



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

1 CAMPO DE APLICAÇÃO, OBJETIVO E VIGÊNCIA



Esta Rotina Administrativa (RAD) descreve requisitos pertinentes ao Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações, da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DETEL), e tem o objetivo estabelecer critérios e procedimentos relativos ao atendimento às solicitações de serviços telefônicos do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), bem como provê orientações a servidores das demais Unidades Organizacionais (UOs) que tem interfaces com esse processo de trabalho, passando a vigorar a partir de 01/12/2023.

2 DEFINIÇÕES



Os termos técnicos deste documento constam no [Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJRJ](#).

3 REFERÊNCIAS



- Resolução CM de 02/2010 - Estabelece normas e orientações para utilização no âmbito do Tribunal de Justiça do telefone fixo.

4 CONSIDERAÇÕES GERAIS



- 4.1** O DETEL atende a solicitações de serviços das comarcas do interior, regionais e unidades organizacionais do Fórum Central por meio de ligações telefônicas recebidas pelo telefone (21) 3133-4600, e-mails e processos administrativos eletrônicos.
- 4.1.1** Para atendimento a solicitações de reparo de aparelhos telefônicos, o DETEL possui um pequeno estoque de peças, com aparelhos telefônicos novos e peças reaproveitadas de aparelhos danificados.
- 4.2** Os aparelhos de fax e os aparelhos telefônicos instalados pelo DETEL possuem identificação patrimonial, ambos definidos e controlados pelo Departamento de Patrimônio e Material (DEPAM).
- 4.3** O controle dos aparelhos telefônicos é gerenciado pela equipe do DETEL, que informa ao responsável pelo Setor de Segurança em Telefonia, quando há necessidade de reposição.

- 4.4 Os aparelhos de fax em desuso e que não apresentam condições de manutenção (custo) são retirados pelo DETEL.
- 4.5 Os técnicos viajam pelo Estado do Rio de Janeiro em condução do PJERJ, previamente agendada com o Departamento de Transportes, da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DETRA), observando as prioridades, logística de roteirização e possibilidade de dois ou mais atendimentos quando há proximidade regional.
 - 4.5.1 Nos casos em que os técnicos necessitam pernoitar na cidade, lhes é concedida uma diária para hospedagem e alimentação, gerenciada pelo DETEL e paga pela empresa terceirizada que fornece a mão de obra especializada.
 - 4.5.2 A equipe de análise técnica planeja diariamente as viagens dos técnicos, considerando a sua residência, facilitando seu retorno para casa, sempre que possível.
 - 4.5.3 O supervisor recebe a ordem de serviço para execução de serviço fora da Capital.
 - 4.5.4 Analisa a necessidade de pernoite do(s) técnico(s), de acordo com a localização da unidade organizacional.
 - 4.5.5 Comunica ao Gerente de Projetos e Serviços de Manutenção, que solicita autorização ao responsável pelo Setor de Telefonia para realização do serviço.
 - 4.5.6 Após autorização o pagamento é feito pela empresa terceirizada, a equipe de análise técnica preenche o comprovante de pagamento de pernoite e recolhe assinatura do técnico que vai executar o serviço.
 - 4.5.7 Após execução do serviço o técnico devolve a ordem de serviço devidamente preenchida à equipe de análise técnica para baixa em planilha específica.
- 4.6 O Setor de Segurança em Telefonia do DETEL possui no complexo da Capital (Prédio TJ) uma Central PABX, onde os Técnicos da Central realizam programações, conforme Resolução nº 02/2010 do Conselho de Magistratura.
- 4.7 O DETEL possui uma equipe de *Call Center* que recebe e registra as solicitações em planilha de abertura de ordem de serviço e repassa aos supervisores para triagem.
- 4.8 O PJERJ possui em suas unidades do Estado, algumas centrais que são atendidas por mantenedoras específicas.
- 4.9 Pormenores do processo de trabalho desta RAD estão descritos nos [Planos de Atividades Detalhadas](#).

