

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 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, passando a vigorar a partir de 10/10/2025.

2 DEFINIÇÕES



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

3 REFERÊNCIAS



- Resolução CM 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)	- Definir projetos, <u>processos licitatórios, previsão e aquisição de equipamentos para instalações de sistemas relacionados a telecomunicações</u>; - 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 eletrônica e 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

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	Institucional.
Diretor da Divisão de Eletrônica e Telefonia da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DIETE)	• <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 (DETEL/SESTE),</u> da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DETEL)	• <u>Realizar a gestão de pessoas da equipe alocada nos serviços prestados de telefonia;</u> • <u>Prover manutenção, instalação e/ou operação de ramais e centrais telefônicas;</u> • <u>Iniciar e acompanhar processo licitatório;</u>
<u>Gerente de Projetos e Serviços de Manutenção</u>	• <u>Orientar técnicos, em especial quando for observado procedimento executado de maneira incorreta;</u> • <u>Controlar recursos financeiros disponibilizados pela empresa terceirizada para utilização em viagens com necessidade de pernoite;</u> • <u>Tratar as solicitações recebidas;</u> • <u>Solicitar e acompanhar os serviços realizados pelas mantenedoras;</u> • <u>Acompanhar controle de previsão de viagens;</u> • <u>Acompanhar solicitações de grande porte da equipe de Engenharia DETEL e as solicitações oriundas de inaugurações e mudanças de unidades organizacionais;</u> • <u>Analisar, com os supervisores, as estimativas para aquisição de material necessário para a realização de serviços de telecomunicações;</u> • <u>Realizar a vistoria, em conjunto com os supervisores, nas obras de implementação de sistemas de telefonia do TJERJ;</u> • <u>Analisar planta baixa para execução dos serviços;</u> • <u>Participar de reuniões com o Departamento de Engenharia da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DEENG) para o planejamento e execução de obras.</u>

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Supervisor Técnico	• <u>Analisar Ordens de Serviços recebidas;</u> • <u>analisar viabilidade técnica para execução do serviço;</u> • <u>definir técnico para execução do serviço;</u> • <u>acompanhar controle de viagens;</u> • <u>orientar técnico na execução de um serviço, quando solicitado;</u> • <u>solicitar e acompanhar os serviços realizados pelas mantenedoras;</u> • <u>analisar planta baixa para execução do serviço;</u> • <u>realizar estimativa de material para execução de serviços de instalações e reestruturação de sistemas telefônicos;</u> • <u>planejar as viagens para as realizações dos serviços em serventias fora do complexo da capital.</u>
Equipe Técnica	• <u>Executar procedimento conforme Ordem de Serviço no local determinado;</u> • <u>realizar serviços de manutenção, reparos e programação de equipamentos e suporte aos técnicos de telefonia na execução dos serviços.</u>

5 **CONSIDERAÇÕES GERAIS**

- 5.1** O DETEL atende as solicitações de serviços das comarcas do interior, regionais e unidades organizacionais do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ) por meio de ligações telefônicas recebidas pelo telefone (21) 3133-4600, e-mails e processos administrativos eletrônicos.
- 5.2** 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.
- 5.3** Pormenores deste processo de trabalho estão descritos nos [Planos de Atividades Detalhadas](#).

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

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	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 Gestão do Conhecimento.

Notas:

