



ATENDER SOLICITAÇÃO SOBRE ACESSO À REDE, À INTERNET E AO CORREIO ELETRÔNICO

Proposto por: Equipe da Divisão de Aplicativos de Apoio(DIAPA)	Analisado por: <u>Diretor do</u> Departamento de Suporte e Atendimento (DEATE)	Aprovado por: Diretor da Diretoria- Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC)
--	--	---

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para a concessão, a remoção e a manutenção do acesso à rede de computadores, à Internet e ao correio eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRERJ).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica à Divisão de Aplicativos de Apoio, da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC/DIAPA), passando a vigorar a partir de 27/11/2013.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Active Directory (AD)	Base de dados contendo informações sobre usuários e computadores da rede de computadores do PJERJ.
<i>Login</i>	Nome utilizado pelo usuário para acessar os recursos computacionais da rede corporativa do PJERJ.
Sistema Integrado de Controle de Solicitações (SICS)	Sistema informatizado cuja finalidade é o registro de Solicitações de Serviços (SS) demandadas por usuários internos e externos do TJERJ, bem como encaminhamento dessas solicitações para os devidos órgãos solucionadores, distribuídos entre as diversas Diretorias Gerais do TJERJ que, mediante a abertura de uma Ordem de Serviço (OS) no sistema, atendem às mesmas.
Sistema Histórico Funcional (SHF)	Aplicativo do sistema informatizado para cadastramento e controle de assentamentos dos servidores.
Sistema de Contratos e Atos Negociais (SISCAN)	Sistema informatizado em uso pelo Departamento de Contratos e Atos Negociais da Diretoria Geral de Logística (DGLOG/DECAN), que controla os contratos, supervisiona a execução e fiscalização dos serviços, visando sempre melhorias e, ainda, propõe medidas preventivas e corretivas para a execução desses contratos.
Sistema de Controle de Usuários	Base de dados contendo informações sobre usuários dos sistemas do PJERJ.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-026	Revisão: 10	Página: 1 de 7
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER SOLICITAÇÃO SOBRE ACESSO À REDE, À INTERNET E AO CORREIO ELETRÔNICO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

TERMO	DEFINIÇÃO
(SISTUSU)	
Núcleo Descentralizado de Informática(NDI)	Salas de informática distribuídas pelo Estado do Rio de Janeiro, para atendimento imediato a problemas que ocorrem nas comarcas e regionais, fora do Foro Central da Comarca da Capital.
Ordem de Serviço (OS) - SICS	Documento gerado a partir de uma Solicitação de Serviço do Sistema Integrado de Controle de Solicitações (SICS) para a realização de serviço por um órgão solucionador.

4 REFERÊNCIAS

- Ato Normativo TJ nº 08/2005 - Estabelece rotina para a utilização do correio eletrônico da rede corporativa do Tribunal de Justiça 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 nº 10/2010 - Cria as regras para concessão de Correio Eletrônico e de acesso à Rede Mundial de Computadores, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Divisão de Aplicativos de Apoio (DIAPA)	<ul style="list-style-type: none">• Administrar o acesso dos usuários à rede de computadores do PJERJ, à Internet e ao correio eletrônico.

6 CONDIÇÕES GERAIS

6.1 O pedido de *login*, feito a partir da solicitação de serviço aberta por meio da central de atendimento da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC) ou por ofício, encaminhado à DGTEC, devem conter os seguintes dados: nome completo; matrícula; RG ou CPF, caso não tenha número de

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-026	Revisão: 10	Página: 2 de 7
--	--------------------------	----------------	-------------------



ATENDER SOLICITAÇÃO SOBRE ACESSO À REDE, À INTERNET E AO CORREIO ELETRÔNICO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

matrícula; lotação; empresa ou órgão de origem, se funcionário terceirizado ou cedido.

