

Serviços de TIC para Apoio ao Trabalho Remoto



Introdução

Apresentamos, neste documento, um conjunto de serviços de TIC, parte deles provida na modalidade de Software como Serviço (Saas) em uma plataforma em nuvem pública, que visamos oferecer a toda comunidade da Fiocruz.

Esta plataforma compreende o fornecimento dos serviços de correio eletrônico, reuniões virtuais, pacote de escritório, colaboração em rede e trabalho remoto em equipe por sua unidade.

A utilização desses serviços de TIC poderá prover o nível de performance adequado ao trabalho remoto institucional.

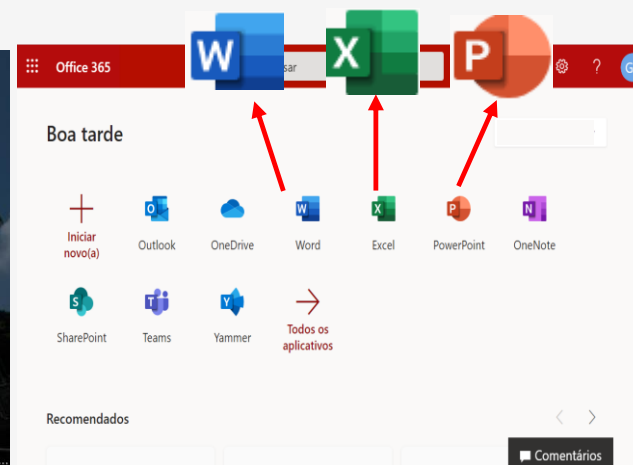
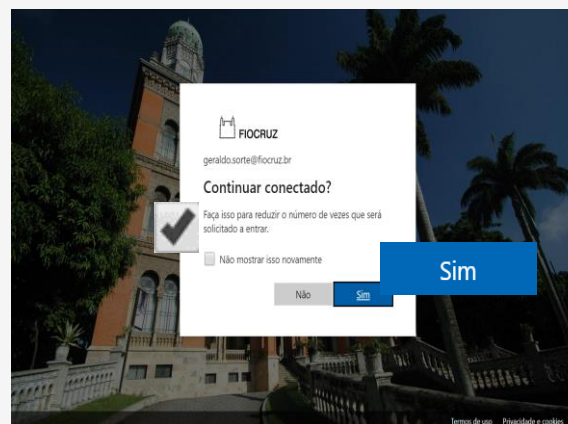
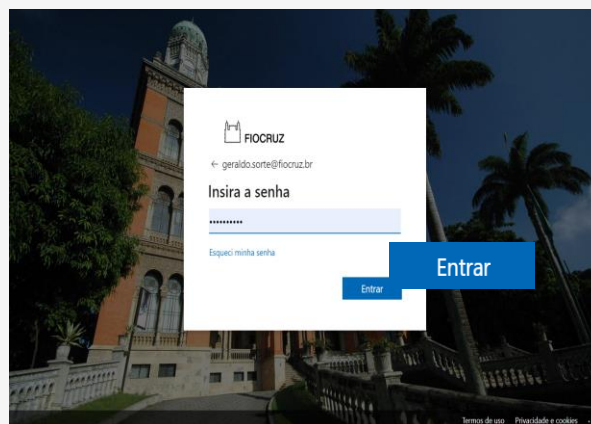
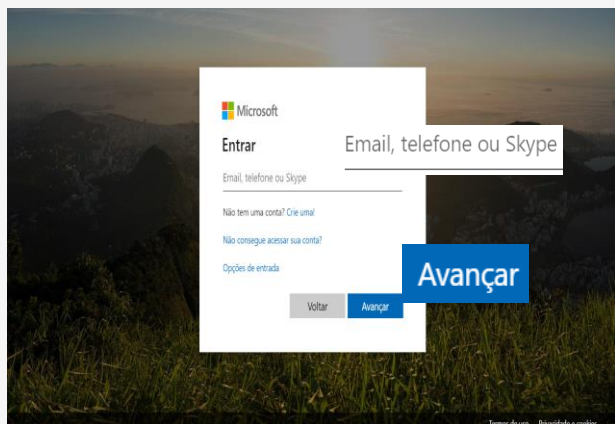
O documento contempla, ainda, informações sobre o serviço de acesso remoto a suas estações de trabalho na Fiocruz e unidades, acesso e tramitação de processos virtuais e orientações de segurança para o trabalho remoto.

Os canais e formas de acesso ao suporte remoto aos usuários da Fiocruz, também são apresentados neste documento.

Sugerimos que você visite o site da Cogetic (cogetic.fiocruz.br) e da área de TI de sua unidade, para obter mais informações sobre os serviços de apoio ao trabalho remoto.

Pacote de escritório

Os serviços de editor de textos, planilhas e apresentações são disponibilizados por meio do Office 365 a todos os usuários da Presidência e das unidades. O acesso e a utilização dessas ferramentas se dá por meio de uma aplicação na Internet. Como isso funciona:



