



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (TJRJ)
SECRETARIA GERAL DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL (SGSEI)
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA ELETRÔNICA E DE TELECOMUNICAÇÕES (DETEL)
**MANUAL - GERENCIAMENTO REMOTO DE EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA
(PABX) - COMARCAS DO INTERIOR E REGIONAIS**

SUMÁRIO

1	OBJETIVO	2
2	DEFINIÇÕES 	2
3	RESPONSABILIDADES GERAIS 	2
4	CONDIÇÕES GERAIS 	4
5	PROGRAMAÇÃO E CONTROLE DAS CENTRAIS PABX EXTERNAS – ATENDIMENTO REMOTO	4
6	PROGRAMAÇÃO E CONTROLE DAS CENTRAIS PABX EXTERNAS – ATENDIMENTO LOCAL	5
7	MANUTENÇÃO PREVENTIVA DAS CENTRAIS PABX EXTERNAS	6



Elaborado por:

Equipe do Departamento de Segurança Eletrônica (DETEL)



Aprovado por:

Secretário da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI)



Data de Vigência:

30/07/2026

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

1 OBJETIVO

Tem como objetivo estabelecer critérios e procedimentos relativos ao Gerenciamento Remoto de Equipamentos de Telefonia, bem como provê orientações a servidores das demais Unidades Organizacionais (UOs) que têm interfaces com este processo de trabalho.

2 DEFINIÇÕES

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

3 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DETEL)	- Definir projetos, processos licitatórios, previsão e aquisição de equipamentos para instalações de sistemas relacionados a telecomunicações; - Acompanhar relatórios diversos, com finalidade de garantir a eficiência na alocação dos recursos; - Definir projetos pertinentes a medidas, procedimentos e ampliação da capacidade física de equipamentos de segurança de telecomunicações; - Estabelecer, preventiva e corretivamente, procedimentos de manutenção que garantam a eficiência dos equipamentos e materiais nas instalações físicas; - Traçar metas e diretrizes de orçamento de acordo com o planejamento estratégico da Secretaria de Segurança Institucional.
Diretor da Divisão de Eletrônica e Telefonia da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DIETE)	- Definir metas e estratégias da divisão, alinhadas às tendências tecnológicas; - Promover o desenvolvimento e alto desempenho da equipe; - Planejar, gerenciar e controlar a execução dos serviços de forma preventiva e corretiva; - Gerenciar e controlar as metas e diretrizes de orçamento definidos pelo diretor de departamento.

MANUAL
GERENCIAMENTO REMOTO DE EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA (PABX) -
COMARCAS DO INTERIOR E REGIONAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Chefe de Serviço de Segurança em Telecomunicações da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/ SESTE)	• Realizar a gestão de pessoas da equipe alocada nos serviços prestados de telefonia; • prover manutenção, instalação e/ou operação de ramais e centrais telefônicas; • iniciar e acompanhar processo licitatório;
Gerente de Projetos e Serviços de Manutenção	• Orientar técnicos, em especial quando for observado procedimento executado de maneira incorreta; • controlar recursos financeiros disponibilizados pela empresa terceirizada para utilização em viagens com necessidade de pernoite; • tratar as solicitações recebidas; • solicitar e acompanhar os serviços realizados pelas mantenedoras; • acompanhar controle de previsão de viagens; • acompanhar solicitações de grande porte da equipe de Engenharia DETEL e as solicitações oriundas de inaugurações e mudanças de unidades organizacionais; • analisar, com os supervisores, as estimativas para aquisição de material necessário para a realização de serviços de telecomunicações; • realizar a vistoria, em conjunto com os supervisores, nas obras de implementação de sistemas de telefonia do TJERJ; • analisar planta baixa para execução dos serviços; • participar de reuniões com o Departamento de Engenharia da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DEENG) para o planejamento e execução de obras.
Supervisor Técnico	• Analisar Ordens de Serviços recebidas; • analisar viabilidade técnica para execução do serviço; • definir técnico para execução do serviço; • acompanhar controle de viagens; • orientar técnico na execução de um serviço, quando solicitado; • solicitar e acompanhar os serviços realizados pelas mantenedoras; • analisar planta baixa para execução do serviço;

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	• realizar estimativa de material para execução de serviços de instalações e reestruturação de sistemas telefônicos; • planejar as viagens para as realizações dos serviços em serventias fora do complexo da capital.
Equipe de Análise Técnica	• Executar procedimento conforme Ordem de Serviço no local determinado; • realizar serviços de manutenção, reparos e programação de equipamentos e suporte aos técnicos de telefonia na execução dos serviços.

4 CONDIÇÕES GERAIS

- 4.1** 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.
- 4.2** O Setor de Segurança em Telefonia do DETEL possui no complexo da capital (Prédio TJ) uma equipe, onde os técnicos por meio de acesso remoto realizam programações nas Centrais PABX (Private Automatic Branch Exchange - Troca Automática de Ramais Privados) das Comarcas do interior, regionais e unidades organizacionais, conforme Resolução nº 02/2010 do Conselho de Magistratura..

5 PROGRAMAÇÃO E CONTROLE DAS CENTRAIS PABX EXTERNAS – ATENDIMENTO REMOTO

- 5.1** A supervisão técnica recebe a solicitação de serviço de atendimento por meio de O.S. ou e-mail, realiza a análise técnica para processamento junto à equipe técnica do Gerenciamento Remoto de Equipamentos de Telefonia.
- 5.2** O supervisor encaminha via O.S. à equipe técnica do GE, para atendimento.
- 5.3** Realiza os devidos testes e procedimentos e, caso seja identificado que a manutenção é de responsabilidade das operadoras de telefonia, a equipe técnica faz a abertura de chamado junto à operadora para resolução do defeito. Registra o chamado em planilha própria, envia e-mail para o usuário informando o número do chamado da operadora e acompanha até o retorno das comunicações telefônicas.
- 5.4** Se o retorno das comunicações telefônicas ultrapassarem o prazo de 8h estipulado na IMR (Índice de Medição de Resultado), a equipe técnica informa a supervisão para as devidas providências.

- 5.5** A supervisão informa a engenharia do Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DETEL) as tratativas junto à operadora e o não restabelecimento das comunicações telefônicas dentro do prazo estipulado na IMR. A comunicação é feita por e-mail para os responsáveis do setor para devidas providências, com cópia para o usuário.
- 5.6** Caso a solicitação seja de responsabilidade do GE, a equipe técnica do GE realiza a execução do serviço remoto, entra em contato com o solicitante e realiza os testes de verificação, confirmando a execução do serviço com o mesmo.
- 5.7** Após o atendimento e fechamento da ordem de serviço, solicita a assinatura do técnico responsável ou supervisor.
- 5.8** Para solicitação via e-mail, o supervisor responde ao e-mail do usuário, com cópia para os responsáveis do setor, informando o encerramento do atendimento com o número da ordem de serviço e encaminha para baixa e arquivamento.

6 PROGRAMAÇÃO E CONTROLE DAS CENTRAIS PABX EXTERNAS – ATENDIMENTO LOCAL

- 6.1** A supervisão técnica recebe a solicitação de serviço para atendimento no local por meio de O.S. ou e-mail, realiza a análise técnica para processamento junto à equipe técnica do GE.
- 6.2** A supervisão técnica agenda viagem e designa equipe técnica para atendimento.
- 6.3** A equipe técnica verifica a necessidade de utilização de material. Se for necessário, realiza a retirada dos itens no controle de materiais.
- 6.4** A equipe técnica se dirige ao local no dia do agendamento e realiza o atendimento.
- 6.5** Caso a solicitação tenha sido atendida, solicita aceitação, assinatura e participação na pesquisa de satisfação contida na O.S. pelo responsável da abertura da O.S. e/ou responsável pela Direção do Fórum. Encerra a O.S. e retorna à base encaminhando a ordem de serviço para supervisão técnica.
- 6.6** Caso após realizar os devidos testes e procedimentos seja identificado que a manutenção é de responsabilidade das operadoras de telefonia, a equipe técnica faz a abertura de chamado junto à operadora para resolução do defeito. Registra o chamado na planilha, envia e-mail para o usuário informando o número do chamado da operadora e acompanha até o retorno das comunicações telefônicas.
- 6.7** Se o retorno das comunicações telefônicas ultrapassarem o prazo de 8h estipulado na SLA, a equipe técnica informa a supervisão para as devidas providências.

- 6.8** A supervisão informa a engenharia do Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DETEL) as tratativas junto à operadora e o não restabelecimento das comunicações telefônicas dentro do prazo estipulado na SLA. A comunicação é feita por e-mail para os responsáveis do setor para devidas providências, com cópia para o usuário.
- 6.9** A supervisão técnica verifica a forma da solicitação e, se recebida por e-mail, responde-a informando e encerrando o atendimento com o número da ordem de serviço e encaminha O.S. para baixa e arquivamento.
- 6.10** Lança na planilha Manutenção, preenche a ordem de serviço e encaminha à equipe de análise técnica para arquivamento. Em caso de atendimento remoto, este é conferido por outro técnico, que assina a O.S.

7 MANUTENÇÃO PREVENTIVA DAS CENTRAIS PABX EXTERNAS

- 7.1** A supervisão técnica realiza a abertura de O.S., agenda data para realização do serviço de manutenção preventiva junto ao planejamento de viagens, e provisiona equipe para a tarefa.
- 7.2** Após o agendamento, a supervisão envia e-mail para a localidade informando a data da realização do atendimento e as possíveis interferências na realização dos serviços.
- 7.3** Na data agendada a equipe vai ao local, realiza a manutenção preventiva e, após, encaminha O.S. para aceitação, assinatura e responder a pesquisa de satisfação pela direção do Fórum. Encerra a O.S., retorna à base e encaminha à supervisão técnica para finalização, baixa e arquivamento.