


| | | | |
|---|--|---|---|
|  | ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM TELEFONIA | | |
| | Proposto por: Equipe do Departamento de Projetos e Segurança de Telecomunicações (DETEL) | Analisado por: Departamento de Projetos e Segurança de Telecomunicações (DETEL) | Aprovado por: Diretor-Geral da Diretoria Geral de Segurança Institucional (DGSEI) |

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos relativos à análise de custos de recursos em telefonia fixa e móvel do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) prescreve requisitos pertinentes ao Departamento de Projetos e Segurança de Telecomunicações, da Diretoria Geral de Segurança Institucional (DGSEI/DETEL), bem como provê orientações a servidores das demais unidades organizacionais (UO) que tem interfaces com este processo de trabalho, passando a vigorar a partir de 28 / 11 / 2011.

3 DEFINIÇÕES

| TERMO | OBJETO |
|---|--|
| <i>Centro de Atendimento (Call Center)</i> | Central de atendimento (em inglês <i>call center</i>) é um centro de atendimento dotado de central telefônica, onde são atendidas solicitações. |
| Concessionária / Operadora | Empresa que presta serviços de telefonia fixa ou móvel. |
| Relatório de Acompanhamento de Custos (RAC) | Emitido periodicamente, consolida o quadro de despesas correspondente ao funcionamento dos órgãos jurisdicionais e administrativos, em todas as Comarcas. |
| Sistema Oi | Sistema <i>web</i> da prestadora de serviço Oi, que exibe detalhadamente o consumo e dados das contas do PJRJ. |
| Sistema SUMUS | Sistema <i>web</i> capaz de fornecer análise de: redução de custos, totalização, tarifação dos ramais, relatórios, gráficos, controle de ligações particulares, rateio por grupo, relatório de conta telefônica por operadora, comparação entre as operadoras, bilhetagem etc. |

| | | | |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DGSEI-025 | Revisão: 04 | Página: 1 de 13 |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|



ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM TELEFONIA

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

| FUNÇÃO | RESPONSABILIDADE |
|--|---|
| Departamento de Projetos e Segurança de Telecomunicações (DGSEI/DETEL) | <ul style="list-style-type: none">• Gerenciar o consumo de linhas telefônicas do PJERJ;• atender solicitações do PJERJ de novas linhas;• analisar e aprovar faturas de contas telefônicas do PJERJ;• controlar e emitir relatórios diversos, com a finalidade de controle e redução de custos;• negociar prazos exequíveis com as concessionárias para o processo de pagamento de faturas com prazo vencido ou insuficiente para o processamento. |
| Equipe de Engenharia do DETEL | <ul style="list-style-type: none">• Analisar ofícios recebidos, apresentando a viabilidade e melhor solução técnica;• solicitar linhas, cancelamento e serviços de linhas às operadoras de serviço fixo;• analisar relatórios emitidos pela equipe de Tarifação;• realizar especificação técnica de equipamentos, considerando também critérios de economicidade. |
| Analista de Tarifação / Conferente em Tarifação | <ul style="list-style-type: none">• Analisar e aprovar faturas de contas telefônicas do PJERJ;• discriminar os serviços faturados e os respectivos quantitativos por operadora;• controlar e emitir relatórios diversos, com a finalidade de controle e redução de custos;• negociar prazos exequíveis, com as concessionárias, para o processo de pagamento de faturas com prazo vencido ou insuficiente para o processamento;• cadastrar consumo em controle próprio;• acompanhar novas linhas, linhas sem uso e serviços solicitados pela Equipe de Engenharia. |



ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM TELEFONIA

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

5 CONDIÇÕES GERAIS

- 5.1** O DETEL analisa as contas de telefone fixo e móvel do PJERJ contratados, atestando as faturas para pagamento, conforme contrato estabelecido com as operadoras.
- 5.2** Os Analistas/Conferentes de Tarifação analisam as faturas das operadoras contratadas.
- 5.3** No caso de recebimento de contas avulsas, cabe aos Analistas/Conferentes de Tarifação solicitarem à operadora o refaturamento na fatura do contrato devido sem acréscimo de juros e multas.
- 5.4** O prazo de entrega das contas ao Departamento de Contratos e Atos Negociais (DECAN) é de até 10 (dez) dias corridos após o recebimento das mesmas.
- 5.5** Deverá ser verificado se as contas estão de acordo com a legislação em vigor quanto à isenção da cobrança de Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS) para o PJERJ.
- 5.6** A análise de contas prevê a verificação de seus respectivos valores em horário normal, horários reduzidos, chamada internacional fixo e móvel, chamada inter-regional fixo e móvel, intra-regional fixo fixo, valor de fixo para fixo, valor de fixo para celular, faturamento nacional, valor de minuto, encargos por atraso, conexões, telegramas fonados, horário indevido, ligação aos sábados, domingos e feriados.
- 5.6.1** A análise de ligações indevidas é realizada observando as seguintes situações não permitidas pelo PJERJ:
- 0300, 0900, DDI, ligações de longa duração, ligações realizadas nos sábados e/ou domingos e ligações para programas, ligações fora do horário forense e outros serviços oferecidos ao público que não são pertinentes à atividade fim do PJERJ.
- 5.7** Na observância de cobranças anormais no faturamento de Comarcas do Interior e da Capital, são gerados relatórios para fins de verificação e providências.

| | | | |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DGSEI-025 | Revisão: 04 | Página: 3 de 13 |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|



ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM TELEFONIA

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- 5.8** Caso solicitado, as Analistas/Conferentes de Tarifação solicitam à Central Telefônica emissão de relatório para comparação e conferência da minutagem das linhas telefônicas da Capital ou do Interior que estejam cadastradas no sistema Sumus.
- 5.9** As Analistas/Conferentes de Tarifação elaboram, com periodicidade definida ou sob demanda específica, diversos relatórios para diferentes públicos, conforme tabela a seguir:

| NOME DO RELATÓRIO | UO DE DESTINO | PERIODICIDADE |
|---|---------------|----------------------|
| 1. Relatório de Acompanhamento de Custos | DGTEC | Mensal |
| 2. Relatório das Solicitações Atendidas em Contas Mensalmente | DETEL | Mediante solicitação |
| 3. Relatório Demonstrativo de Custos | DETEL | Mediante solicitação |
| 4. Relatório dos Custos das Serventias | DETEL | Mediante solicitação |
| 5. Relatório dos Custos dos Terminais de Telefonia Fixa | DETEL | Mediante solicitação |
| 6. Relatório dos Custos dos Terminais de Telefonia Móvel | DETEL | Mediante solicitação |
| 7. Relatório de Ligações fora do padrão | DETEL | Mediante solicitação |
| 8. Relatório de Custo por NUR | DETEL | Mediante solicitação |

6 RECEBER OFÍCIOS COM SOLICITAÇÕES DIVERSAS DE TELEFONIA FIXA

- 6.1** O responsável pelo processo de trabalho recebe ofício com solicitação de instalação de linha telefônica e/ou mudança de local da linha, de Comarca do Interior e/ou unidade organizacional da Comarca da Capital.
- 6.2** Encaminha ofício para equipe de Engenharia DETEL.
- 6.3** Engenheiro responsável analisa ofício e sua respectiva justificativa, encontrando a melhor solução técnica para o usuário.
- 6.3.1** Caso a solução não seja pertinente ou viável, realiza contato com UO solicitante explicando solução.
- 6.3.2** Encaminha ofício para arquivamento na área administrativa DETEL.



ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM TELEFONIA

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- 6.3.3** Caso a solicitação seja viável ou pertinente, prepara ofício solicitando a linha à Operadora.
- 6.4** O responsável pelo processo de trabalho assina ofício após parecer da equipe de Engenharia DETEL.
- 6.5** A equipe de Engenharia escaneia o ofício.
- 6.6** Encaminha ofício à Operadora por e-mail.
- 6.7** Aguarda retorno da Operadora, acompanhando por telefone.
- 6.8** Recebe informação da UO ou da operadora de que a linha foi devidamente instalada.
- 6.9** Solicita ao *Call Center* do DETEL a abertura do FRM-DGSEI-020-01 – Ordem de Serviço de Telecomunicações para instalação interna de linha.
- 6.9.1** Encaminha cópia de ofício para equipe de Tarifação.
- 6.10** Recebe FRM-DGSEI-020-01 – Ordem de Serviço de Telecomunicações com serviço executado.
- 6.11** Arquiva ofício da solicitação de serventia, com anotação de atendimento, em local específico no DETEL.
- 6.12** A Analista/Conferente de Tarifação recebe fatura da operadora.
- 6.13** Confirma se a linha foi instalada, por meio de validação na fatura.
- 6.13.1** Caso a instalação ou retirada tenha ocorrido, comunica equipe de Engenharia que linha foi devidamente incluída e/ou excluída de conta/fatura.
- 6.13.2** Caso a instalação ou retirada não tenha ocorrido, entra em contato com o *Call Center* da operadora, solicitando correção no contrato.