1 Acesse o endereço portal.office.com informe seu e-mail e clique em **Avançar**

2 Insira a **senha do seu e-mail** e clique em **Entrar**

3 Clique na caixa de seleção para Continuar conectado e no botão **Sim**

4 Clique no ícone correspondente à ferramenta que deseja utilizar.

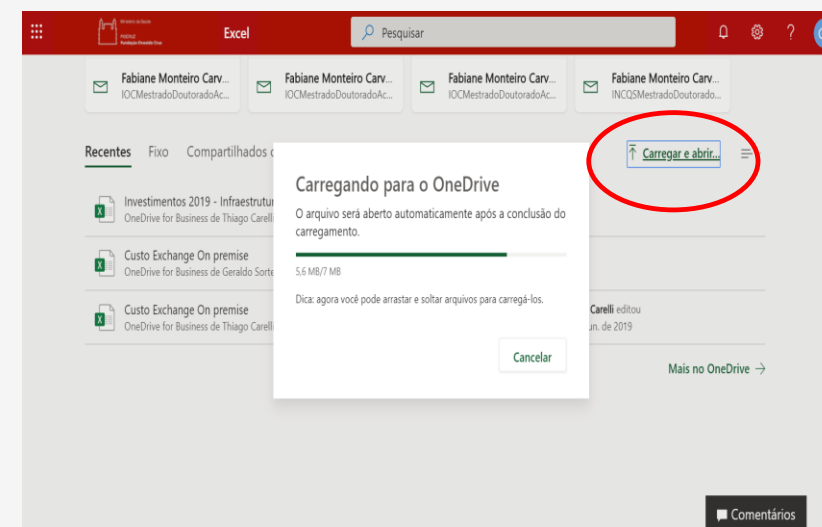
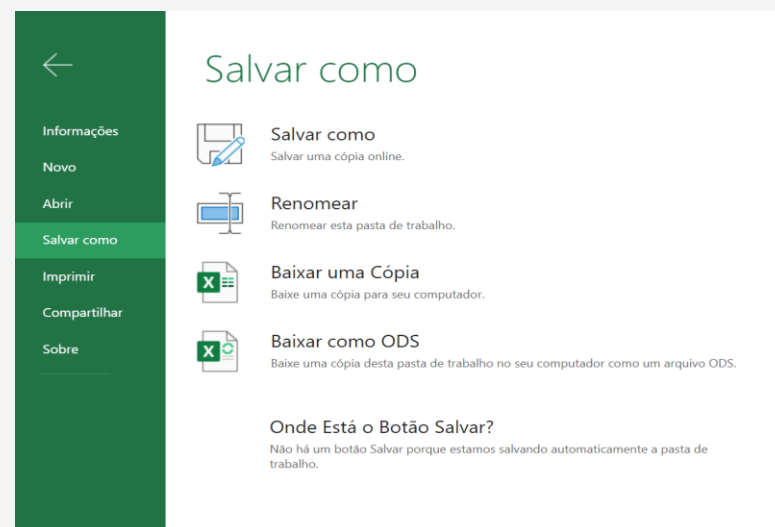
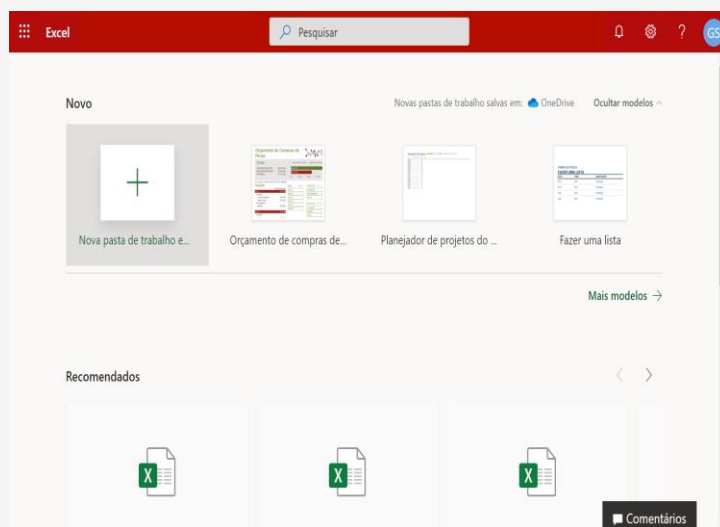


Em caso de dúvidas ou dificuldades no acesso à ferramenta contate o telefone **(21) 3836 2123**, e-mail ao endereço cstic@fiocruz.br ou WhatsApp **(21) 97943-8777**

Pacote de escritório – operações básicas

Como a aplicação é totalmente web, as operações de edição e salvamento de arquivos são ligeiramente diferentes de um software instalado em seu computador.

Funciona da seguinte forma:



1 Para criar um novo arquivo, clique em **Novo** ou **+**.

2 Quando salvar o arquivo, você poderá armazená-lo na nuvem, clicando na opção **Salvar uma cópia online**, ou baixá-lo em seu computador, clicando na opção **Baixar uma cópia para o seu computador**.

3 Para editar um arquivo armazenado na nuvem, basta localizá-lo em uma de suas pastas online. Caso o arquivo esteja em seu computador pessoal, clique no link **Carregar e abrir**, que é encontrada rolando a página principal.



Em caso de dúvidas ou dificuldades no acesso à ferramenta contate o telefone **(21) 3836 2123**, e-mail ao endereço cstic@fiocruz.br ou WhatsApp **(21) 97943-8777**

Reuniões Virtuais

As reuniões virtuais são realizadas pelo **Microsoft Teams** que está disponível a todos os usuários da Presidência e das unidades. As reuniões podem envolver participantes internos e externos à Fiocruz. Como funciona:

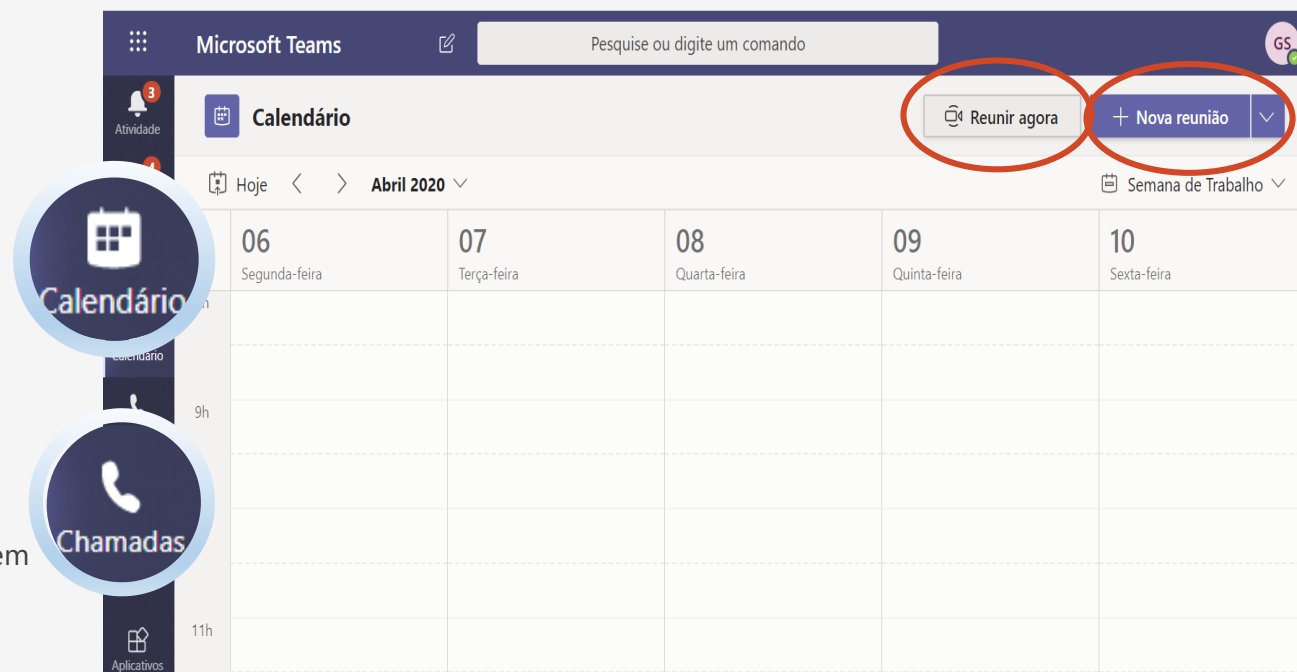
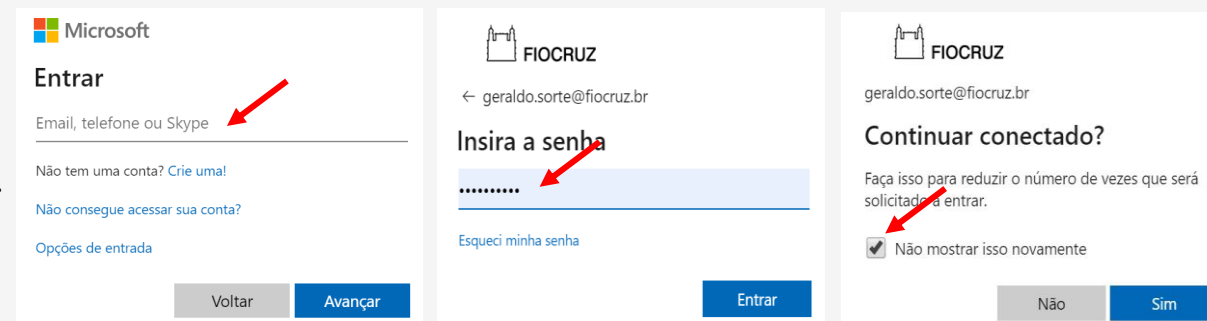
1 Acesse o endereço portal.office.com, informe seu **e-mail** e clique em **Avançar**. Na próxima tela, informe a **senha do seu e-mail** e clique em **Entrar**. Marque a opção **Não mostrar isso novamente** e clique no botão **Sim** na tela seguinte.

2 Clique no ícone correspondente ao **Teams**.



3 Tela do **Teams**, clique na opção **Calendário** no menu lateral esquerdo. Clique no botão **Reunir agora** para realizar uma reunião instantânea ou agende uma reunião clicando no botão **Nova reunião**.

