

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

## 1 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica à atuação do Gerenciamento Remoto de Equipamentos de Telefonia do Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DETEL) e aos servidores das demais unidades organizacionais (UOs) que têm interfaces com este processo de trabalho, passando a vigorar a partir de 30/07/2026.

## 2 REFERÊNCIAS

- Resolução CM de 02/2010 - Estabelece normas e orientações para utilização no âmbito do Tribunal de Justiça do telefone fixo.
- MAN-SGSEI-034.

## 3 INDICADORES

| NOME              | MÉTODO                                                                                                        | PERIODICIDADE |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Chamados do Setor | Quantitativo de O.S fechadas no prazo (Quantidade de O.S. atendidas no prazo / total de O.S. atendidas) * 100 | Mensal        |

## 4 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* | ACESSO | RESPON-SÁVEL | ARMAZE-NAMENTO  | RECUPE-RAÇÃO | PROTEÇÃO       | RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**) | DISPOSIÇÃO       |
|--------------------------------|-------------|--------|--------------|-----------------|--------------|----------------|-------------------------------------------------------|------------------|
| Planilha de Chamados Operadora | 0-7-4-1     | DETEL  | Irrestrito   | Arquivo Digital | Data         | Backup (nuvem) | Tempo Necessário                                      | Eliminação na UO |
| Planilha de Ramais             | 0-7-4-1     | DETEL  | Irrestrito   | Arquivo Digital | Data         | Backup (nuvem) | Tempo Necessário                                      | Eliminação na UO |

**Legenda:**

\*CCD = Código de Classificação de Documentos.

\*\*UO = Unidade Organizacional.

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

**Notas:**

- a) Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) SGCON/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- c) 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



**Proposto por:** Equipe do Departamento de Segurança Eletrônica (DETEL)

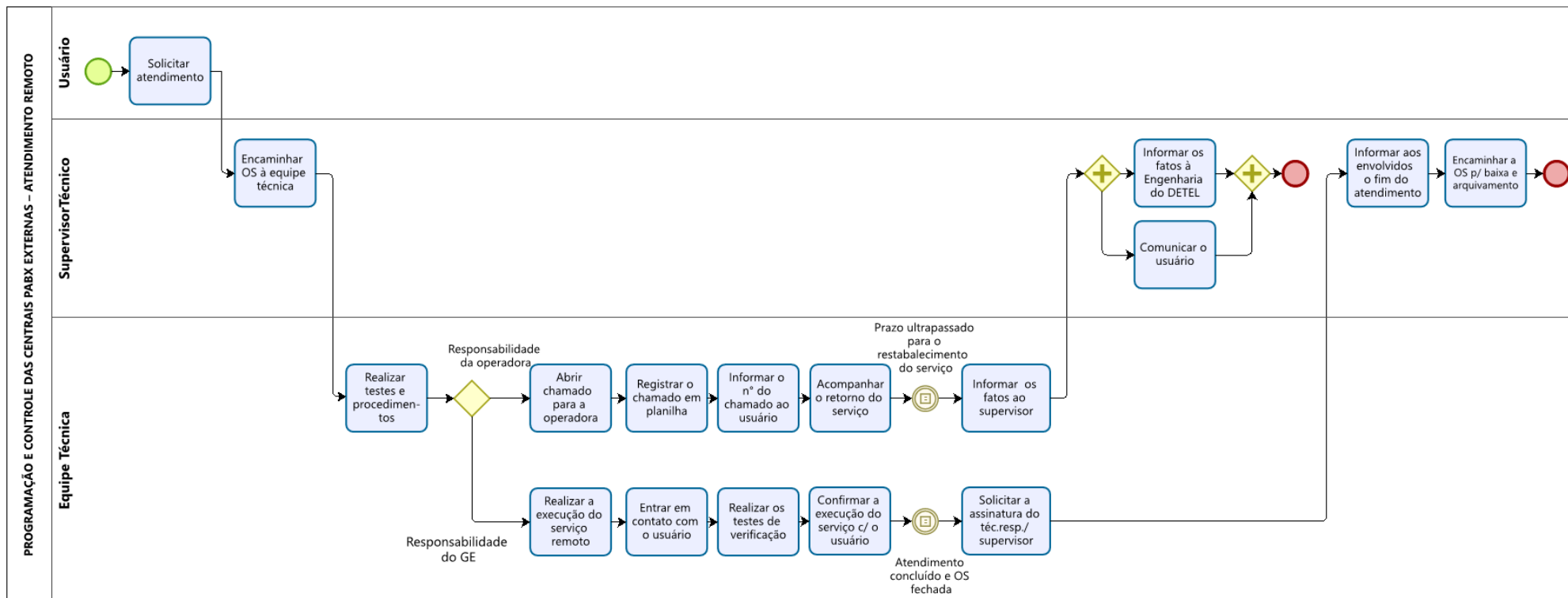


**Aprovado por:** Secretário da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI)

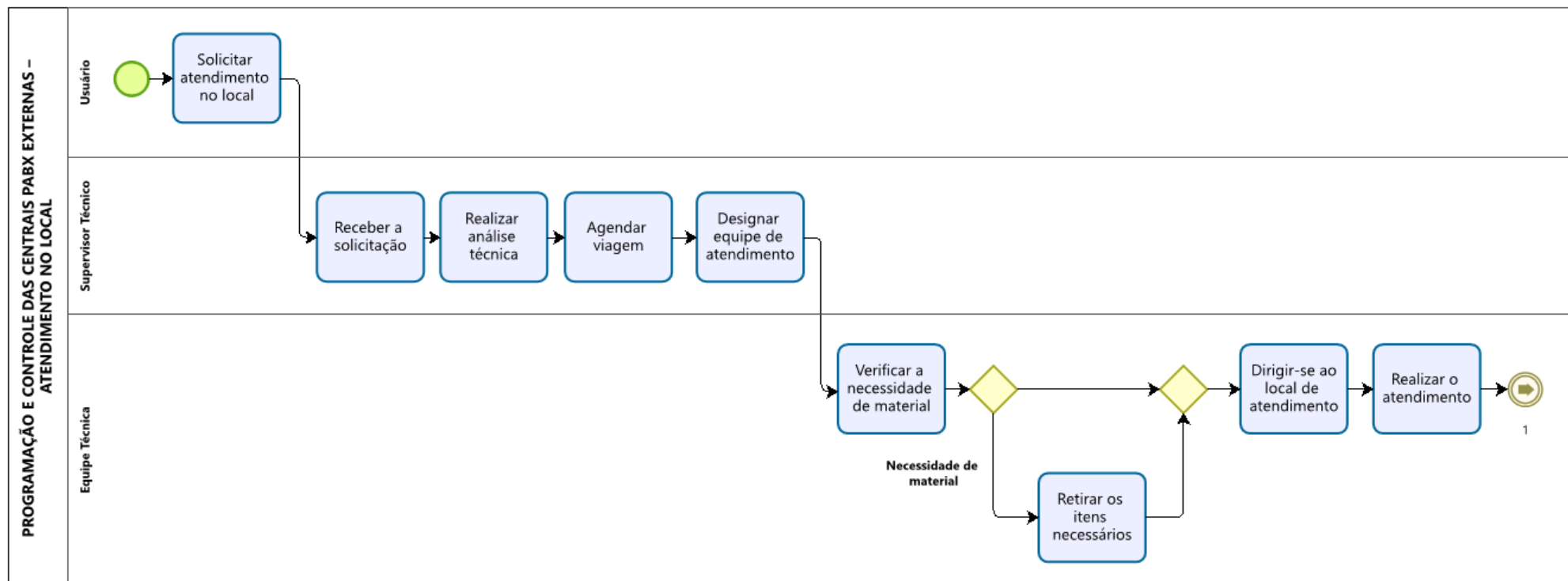
## 5 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO



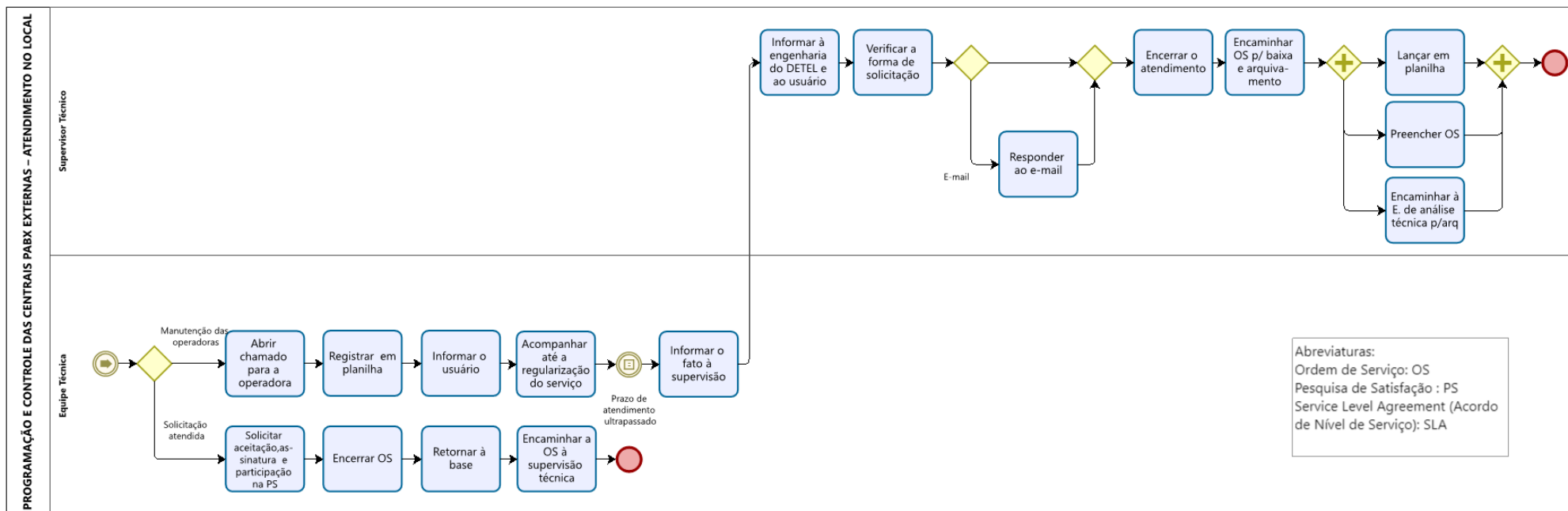
### 5.1 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO – PROGRAMAÇÃO E CONTROLE DAS CENTRAIS PABX EXTERNAS – ATENDIMENTO REMOTO



**5.2 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO – PROGRAMAÇÃO E CONTROLE DAS CENTRAIS PABX EXTERNAS – ATENDIMENTO NO LOCAL**



**5.2.1 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO – PROGRAMAÇÃO E CONTROLE DAS CENTRAIS PABX EXTERNAS – ATENDIMENTO NO LOCAL (Continuação)**



### 5.3 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO – MANUTENÇÃO PREVENTIVA DAS CENTRAIS PABX EXTERNAS

