



SUMÁRIO

1	OBJETIVO.....	2
2	RESPONSABILIDADES GERAIS	2
3	CONDIÇÕES GERAIS	4
4	ANALISAR CONTAS DE TELEFONIA	6
5	ACOMPANHAMENTO E FINALIZAÇÃO DE FATURAMENTO	8
6	EMITIR RELATÓRIOS DE FATURAS DE TELEFONIA	8
7	DEFINIÇÕES	9



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



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



Data de Vigência: 20/08/2026

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 à análise de custos de serviços contratados de telefonia fixa (STFC), móvel (SMP) e acessos individuais à internet (SCM) do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), bem como se prover orientações a servidores das demais unidades organizacionais (UOs) que têm interfaces com este processo de trabalho, passando a vigorar a partir de 20/08/2026.

2 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 à eletrônica; - 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 eletrônica; - 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-Geral 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.

ANALISAR CUSTOS DE SERVIÇOS CONTRATADOS DE TELEFONIA

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;

ANALISAR CUSTOS DE SERVIÇOS CONTRATADOS DE TELEFONIA

	• 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 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).

3 CONDIÇÕES GERAIS

3.1 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.

- 3.2** 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.
- 3.3** 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).
- 3.4** 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.
- 3.5** Os aparelhos de fax em desuso e que não apresentam condições de manutenção (custo) são retirados pelo DETEL.
- 3.6** 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.
- 3.7** 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.
- 3.8** A equipe de análise técnica planeja diariamente as viagens dos técnicos, considerando a sua residência, facilitando seu retorno para casa, sempre que possível.
- 3.9** O supervisor recebe a ordem de serviço para execução de serviço fora da Capital.
- 3.10** Analisa a necessidade de pernoite do(s) técnico(s), de acordo com a localização da unidade organizacional.
- 3.11** Comunica ao Gerente de Projetos e Serviços de Manutenção, que solicita autorização ao responsável pelo Setor de Telefonia para realização do serviço.

3.12 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.

3.13 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.

3.14 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.

4 ANALISAR CONTAS DE TELEFONIA

4.1 Extrair mensalmente do portal WEB da operadora as contas com detalhamento, logo que estiverem disponibilizadas;

4.2 Realizar conferência básica dos dados, verificando:

4.2.1 CNPJ da Operadora contratada;

4.2.2 Endereço do Tribunal de Justiça;

4.2.3 CNPJ do PJERJ;

4.2.4 Número da identificação do contrato da operadora;

4.2.5 Serviços contratados;

4.2.6 Cobrança de ICMS;

4.2.7 Cadastrar entrada das faturas na planilha "Entrada e Saída de Documentos";

4.2.8 Discriminar na planilha "Passo Único" todos os serviços e quantidades faturados das linhas telefônicas contratadas apresentadas na fatura.

4.3 Verificar se a conta é de telefonia móvel ou fixa.

4.4 Verificar se houve comunicação por e-mail da Engenharia ou do setor de telefonia móvel de novas linhas, cancelamento, troca de número ou mudança de endereço;

