



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

Proposto por:

Equipe da Divisão de Aplicativos de Apoio (DIAPA)

Analisado por:

Diretor do Departamento de Suporte e Atendimento (DEATE)

Aprovado por:

Diretor da Diretoria- Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC)

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

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 (PJRJ).

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 04/12/2015.

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.
HP Service Manager (HPSM)	<u>Sistema informatizado cuja finalidade é o registro de Solicitações 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 realizam os atendimentos.</u>
Sistema Histórico Funcional (SHF)	Aplicativo do sistema informatizado para cadastramento e controle de assentamentos dos servidores.
<u>Sistema de Controle de Órgãos Fiscais (SISFISCAL)</u>	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.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-026	Revisão: 11	Página: 1 de 7
--	--------------------------	----------------	-------------------

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

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

TERMO	DEFINIÇÃO
Sistema de Controle de Usuários (SISTUSU)	Base de dados contendo informações sobre usuários dos sistemas do PJERJ.
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.
<u>Solicitação de Serviço - HPSM</u>	<u>Documento gerado a partir de uma Solicitação de Serviço do HP Service Manager (HPSM) para a realização de serviço por um grupo solucionador.</u>

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

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-026	Revisão: 11	Página: 2 de 7
--	--------------------------	----------------	-------------------

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

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada. (DGTEC) ou por ofício, encaminhado à DGTEC, devem conter os seguintes dados: nome completo; matrícula; RG ou CPF, caso não tenha número de 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.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-026	Revisão: 11	Página: 3 de 7
--	--------------------------	----------------	-------------------

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

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

- 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 sistema SISTUSU localizado em:
\\tjerj204\dgtec\DEATE\DIAPA\SESUS\CONTAS DE REDE\DOCUMENTOS.

7 ATENDER SOLICITAÇÕES

- 7.1 O serviço Conta de Rede recebe da DGTEC solicitação para verificar a possibilidade de concessão de acesso à rede, exclusão ou bloqueio de *login*, concessão de acesso ou retirada de acesso à Internet ou ao correio eletrônico.
- 7.2 O serviço de Gerenciamento de Acessos recebe pedido de acesso à rede, ingressa no Sistema Histórico Funcional (SHF) ou no Sistema de controle de Órgãos Fiscais (SISFISCAL) e confirma os dados do usuário.
- 7.2.1 Acessa o Active Directory (AD) e cria a conta de rede, ou seja, o *login*. Acessa o SISTUSU e cria o usuário do sistema.
- 7.2.2 Abre solicitação no HPSM e encaminha ao Serviço de Instalação de Aplicativos, 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 ao cadastramento de senha e orientações ao solicitante.
- 7.3 Verificando ser pedido de exclusão, acessa o AD e apaga o *login*.
- 7.3.1 Registra o procedimento no arquivo de exclusões e alterações do Serviço de Suporte aos Usuários de Aplicativos, da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC/SESUS).
- 7.4 Verificando ser pedido de concessão de acesso à *Internet* ou ao correio eletrônico, verifica no AD o número de acessos à *Internet* ou ao correio

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-026	Revisão: 11	Página: 4 de 7
--	--------------------------	----------------	-------------------

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

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada. eletrônico concedidos para a serventia ou diretoria onde o usuário está lotado.

- 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 HPSM, no caso de concessão de acesso ao correio eletrônico, e encaminha ao 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 30 dias de antecedência.
- 7.6** Registra no HPSM 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: 11	Página: 5 de 7
--	--------------------------	----------------	-------------------

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

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

Produtividade do Serviço Contas de Rede	Quantidade de <u>solicitações</u> atendidas pelo serviço Contas de Rede	Mensal
Percentual de Atendimento do Serviço Contas de Rede	(Quantidade de <u>solicitações</u> 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:

\\tjerj204\dgtec\DEATE\DIAPA\SESUS\CONTAS DE REDE\DOCUMENTOS.

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	<u>DEINF/SEPRO</u>	Eletrônico	Data	Condições apropriadas	<u>2 meses</u>	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

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

Notas:

- Eliminação na UO - procedimentos - Organizar os Arquivos das Unidades Organizacionais.
- DGCOM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os 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: 11	Página: 6 de 7
--	--------------------------	----------------	-------------------

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

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.
ANEXO – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ATENDER SOLICITAÇÕES