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

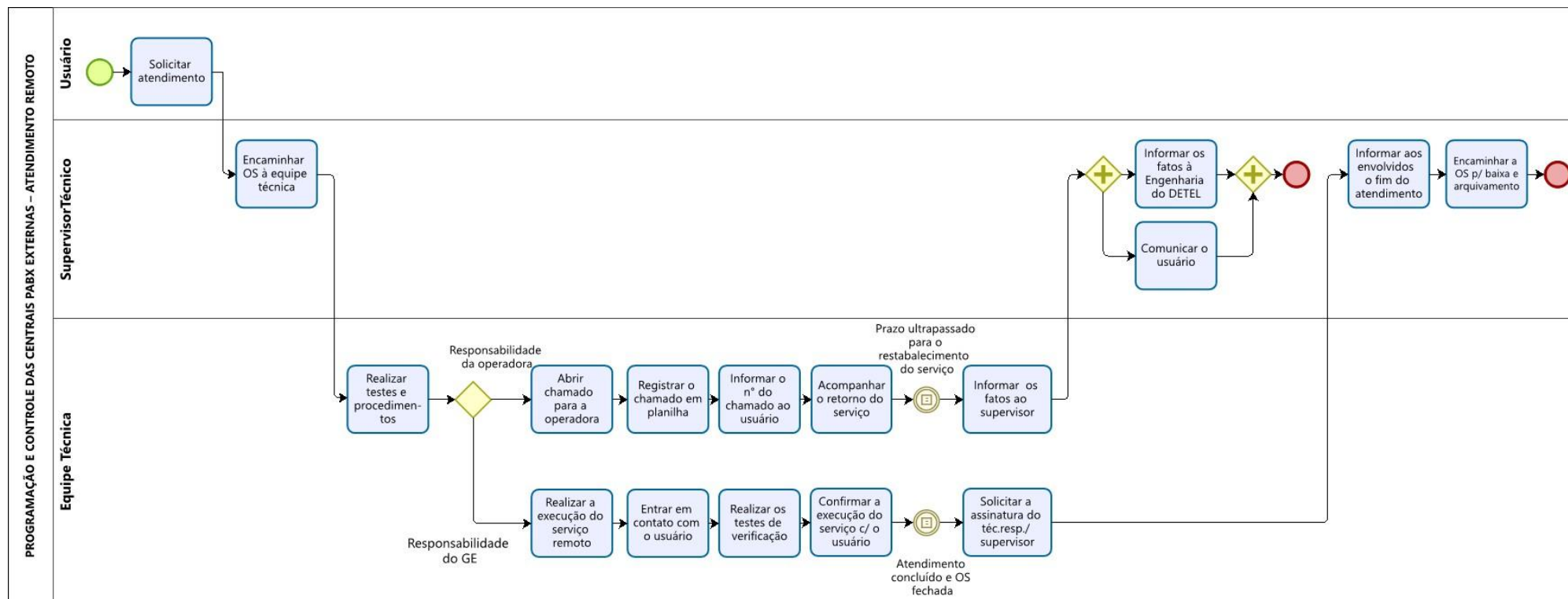


Aprovado por:

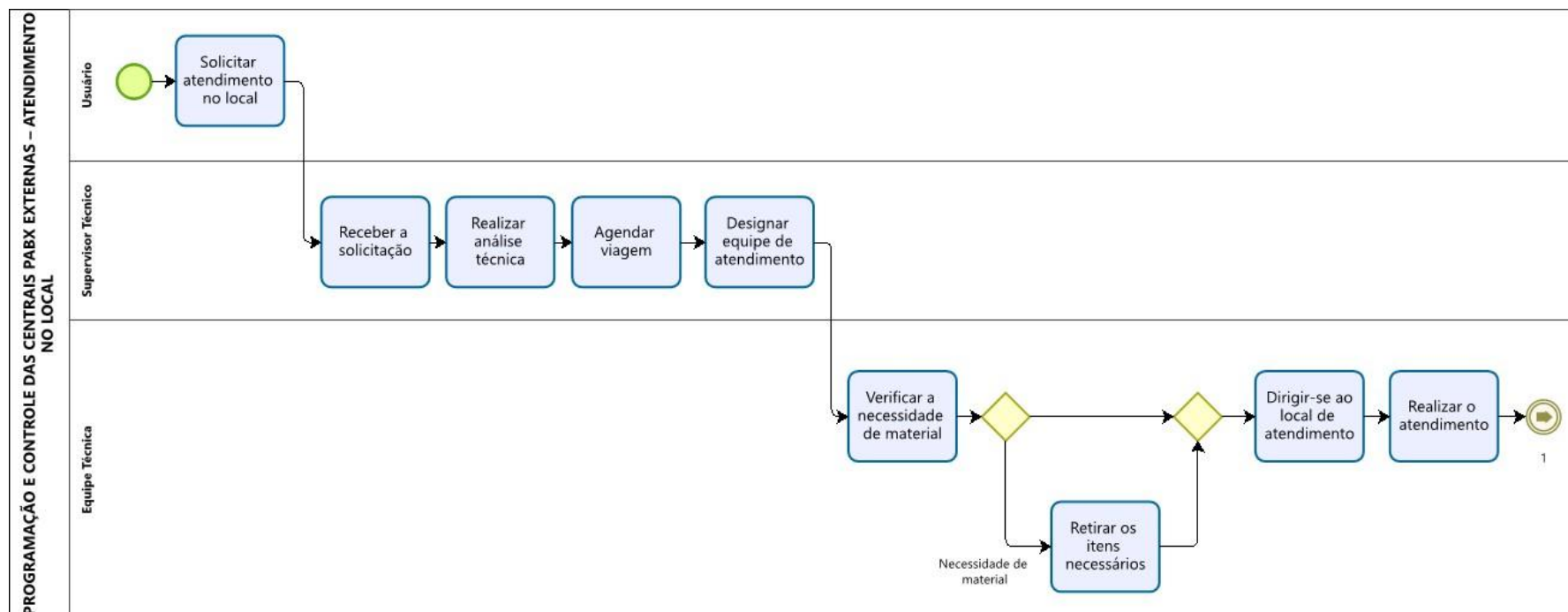
Secretário Geral da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI)