- 4.5** Analisar as cobranças pro-rata em relação das datas de efetivação.
- 4.6** Apontar os serviços não contratados e mencionados na fatura na lista de cobranças indevidas apuradas pelo DETEL, para a Divisão de Conferência do Faturamento de Contratos de Prestação de Serviços e Gestão da Conta Vinculada da Secretaria-Geral de Contratos e Licitações (SGCOL/DICOV) contestar à operadora.
- 4.7** Solicitar prorrogação da fatura com prazo de pagamento de 30 dias, quando a disponibilidade da fatura ocorrer próxima ao vencimento da mesma
- 4.8** Incluir na Planilha de Medição serviços prestados faturados que não constem no contrato, mas que tenham sido realizados por usuários, tais como pacotes internacionais,
- 4.9** Relacionar as quantidades faturadas dos serviços contratados na Planilha de Medição do Fiscal, que deverá ser atestada pelo fiscal do contrato.
- 4.10** Obtém pela Internet as certidões (positiva com efeito de negativa de débitos relativos aos tributos federais e a dívida ativa da união, positiva de débitos trabalhistas com efeito de negativa e certificado de regularidade do FGTS) da operadora contratada correspondentes ao período de apresentação da fatura.
- 4.11** Elaborar formulário de encaminhamento por meio do FRM-SGSEI-025-01 - Formulário de Encaminhamento de Conta Telefônica.
- 4.12** Encaminhar por e-mail, em pdf, a fatura para o Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI-DETEL) – Administração para ateste do fiscal e do gestor do contrato e elaboração do processo de pagamento contendo:
 - 4.12.1** FRM-SGSEI-025-01 devidamente preenchido;
 - 4.12.2** Notas fiscais;
 - 4.12.3** Planilha de medição fiscal preenchida;
 - 4.12.4** E-mail de prorrogação de prazo (quando houver);

- 4.12.5** Lista de cobranças indevidas (quando houver);
- 4.12.6** Certidões (positiva com efeito de negativa de débitos relativos aos tributos federais e a dívida ativa da união, positiva de débitos trabalhistas com efeito de negativa e certificado de regularidade do FGTS);
- 4.12.7** Fatura detalhada e despacho assinado.
- 4.13** Cadastrar saída das faturas na planilha “Entrada e Saída de Documentos”.
- 4.14** Cadastrar na planilha “Entrada e Saída de Documentos” o número do processo de pagamento.

5 ACOMPANHAMENTO E FINALIZAÇÃO DE FATURAMENTO

- 5.1** Receber número do processo de pagamento via e-mail e cadastra nas seguintes planilhas: “entrada e saída” e “mapa de pagamento”.
- 5.2** Cadastrar quantidade nas planilhas “Passo único”.
- 5.3** Acompanhar a tramitação do processo do SEI para verificar o valor pago e data de pagamento.
- 5.4** Quando o pagamento é efetuado, registra-se a data e o valor na planilha do “mapa de pagamento”.
- 5.5** Alimentar planilha de “cadastro das serventias Capital” e/ou “cadastro das serventias Interior”, conforme a distribuição das linhas.

6 EMITIR RELATÓRIOS DE FATURAS DE TELEFONIA

- 6.1** O auxiliar de contas a pagar atende a solicitação para elaboração de relatório de periodicidade pré-definida ou sob demanda.
- 6.2** Consultar tabela específica, conforme informações necessárias, para cada tipo de relatório.

6.3 Consolidar as informações inerentes a cada tipo de relatório.

6.4 Encaminhar para a U.O. de destino diversos relatórios para diferentes públicos, conforme descritos a seguir:

NOME DO RELATÓRIO	UO DE DESTINO	PERIODICIDADE
1. Relatório do Sistema de Gestão Fiscal, Orçamentária e Contábil	SGPCF/DECON/DIPEC	MENSAL
2. Relatório Total por Operadora	DETEL	MENSAL
3. Relatório Mensal de linhas móveis	DETEL	MENSAL
4. Relatório de Detalhamento do Histórico de linha Móvel	DETEL	MEDIANTE SOLICITAÇÃO
5. Relatório de Quantidade de assinatura analisada Móvel	DETEL	MEDIANTE SOLICITAÇÃO
6. Relatório de Custo por NUR e/ou Serventia	DETEL	MEDIANTE SOLICITAÇÃO
7. Relatório de Ligações Internacionais no Tarifador	DETEL	MEDIANTE SOLICITAÇÃO
8. Relatório de Serviços Faturados Acumulados	DETEL	MENSAL
9. Relatório de Acompanhamento dos pagamentos das faturas por operadora (mapa de pagamento)	DETEL	MENSAL
10. Relatório de Quantitativo de linhas fixas e móveis.	DETEL	MENSAL

7 DEFINIÇÕES

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