



INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

Proposto por:

Equipe do Departamento de
Segurança Eletrônica e de
Telecomunicações (DETEL)

Analisado por:

Diretor do Departamento de
Segurança Eletrônica e de
Telecomunicações (DETEL)

Aprovado por:

Diretor da Diretoria Geral de
Segurança Institucional (DGSEI)

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

1 O OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos relativos ao atendimento às solicitações de serviços telefônicos do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) descreve requisitos pertinentes ao Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações, da Diretoria Geral de Segurança Institucional (DGSEI/DETEL), bem como provê orientações a servidores das demais Unidades Organizacionais (UOs) que tem interfaces com este processo de trabalho, passando a vigorar a partir de 06/12/2021.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
<i>Call Center</i>	Central de atendimento (em inglês: <i>call center</i>) é um local dotado de postos de atendimento onde são atendidas chamadas.
Central PABX	Equipamento de comunicação interna que recebe linhas de operadora local e distribui ramais internos.
Distribuidor Geral (DG)	Distribuidor Geral de linhas e ramais telefônicos.
Linha Telefônica	Linha de operadora local que atende a serventia do TJERJ.
Mantenedora	Empresa que presta serviços específicos em centrais telefônicas do TJERJ.
Mudança	Mudança de linha/ramal para outro endereço.
Ordem de Serviço de Telecomunicações (OS)	Formulário para execução de serviços de telecomunicações.
Ramal	Ramal de central PABX interna, podendo ser programado em categorias definidas pelo TJERJ, de acordo com a Resolução 02/2010 do Conselho de Magistratura.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-020	Revisão: 09	Página: 1 de 17
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

TERMO	DEFINIÇÃO
Remanejamento	Mudança de linha/ramal na mesma sala.
Sistema Sumus for Web / Leucotron Taritron Flex	<i>Softwares</i> para geração de relatórios de tarifação.
SISCOM	Sistema informatizado, gerenciado pelo DETEL para cadastro e controle de entrada e saída de materiais e equipamentos.

4 REFERÊNCIAS

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

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-020	Revisão: 09	Página: 2 de 17
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none"> • 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; • <u>participar de reuniões com o Departamento de Engenharia da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DEENG) para o planejamento e execução de obras.</u>
Supervisor Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar Ordens de Serviços recebidas; • priorizar atendimentos considerados urgentes; • solicitar transporte ao Departamento de Transportes, da Diretoria Geral de Logística (DGLOG/DETRA); • realizar a baixa das ordens de serviços em planilha específica; • juntar cópias das ordens de serviço para compor processo administrativo <u>eletrônico</u>.
Operadora de <i>Call Center</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar a abertura de ordem de serviço <u>e encaminhar ao setor competente.</u>
Técnicos – Serviço de Telefonia	<ul style="list-style-type: none"> • 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 – Central PABX	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar operações, programações e manutenção na Central PABX no complexo do Fórum Central.
Técnicos – Distribuidor Geral (D.G)	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar a conexão de linhas e ramais no complexo do Fórum Central no Distribuidor Geral (DG).

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

6 CONDIÇÕES GERAIS

- 6.1** O DETEL atende a solicitações de serviços das comarcas do interior, regionais e unidades organizacionais do Fórum Central por meio de ligações telefônicas recebidas pelo telefone (21) 3133-4600, *e-mails* e processos administrativos eletrônicos.
- 6.2** 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.
- 6.3** Os aparelhos de fax e os aparelhos telefônicos instalados pelo DETEL possuem identificação patrimonial, ambos definidos e controlados pelo Departamento de Patrimônio e Material (DEPAM).
- 6.4** 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.
- 6.4.1** Os aparelhos de fax em desuso e que não apresentam condições de manutenção (custo) são retirados pelo DETEL.
- 6.5** Os técnicos viajam pelo Estado do Rio de Janeiro em condução do PJERJ, previamente agendada com o Departamento de Transportes, da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DETRA), observando as prioridades, logística de roteirização e possibilidade de dois ou mais atendimentos quando há proximidade regional
- 6.5.1** 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.
- 6.5.2** A equipe de análise técnica planeja diariamente as viagens dos técnicos, considerando a sua residência, facilitando seu retorno para casa, sempre que possível.
- 6.5.3** O supervisor recebe a ordem de serviço para execução de serviço fora da Capital.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-020	Revisão: 09	Página: 4 de 17
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

