



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA GERAL DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL (SGSEI)
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA ELETRÔNICA E DE TELECOMUNICAÇÕES
(DETEL)

MANUAL

REALIZAR SERVIÇOS DE PROGRAMAÇÃO, MANUTENÇÃO E GERAÇÃO DE RELATÓRIOS DE EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA DO COMPLEXO DO FÓRUM CENTRAL

SUMÁRIO

1	OBJETIVO	2
2	CONDIÇÕES GERAIS	2
3	RESPONSABILIDADES GERAIS	3
4	PROGRAMAR EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA DO COMPLEXO DO FÓRUM CENTRAL.....	6
5	MANUTENIR EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA DO COMPLEXO DO FÓRUM CENTRAL.....	7
6	GERAR RELATÓRIOS DOS EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA DO COMPLEXO DO FÓRUM CENTRAL	7
7	DEFINIÇÕES.....	7



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



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



Data de Vigência: 15/07/2026

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

1 OBJETIVO

- 1.1** Tem como objetivo estabelecer critérios e procedimentos relativos ao atendimento às solicitações de serviços de programação, manutenção e geração de relatórios de equipamentos de telefonia do complexo do Fórum Central do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ).

2 CONDIÇÕES GERAIS

- 2.1** 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.
- 2.2** 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.
- 2.3** 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).
- 2.4** 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.
- 2.5** Os aparelhos de fax em desuso e que não apresentam condições de manutenção (custo) são retirados pelo DETEL.
- 2.6** Os técnicos viajam pelo Estado do Rio de Janeiro em condução do PJRJ, 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.
- 2.7** 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.

- 2.8** A equipe de análise técnica planeja diariamente as viagens dos técnicos, considerando a sua residência, facilitando seu retorno para casa, sempre que possível.
- 2.9** O supervisor recebe a ordem de serviço para execução de serviço fora da Capital.
- 2.10** Analisa a necessidade de pernoite do(s) técnico(s), de acordo com a localização da unidade organizacional.
- 2.11** Comunica ao Gerente de Projetos e Serviços de Manutenção, que solicita autorização ao responsável pelo Setor de Telefonia para realização do serviço.
- 2.12** 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.
- 2.13** 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.
- 2.14** 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.

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.

REALIZAR SERVIÇOS DE PROGRAMAÇÃO, MANUTENÇÃO E GERAÇÃO DE RELATÓRIOS DE EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA DO COMPLEXO DO FÓRUM CENTRAL

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
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.
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 SERVIÇOS DE PROGRAMAÇÃO, MANUTENÇÃO E GERAÇÃO DE RELATÓRIOS DE EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA DO COMPLEXO DO FÓRUM CENTRAL

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	• 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; • 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	• Analisar Ordens de Serviços recebidas; • priorizar atendimentos considerados urgentes; • solicitar transporte ao Departamento de Transportes, da Secretaria- Geral de Logística (SGLOG/DETRA); • realizar a baixa das ordens de serviços em planilha específica; • juntar cópias das ordens de serviço para compor processo administrativo eletrônico.

REALIZAR SERVIÇOS DE PROGRAMAÇÃO, MANUTENÇÃO E GERAÇÃO DE RELATÓRIOS DE EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA DO COMPLEXO DO FÓRUM CENTRAL

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Operadora de <i>Call Center</i>	• Realizar a abertura de ordens de serviço por telefone, e-mail ou processos administrativos eletrônicos, encaminhando-as ao setor competente.
Técnicos – Serviço de Telefonia	• 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.
Técnicos – Distribuidor Geral (D.G)	• Realizar a conexão de linhas e ramais no complexo do Fórum Central no Distribuidor Geral (DG).

4 PROGRAMAR EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA DO COMPLEXO DO FÓRUM CENTRAL

- 4.1** A equipe técnica recebe solicitação de serviço de programação por meio de O.S encaminhada pelo Call Center.
- 4.2** O Analista analisa se é referente às centrais telefônicas programáveis no Complexo do Fórum Central.
- 4.3** Caso não seja, encaminha ordem de serviço para o Call Center para correção e posterior remessa ao setor responsável.
- 4.4** Caso seja, a equipe técnica executa o serviço, lança na Planilha de Programações de Ramais.
- 4.5** A equipe técnica altera cadastro no aplicativo do Sistema Sumus For Web.
- 4.6** O técnico preenche ordem de serviço e envia à equipe de análise técnica para arquivamento. em caso de atendimento remoto, este é conferido por outro técnico, que assina a O.S.

5 MANUTENIR EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA DO COMPLEXO DO FÓRUM CENTRAL

- 5.1** A equipe técnica recebe solicitação de serviço de manutenção por meio de O.S encaminhada pelo Call Center.
- 5.2** O Analista após análise classifica se é manutenção é corretiva.
- 5.3** Em caso de manutenção corretiva interna, o analista encaminha um técnico para verificação e solução do problema.
- 5.4** Caso seja manutenção corretiva externa, solicita à operadora e acompanha até a solução do problema.
- 5.5** Se tratando de manutenção preventiva, o analista encaminha técnico para execução.
- 5.6** O técnico 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.

6 GERAR RELATÓRIOS DOS EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA DO COMPLEXO DO FÓRUM CENTRAL

- 6.1** A equipe técnica recebe solicitação de serviço de emissão de relatório por meio de O.S encaminhada pelo Call Center.
- 6.2** A equipe técnica gera os relatórios por meio do sistema tarifador Sumus e encaminha ao solicitante.
- 6.3** O técnico lança na planilha de Controle de Relatórios, preenche a ordem de serviço e envia à equipe de análise técnica para arquivamento. Em caso de atendimento remoto, este é conferido por outro técnico, que assina a O.S.

7 DEFINIÇÕES

- 7.1** Os termos técnicos deste documento constam no Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ.