

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 11/12/2024.

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 RESPONSABILIDADES GERAIS



<u>FUNÇÃO</u>	<u>RESPONSABILIDADE</u>
<u>Diretor do Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DETEL)</u>	<ul style="list-style-type: none">• <u>Prover serviços ao TJRJ de reparo, substituição de aparelhos telefônicos e programação da central telefônica, por meio de técnicos especializados;</u>
<u>Responsável do Setor de Segurança em Telefonia do Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DETEL)</u>	<ul style="list-style-type: none">• <u>Realizar a gestão de pessoas da equipe alocada nos serviços prestados de telefonia;</u>• <u>prover manutenção, instalação e/ou operação de ramais e centrais telefônicas;</u>• <u>iniciar e acompanhar processo licitatório;</u>

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

<u>FUNÇÃO</u>	<u>RESPONSABILIDADE</u>
<p><u>Gerente de Projetos e Serviços de Manutenção</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Orientar técnicos, em especial quando for observado procedimento executado de maneira incorreta;</u> • <u>controlar recursos financeiros disponibilizados pela empresa terceirizada para utilização em viagens com necessidade de pernoite;</u> • <u>tratar as solicitações recebidas;</u> • <u>solicitar e acompanhar os serviços realizados pelas mantenedoras;</u> • <u>acompanhar controle de previsão de viagens;</u> • <u>acompanhar solicitações de grande porte da equipe de Engenharia DETEL e as solicitações oriundas de inaugurações e mudanças de unidades organizacionais;</u> • <u>analisar, com os supervisores, as estimativas para aquisição de material necessário para a realização de serviços de telecomunicações;</u> • <u>realizar a vistoria, em conjunto com os supervisores, nas obras de implementação de sistemas de telefonia do TJERJ;</u> • <u>analisar planta baixa para execução dos serviços;</u> • <u>participar de reuniões com o Departamento de Engenharia da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DEENG) para o planejamento e execução de obras.</u>
<p><u>Supervisor Técnico</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Analisar Ordens de Serviços recebidas;</u> • <u>analisar viabilidade técnica para execução do serviço;</u> • <u>definir técnico para execução do serviço;</u> • <u>acompanhar controle de viagens;</u> • <u>orientar técnico na execução de um serviço, quando solicitado;</u> • <u>solicitar e acompanhar os serviços realizados pelas mantenedoras;</u> • <u>analisar planta baixa para execução do serviço;</u> • <u>realizar estimativa de material para execução de serviços de instalações e reestruturação de sistemas telefônicos;</u>

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none"> • <u>planejar as viagens para as realizações dos serviços em serventias fora do complexo da capital.</u>
<u>Equipe de Análise Técnica</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Analisar Ordens de Serviços recebidas;</u> • <u>priorizar atendimentos considerados urgentes;</u> • <u>solicitar transporte ao Departamento de Transportes, da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DETRA);</u> • <u>realizar a baixa das ordens de serviços em planilha específica;</u> • <u>juntar cópias das ordens de serviço para compor processo administrativo eletrônico.</u>
<u>Operadora de Call Center</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Realizar a abertura de ordem de serviço e encaminhar ao setor competente.</u>
<u>Técnicos – Serviço de Telefonia</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Executar procedimento conforme Ordem de Serviço no local determinado;</u> • <u>realizar serviços de manutenção, reparos e programação de equipamentos e suporte aos técnicos de telefonia na execução dos serviços.</u>
<u>Técnicos – Distribuidor Geral (D.G)</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Realizar a conexão de linhas e ramais no complexo do Fórum Central no Distribuidor Geral (DG).</u>

5 CONSIDERAÇÕES GERAIS



5.1 O DETEL atende a solicitações de serviços das comarcas do interior, regionais e unidades organizacionais do Poder Judiciário por meio de ligações telefônicas recebidas pelo telefone (21) 3133-4600, e-mails e processos administrativos eletrônicos.

5.1.1 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.

5.2 Os aparelhos de fax e os aparelhos telefônicos instalados pelo DETEL possuem identificação patrimonial/DIS, ambos definidos e controlados pelo Departamento de Patrimônio e Material da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DEPAM).