7 ANALISAR CONTAS DE TELEFONIA

- 7.1** O Setor de Tarifação Eletrônica recebe as contas telefônicas pelos Correios.

| | | | |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DGSEI-025 | Revisão: 04 | Página: 5 de 13 |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|



ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM TELEFONIA

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

7.2 Realiza conferência básica dos dados, verificando:

- Endereço;
- CNPJ;
- número do contrato.

7.2.1 Caso os dados estejam incorretos, devolve conta telefônica para Divisão de Mensageria, da Diretoria Geral de Logística (DGLOG/DIMEN);

7.2.2 Caso os dados estejam corretos, retira cópia da Nota Fiscal.

7.3 Discrimina em planilha própria todos os serviços faturados pela operadora;

7.3.1 Caso existam serviços prestados faturados que não constem do contrato, mas que sejam devidos, relacioná-los em planilha própria, que deverá ser carimbada e assinada pelo fiscal do contrato e seguir juntamente com a proposta da operadora informando os valores dos mesmos;

7.3.2 Caso existam serviços cobrados indevidamente, relacioná-los em planilha própria, que deverá ser carimbada e assinada pelo fiscal do contrato.

7.4 Relaciona as quantidades faturadas dos serviços contratados na planilha do fiscal, que deve ser carimbada e assinada pelo fiscal do contrato.

7.5 Elabora folha de encaminhamento.

7.6 Encaminha a fatura para ateste do fiscal do contrato, juntamente com a planilha do fiscal preenchida, autorização da prorrogação do pagamento (quando houver), lista de cobranças indevidas (quando houver), lista de chamadas e/ou serviços efetuados e faturados que não constem do contrato que o DETEL entende como devidas (quando houver), lista de cobranças indevidas (quando houver), folha de encaminhamento e o CD com cópia da fatura detalhada gravada.

7.7 Arquiva via protocolada do processo de pagamento.

| | | | |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DGSEI-025 | Revisão: 04 | Página: 6 de 13 |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|



ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM TELEFONIA

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- 7.7.1 Cadastra número do protocolo em planilha específica;
- 7.7.2 Retira a cópia do comprovante de pagamento no Departamento Financeiro da Diretoria Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças (DGPCF/DEFIN);
- 7.7.3 Registra data do pagamento e valor em planilha específica.
- 7.8 Cadastra em planilha específica os dados da conta.
 - 7.8.1 Caso identifique linha nova, realiza contato com o Call Center da operadora, confirmando nova linha e solicitante;
 - 7.8.2 Caso não identifique nova linha, compara totais da linha telefônica em cadastro na planilha com o resumo físico enviado pela operadora;
 - 7.8.3 Caso haja divergência no total, realiza conferência pormenorizada nos e-mails, processos administrativos e planilhas;
 - 7.8.4 Caso a operadora não tenha cobrado o ICMS, analisa os serviços mensais;
 - 7.8.4.1 Caso os serviços estejam com cobrança correta, confere ofícios de serviços;
 - 7.8.4.2 Realiza baixa nos ofícios e solicitações feitas por e-mails dos serviços solicitados às operadoras contratadas pelo TJERJ;
 - 7.8.4.3 Arquiva ofícios e e-mails no setor;
 - 7.8.4.4 Caso a equipe tenha recebido a fatura avulsa, solicita refaturamento à operadora, pedindo inclusão na fatura principal;
 - 7.8.4.5 Confere refaturamento;
 - 7.8.4.6 Caso o refaturamento esteja correto arquiva os documentos pertinentes com a conta detalhada;
 - 7.8.4.7 Caso o refaturamento não esteja correto realiza contato com o Call Center da operadora informando cobrança indevida;

| | | | |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DGSEI-025 | Revisão: 04 | Página: 7 de 13 |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|



ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM TELEFONIA

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

7.8.4.8 Envia e-mail para operadora solicitando acerto no refaturamento;

7.8.4.9 Envia e-mail para operadora solicitando acerto no refaturamento;

7.8.4.10 Imprime e-mail correspondente;

7.8.4.11 Arquiva e-mail para verificação no mês subsequente.

7.8.5 Caso haja cobrança de ICMS, realiza contato com o Call Center da operadora informando cobrança indevida e solicita a retificação da nota fiscal.

7.8.5.1 Imprime e-mail correspondente.

7.8.6 Caso hajam serviços/chamadas indevidas, realiza contato com o Call Center da operadora solicitando o cancelamento.

8 EMITIR RELATÓRIOS DE FATURAS DE TELEFONIA

8.1 A equipe realiza a análise de ligações indevidas nas contas telefônicas, verificando principalmente:

- Discagem Direta Internacional (DDI);
- Contestação: feriados, sábado/domingo;
- Ocorrência de chamadas indevidas para Programas televisivos etc.

8.2 Extrai relatórios de ligações por serviço e linha telefônica.

8.3 Identifica as ligações indevidas.

8.4 Encaminha relatório para o responsável pelo processo de trabalho do DETEL.

8.5 O responsável pelo processo de trabalho analisa possibilidades de restrições de determinadas ligações indevidas pela Central ou Operadora.

8.5.1 Caso não exista possibilidade de restrição, elabora comunicado ao Chefe da UO por meio de ofício.

| | | | |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DGSEI-025 | Revisão: 04 | Página: 8 de 13 |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|



ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM TELEFONIA

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

8.5.2 Caso haja possibilidade de restrição, determina o procedimento.

8.5.2.1 Comunica ao Chefe da UO por meio de ofício a restrição realizada.

8.5.3 Arquiva via de ofício enviado.

8.6 A equipe extrai relatórios de linhas não utilizadas.

8.6.1 Encaminha para análise da equipe de Engenharia DETEL.

8.6.2 O engenheiro responsável analisa situação da linha.

8.6.2.1 Caso não haja necessidade de reparo, questiona por meio de ofício à UO o motivo da não utilização da linha.

8.6.2.2 Recebe ofício resposta e o encaminha ao responsável pelo processo de trabalho DETEL para providências cabíveis, conforme o caso.

8.6.2.3 Caso haja necessidade de reparo, entra em contato com operadora para reparo.

8.7 A equipe de Analistas de Tarifação elabora o Relatório de Acompanhamento de Custo (RAC), mensal, cujo conteúdo é a demonstração consolidada de custos pelas Comarcas e Núcleos Regionais (NUR).

8.8 Encaminha RAC para a Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC).

9 GESTÃO DE REGISTROS

9.1 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* | RESPON-SÁVEL | ARMAZE-NAMENTO | RECUPE-RAÇÃO | PROTEÇÃO | RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**) | DISPOSIÇÃO |
|---|-------------|--------------|----------------|--------------|-----------------------|---|------------------|
| Cópia da correspondência expedida | 0-6-2-2 j | DETEL | <u>Arquivo</u> | Data | Condições apropriadas | 2 anos | Eliminação na UO |
| <u>FRM-DGSEI-025-01-Folha de Encaminhamento</u> | 0-6-2-2 g | DETEL | <u>Arquivo</u> | Data | Condições apropriadas | 1 ano | Eliminação na UO |

| | | | |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DGSEI-025 | Revisão: 04 | Página: 9 de 13 |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|



ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM TELEFONIA

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

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) 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 dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

10 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxograma do processo de trabalho Receber Ofícios com Solicitações Diversas de Telefonia Fixa;
- Anexo 2 – Fluxograma do processo de trabalho Analisar Contas de Telefonia;
- Anexo 3 – Fluxograma do processo de trabalho Emitir Relatórios de Faturas de Telefonia.