4 Caso queira fazer uma chamada rápida, clique na opção **Chamadas**, também no menu lateral esquerdo.

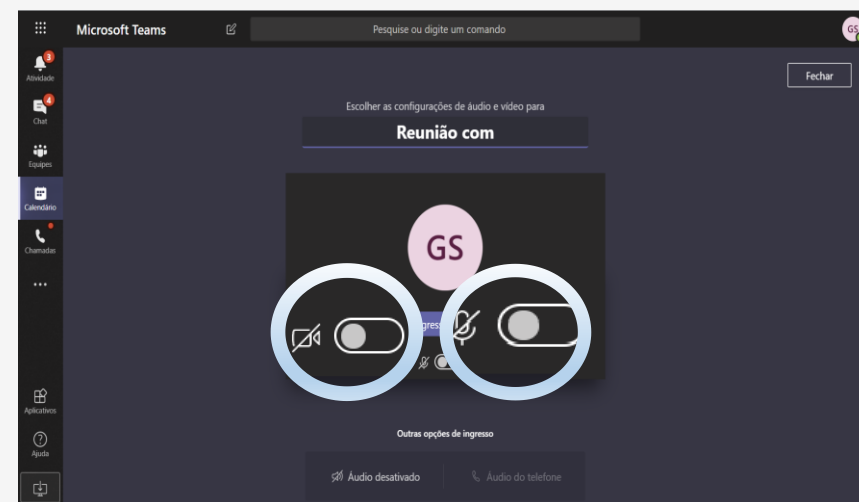
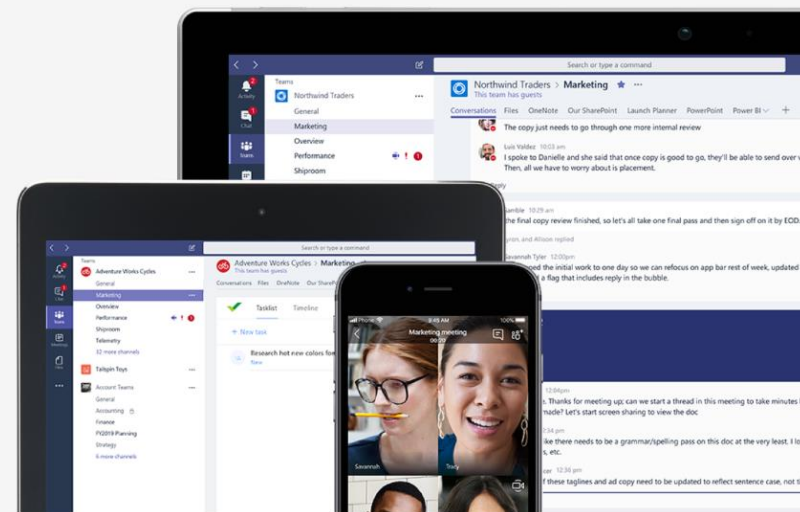


Reuniões Virtuais – instalação local e recomendações

Além da uso pelo navegador, o **Teams** também tem a opção de instalação em seu computador pessoal. O download do aplicativo gratuito pode ser feito pelo endereço <https://products.office.com/pt-br/microsoft-teams/download-app>, em versões para os sistemas operacionais **Windows** e **MacOS**. O aplicativo também está disponível para smartphones com sistemas operacionais **Android** e **IOS**, sem custos.

Algumas recomendações são importantes para a realização de reuniões virtuais produtivas e com boa qualidade:

- 1 Não deixe para instalar o software em seu computador ou acessar a versão web da ferramenta pela primeira vez no início da reunião. Realize essa operação com alguma antecedência.
- 2 Utilize uma conexão com a Internet de no mínimo **5 Mega bits/segundo**.
- 3 Evite lugares com barulho ao fundo, pois isso irá gerar ruídos que irão prejudicar a todos os demais participantes.
- 4 Em reuniões com muitos participantes, procure desabilitar seu microfone quando não estiver falando. Além disso, a exibição do vídeo de muitos participantes na mesma tela do computador pode tornar a visualização confusa e a transmissão mais lenta. Nesse caso, desabilite o seu vídeo, habilitando-o somente quando você estiver com a palavra.

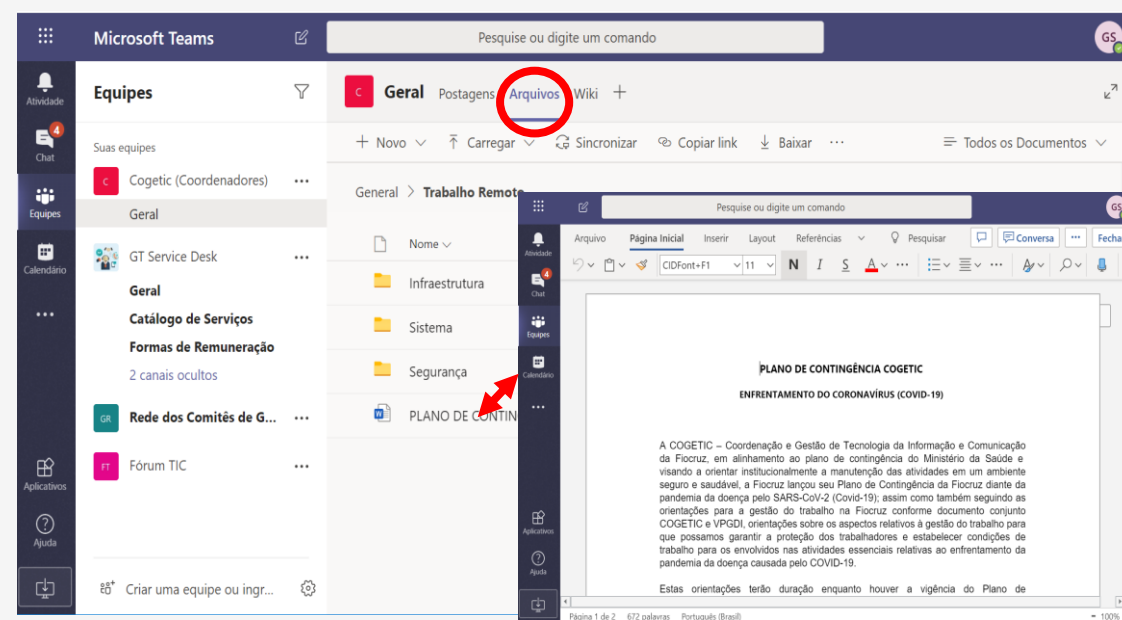
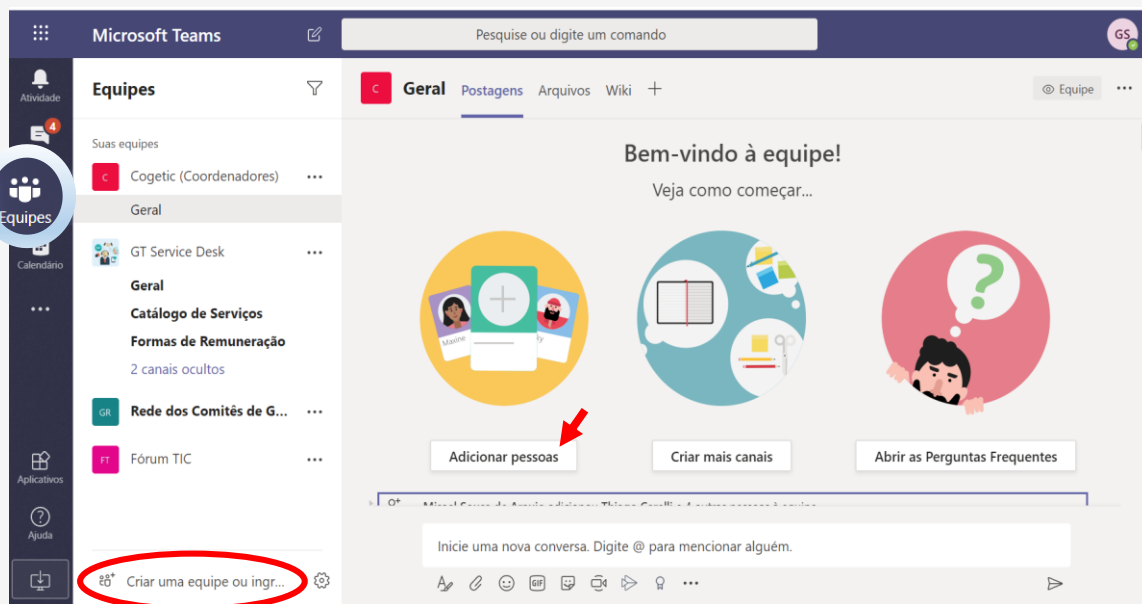


