitar novo sistema ou melhorias nos existentes	solicitar melhorias/mudanças nos sistemas corporativos

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-EMERJ-034

Revisão:

22

Página:

21 de 27

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

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

Tipo de Serviço	Nome	Qual empresa tercerizada?
Relatar falha ou problema	problemas zoom (webinar)	Wetalkit
Relatar falha ou problema	problemas com acesso WIFI	Oi
Relatar falha ou problema	Problema com minha Biblioteca	Minha Biblioteca
Relatar falha ou problema	problemas no site EMERJ	Gfarias

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-EMERJ-034	Revisão: 22	Página: 22 de 27
--	--	------------------------------	-----------------------------------

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

ANEXO 7 - SERVIÇOS PERIÓDICOS DO DETEC

Serviço	Procedimento	Periodicidade
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
Obter relação atualizada de equipamentos da EMERJ e se reúne para decidir sobre a necessidade de novos recursos	O DETEC solicitará a DGTEC a relação de equipamentos da EMERJ atualizadas.	Agosto e Fevereiro.
Obter relatório Google Analytics do Site EMERJ	O DETEC deverá extrair relatório do Google Analytics referente ao site EMERJ e comunicar a SECGE e DECOM Com cópia para diretor DISIC	Mensalmente
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.
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.	Novembro
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	Até mês de Junho após início de nova gestão da EMERJ (a cada dois anos)

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-EMERJ-034

Revisão:

22

Página:

23 de 27

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

Serviço	Procedimento	Periodicidade
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
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

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-EMERJ-034

Revisão:

22

Página:

24 de 27

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:

22

Página:

25 de 27

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:

22

Página:

26 de 27

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:

22

Página:

27 de 27