5 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	PROTE- ÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPO- SIÇÃO
FRM-SGSEI-020-01 Ordem de Serviço de Telecomunica ções	0-7-5 b	DETEL	Irrestrito	Pasta Geka	Número da OS / Data	<i>Condições apropriadas</i>	2 anos	Eliminação na UO
FRM-SGSEI-020-02- Previsão de Viagens	0-0-2 a	DETEL	Irrestrito	Pasta Geka	Data	<i>Condições apropriadas</i>	1 ano	Eliminação na UO
Requisição de Materiais e Ferramentas	0-3-4 a	DETEL	Irrestrito	Pasta Geka	Data	<i>Condições apropriadas</i>	2 anos	Eliminação na UO
Planilha de Controle Manutenção	0-0-3 a	DETEL	Irrestrito	Arquivo Digital	Data	Backup e condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Planilha de Controle de Relatórios	0-6-2-2 g	DETEL	Irrestrito	Arquivo Digital	Data	Backup e condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Planilha de Abertura de OS	0-7-4-1	DETEL	Irrestrito	Arquivo Digital	Número da OS / Data	Backup e condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Planilha de Lançamento de OS	0-7-4-1	DETEL	Irrestrito	Arquivo Digital	Número da OS / Data	Backup e condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Planilha de Programação de Ramais	0-7-4-1	DETEL	Irrestrito	Arquivo Digital	Número da OS / Data	Backup e condições apropriadas	2 anos	Eliminação na U

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***SGADM/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria-Geral de Administração.

Notas:

- Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- SGADM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- 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 SGTEC, conforme RAD-SGTEC- Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.



Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003



Elaborado por: Equipe do Departamento de Segurança Eletrônica (DETEL)

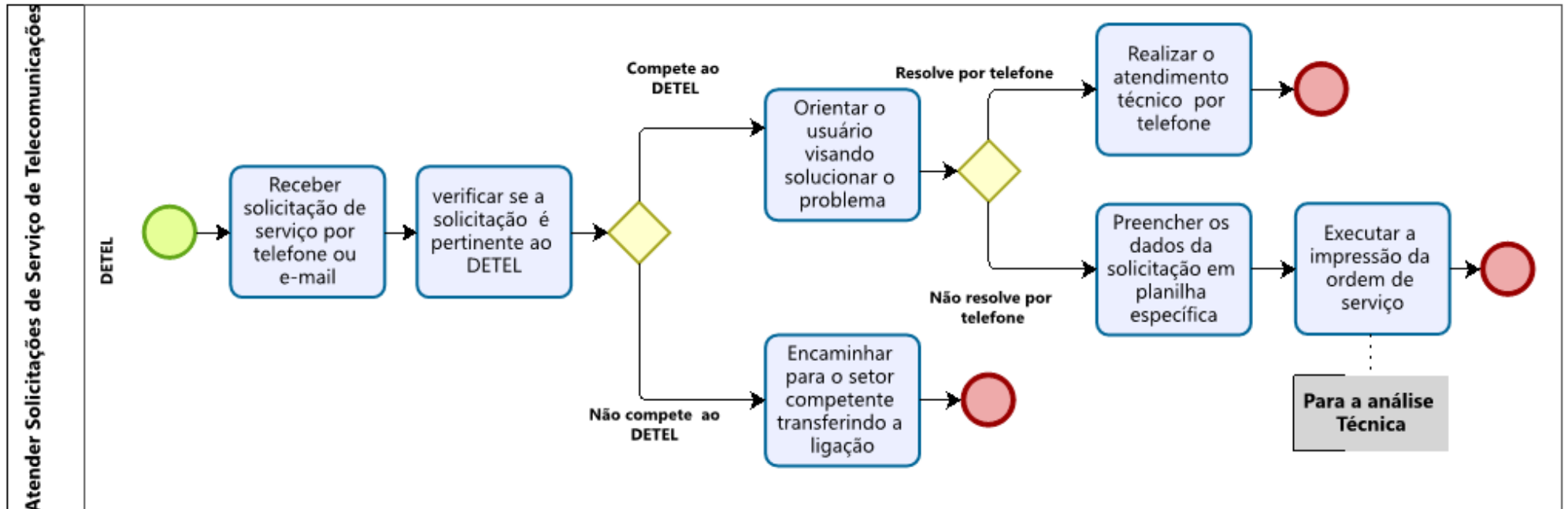


Aprovado por: Secretário da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI)

