



GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

Proposto por:

Diretor do Departamento de Tecnologia de Informação e Comunicação (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 do Departamento de Tecnologia de Informação e Comunicação da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DETEC).

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 17/04/2018.

3 DEFINIÇÕES

| TERMO | DEFINIÇÃO |
|---|--|
| Equipamentos | Computadores, impressoras, <i>scanner</i> , roteadores e <i>modems</i> . |
| Informativo EMERJ | Veículo de comunicação que tem por finalidade divulgar os eventos e as notícias da Escola. |
| 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. |
| <i>Twitter, Facebook, Youtube e Instagram</i> | Rede Social usada para divulgar informações em tempo real. |
| Virtual EMERJ | Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) utilizado na modalidade a distância nos cursos realizados pela EMERJ. |

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

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

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

| FUNÇÃO | RESPONSABILIDADE |
|---|--|
| Diretor do Departamento de Tecnologia de Informação e Comunicação da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DETEC) | <ul style="list-style-type: none">• Delegar ou atribuir tarefas diárias do DETEC à equipe de acordo com as solicitações efetuadas. |
| Equipe do Departamento de Tecnologia de Informação e Comunicação da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DETEC) | <ul style="list-style-type: none">• Realizar as atividades do setor de acordo com a prioridade estabelecida pelo diretor. |
| Usuário Operacional | <ul style="list-style-type: none">• Comunicar ao DETEC problema no equipamento da EMERJ;• abrir solicitação de serviço junto à Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC);• verificar se a solicitação de serviço foi atendida e comunicar ao DETEC se a solicitação de serviço não foi resolvida. |
| Usuário Solicitante | <ul style="list-style-type: none">• Encaminhar o formulário de solicitação de conteúdo para <i>site</i>, preenchido corretamente;• validar o conteúdo após ser disponibilizado no <i>site</i>. |
| Usuário de Sistema | <ul style="list-style-type: none">• Encaminhar solicitação (<i>e-mail</i>) de correção, melhoria ou suporte ao sistema e testar o sistema quando necessário. |
| Equipe do Departamento de Administração da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DEADM) | <ul style="list-style-type: none">• Encaminhar solicitação de especificação de equipamentos de informática e programas;• comunicar por <i>e-mail</i> ao DETEC as mudanças de setor e dispensas de colaboradores. |
| Equipe do Departamento de Ensino da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DENSE) | <ul style="list-style-type: none">• <u>Encaminhar programação do Projeto Monitor Acadêmico e avisos no SIEM Internet.</u> |

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-EMERJ-034 | Revisão: 16 | Página: 2 de 19 |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

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

| FUNÇÃO | RESPONSABILIDADE |
|---|---|
| Equipe da Assessoria de Áudio e Vídeo da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/ASAUD) | <ul style="list-style-type: none">• Disponibilizar tele aula gravada para o ambiente AVA e vídeos para publicação no <i>Youtube</i> e eventos gravados no <i>site</i>. |
| Equipe da Assessoria de Comunicação Institucional da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/ASCOM) | <ul style="list-style-type: none">• Encaminhar matérias e fotografias para o Informativo EMERJ, bem como, as notícias a serem publicadas no <i>site</i> e nas redes sociais. |
| Equipe da Assessoria de Publicação Acadêmica da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/ASPUB) | <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 do Informativo EMERJ. |
| Diretores de Departamento | <ul style="list-style-type: none">• Solicitar, por meio de formulário, equipamento, permissão de acesso à rede e a sistemas, <i>e-mail</i> e <i>internet</i> para seus colaboradores. |
| Equipe do Serviço de Apoio Logístico do Departamento de Administração 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. |
| Equipe da Assessoria de Gestão Estratégica da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/ASGET) | <ul style="list-style-type: none">• Encaminhar Consolidação da Comunicação com Cliente para ser disponibilizada no SIEM Internet para os alunos. |

4.1 Os setores listados na tabela abaixo são responsáveis pela atualização do conteúdo das seguintes páginas:

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-EMERJ-034 | Revisão: 16 | Página: 3 de 19 |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

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

| SETOR | PÁGINAS DO SITE |
|--|---|
| Departamento de Tecnologia de Informação e Comunicação da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DETEC) | <ul style="list-style-type: none">• <i>Twitter, Facebook, Instagram, Youtube</i> e Informativo EMERJ. |
| Assessoria de Comunicação Institucional da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/ASCOM) | <ul style="list-style-type: none">• Notícias no site e vídeos de entrevistas no <i>YouTube, Facebook, Twitter e Instagram.</i> |
| Assessoria de Gestão Estratégica da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/ASGET) | <ul style="list-style-type: none">• Fale Conosco, Certificação ISO 9001:2008 e SIEM Internet. |
| 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. |
| Centro de Estudos e Pesquisas da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/CEPES) | <ul style="list-style-type: none">• Eventos EMERJ, Fóruns Permanentes, Revista Direito em Movimento, Revista <i>da</i> EMERJ, Calendário, Eventos externos, Eventos gravados e Submissão de artigos. |
| Departamento de Ensino da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DENSE) | <ul style="list-style-type: none">• SIEM Internet, Portal Acadêmico, Projeto Monitor Acadêmico, PREMÉRJ, Cursos de Especialização, Cursos de Extensão, Curso de Formação de Mediadores Judiciais e Cursos Livres. |
| Departamento de Aperfeiçoamento de Magistrados da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DEAMA) | <ul style="list-style-type: none">• Magistrados e Virtual EMERJ. |
| Divisão de Ensino da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DINSE) | <ul style="list-style-type: none">• Cursos de Especialização e Virtual EMERJ. |