- 6.5.4** Analisa a necessidade de pernoite do(s) técnico(s), de acordo com a localização da unidade organizacional.
- 6.5.5** Comunica ao gerente de Projetos e Serviços de Manutenção, que solicita autorização ao responsável pelo Setor de Telefonia para realização do serviço.
- 6.5.6** 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.
- 6.5.7** Após execução do serviço o técnico devolve a Ordem de Serviço devidamente preenchida á equipe de análise técnica para baixa em planilha específica.
- 6.6** O Setor de Segurança em Telefonia do DETEL possui no complexo da Capital (Prédio TJ) uma Central PABX, onde os Técnicos da Central realizam programações, conforme Resolução nº 02/2010 do Conselho de Magistratura.
- 6.7** 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.
- 6.8** O PJERJ possui em suas unidades do Estado, algumas centrais que são atendidas por mantenedoras específicas.

7 ATENDER SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

- 7.1** Recebe ligação com solicitação de serviço por meio do telefone (21) 3133-4600 e por *e-mail*: DETEL.CALLCENTER@TJRJ.JUS.BR.
- 7.2** Realiza triagem, verificando se a solicitação é pertinente ao DETEL.
- 7.2.1** Caso não seja de competência do DETEL, a operadora encaminha para setor competente, fornecendo número correto do ramal desejado e transferindo a ligação.
- 7.2.2** Caso a solicitação seja para o DETEL, a operadora busca orientar o usuário na tentativa de solucionar o problema por meio de ligação telefônica. Caso não seja possível, preenche os dados da solicitação do usuário em planilha específica.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-020	Revisão: 09	Página: 5 de 17
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

7.2.3 Executa comando para impressão da ordem de serviço para a equipe de análise técnica.

8 ANALISAR ORDEM DE SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES

8.1 A equipe de análise técnica recebe a ordem de serviço impressa pelas operadoras do *Call Center*.

8.2 Verifica a origem da ordem de serviço, caso a solicitação seja do Fórum Central, o prazo para atendimento é de até 02 (dois) dias úteis.

8.2.1 A equipe de análise técnica verifica técnico disponível para atendimento, digita o nome do técnico responsável na planilha de lançamento de OS.

8.2.2 Entrega a ordem de serviço ao técnico, repassando alguma orientação pertinente, se necessário.

8.2.3 O técnico de telefonia avalia a necessidade de material para execução do serviço.

8.2.4 Caso seja necessário, o técnico retira o material para a execução do serviço no Setor de Controle de Materiais.

8.2.4.1 Anexa o relatório de requisição de materiais e ferramentas à ordem de serviço.

8.2.5 A equipe técnica designada, se apresenta no local, devidamente uniformizado e com crachá aparente para a execução do serviço.

8.2.6 Caso tenha conseguido executar o serviço, preenche a ordem de serviço no local de execução e solicita ao usuário que assine e preencha a pesquisa de satisfação constante na ordem de serviço.

8.2.7 O técnico devolve o material não utilizado ao Setor de Controle de Materiais, bem como a requisição de materiais e ferramentas.