- 6.2** A exclusão dos *logins* é feita somente pelos seguintes motivos: ofício solicitando a exclusão, pedido da Direção da DIAPA, exoneração, demissão ou aposentadoria do funcionário, comunicado pelo chefe do setor onde o usuário estava lotado.
- 6.3** O bloqueio dos *logins* se dá pelas seguintes razões: afastamento do funcionário a pedido da chefia imediata, segurança, mau uso ou uso suspeito.
- 6.4** A central de atendimento da DGTEC recebe solicitação de serviço de funcionários que tiveram seus *logins* bloqueados e queiram voltar a utilizá-los.
- 6.5** A DGTEC recebe ofício do usuário, assinado por magistrado ou pelo seu chefe imediato, para voltar a ter acesso à Internet, informando a necessidade do acesso.
- 6.6** A DGTEC recebe os pedidos de acesso à Internet e/ou ao correio eletrônico por meio de ofício. A solicitação de serviço ou e-mail é encaminhada por magistrado, quando se tratar de serventia judicial, ou pelo diretor geral tratando-se de setor administrativo.
- 6.7** O acesso à Internet é concedido à função que o funcionário exerce sendo, portanto, passível de ser retirado no caso de troca de lotação.
- 6.8** A DGTEC direciona o acesso à Internet, retirado de um funcionário e concedido a outro, por ofício ou solicitação de magistrado ou chefe imediato do funcionário.
- 6.9** O SESUS dispõe de manual (MAN-DGTEC-026-01 – Manual de Contas de Rede) que estabelece critérios para a criação de *logins* de rede e cadastro no

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-026	Revisão: 10	Página: 3 de 7
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



ATENDER SOLICITAÇÃO SOBRE ACESSO À REDE, À INTERNET E AO CORREIO ELETRÔNICO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

- 7.4.1** Concede o acesso à Internet ou ao correio eletrônico, por meio do AD, caso o número de acessos esteja em conformidade com os limites estabelecidos no ATO NORMATIVO TJ nº 10/2010.
- 7.4.2** Nega o acesso solicitado, caso o número de acessos antes concedidos tenha ultrapassado os limites estabelecidos.
- 7.4.3** Abre solicitação no SICS, no caso de concessão de acesso ao correio eletrônico, e encaminha ao Serviço de Atendimento Remoto, da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC/SEIAP) ou, se existir, ao Núcleo Descentralizado de Informática (NDI) da localidade onde o solicitante está lotado, para providências com relação à configuração.
- 7.4.4** Informa ao usuário sobre a concessão do acesso à Internet.
- 7.5** Acessa o AD a partir do pedido de retirada de acesso à Internet ou ao correio eletrônico, retira o acesso e registra o procedimento no arquivo de exclusões e alterações do SESUS.
- 7.5.1** Orienta o usuário sobre o motivo da retirada do acesso, quando solicitado.
- 7.5.2** Informa ao titular da conta de correio eletrônico sobre o cancelamento, com pelo menos 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.
- 7.6** Registra no SICS o atendimento realizado quanto à concessão de acesso à rede, exclusão ou bloqueio de *login*, acesso ou retirada de acesso à Internet ou correio eletrônico.

8 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	FREQUÊNCIA
Produtividade dos Técnicos	Quantidade de OS's atendidas pelos técnicos	Mensal

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-026	Revisão: 10	Página: 5 de 7
--	--------------------------	----------------	-------------------



ATENDER SOLICITAÇÃO SOBRE ACESSO À REDE, À INTERNET E AO CORREIO ELETRÔNICO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

Produtividade do Serviço Contas de Rede	Quantidade de OS's atendidas pelo serviço Contas de Rede	Mensal
Percentual de Atendimento do Serviço Contas de Rede	(Quantidade de OS's atendidas pelo Serviço / Total de OS's atendidas na DIAPA) X 100	Mensal

9 GESTÃO DE REGISTROS

9.1 O arquivo "exclusões e alterações" encontra-se no portal do Departamento: <http://portaldgtec/depro/disegseinf/Documentos/Contas de Rede>.

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Exclusões e Alterações	0-6-8-2 e	SEPAH	eletrônico	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DGJUR/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais.

Notas:

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

10 ANEXO

- Anexo – Fluxograma do processo de trabalho Atender Solicitações.

=====

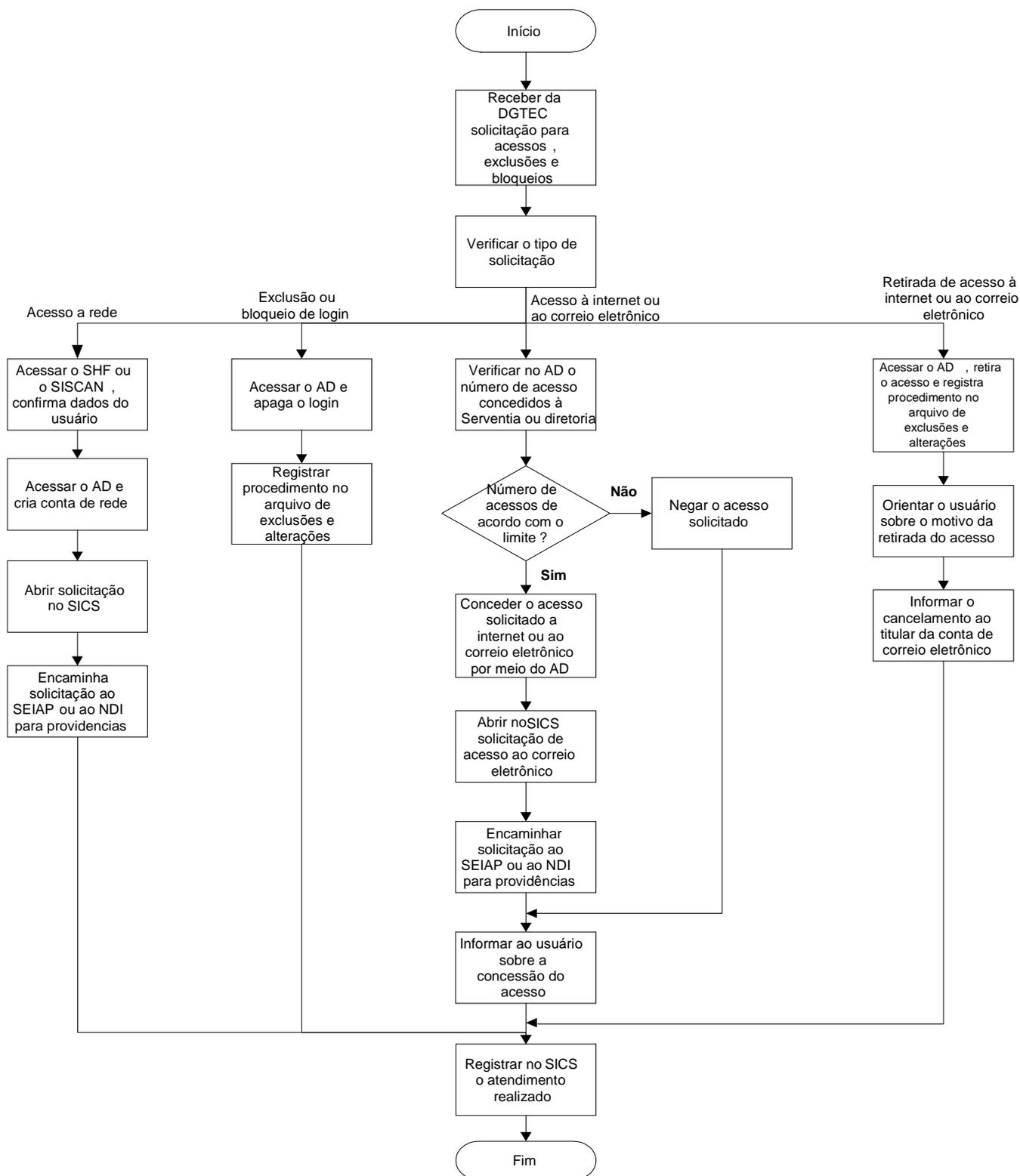
Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-026	Revisão: 10	Página: 6 de 7
--	--------------------------	----------------	-------------------



ATENDER SOLICITAÇÃO SOBRE ACESSO À REDE, À INTERNET E AO CORREIO ELETRÔNICO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

ANEXO – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ATENDER SOLICITAÇÕES



Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-DGTEC-026

Revisão:

10

Página:

7 de 7