Em caso de dúvidas ou dificuldades no acesso à ferramenta contate o telefone **(21) 3836 2123**, e-mail ao endereço cstic@fiocruz.br ou WhatsApp **(21) 97943-8777**

Colaboração e trabalho remoto em equipes

O Microsoft **Teams** é a ferramenta licenciada para todos os usuários da Fiocruz para criação do ambiente remoto, comunicação e trabalho colaborativo em equipe. A ferramenta permite a edição compartilhada de documentos, a comunicação entre os membros da equipe, a definição e gestão de tarefas, entre outros. Funciona assim:

- 1 Acesse o endereço portal.office.com, informe seu **e-mail** e clique em **Avançar**. Na próxima tela, informe a **senha do seu e-mail** e clique em **Entrar**. Marque a opção **Não mostrar isso novamente** e no botão **Sim** na tela seguinte.
- 2 Na tela seguinte clique no ícone correspondente ao **Teams**.
- 3 Na tela do **Teams**, clique no ícone **Equipes**, no menu lateral esquerdo, para entrar em uma equipe. Clique no link **Crie uma nova equipe**, na parte inferior da tela, para criar uma nova equipe ou ingressar em uma.
- 4 Ao ingressar em uma equipe, você estará em um ambiente virtual para a comunicação com os membros, carga e edição de arquivos, postagens, registro de conhecimento acumulado, entre outras funcionalidades. equipe



Em caso de dúvidas ou dificuldades no acesso à ferramenta contate o telefone (21) 3836 2123, e-mail ao endereço cstic@fiocruz.br ou WhatsApp (21) 97943-8777

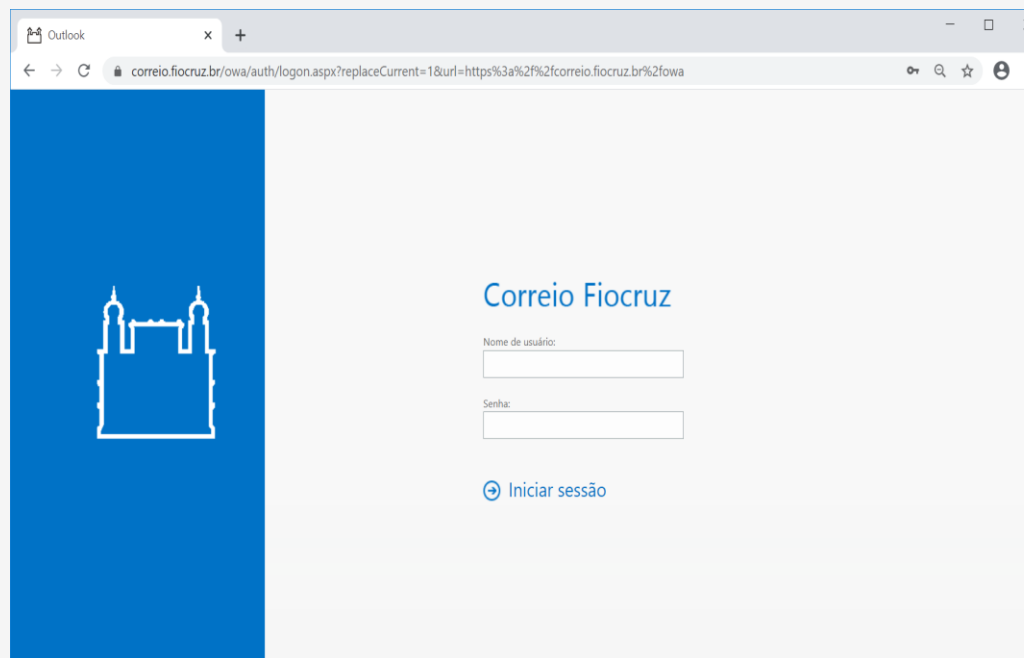
Correio eletrônico

O acesso aos serviços de correio eletrônico depende da forma como esse serviço foi implementado pela área de TI de cada unidade.