8.2.8 Caso não tenha conseguido executar o serviço, discrimina o motivo na ordem de serviço e comunica à equipe de análise técnica e ao supervisor.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-020	Revisão: 09	Página: 6 de 17
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

- 8.2.8.1** A equipe de análise técnica aguarda parecer do supervisor e avalia quanto ao encerramento da ordem de serviço ou o posterior retorno do técnico para execução do serviço.
- 8.3** No caso da solicitação não ser do Fórum Central, o atendimento pode ser feito em até 12 (doze) dias corridos.
- 8.3.1** O supervisor verifica a urgência da solicitação, caso o atendimento seja urgente, prioriza o atendimento e lança em planilha específica de Previsão de Viagens (FRM – DGSEI-020-02).
- 8.3.1.1** A equipe de análise técnica solicita transporte ao DETRA para atendimento da urgência
- 8.3.1.2** Designa técnico para o atendimento e segue os procedimentos dos itens 8.2.1 até 8.2.7.
- 8.3.2** No caso de não ser atendimento de urgência, o supervisor técnico agenda execução do serviço em planilha específica de Previsão de Viagens (FRM – DGSEI-020-02) e encaminha à equipe de análise técnica, que solicita transporte ao DETRA.
- 8.3.2.1** Designa técnico para execução do serviço relatado na ordem de serviço e segue os procedimentos dos itens 8.2.1 até 8.2.8.1.

9 TRATAR SOLICITAÇÕES RECEBIDAS

- 9.1** O gerente de Projetos de Serviços ou um dos supervisores técnicos recebe e-mail ou processo administrativo eletrônico com solicitação de serviço.
- 9.2** Realiza análise técnica.
- 9.3** Segue os trâmites previamente definido no item 8 desta rotina.
- 9.4** Após a execução, anexa cópia da ordem de serviço ao processo administrativo eletrônico, ou e-mail recebido, e encaminha ao responsável pelo Setor de Segurança em Telefonia para ciência do serviço.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-020	Revisão: 09	Página: 7 de 17
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

10 PROGRAMAR, MANUTENIR E GERAR RELATÓRIOS DOS EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA DO COMPLEXO DO FÓRUM CENTRAL

- 10.1** Recebe solicitação de serviço por meio de OS.
- 10.2** Analisa se o serviço é referente à programação, manutenção ou emissão de relatório.
- 10.3** Caso seja programação, analisa se é uma das centrais telefônicas programáveis no Complexo do Fórum Central.
- 10.3.1** Caso não seja, encaminha OS para o *Call Center* para correção e reimpressão.
- 10.3.2** Caso seja, executa o serviço, lança na Planilha de Programações de Ramais.
- 10.3.3** Altera cadastro no aplicativo do Sistema *Sumus For Web*.
- 10.3.4** Preenche ordem de serviço e envia à equipe de análise técnica para arquivamento.
- 10.4** Caso a solicitação seja de manutenção, analisa se é preventiva ou corretiva.
- 10.4.1** Em caso de manutenção corretiva interna o analista solicita abertura de ordem serviço e encaminha um técnico para verificação e solução do problema.
- 10.4.1.1** Caso seja manutenção corretiva externa, solicita à mantenedora e acompanha até à solução do problema.
- 10.4.2** Caso seja manutenção preventiva, o analista solicita abertura de ordem serviço e encaminha técnico para execução.
- 10.4.2.1** Lança na planilha Manutenção, preenche a OS, e encaminha à equipe de análise técnica para arquivamento.
- 10.5** Caso a solicitação seja de relatório de segurança ou de custos, o analista solicita abertura de ordem de serviço e gera os relatórios por meio do sistema tarifador Sumus e encaminha ao solicitante.
- 10.5.1** Lança na planilha de Controle de Relatórios, preenche a OS, envia à equipe de análise técnica para arquivamento.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-020	Revisão: 09	Página: 8 de 17
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