| | | | |
|---------------------------------|----------------------|-----------|----------------|
| Base Normativa | Código: | Revisão: | Página: |
| Ato Executivo 2.950/2003 | RAD-EMERJ-034 | 16 | 4 de 19 |

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

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

| SETOR | PÁGINAS DO SITE |
|--|---|
| <u>Divisão de Formação Continuada da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro</u> (EMERJ/DIFEI) | <ul style="list-style-type: none">• Cursos Oficiais de Aperfeiçoamento para Promoção na Carreira. |
| <u>Divisão de Formação Inicial da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro</u> (EMERJ/DIVIT) | <ul style="list-style-type: none">• Curso Oficial de Formação Inicial para Magistrados e Cursos Oficiais de Aperfeiçoamento para Fins de Vitaliciamento. |
| Divisão de Finanças da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DIFIN) | <ul style="list-style-type: none">• Transparência Institucional. |
| Gabinete da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/GBEMERJ) | <ul style="list-style-type: none">• História, Diretoria, COPEDEM, Núcleos de Representação da EMERJ, Eventos EMERJ, Eventos Externos, Lançamento de Livros, Calendário e Informativo EMERJ. |
| Secretaria-Geral da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/SECGE) | <ul style="list-style-type: none">• Concursos. |
| Serviço de Secretaria de Estágio da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/SEEST) | <ul style="list-style-type: none">• Secretaria de Estágio, Portal Acadêmico e SIEM Internet. |
| Serviço de Compras da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/SECOM) | <ul style="list-style-type: none">• Licitação. |
| Serviço de Monografia da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/SEMON) | <ul style="list-style-type: none">• Apresentação Oral de Monografia, Portal Acadêmico e SIEM Internet. |
| Serviço de Secretaria Acadêmica da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/SEADE) | <ul style="list-style-type: none">• Secretaria Acadêmica. |

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-EMERJ-034 | Revisão: 16 | Página: 5 de 19 |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

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

| SETOR | PÁGINAS DO SITE |
|---|---|
| Serviço de Cursos de Extensão da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/SECEX) | <ul style="list-style-type: none">• Cursos de Extensão. |

5 CRITÉRIOS GERAIS

5.1 DETEC presta suporte aos usuários de recursos de informática, aos sistemas em produção, atualiza o *site* EMERJ, controla os equipamentos alocados na EMERJ especifica novos equipamentos e programas, diagrama o Informativo EMERJ e gerencia o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).

6 MANTER SITE EMERJ

6.1 DETEC recebe pelo *e-mail* emerjsite@tjrj.jus.br o formulário Solicitação de Conteúdo para *Site* (FRM-EMERJ-034-01), devidamente preenchido pelo usuário solicitante e, se for o caso, acompanhado do arquivo que será publicado no *site*. Os FRM-EMERJ-034-01 recebidos são cadastrados no formulário Controle de Conteúdo para *Site* (FRM-EMERJ-034-07) a fim de gerenciar as atualizações realizadas e o conteúdo que será retirado do *site*.

6.1.1 DETEC desenvolve ou atualiza a página, disponibiliza na *internet* e informa ao usuário solicitante a publicação da mesma.

6.1.2 Os arquivos digitais das artes finais para publicação no *site* são disponibilizados pela Assessoria de Publicação Acadêmica da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/ASPUB) por interface compartilhada.

6.1.3 O usuário solicitante confere o conteúdo publicado e, em caso de divergência, informa e envia por *e-mail* a divergência ao DETEC. DETEC atualiza a página com o novo conteúdo e informa ao usuário solicitante para validar a correção. O conteúdo para o *site* é disponibilizado em até 2 (dois) dias úteis.

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-EMERJ-034 | Revisão: 16 | Página: 6 de 19 |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

