



## PROVER SUPORTE ADMINISTRATIVO AO NÚCLEO DESCENTRALIZADO DE INFORMÁTICA (NDI)

**Proposto por:**

Equipe do Departamento de Apoio nos Núcleos Regionais (DENUR)

**Analisado por:**

Integrante da Comissão de Gestão Estratégica (COGES) (Corregedor-Geral da Justiça (CGJ))

**Aprovado por:**

Chefe do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ)

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

### 1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para prover suporte administrativo ao processo de operacionalização regional da tecnologia da informação (TI), bem como para padronizar as atividades de prestação desses serviços por cada Núcleo Regional (NUR) às respectivas serventias judiciais atendidas.

### 2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica aos Núcleos Regionais (NUR) e a Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC), bem como provê orientações a servidores das demais unidades organizacionais que têm interfaces com esse processo de trabalho, e entra em vigor a partir de 15 de maio de 2009.

### 3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
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.

### 4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC)	<ul style="list-style-type: none"><li>Implementar as políticas de capacitação, orientação e monitoramento da Tecnologia da Informação aprovadas pela COGES.</li></ul>
NDI	<ul style="list-style-type: none"><li>Executar as manutenções de <i>hardware</i> e de <i>software</i> solicitadas regionalmente.</li></ul>
Assistente do NUR	<ul style="list-style-type: none"><li>Facilitar a execução das atividades de Tecnologia da Informação;</li><li>coordenar as atividades de supervisão administrativa dos</li></ul>

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-NUR-009	Revisão: 01	Página: 1 de 13
---	------------------------	----------------	--------------------



## PROVER SUPORTE ADMINISTRATIVO AO NÚCLEO DESCENTRALIZADO DE INFORMÁTICA (NDI)

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	técnicos do NDI.
Usuários das serventias judiciais	<ul style="list-style-type: none"><li>Cumprir a padronização prescrita nas RAD de Tecnologia da Informação.</li></ul>

### 5 CONDIÇÕES GERAIS

**5.1** A Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC) é a fonte de orientação técnica nos temas vinculados à Tecnologia da Informação (TI) nos NUR e nas respectivas serventias judiciais vinculadas.

**5.2** O NUR atua:

- a) como elemento de supervisão administrativa local dos profissionais do Núcleo Descentralizado de Informática (NDI), localizado junto ao NUR, respondendo pela assiduidade e pela pontualidade, além de estabelecer prioridades em caso de conflito;
- b) como elemento de apoio administrativo para a realização de treinamentos de informática a cargo da DGTEC, buscando a utilização adequada de sistemas corporativos das serventias, bem como manter canal de coleta e de organização de informações para a melhoria da prestação dos serviços de TI nas serventias atendidas; esse tipo de atuação ocorre mediante solicitação explícita e apoio de capacitação pela DGTEC.

### 6 APOIAR SOLICITAÇÕES DE TRANSPORTE

**6.1** As atividades do NUR pertinentes a este processo de trabalho são esquematizadas no Anexo 1.

**6.2** O servidor do NUR responsável pelo processo de trabalho de logística (transporte) toma ciência da necessidade de transporte do NDI por qualquer

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-NUR-009	Revisão: 01	Página: 2 de 13
---	------------------------	----------------	--------------------



## PROVER SUPORTE ADMINISTRATIVO AO NÚCLEO DESCENTRALIZADO DE INFORMÁTICA (NDI)

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

meio de comunicação disponível, documentado ou não, e analisa a solicitação, com o fim de confirmar a urgência do pedido.

### 6.2.1 Caso a emergência não se justifique:

- a) adequa a solicitação ao roteiro de transporte;
- b) comunica ao solicitante o dia do atendimento planejado.

### 6.2.2 Caso a emergência se justifique, verifica a disponibilidade, interna ao NUR, de veículo e de cota de combustível para atender à solicitação.

#### 6.2.2.1 Caso haja disponibilidade interna de recursos:

- a) registra no formulário específico de Solicitação de Transportes as seguintes informações:
  - serventia de destino;
  - nome do solicitante do NDI;
  - data da solicitação;
  - data da viagem (início e fim);
  - observações, se necessários.
- b) diligencia o atendimento da necessidade do NDI e o monitora até que a necessidade esteja atendida;
- c) registra o final do atendimento na própria Solicitação de Transporte.