6 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO

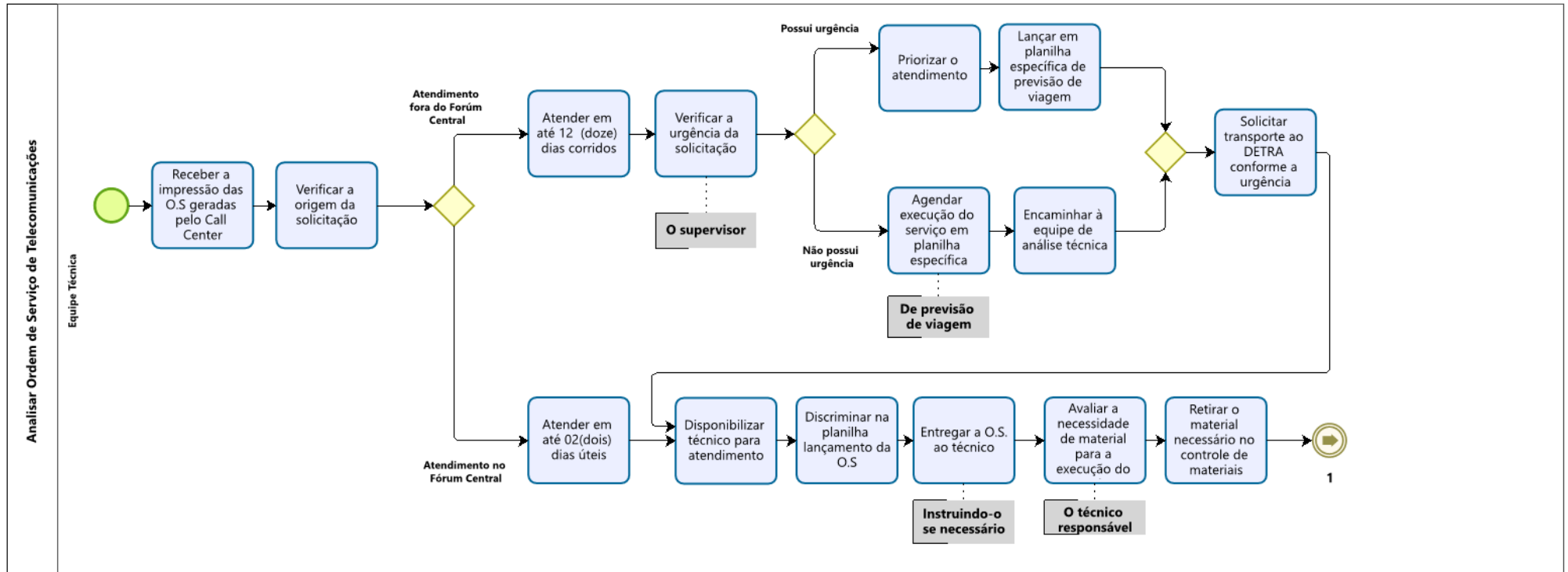


6.1 Fluxo do Processo de Trabalho – Atender Solicitações de Serviços de Telecomunicações.

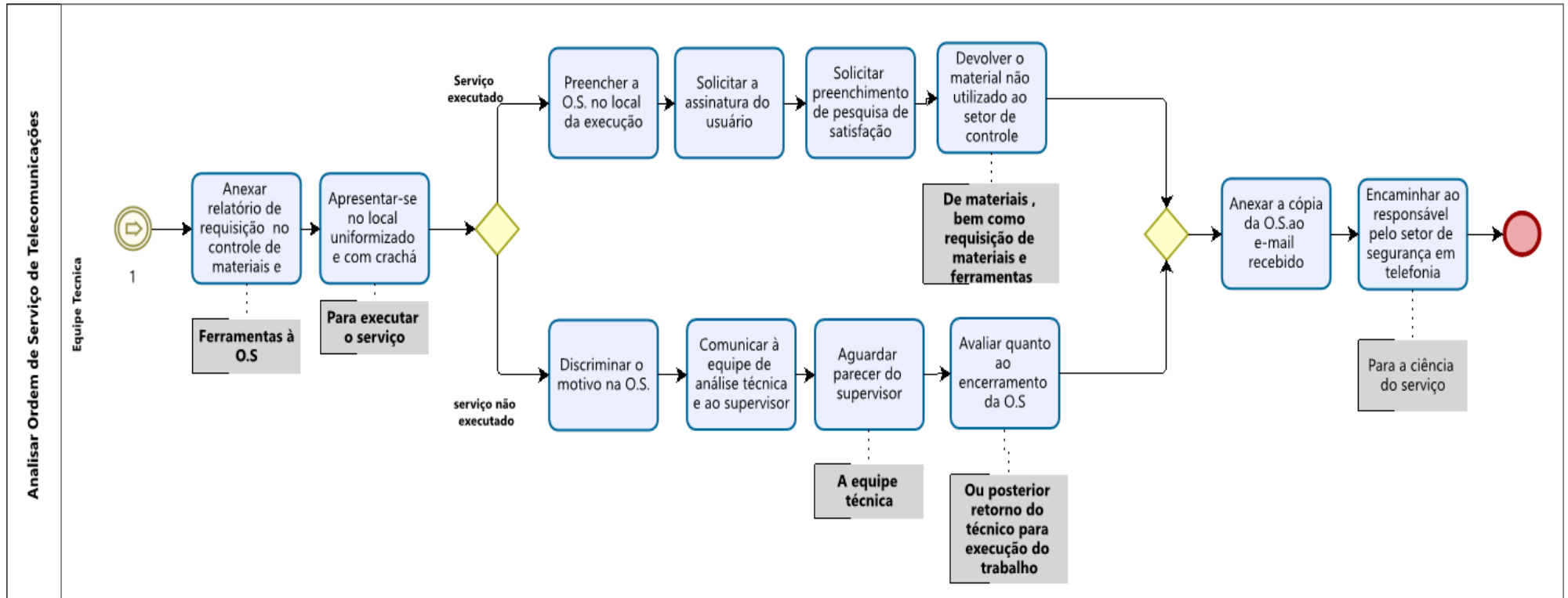


INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

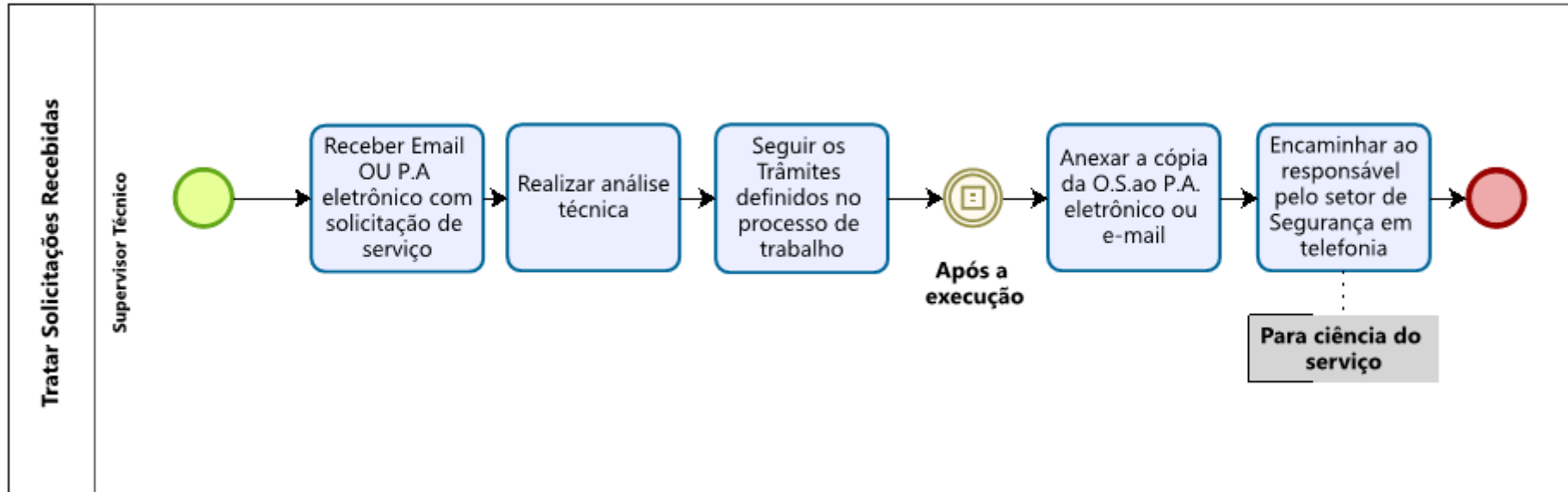
6.2 Fluxo do Processo de Trabalho – Analisar Ordem de Serviço de Telecomunicações.