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

- 6.2** Os participantes de eventos (público externo e servidores do PJERJ) devem realizar sua inscrição por meio do sistema Controle de Eventos até 23h59min do dia que antecede o evento. As dúvidas dos participantes quanto à utilização desse sistema são enviadas para o *e-mail* emerjsite@tjrj.jus.br ou podem ser esclarecidas na página Dúvidas e Perguntas frequentes no *site*. Caso o evento seja transmitido por videoconferência para os núcleos de representação da EMERJ, a UO responsável deve encaminhar a lista de presença assinada pelos participantes com o seu número da inscrição, para inserção no sistema.
- 6.3** O DETEC recebe por *e-mail* as matérias e fotografias para diagramação do Informativo EMERJ, elaborado pela ASCOM.
- 6.3.1** Uma vez diagramado, o Informativo é revisado pelo SERET e aprovado pelo Gabinete da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/GBEMERJ).
- 6.3.2** Após as correções necessárias, o Informativo é disponibilizado no site, Twitter, Facebook e SIEM Internet pelo DETEC, que o encaminha ao GBEMERJ para distribuição por e-mail aos usuários do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.
- 6.4** A ASCOM envia por *e-mail* as notícias para divulgar no *site*, no *Facebook*, *Twitter* e *Instagram*, bem como, a solicitação para publicação dos vídeos das entrevistas com os palestrantes e autoridades no *Youtube*. Essas solicitações são registradas no formulário Controle de Publicação de Notícias, Artes e Mídias (FRM-EMERJ-034-09).
- 6.5** O DETEC registra também no formulário Controle de Publicação de Notícias, Artes e Mídias (FRM-EMERJ-034-09), as solicitações encaminhadas pelos usuários solicitantes, por *e-mail*, para disponibilização de eventos gravados no *site* e no *YouTube*.
- 6.5.1** Os vídeos para os eventos gravados e *Youtube* são disponibilizados por interface compartilhada pela ASAUD.

| | | | |
|---------------------------------|----------------------|-----------|----------------|
| Base Normativa | Código: | Revisão: | Página: |
| Ato Executivo 2.950/2003 | RAD-EMERJ-034 | 16 | 7 de 19 |

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

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

6.6 A ASGET encaminha por *e-mail*, o formulário Solicitação de Conteúdo para Site (FRM-EMERJ-034-01) com a Consolidação da Comunicação com Cliente, para que o DETEC a disponibilize no SIEM Internet para os alunos.

7 PRESTAR SUPORTE AOS USUÁRIOS NOS SISTEMAS CORPORATIVOS DO PJERJ

7.1 O usuário de sistema encaminha para o *e-mail* emerj.siem@tjrj.jus.br a solicitação de melhoria ou erro encontrado no sistema. No caso de correção do sistema, o DETEC verifica o erro e abre o chamado para Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC/DEATE). Em caso de melhoria, é enviada solicitação ao DEATE para ser analisado pelo Departamento de Sistemas da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC/DEISIS) e, caso necessário, pelo Comitê Gestor de Tecnologia do TJ. Em ambos os casos, DETEC acompanha e comunica ao usuário o andamento da solicitação. Essas solicitações são monitoradas por meio da planilha Controle de Solicitação de Serviço do Sistema (FRM-EMERJ-034-02).

7.2 Em caso de dificuldade de acesso ao SIEM Internet, o aluno envia para o *e-mail* emerjsite@tjrj.jus.br, o seu nome, matrícula e/ou CPF com a descrição do problema enfrentado. O DETEC solicita à DGTEC a verificação e liberação de seu acesso. Essas solicitações são monitoradas através da planilha Controle de Solicitação de Serviço do Sistema (FRM-EMERJ-034-02).

7.2.1 Caso a dificuldade de acesso seja de um professor, por questões de segurança institucional, ser-lhe-á fornecido o contato da DGTEC para abertura da solicitação.

8 PRESTAR SUPORTE AOS USUÁRIOS NOS EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

8.1 O Gabinete do diretor-geral (GBEMERJ) encaminha a Agenda Semanal de Eventos dos Auditórios para o *e-mail* emerj.detec@tjrj.jus.br, informando o dia e local, se serão utilizados os pontos de rede e o Sistema de Controle de Eventos. DETEC verifica se o

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-EMERJ-034 | Revisão: 16 | Página: 8 de 19 |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

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

ponto de rede do local está habilitado. Se não estiver, DETEC comunica ao SELOG que abre solicitação junto à DEENG/Rede Lógica.

8.2 O usuário operacional informa ao DETEC problema encontrado em seu computador, impressora, *scanner* ou outro equipamento de informática. O DETEC registra e encaminha a orientação para que o usuário operacional tente solucionar o problema. Caso o problema persista, o DETEC orienta o usuário operacional a abrir solicitação de serviço junto à DGTEC. O atendimento é registrado no Controle de Solicitação de Atendimento (FRM-EMERJ-034-03) para acompanhamento.

8.2.1 Caso a solicitação de serviço não seja atendida satisfatoriamente pela DGTEC, o usuário informa ao DETEC, que verificará o ocorrido, a fim de solucionar o problema e registra o atendimento no Controle de Solicitação de Atendimento (FRM-EMERJ-034-03) para acompanhamento.

8.3 DETEC administra as redes *wi-fi* da biblioteca da EMERJ, da administração, do GBEMERJ e do DENSE, bem como monitora a rede EMERJ *WIFI*.