11 REALIZAR SERVIÇOS DE REPARO, PROGRAMAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

- 11.1 O escopo da atividade compreende todas as unidades organizacionais do Poder Judiciário que tenham gerenciamento remoto, com exceção do item **10.3**.
- 11.2 Recebe solicitação de serviço por meio de ordem de serviço.
- 11.3 O gerente de projetos analisa se o serviço é referente à implantação, programação, confecção de relatórios ou manutenção corretiva.
- 11.4 Caso a solicitação seja de implantação de central telefônica, elabora planilha e define as categorias a serem aplicadas de acordo com a resolução 02/2010 do Conselho da Magistratura.
- 11.5 Solicita abertura de ordem de serviço e agenda visita para o local da implantação.
- 11.6 Designa equipe técnica para instalação do equipamento.
- 11.7 Após execução da atividade, preenche ordem de serviço e envia à equipe de análise técnica para arquivamento.
- 11.8 Se for programação, analisa se é mudança de categoria de ramal ou um serviço específico.
- 11.9 Se for mudança de categoria de ramal, o gerente de projetos solicita abertura de ordem de serviço para equipe técnica realizar programação remotamente ou no local.
- 11.10 Após, a equipe testa com o usuário e atualiza a planilha de controle de programação.
- 11.11 Informa a equipe responsável pela manutenção dos aplicativos de tartifação *Sumus For Web* para atualização do cadastro.
- 11.12 A ordem de serviço é preenchida e enviada à equipe de análise técnica para arquivamento.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-020	Revisão: 09	Página: 9 de 17
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

- 11.13 O gerente de projetos responde aos processos administrativos eletrônicos e ofícios pertinentes à Planilha de Programação de Ramais.
- 11.14 Caso a programação seja uma das facilidades do equipamento, executa o serviço e testa com o usuário in loco ou por meio de ligação telefônica.
- 11.15 Preenche ordem de serviço e envia à equipe de análise técnica para arquivamento.
- 11.16 A solicitação sendo de relatório, analisa se é de segurança ou de custos.
- 11.17 Se o relatório solicitado for referente a segurança, o analista de desenvolvimento de sistemas confecciona o relatório.
- 11.18 Caso o relatório seja relativo a custos, encaminha a solicitação ao Setor de Análise de Tarifação para elaboração.
- 11.19 Se a solicitação for de manutenção corretiva, analisa se é local ou remota.
- 11.20 Verifica se existe contrato de manutenção do equipamento.
- 11.21 Se possuir contrato de manutenção, verifica a necessidade de acionamento da mantenedora.
- 11.22 Abre solicitação na mantenedora e acompanha até solução do defeito.
- 11.23 Após correção do defeito, lança na planilha de manutenção, preenche OS, e envia à equipe de análise técnica para arquivamento.
- 11.24 Não ocorrendo a necessidade de acionamento da mantenedora, executa o serviço, lança na planilha de manutenção, preenche Ordem de Serviço e envia à equipe de análise técnica para arquivamento.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-020	Revisão: 09	Página: 10 de 17
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

12 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

12.1 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-DGSEI-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-DGSEI-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 Controle Manutenção	0-0-3 a	DETEL	Irrestrito	Arquivo Digital	Data	Backup e condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Planilha de Controle de Relatórios	0-6-2-2 g	DETEL	Irrestrito	Arquivo Digital	Data	Backup e 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
Planilha de Programação de Ramais	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.

*** DGCOM /DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento.

Notas:

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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-020	Revisão: 09	Página: 11 de 17
---	--	------------------------------	-----------------------------------

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

- 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 DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