=====

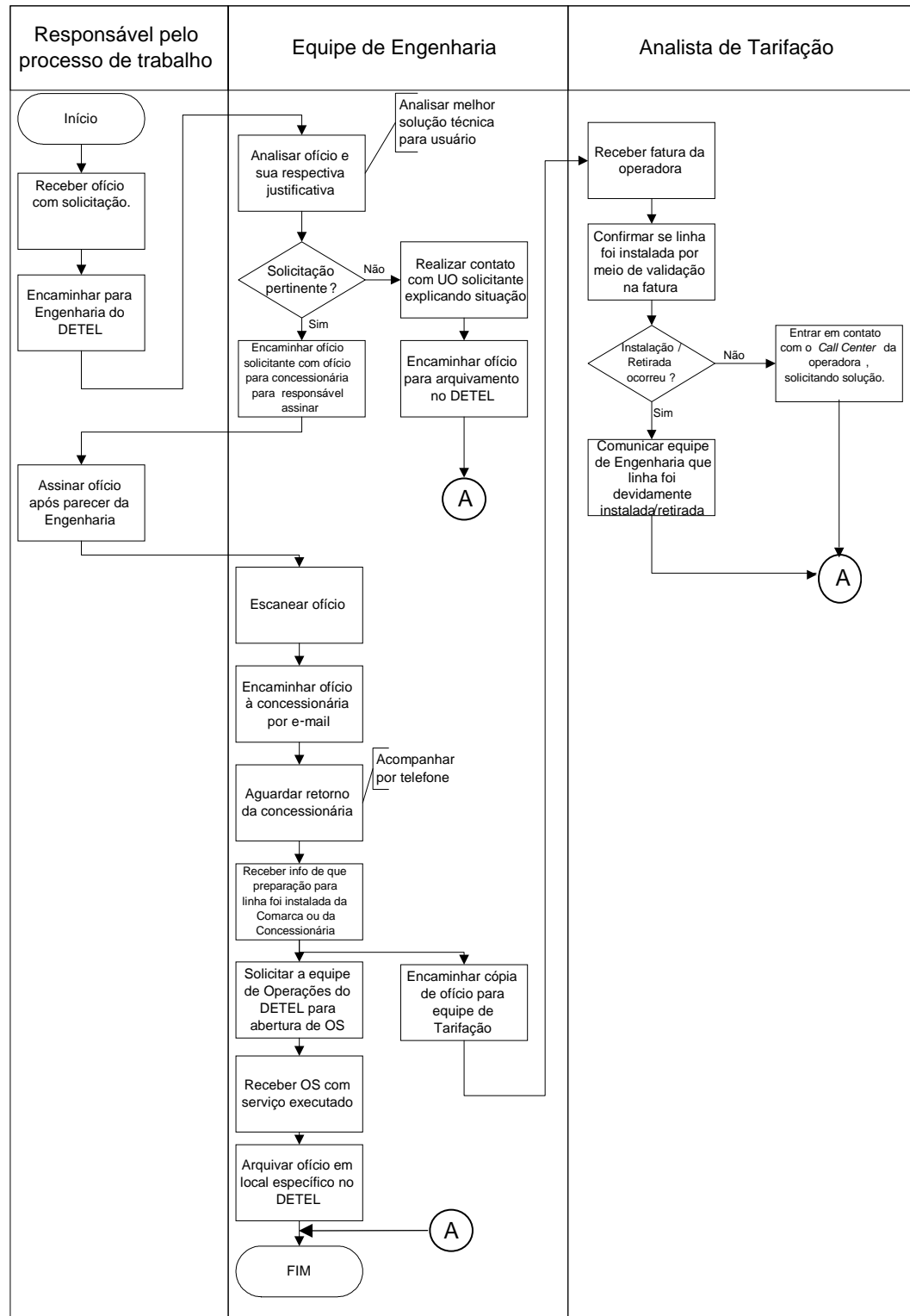
| | | | |
|--|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003 | Código: RAD-DGSEI-025 | Revisão: 04 | Página: 10 de 13 |
|--|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|



ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM TELEFONIA

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO RECEBER OFÍCIOS COM SOLICITAÇÕES DIVERSAS DE TELEFONIA FIXA

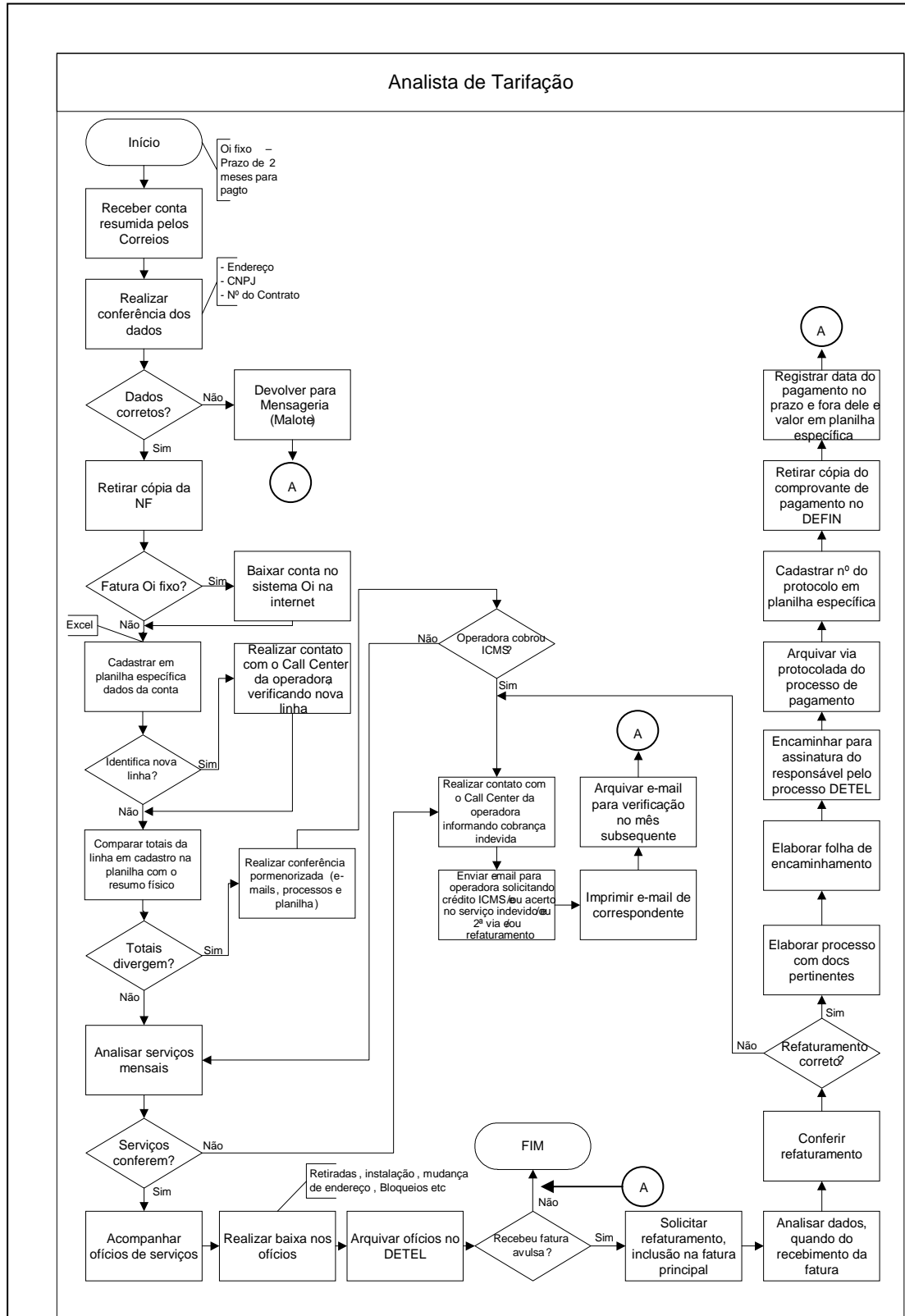




ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM TELEFONIA

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ANALISAR CONTAS DE TELEFONIA





ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM TELEFONIA

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

ANEXO 3 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO EMITIR RELATÓRIOS DE FATURAS DE TELEFONIA