8.4 Caso ingresse um novo colaborador na escola ou haja mudança de setor ou dispensa, o diretor do departamento em que for alocado encaminha o formulário de Solicitação de Acesso (FRM-EMERJ-034-08) para o e-mail emerj.detec@tjrj.jus.br, com a solicitação para configuração e, se for o caso, a solicitação de equipamento e permissões de acessos a sistemas e/ou e-mail e/ou internet. Essa solicitação deve conter o nome completo, matrícula ou CPF do colaborador, quais sistemas serão por ele utilizados e com que perfil, se terá acesso à *internet* e *e-mails* institucionais e/ou pessoal na rede do PJERJ, de acordo com disponibilidade da EMERJ.

8.4.1 O DEADM informa por *e-mail* ao DETEC as mudanças de setor e dispensas de colaboradores para conferência.

8.5 Trimestralmente, nos meses de fevereiro, maio, agosto e novembro, o DETEC solicita à DGTEC a verificação e controle das interfaces compartilhadas pela rede corporativa da EMERJ.

| | | | |
|---------------------------------|----------------------|-----------|----------------|
| Base Normativa | Código: | Revisão: | Página: |
| Ato Executivo 2.950/2003 | RAD-EMERJ-034 | 16 | 9 de 19 |

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

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

8.6 Semestralmente, nos meses de fevereiro e agosto, é solicitada à DGTEC relação de *e-mails*, *internet* e demais acessos para verificação e controle.

9 MANTER O CONTROLE DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA DA EMERJ

9.1 Semestralmente, nos meses de janeiro e julho, o DETEC faz levantamento de computadores, impressoras, *scanners*, roteadores sem fio, *modems* e outros equipamentos de informática instalados na EMERJ para manter atualizadas a Relação de Computadores Instalados na EMERJ (FRM-EMERJ-034-04), a Relação de Impressoras Instaladas na EMERJ (FRM-EMERJ-034-05) e a Relação de Outros Equipamentos da EMERJ (FRM-EMERJ-034-06), a fim de obter a visualização integral de todo o parque de equipamentos de informática para localizar com rapidez as máquinas, impressoras e equipamentos instalados na EMERJ, bem como analisar a necessidade de aquisição de novos equipamentos.

10 ESPECIFICAR E ACOMPANHAR AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS E SOFTWARE

10.1 DEADM encaminha as solicitações de especificação de equipamentos e programas para DETEC realizar a especificação técnica.

10.2 DETEC elabora especificação técnica, e, quando necessário, solicita apoio ao TJ e encaminha ao DEADM.

11 COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

- *E-mail* emerjsite@tjrj.jus.br é usado pelos usuários solicitantes para envio de conteúdo para o *site* e pelo público externo.
- *E-mail* emerj.siem@tjrj.jus.br é usado pelos usuários de sistema para correção ou melhoria dos sistemas corporativos.
- *E-mail* emerj.detec@tjrj.jus.br é usado pelos usuários para assuntos administrativos, suporte ou assuntos diversos.
- *E-mail* emerj.virtual@tjrj.jus.br é usado pelos usuários para assuntos relacionados aos cursos de modalidade a distância.

| | | | |
|---------------------------------|----------------------|-----------|-----------------|
| Base Normativa | Código: | Revisão: | Página: |
| Ato Executivo 2.950/2003 | RAD-EMERJ-034 | 16 | 10 de 19 |

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

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

12 GERENCIAR OS CURSOS NO AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM

- 12.1** DETEC recebe pelo *e-mail* emerj.virtual@tjrj.jus.br do usuário solicitante o conteúdo programático, material necessário (cronograma do curso, bibliografia, formulário de avaliação e pesquisa, etc.) e a lista de inscritos no curso a ser oferecido na modalidade a distância.
- 12.2** DETEC tem 20 (vinte) dias úteis para criar o curso no ambiente AVA e personalizar de acordo com o material fornecido.
- 12.3** Caso o curso possua tele aula gravada pela Assessoria de Áudio e Vídeo da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/ASAUD), esse material é disponibilizado por interface compartilhada para inserção no ambiente.
- 12.4** DETEC informa ao usuário solicitante que o curso está pronto e fornece *login* e senha para verificação e validação. Com o aceite do usuário solicitante, o DETEC envia *login* e senha aos inscritos no curso.
- 12.5** DETEC monitora o ambiente e auxilia o aluno inscrito nas dúvidas relacionadas a sua utilização e acesso.
- 12.6** No final do curso, o DETEC envia, por *e-mail*, ao usuário solicitante os relatórios de participação nos fóruns de discussão do curso; dos questionários de avaliação do curso respondidos pelos participantes; da avaliação individual de cada participante realizada pelo tutor e os formulários de análise de aprendizagem preenchido por cada participante.
- 12.7** As solicitações e conteúdos enviados serão mantidos na pasta Virtual EMERJ.