- 5.3** 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.
- 5.4** Os aparelhos de fax em desuso e que não apresentam condições de manutenção (custo) são retirados pelo DETEL.
- 5.5** 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.
- 5.5.1** 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.
- 5.5.2** A equipe de análise técnica planeja diariamente as viagens dos técnicos, considerando a sua residência, facilitando seu retorno para casa, sempre que possível.
- 5.5.3** O supervisor recebe a ordem de serviço para execução de serviço fora da Capital.
- 5.5.4** Analisa a necessidade de pernoite do(s) técnico(s), de acordo com a localização da unidade organizacional.
- 5.5.5** Comunica ao Gerente de Projetos e Serviços de Manutenção, que solicita autorização ao responsável pelo Setor de Telefonia para realização do serviço.
- 5.5.6** 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.
- 5.5.7** Após execução do serviço o técnico devolve a ordem de serviço devidamente preenchida à equipe de análise técnica para baixa em planilha específica e arquivamento.
- 5.6** 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.
- 5.7** Pormenores do processo de trabalho desta RAD estão descritos nos [Planos de Atividades Detalhadas](#).

6 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*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
FRM-SGSEI-020-01 Ordem de Serviço de Telecomunicações	0-7-5 b	DETEL	Irrestrito	Pasta Geka	Número da OS/Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
FRM-SGSEI-020-02- Previsão de Viagens	0-0-2 a	DETEL	Irrestrito	Pasta Geka	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Requisição de Materiais e Ferramentas	0-3-4 a	DETEL	Irrestrito	Pasta Geka	Data	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

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 Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC), conforme RAD-SGTEC-021 - Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Cópias de Segurança de Dados.



Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003



Elaborado por:

Equipe do Departamento de Segurança Eletrônica (DETEL)



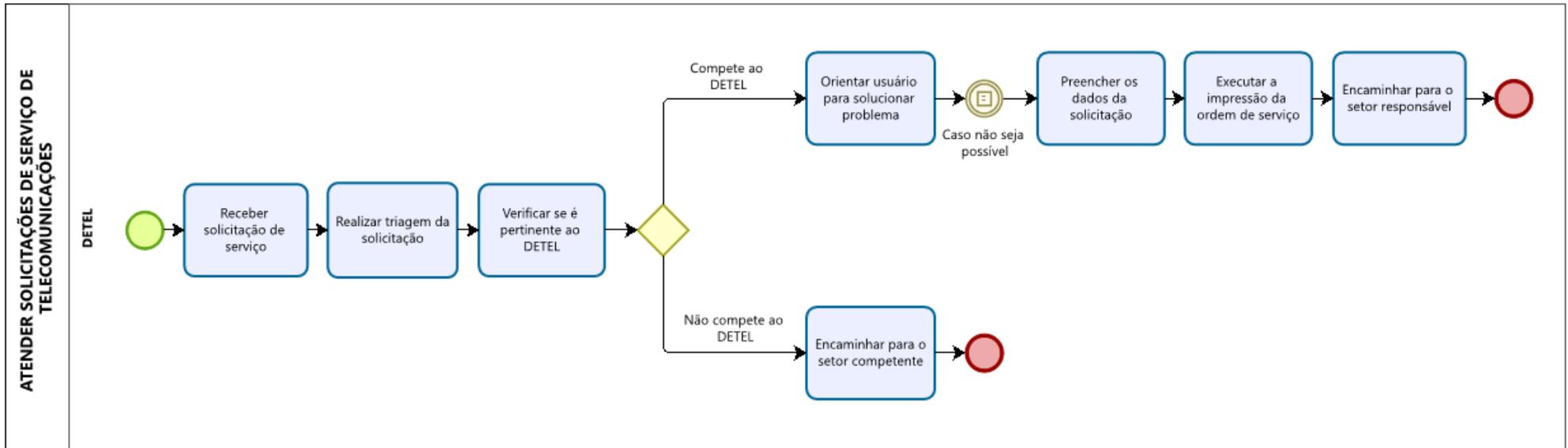
Aprovado por:

Secretário da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI)

7 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO



7.1 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO – ATENDER SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES



7.2 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO – ANALISAR ORDEM DE SERVIÇO E TRATAR SOLICITAÇÕES RECEBIDAS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