Frequentemente, a implementação desse tipo de serviço permite o acesso às caixas postais por meio do navegador, a partir de uma conexão externa à rede local da unidade.

No caso da Presidência, EPSJV, COC, ICTB, ILMD, IRR, ICC, Fiocruz-Piauí, Fiocruz-Rondônia, Fiocruz Ceará, Gereb, o acesso a esse serviço é feito pelo endereço correio.fiocruz.br, utilizando seu usuário e senha da rede.

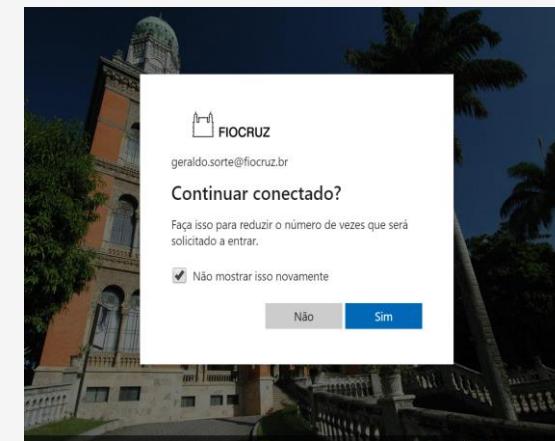
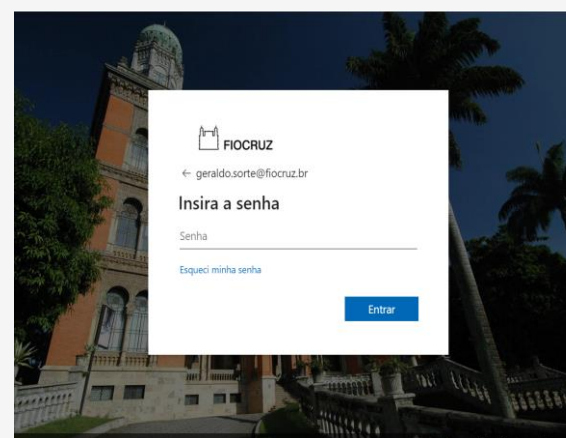
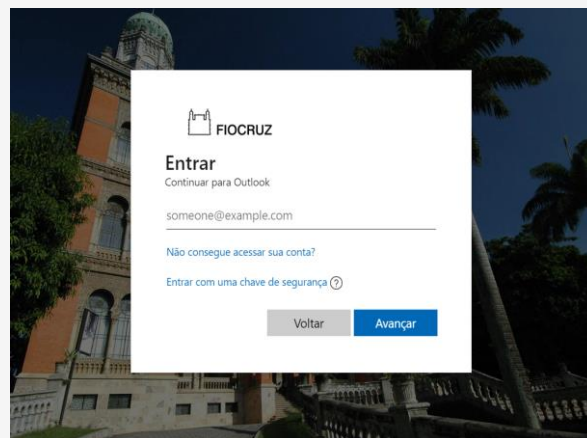
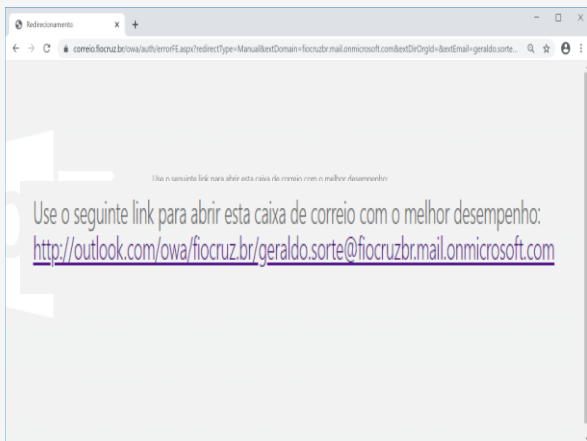
O **correio.fiocruz.br** é um serviço da Nuvem Fiocruz, cuja adesão está disponível a todos os usuários da Fundação e unidades. Ao utilizar esse serviço, os usuários estarão em um ambiente que facilita a integração entre todos os seus participantes.



Correio eletrônico

A Cogetic está realizando a movimentação das caixas de correio dos setores da Presidência para um ambiente com maior disponibilidade de espaço, performance de acesso e integração com outras ferramentas colaboração e produtividade.

Caso a sua caixa de correio tenha sido movimentada para esse novo ambiente, ao realizar o seu login no site correio.fiocruz.br, siga os procedimentos abaixo descritos.



1 Clique no link da página seguinte ao login no site correio.fiocruz.br.

2 Informe, novamente, o seu endereço de e-mail e clique em **Avançar**.

3 Na tela seguinte, informe novamente a sua **senha** e clique no botão **Entrar**

4 Marque a opção para Continuar conectado e clique no botão **Sim**.



Em caso de dúvidas ou dificuldades no acesso à ferramenta contate o telefone **(21) 3836 2123**, e-mail ao endereço cstic@fiocruz.br ou WhatsApp **(21) 97943-8777**

Armazenamento de arquivos

Os arquivos e documentos de uso institucional devem sempre armazenados no Servidor de Arquivos Corporativo da sua unidade ou da Presidência.