13 ANEXOS

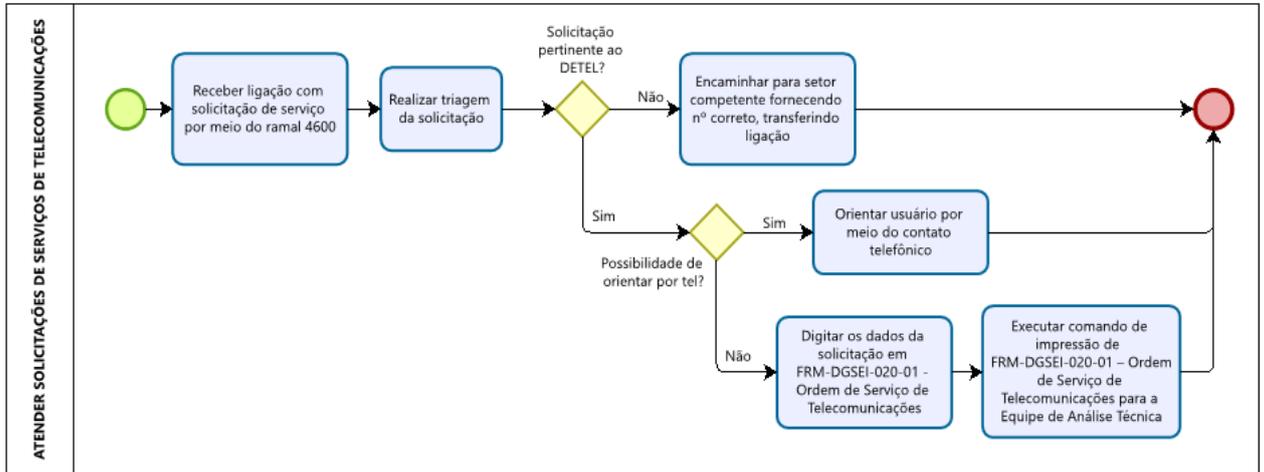
- Anexo 1 – Fluxo do Procedimento Atender Solicitações de Serviços de Telecomunicações;
- Anexo 2 – Fluxo do Procedimento Analisar Ordem de Serviço de Telecomunicações;
- Anexo 3 – Fluxo do Procedimento Tratar Solicitações Recebidos;
- Anexo 4 – Fluxo do Procedimento Programar, Manutenir e Gerar Relatórios dos Equipamentos de Telefonia do Complexo do Fórum Central;
- Anexo 5 – Fluxo do Procedimento Realizar Serviços de Reparo, Programação e Suporte Técnico.

=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-020	Revisão: 09	Página: 12 de 17
---	--	------------------------------	-----------------------------------