#### 6.2.2.2 Caso não haja disponibilidade, interna ao NUR, de recursos:

- a) diligencia em duas instâncias:

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-NUR-009	Revisão: 01	Página: 3 de 13
---	------------------------	----------------	--------------------



## PROVER SUPORTE ADMINISTRATIVO AO NÚCLEO DESCENTRALIZADO DE INFORMÁTICA (NDI)

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

1. junto à Direção do Foro da Comarca solicitante, com o fim de buscar solução para atendimento da necessidade de transporte, ressaltando que existe a possibilidade do próprio usuário efetuar o transporte do equipamento para o atendimento no NDI; nesse caso, se houver a necessidade de desconexão lembra ao usuário que esta deverá ser orientada pelo técnico;
  2. junto à Comarca à qual o NUR está vinculado;
- b) caso não encontre solução adequada, repassa a solicitação à DGTEC;
- c) em qualquer caso, comunica, em tempo oportuno, os resultados finais dos entendimentos ao solicitante.
- 6.3** Após o atendimento de necessidades, o servidor do NUR realiza análise crítica dos resultados, com o fim de utilizar as lições aprendidas para aprimorar esse tipo de apoio.

### 7 CONTROLAR FREQUÊNCIA DA EQUIPE DO NDI

- 7.1** As atividades do NUR pertinentes a este processo de trabalho são esquematizadas no Anexo 2.
- 7.2** Identifica, na FRM-NUR-009-01 - Folha de Ponto da Equipe do NDI, os membros da equipe do NDI que atendem ao NUR, mediante informações da DGTEC.
- 7.3** Com frequência diária registra na Folha de Ponto o horário de entrada, de almoço e de saída dos profissionais do NDI.
- 7.3.1** Monitora permanentemente a atuação da equipe do NDI local e, caso constate alguma intercorrência, anota-a no FRM-NUR-009-02 - Avaliação de Atendimento do NDI,

<b>Base Normativa</b> Ato Executivo nº 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-NUR-009	<b>Revisão:</b> 01	<b>Página:</b> 4 de 13
--	-------------------------------	-----------------------	---------------------------



## PROVER SUPORTE ADMINISTRATIVO AO NÚCLEO DESCENTRALIZADO DE INFORMÁTICA (NDI)

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

**7.3.1.1** No ato da entrada dos profissionais, caso tenha constatado algum tipo de desvio contratual ocorrido no período anterior, confirma-o imediatamente com o técnico do NDI, para que este tenha ciência, em tempo oportuno, do entendimento do fato pelo PJERJ.

**7.3.1.2** Comunica imediatamente à DGTEC intercorrências de natureza grave.

**7.4** As faltas ao trabalho de técnicos do NDI, abonadas ou não, são registradas na Folha de Ponto.

**7.4.1** Caso a falta seja posteriormente abonada, registra o motivo do abono na folha de ponto e a identificação do documento de justificativa.

**7.4.2** Caso um técnico tenha mais de três faltas durante o mês, consecutivas ou não, informa o fato à DGTEC.

**7.5** Ao final de cada mês, encerra a folha de ponto, anexa os respectivos registros e encaminha a documentação à DGTEC.

## **8 MANTER A DISTRIBUIÇÃO ORIGINAL DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA**

**8.1** As atividades do NUR pertinentes a este processo de trabalho são esquematizadas no Anexo 3.

**8.2** Ao tomar ciência de movimentação física de equipamentos de TI, o servidor do NUR responsável pelo processo de trabalho de tecnologia da informação realiza a análise da situação, com o fim de confirmar a movimentação do equipamento.

**8.2.1** Caso o servidor tenha dificuldade para identificar o equipamento, solicita auxílio aos técnicos do NDI.

**8.2.2** Caso o equipamento tenha sido realmente movimentado, procura convencer o usuário a reconduzi-lo ao local de origem.

<b>Base Normativa</b> Ato Executivo nº 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-NUR-009	<b>Revisão:</b> 01	<b>Página:</b> 5 de 13
--	-------------------------------	-----------------------	---------------------------



## PROVER SUPORTE ADMINISTRATIVO AO NÚCLEO DESCENTRALIZADO DE INFORMÁTICA (NDI)

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

**8.2.2.1** Caso haja sucesso nesse convencimento, solicita o apoio dos técnicos do NDI para reconduzir o equipamento ao local de origem e estimula o usuário no sentido de manter a distribuição original dos equipamentos.

**8.2.2.2** Caso não haja convencimento para a restauração da distribuição autorizada:

- a) comunica a situação à DGTEC;
- b) obtém resposta da DGTEC com orientações de como proceder;
- c) cumpre a orientação da DGTEC;
- d) caso a DGTEC autorize a permanência do equipamento na nova localização, atualiza a informação no inventário do sistema de controle de equipamento de informática.

## 9 APOIAR AÇÕES DE CAPACITAÇÃO EM SISTEMAS CORPORATIVOS

**9.1** As atividades do NUR pertinentes a este processo de trabalho são esquematizadas no Anexo 4.

**9.2** Recebe da DGTEC a solicitação de apoio para ação de capacitação em sistemas corporativos.

**9.3** Com base nas informações da solicitação, elabora o planejamento para a ação de capacitação e realiza, dentre outras aplicáveis a cada caso, as seguintes verificações:

- a) junto à DGTEC, a agenda dos instrutores;
- b) junto às Serventias, a agenda e a disponibilidade dos servidores;
- c) disponibilidade de recursos instrucionais e de instalações para o treinamento.

<b>Base Normativa</b> Ato Executivo nº 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-NUR-009	<b>Revisão:</b> 01	<b>Página:</b> 6 de 13
--	-------------------------------	-----------------------	---------------------------



**PROVER SUPORTE ADMINISTRATIVO AO NÚCLEO DESCENTRALIZADO DE INFORMÁTICA (NDI)**

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

- 9.4** Encaminha à DGTEC, para aprovação, o planejamento da ação de capacitação.
- 9.5** Após receber da DGTEC o planejamento aprovado ou revisado, confirma a disponibilidade de recursos instrucionais, instalações e agenda dos servidores envolvidos.
- 9.5.1** Caso não consiga confirmar algum recurso, revisa o seu planejamento ou cancela o treinamento quando, em última hipótese, não conseguir reunir os recursos mínimos que o viabilizem.
- 9.6** Convida os participantes para a capacitação, mediante *e-mail* encaminhado ao Juiz Titular ou Substituto de cada serventia.
- 9.7** Durante a realização da ação de capacitação, o servidor do NUR responsável pelo processo de trabalho pertinente à tecnologia da informação monitora o adequado andamento do treinamento.
- 9.7.1** Caso haja alguma intercorrência, realiza os ajustes necessários para solucionar as eventuais dificuldades.
- 9.8** Concluída a ação de capacitação, o servidor do NUR responsável pelo processo de trabalho pertinente à Tecnologia da Informação avalia a eficácia do treinamento.
- 9.8.1** Caso o treinamento se mostre ineficaz, coleta os dados necessários à sua possível revisão e encaminha os respectivos registros à DGTEC para análise e ações decorrentes.
- 9.9** Pelo menos uma vez ao ano, o servidor do NUR responsável pelo processo de trabalho pertinente à Tecnologia da Informação viabiliza a avaliação dos trabalhos, observadas as diretrizes da RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário de maneira a obter a percepção da satisfação dos usuários.

<b>Base Normativa</b> Ato Executivo nº 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-NUR-009	<b>Revisão:</b> 01	<b>Página:</b> 7 de 13
--	-------------------------------	-----------------------	---------------------------



## PROVER SUPORTE ADMINISTRATIVO AO NÚCLEO DESCENTRALIZADO DE INFORMÁTICA (NDI)

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

**9.10** Observando a frequência de apuração, organiza os dados para a apuração de cada um dos indicadores e registra o resultado da análise de dados em planilhas padronizadas no Excel, de forma a subsidiar a realização da reunião de análise crítica do NUR.

**9.10.1** Encaminha à DGTEC os resultados da análise de dados pertinentes à TI.

## 10 INDICADORES DE DESEMPENHO

NOME	FÓRMULA	FREQÜÊNCIA
Satisfação do usuário	$\Sigma(\text{Notas da Pesquisa de Satisfação}) / (\text{Quantidade de respostas})$	A cada visita de monitoramento

## 11 GESTÃO DE REGISTROS

**11.1** Os registros deste processo de trabalho são geridos pela UO e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

Identificação	Código CCD	Responsável	Armazenamento	Recuperação	Proteção	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	Disposição
Cópia da Solicitação de Transporte	0-6-2-2 j	NUR	Pasta	Data	Condições Apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Folha de Ponto (FRM-NUR-009-01)	0-2-9-1-1	NUR	Pasta	Data	Condições Apropriadas	2 anos	DGCON/DEGEA
Avaliação de Atendimento do NDI (FRM-NUR-009-02)	0-0-3 b	NUR	Pasta	Data	Condições Apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Pesquisa de Satisfação	0-0-3 b	NUR	Pasta	Data	Condições Apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Planejamento de ação de capacitação	0-2-2-1 a	NUR	Pasta	Data	Condições Apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Cópia de e-mail enviado	0-6-2-2 j	NUR	Pasta	Data	Condições Apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

\*CCD = Código de Classificação de Documentos.