13 INDICADOR

| NOME | FÓRMULA | FREQUÊNCIA |
|--|--|-------------------|
| Índice de melhoria dos sistemas informatizados | $(\text{Total de solicitações atendidas} / \text{Total de solicitações}) \times 100$ | Mensal |

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-EMERJ-034 | Revisão: 16 | Página: 11 de 19 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

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

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* | RESPONSÁVEL | ACESSO | ARMAZENAMENTO | RECUPE-RAÇÃO | PROTEÇÃO | RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**) | DISPOSIÇÃO |
|---|-------------|-------------|-------------------|---------------|--------------|---------------------------------------|---|------------------|
| Solicitação de Conteúdo para Site - (FRM-EMERJ-034-01) | 0-6-8-4a | DETEC | <u>Irrestrito</u> | Disco Rígido | UO | <i>Backup e Condições apropriadas</i> | 2 anos | Eliminação na UO |
| Controle de Solicitação de Serviço do Sistema - (FRM-EMERJ-034-02) | 0-6-8-4a | DETEC | <u>Irrestrito</u> | Disco Rígido | Data | <i>Backup e Condições apropriadas</i> | 2 anos | Eliminação na UO |
| Controle de Solicitação de Atendimento - (FRM-EMERJ-034-03) | 0-6-8-4a | DETEC | <u>Irrestrito</u> | Disco Rígido | Data | <i>Backup e Condições apropriadas</i> | 2 anos | Eliminação na UO |
| Relação de Computadores Instalados na EMERJ (FRM-EMERJ-034-04) | 0-3-7-1a | DETEC | <u>Irrestrito</u> | Disco Rígido | Data | <i>Backup e Condições apropriadas</i> | 5 anos | Eliminação na UO |
| Relação de impressoras Instaladas na EMERJ - (FRM-EMERJ-034-05) | 0-3-7-1a | DETEC | <u>Irrestrito</u> | Disco Rígido | Data | <i>Backup e Condições apropriadas</i> | 5 anos | Eliminação na UO |
| Relação de outros Equipamentos Instalados na EMERJ – (FRM-EMERJ-034-06) | 0-3-7-1a | DETEC | <u>Irrestrito</u> | Disco Rígido | Data | <i>Backup e Condições apropriadas</i> | 5 anos | Eliminação na UO |
| Controle de Conteúdo para Site – (FRM-EMERJ-034-07) | 0-6-8-4a | DETEC | <u>Irrestrito</u> | Disco Rígido | Data | <i>Backup e Condições apropriadas</i> | 2 anos | Eliminação na UO |
| Solicitação de Acesso – (FRM-EMERJ-034-08) | 0-6-8-2e | DETEC | <u>Irrestrito</u> | Disco Rígido | Data | <i>Backup e Condições apropriadas</i> | 2 anos | Eliminação na UO |
| Controle de Publicação de Notícias, Artes e Mídias (FRM-EMERJ-034-09) | 0-6-8-4a | DETEC | <u>Irrestrito</u> | Disco Rígido | Data | <i>Backup e Condições apropriadas</i> | 2 anos | Eliminação na UO |
| Virtual EMERJ | 0-6-8-4a | DETEC | <u>Irrestrito</u> | Disco Rígido | Nome | <i>Backup e Condições apropriadas</i> | 5 anos | Eliminação na UO |

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

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

Notas:

- a) Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) DGC/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.

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-EMERJ-034 | Revisão: 16 | Página: 12 de 19 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

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

15 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxograma do Procedimento de Trabalho Manter Site EMERJ;
- Anexo 2 – Fluxograma do Procedimento de Trabalho Prestar Suporte aos Usuários nos Sistemas Corporativos do PJERJ;
- Anexo 3 – Fluxograma do Procedimento de Trabalho Prestar Suporte aos Usuários nos Equipamentos de Informática;
- Anexo 4 – Fluxograma do Procedimento de Trabalho Manter o Controle de Equipamentos de Informática da EMERJ;
- Anexo 5 – Fluxograma do Procedimento de Trabalho Especificar e Acompanhar Aquisição de Equipamentos e Software;
- Anexo 6 – Fluxograma do Procedimento de Trabalho Gerenciar os Cursos no Ambiente Virtual de Aprendizagem.