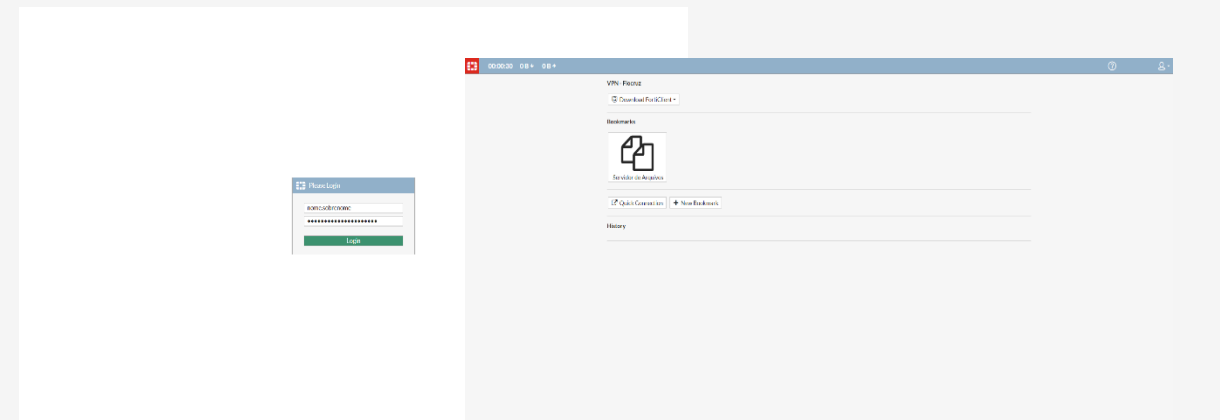
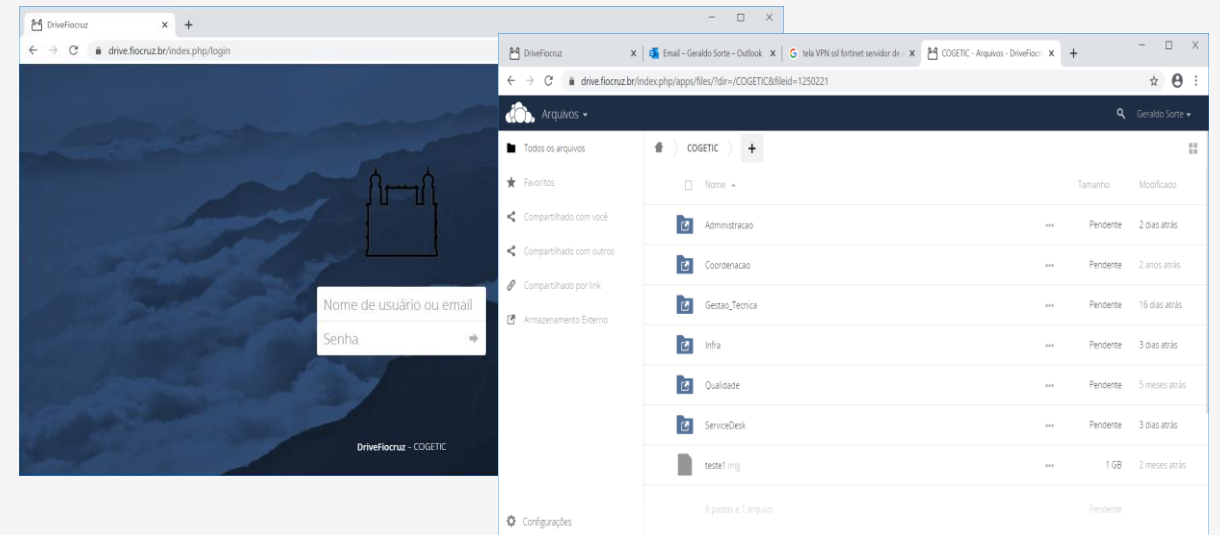
O acesso remoto a esses arquivos pode deve ser feito de duas formas.

1 Por meio do uso de uma conexão segura com o servidor de arquivos da unidade, normalmente através de uma solução de VPN (Virtual Private Network);

2 Através de um software que disponibiliza o acesso direto ao servidor de arquivos pelo seu navegador.

No caso da Presidência, ILMD, ICTB e EPSJV, o modelo adotado para o acesso remoto aos arquivos e documentos de uso corporativo é o segundo. Assim, esse acesso é feito por meio do endereço drive.fiocruz.br.

Procure a orientação da área de TI de sua unidade sobre como esse serviço é provido por meio da infraestrutura de TIC local.



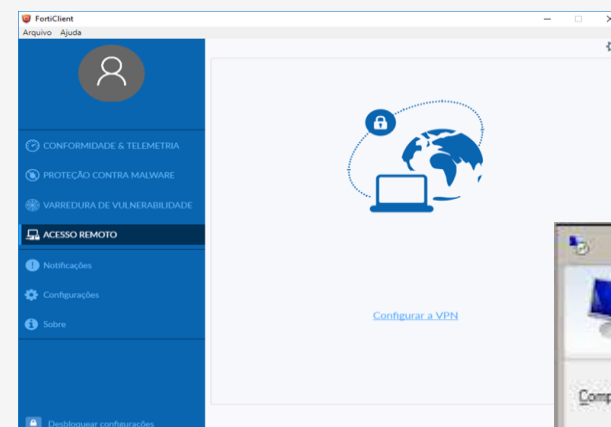
Em caso de dúvidas ou dificuldades no acesso à ferramenta contate o telefone **(21) 3836 2123**, e-mail ao endereço cstic@fiocruz.br ou WhatsApp **(21) 97943-8777**

Acesso Remoto a Estação de Trabalho

O serviço de acesso remoto às estações de trabalho, permite que o usuário consiga, em seu computador ou dispositivo pessoal, espelhar a sua estação de trabalho na instituição. O uso desse serviço é necessário para aqueles usuários que necessitam ter acesso a sistemas ou software que só podem ser executados dentro da rede local da instituição, como ERPs, alguns softwares de Governo, CAD, entre outros.