\*\*UO = Unidade Organizacional.

\*\*\*DGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento.

Notas:

a) Eliminação na UO - procedimentos da RAD-DGCON-020 - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.

<b>Base Normativa</b> Ato Executivo nº 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-NUR-009	<b>Revisão:</b> 01	<b>Página:</b> 8 de 13
--	-------------------------------	-----------------------	---------------------------



## PROVER SUPORTE ADMINISTRATIVO AO NÚCLEO DESCENTRALIZADO DE INFORMÁTICA (NDI)

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

- b) DGCON/DEGEA – procedimentos da RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; procedimentos da RAD-DGCON-017 - Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário e procedimentos da RAD-DGCON -021 – Gerir Arquivo Permanente.
- c) 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 do Banco de Dados e Servidores de Aplicação.

### 12 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxograma do processo de trabalho Apoiar Solicitações de Transporte.
- Anexo 2 – Fluxograma do processo de trabalho Controlar Frequência dos NDI.
- Anexo 3 – Fluxograma do processo de trabalho Manter a Distribuição Original de Equipamentos de Informática.
- Anexo 4 – Fluxograma do processo de trabalho Apoiar Ações de Capacitação em Sistemas Corporativos.

=====

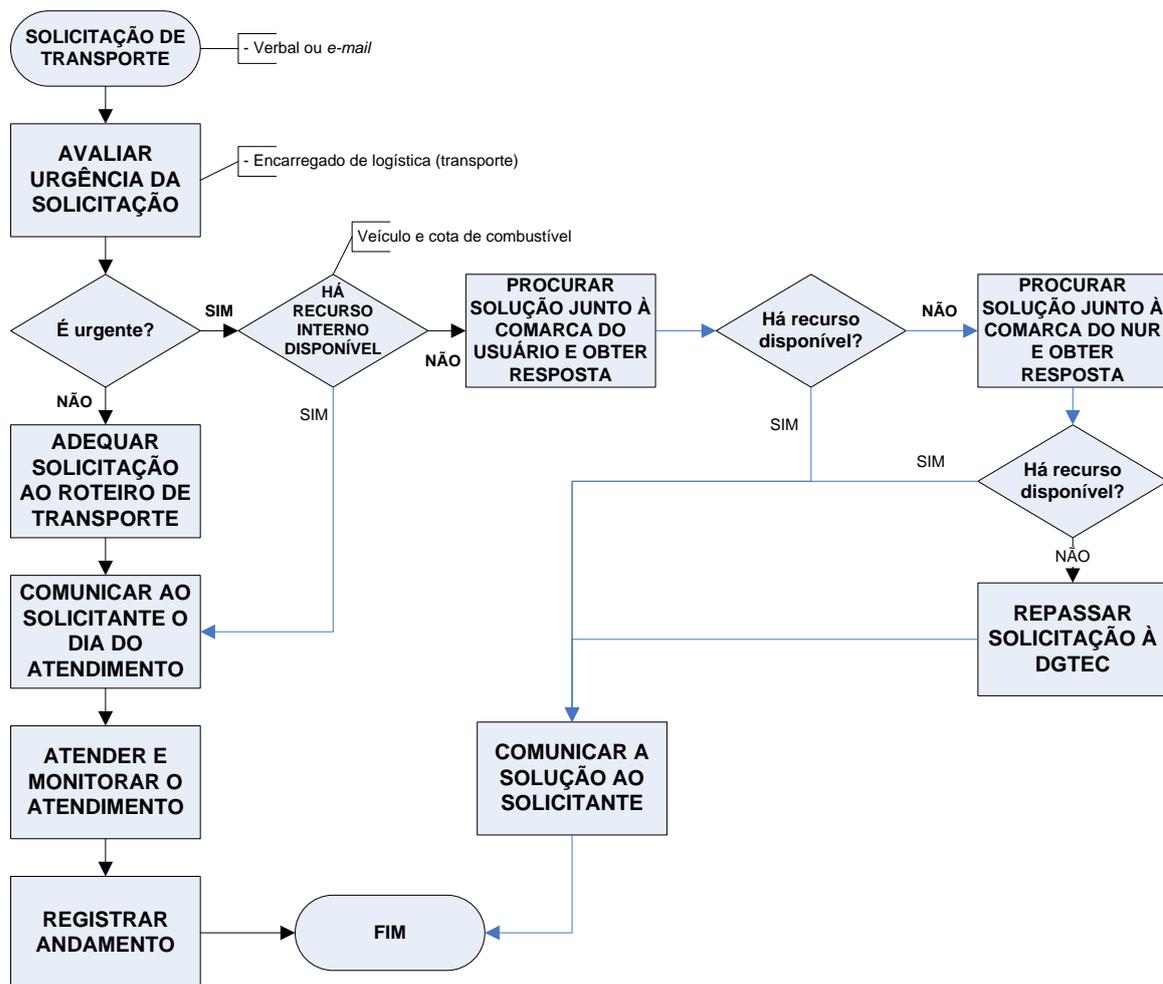
Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-NUR-009	Revisão: 01	Página: 9 de 13
---	------------------------	----------------	--------------------