7 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO

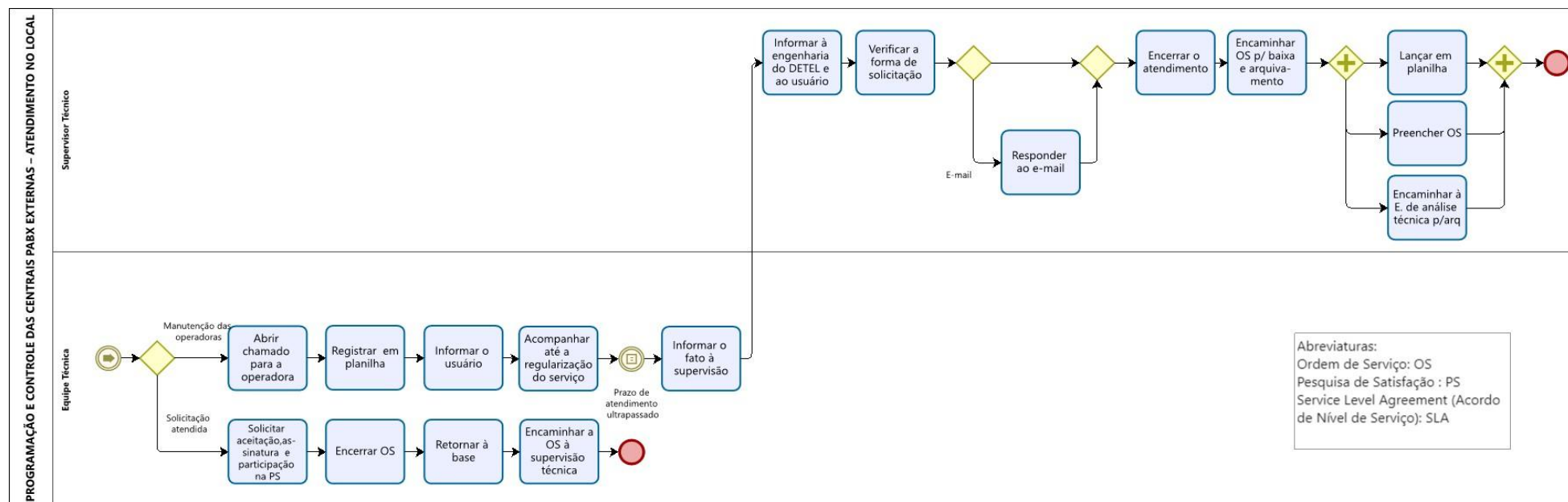
7.1 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - PROGRAMAÇÃO E CONTROLE DAS CENTRAIS PABX EXTERNAS – ATENDIMENTO REMOTO



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



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



7.3 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - MANUTENÇÃO PREVENTIVA DAS CENTRAIS PABX EXTERNAS