No caso da Presidência, esse acesso é feito por meio da combinação de dois softwares:

- 1 Virtual Private Network (VPN) ou Rede Privada Virtual - software que cria um canal de comunicação privado criptografado entre o seu computador pessoal e a rede local da Presidência;
 - 2 Remote Desktop ou Acesso a Área de Trabalho Remota – software normalmente pré-instalado no computador pessoal do usuário que faz o espelhamento e fornece o controle da estação de trabalho do usuário na rede da Presidência ou unidade, sobre a VPN criada.
- i** Caso o usuário dependa do uso desse serviço para realizar seu trabalho remoto, contate o suporte de TI da sua unidade ou da Presidência para obter as orientações sobre como obter e instalar os softwares necessários para viabilizar o uso do serviço.



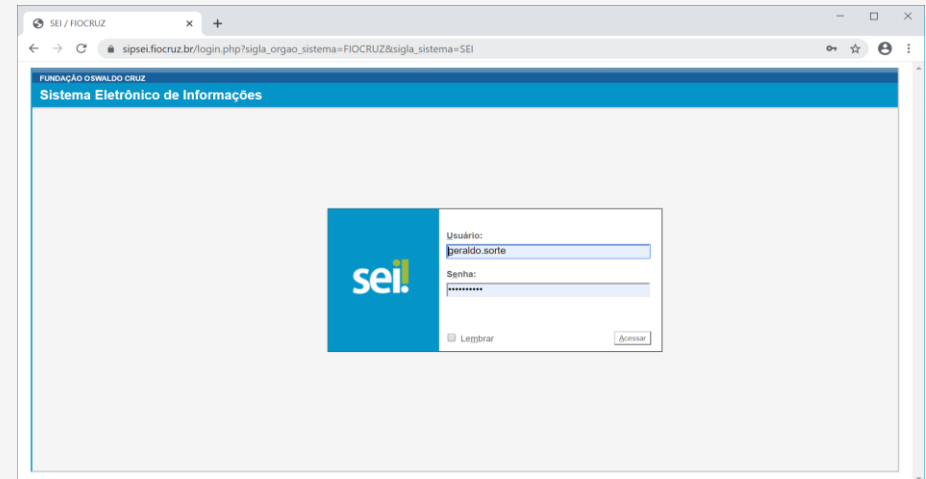
Acesso e tramitação de documentos e processos virtuais

O acesso, movimentação, despacho e assinatura de processos e documentos virtuais são feitos por meio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI da Fiocruz.

Assim, os processos já submetidos e aprovados pelo Comitê Gestor do SEI podem ser executados de forma totalmente virtual por meio da ferramenta.

Informações sobre os processos aprovados, forma de acesso e instruções sobre como operar o SEI podem ser obtidos no endereço portal.fiocruz.br/sei

O acesso ao sistema é feito por meio do site sei.fiocruz.br.



Em caso de dúvidas ou dificuldades no acesso à ferramenta contate o telefone **(21) 3836 2123**, e-mail ao endereço cstic@fiocruz.br ou WhatsApp **(21) 97943-8777**

Requisitos e orientações de segurança para o trabalho remoto

A realização de trabalho remoto exige uma preocupação redobrada com as questões relativas à segurança cibernética para evitar a exposição da instituição a possíveis ataques oriundos de algum tipo de fragilidade em sua infraestrutura pessoal. Assim, é necessário que você siga as seguintes orientações gerais:

- 1 Utilize **mecanismos para controle de acesso** (senhas, biometria etc.) nos dispositivos em que irá realizar o trabalho remoto;
- 2 Evite o uso de redes Wi-Fi públicas para conexão, tais como: aeroportos, shoppings, cafés etc. Utilize, preferencialmente, o seu provedor doméstico ou ainda o 4G;
- 3 Mantenha um **antivírus instalado** e sempre **atualizado**. Caso não possua um, sugerimos o uso do **Trend Micro Maximum Security**. A Fiocruz em parceria com a Trend Micro disponibiliza uma versão gratuita por 6 meses. Acesse <http://bit.ly/FczAv2020>.
- 4 Procure não armazenar arquivos institucionais localmente. Ao final do trabalho, sempre copie os arquivos de volta para o seu espaço de armazenamento na nuvem institucional.
- 5 Redobre o cuidado com e-mails e sites. Sempre analise o remetente e redobre a atenção ao clicar em links. Infelizmente nesses momentos se observa um aumento de ataques para sequestro de dados, obtenção de informações, etc.



Acesse o sites da Cogetic (cogetic.fiocruz.br) e da área de TI de sua unidade para obter informações detalhadas sobre como proceder para criar e utilizar um ambiente seguro de trabalho remoto.

Suporte remoto

Os serviços de suporte remoto são disponibilizados aos usuários da Presidência, IFF, ICTB, INCQS, IAM, IGM e Gereb por meio do registro da demanda no site rsi.fiocruz.br.

A Cogetic disponibiliza, ainda, o acesso a uma Central de Serviços de TIC (CSTIC) por meio do telefone **(21) 3836 2123** , e-mail **cstic@fiocruz.br** e por WhatsApp no número **(21) 97943-8777**, para a resolução de dúvidas e atendimento às demandas em geral. Caso a demanda pelo serviço não possa ser atendida diretamente pela CSTIC, a mesma poderá providenciar o envio do seu chamado à área de suporte específica da unidade.

Os usuários das demais unidades deverão contatar a respectiva área de TI para verificar quais os canais de acesso ao suporte remoto serão disponibilizados por essas áreas.