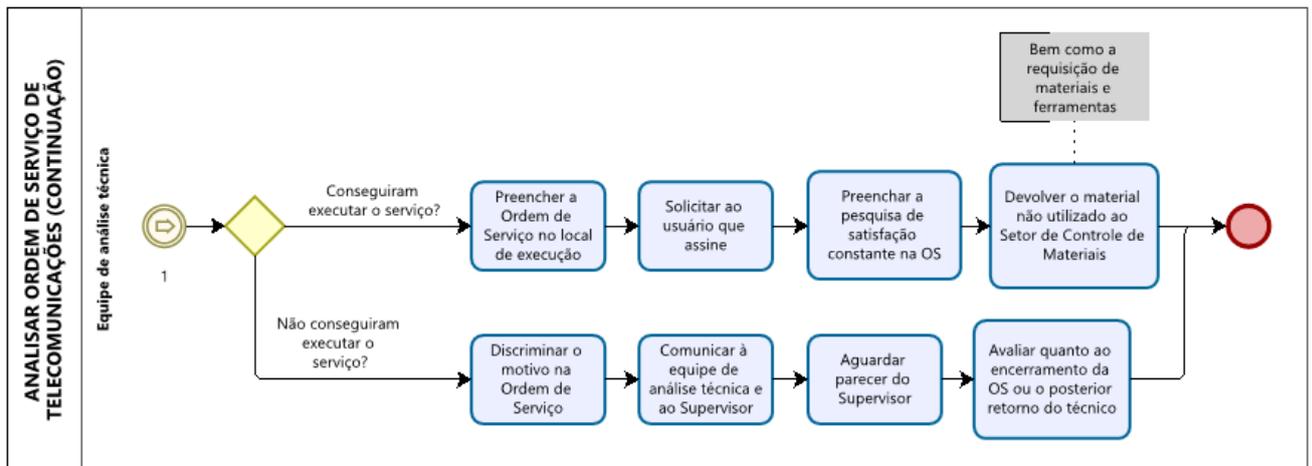
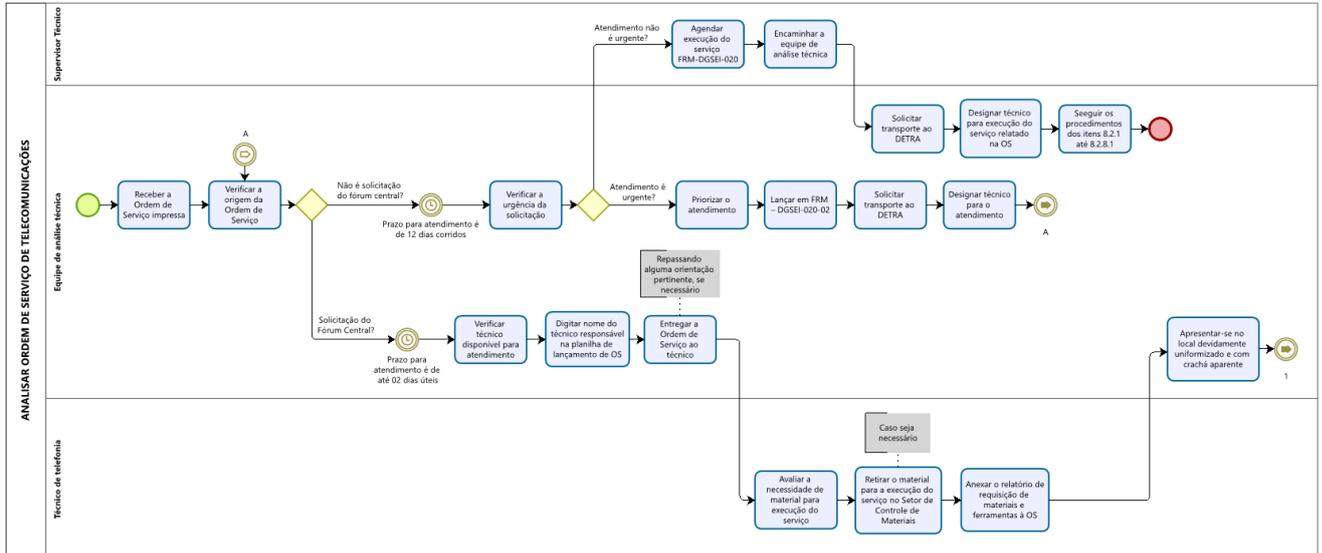
INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

ANEXO 1 – FLUXO DO PROCEDIMENTO ATENDER SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES



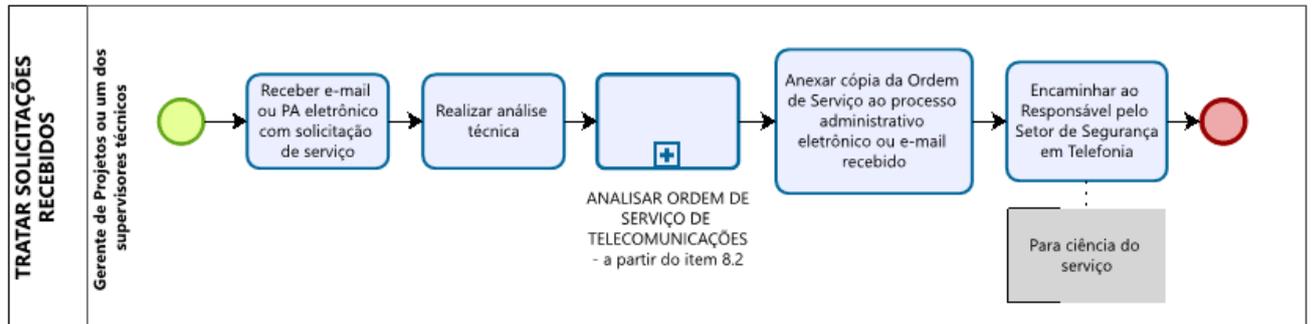
INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

ANEXO 2 – FLUXO DO PROCEDIMENTO ANALISAR ORDEM DE SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES



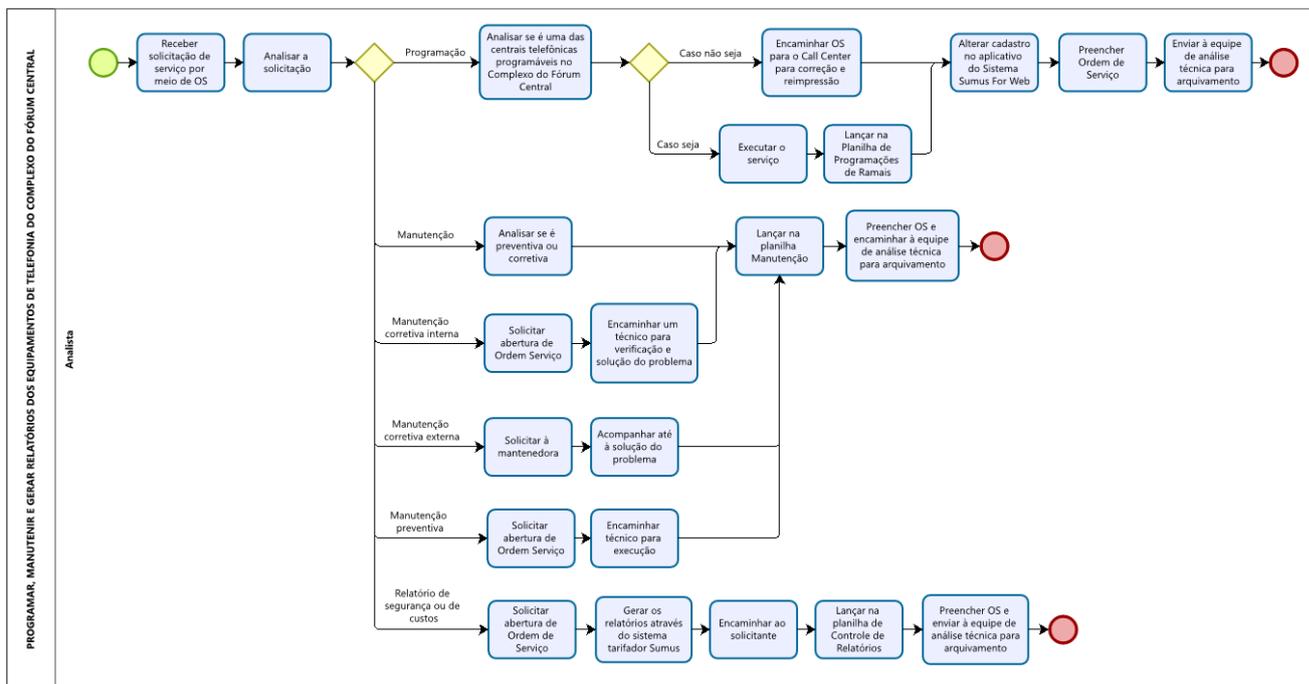
INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

ANEXO 3 – FLUXO DO PROCEDIMENTO TRATAR SOLICITAÇÕES RECEBIDOS



INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

ANEXO 4 – FLUXO DO PROCEDIMENTO PROGRAMAR, MANUTENIR E GERAR RELATÓRIOS DOS EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA DO COMPLEXO DO FÓRUM CENTRAL



INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

ANEXO 5 – FLUXO DO PROCEDIMENTO REALIZAR SERVIÇOS DE REPARO, PROGRAMAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