# PROVER SUPORTE ADMINISTRATIVO AO NÚCLEO DESCENTRALIZADO DE INFORMÁTICA (NDI)

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

## ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO APOIAR SOLICITAÇÕES DE TRANSPORTE

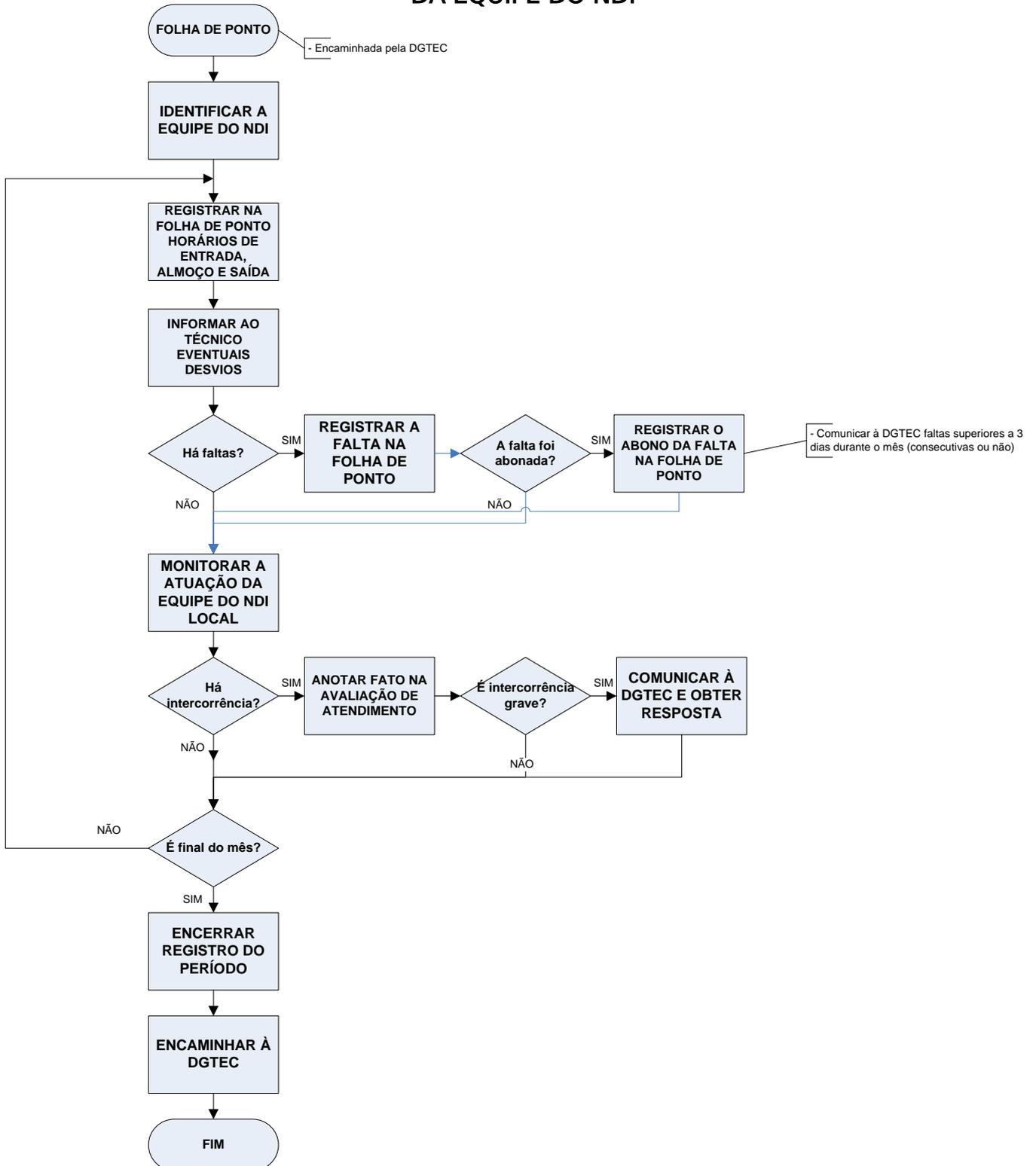




# PROVER SUPORTE ADMINISTRATIVO AO NÚCLEO DESCENTRALIZADO DE INFORMÁTICA (NDI)

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

## ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO CONTROLAR FREQUÊNCIA DA EQUIPE DO NDI

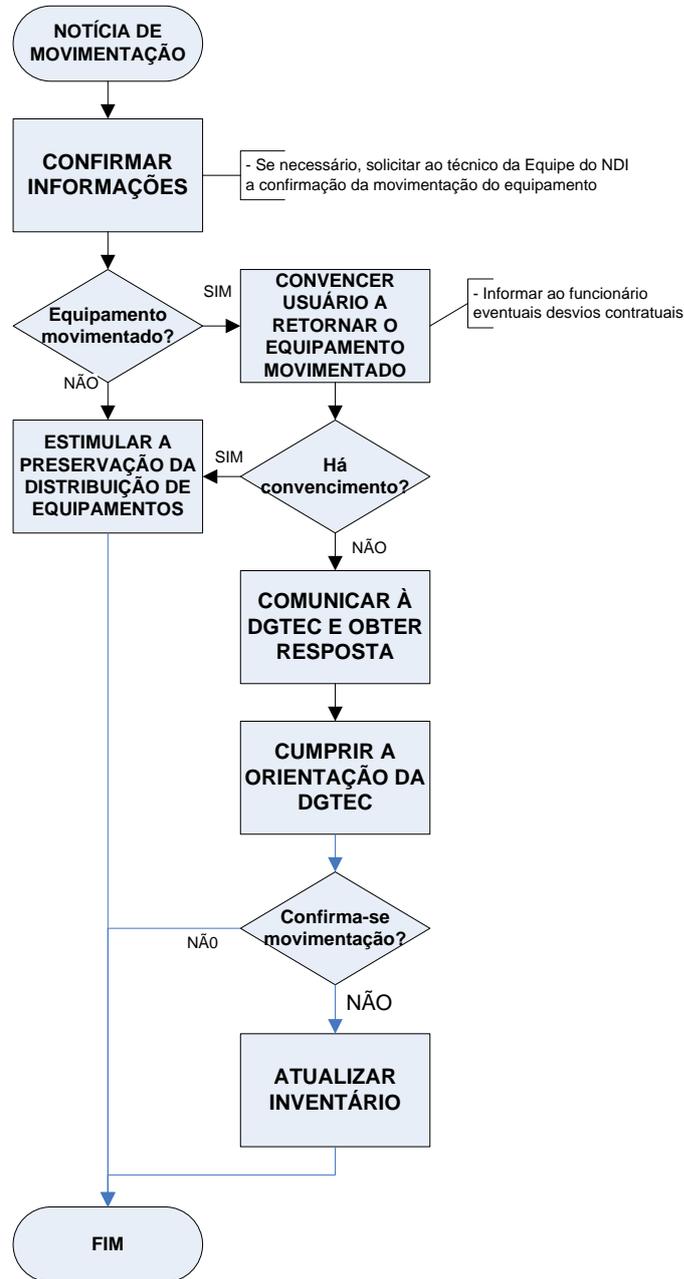




# PROVER SUPORTE ADMINISTRATIVO AO NÚCLEO DESCENTRALIZADO DE INFORMÁTICA (NDI)

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

## ANEXO 3 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO MANTER A DISTRIBUIÇÃO ORIGINAL DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA





# PROVER SUPORTE ADMINISTRATIVO AO NÚCLEO DESCENTRALIZADO DE INFORMÁTICA (NDI)

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

## ANEXO 4 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO APOIAR AÇÕES DE CAPACITAÇÃO EM SISTEMAS CORPORATIVOS