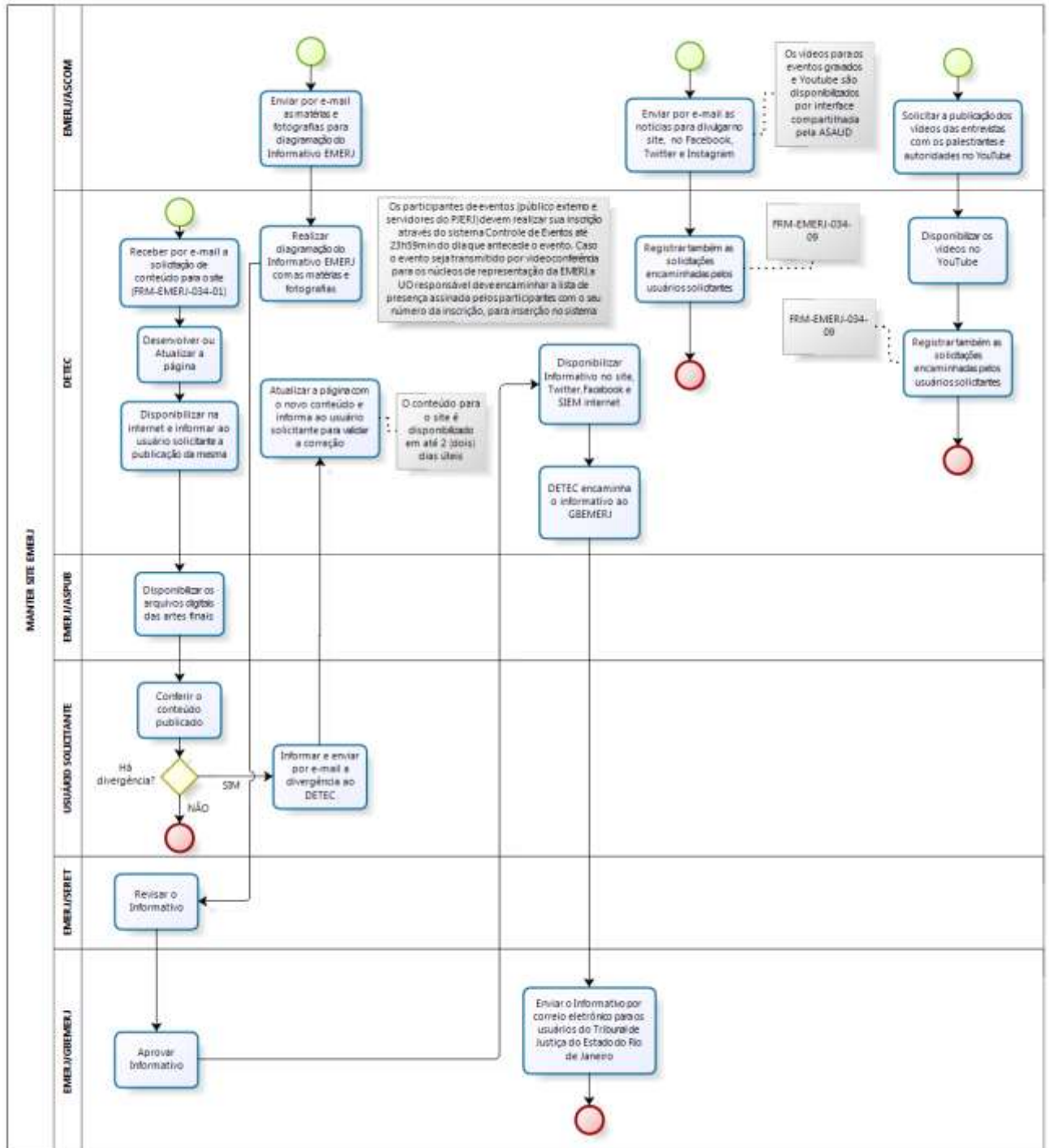
=====

| | | | |
|---------------------------------|----------------------|-----------|-----------------|
| Base Normativa | Código: | Revisão: | Página: |
| Ato Executivo 2.950/2003 | RAD-EMERJ-034 | 16 | 13 de 19 |

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

IMPORTANTE: sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

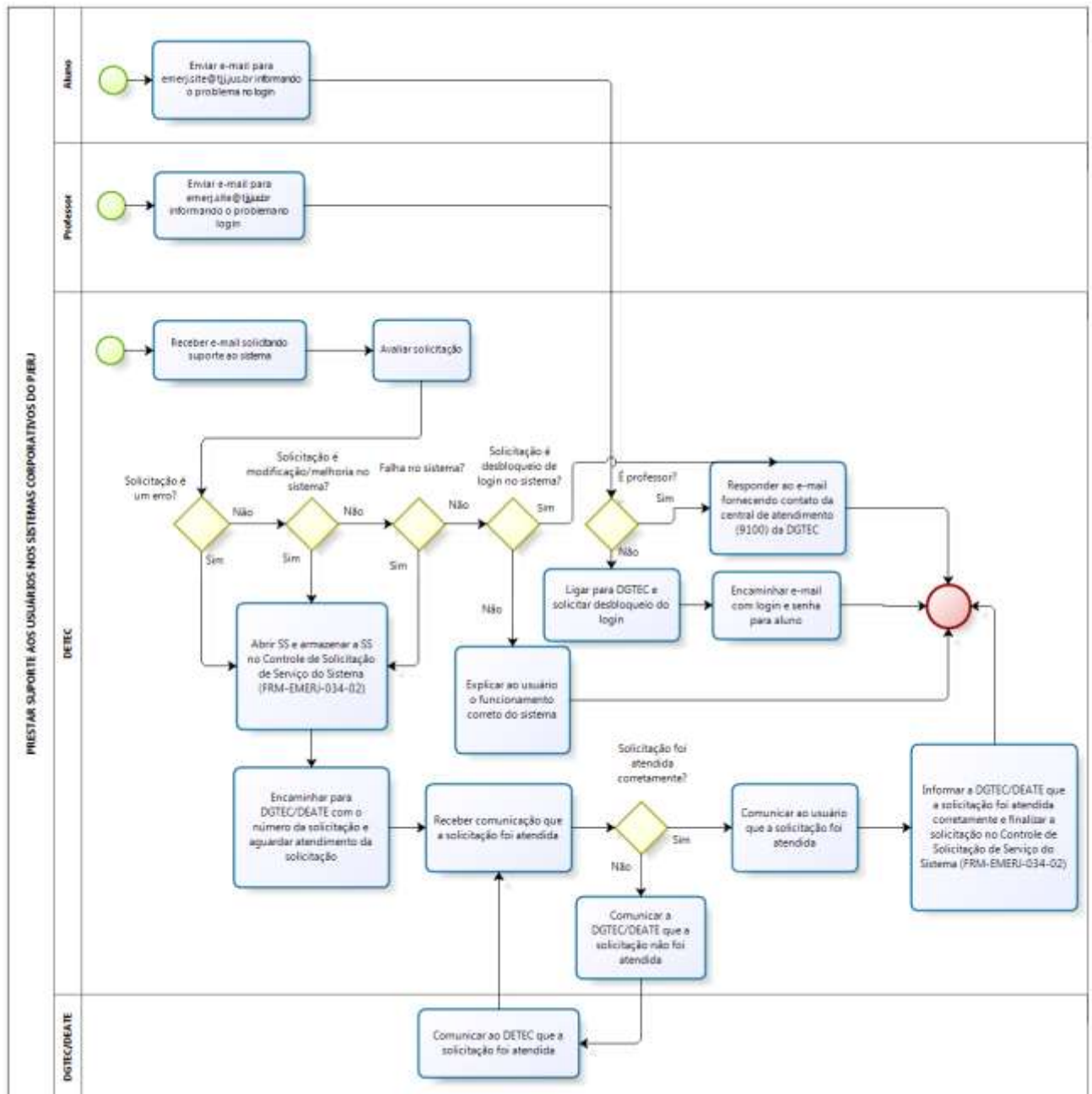
ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO DE TRABALHO MANTER SITE EMERJ



GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

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

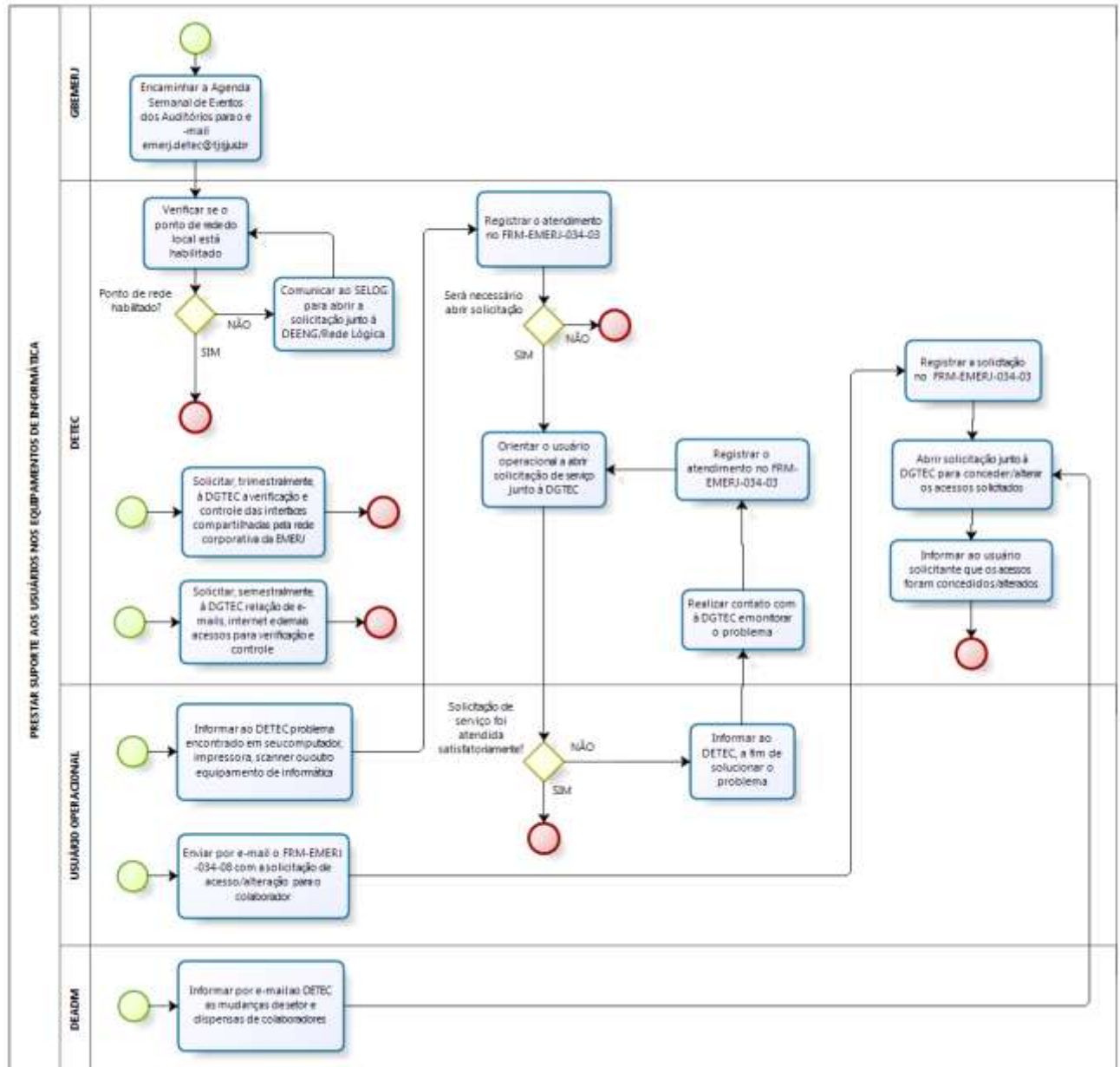
ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO DE TRABALHO PRESTAR SUPORTE AOS USUÁRIOS NOS SISTEMAS CORPORATIVOS DO PJERJ



GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

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

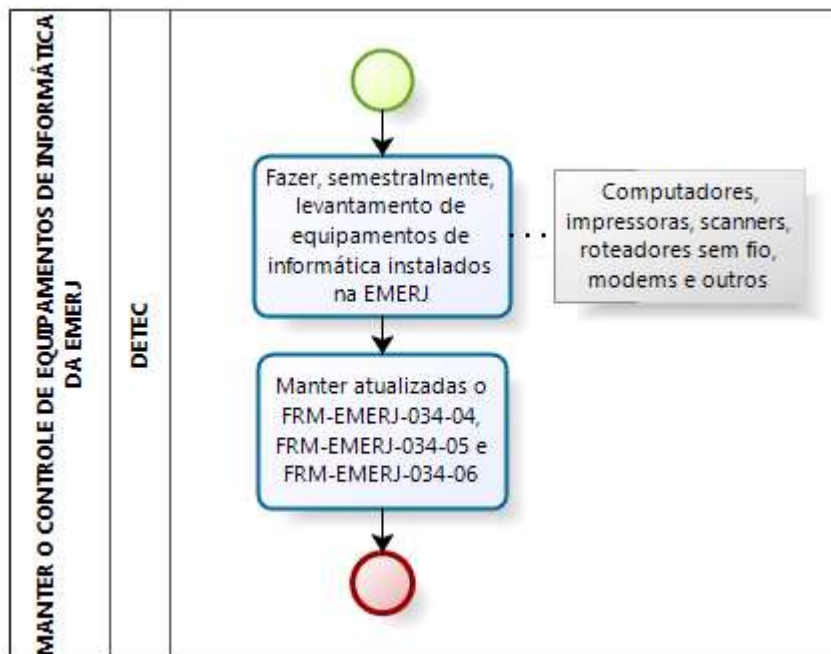
ANEXO 3 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO DE TRABALHO PRESTAR SUPORTE AOS USUÁRIOS NOS EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA



GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

IMPORTANTE: sempre verifique no *síte* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

ANEXO 4 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO DE TRABALHO MANTER O CONTROLE DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA DA EMERJ

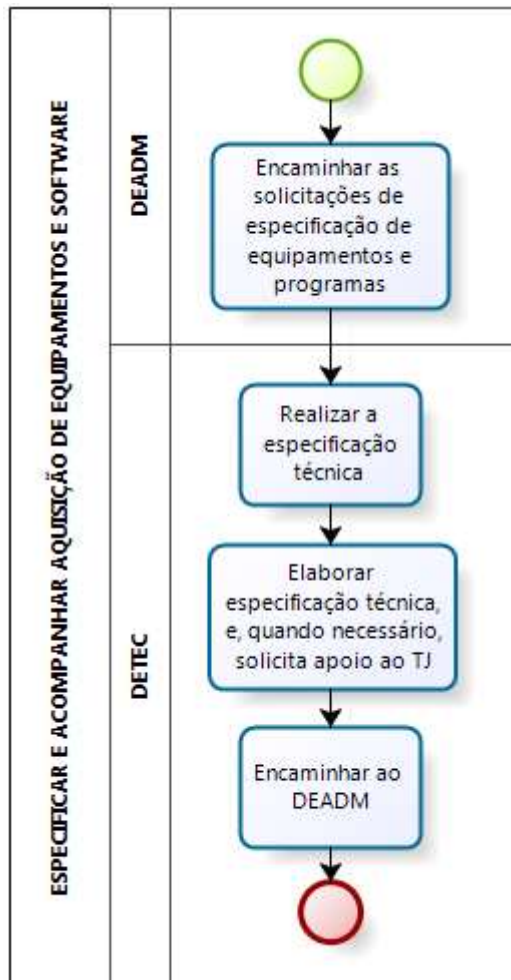


| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-EMERJ-034 | Revisão: 16 | Página: 17 de 19 |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|

GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

IMPORTANTE: sempre verifique no *síte* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

ANEXO 5 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO DE TRABALHO ESPECIFICAR E ACOMPANHAR AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS E SOFTWARE



GERIR RECURSOS DE INFORMÁTICA

IMPORTANTE: sempre verifique no *síte* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

ANEXO 6 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO DE TRABALHO GERENCIAR OS CURSOS NO AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM

