

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 20/10/2025.

2 DEFINIÇÕES



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

3 REFERÊNCIAS



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

4 RESPONSABILIDADES GERAIS



FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DETEL)	<u>Definir projetos, processos licitatórios, previsão e aquisição de equipamentos para instalações de sistemas relacionados a telecomunicações;</u> <u>Acompanhar relatórios diversos, com finalidade de garantir a eficiência na alocação dos recursos;</u> <u>Definir projetos pertinentes a medidas, procedimentos e ampliação da capacidade física de equipamentos de segurança de telecomunicações;</u>

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	• <u>Estabelecer, preventiva e corretivamente, procedimentos de manutenção que garantam a eficiência dos equipamentos e materiais nas instalações físicas;</u> • <u>Traçar metas e diretrizes de orçamento de acordo com o planejamento estratégico da Secretaria de Segurança Institucional.</u>
<u>Diretor da Divisão de Eletrônica e Telefonia da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DIETE)</u>	• <u>Definir metas e estratégias da divisão, alinhadas às tendências tecnológicas;</u> • <u>Promover o desenvolvimento e alto desempenho da equipe;</u> • <u>Planejar, gerenciar e controlar a execução dos serviços de forma preventiva e corretiva;</u> • <u>Gerenciar e controlar as metas e diretrizes de orçamento definidos pelo diretor de departamento.</u>
<u>Chefe de Serviço de Segurança em Telecomunicações da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/ SESTE)</u>	• 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;

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	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.
Operadora de <i>Call Center</i>	Realizar a abertura de <u>ordens</u> de serviço <u>por telefone, e-mail ou processos administrativos eletrônicos</u>, 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).

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	PROTE-ÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
FRM-SGSEI-020-01 Ordem de Serviço	0-7-5 b	DETEL	Irrestrito	Pasta Geka	Número da OS/Data	<i>Condições apropriadas</i>	2 anos	Eliminação na UO
FRM-SGSEI-020-02- Previsão de Viagens	0-0-2 a	DETEL	Irrestrito	Pasta Geka	Data	<i>Condições apropriadas</i>	1 ano	Eliminação na UO
Requisição de Materiais	0-3-4 a	DETEL	Irrestrito	Pasta Geka	Data	<i>Condições apropriadas</i>	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:

- a) Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) SGADM/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



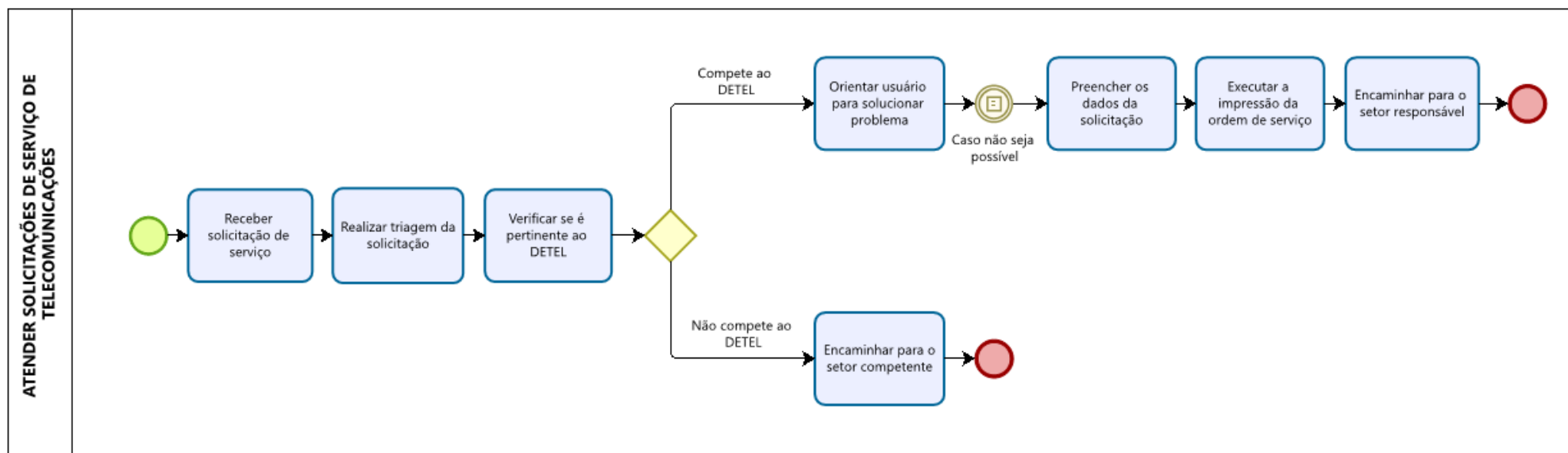
Elaborado por: Equipe do Departamento de Segurança Eletrônica (**DETEL**)



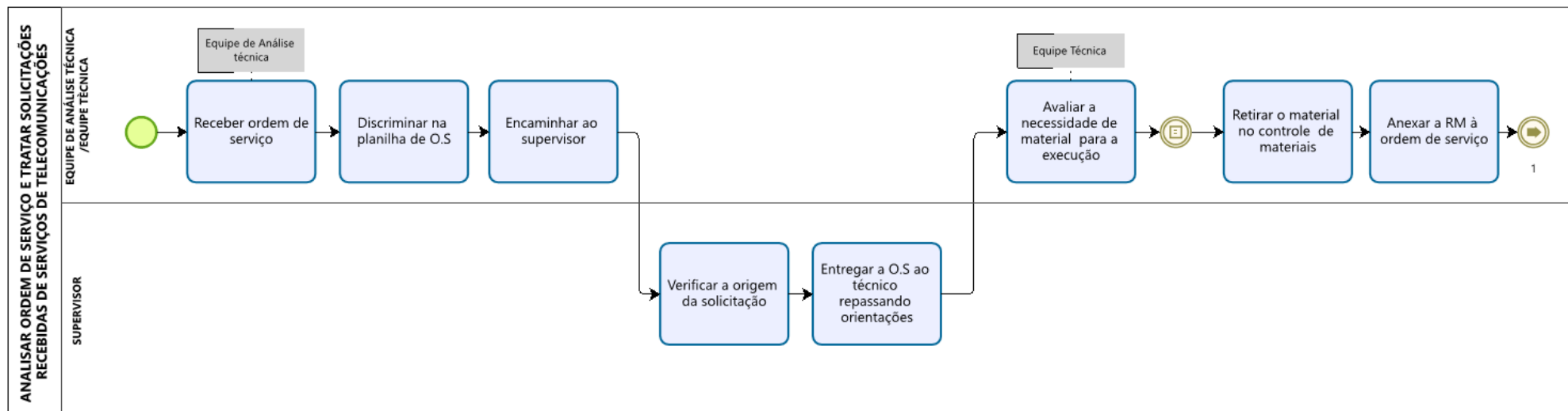
Aprovado por: Secretário da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (**SGSEI**)

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



7.2.1 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO – ANALISAR ORDEM DE SERVIÇO E TRATAR SOLICITAÇÕES RECEBIDAS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES (CONTINUAÇÃO)