6.2 Fluxo do Processo de Trabalho – Analisar Ordem de Serviço de Telecomunicações (continuação).

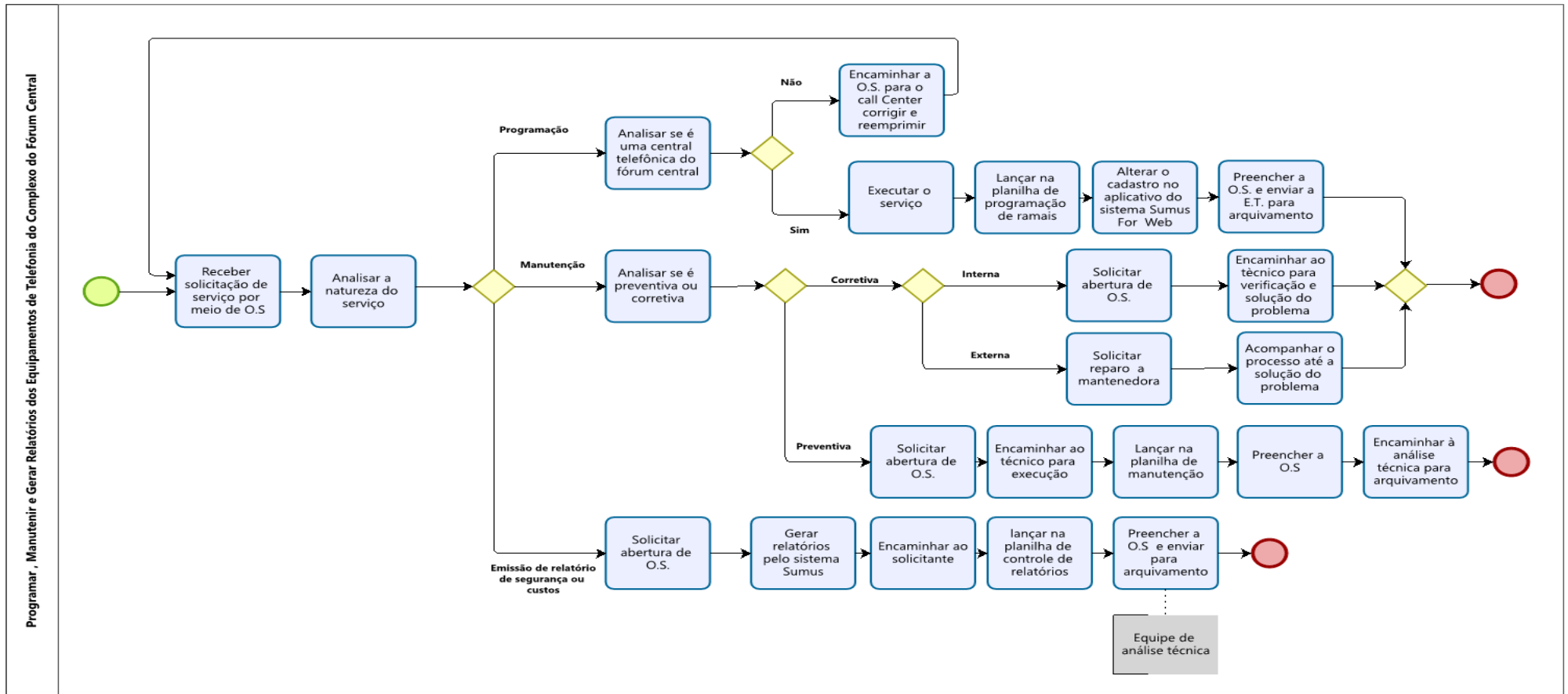


6.3 Fluxo do Processo de Trabalho- Tratar Solicitações Recebidas.



INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

6.4 Fluxo do Processo de Trabalho - Programar, Manter e Gerar Relatórios dos Equipamentos de Telefonia do Complexo do fórum Central.



INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

6.5. Fluxo do Procedimento- Realizar Serviços de Reparo, Programação e Suporte Técnico.

