



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 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) prescreve 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 (UO) que tem interfaces com este processo de trabalho, passando a vigorar a partir de 30/08/2017.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Call Center	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 PJRJ.
Mantenedora	Empresa que presta serviços específicos em centrais telefônicas do PJRJ.
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 PJRJ, de acordo com a Resolução 02/2010 do Conselho de Magistratura.
Remanejamento	Mudança de linha/ramal na mesma sala.
Sistema Sumus for Web / Leucotron Taritron Flex	Softwares para geração de relatórios de tarifação.
SISCOM	Sistema informatizado, gerenciado pelo DETEL para cadastro e controle de entrada e saída de materiais e ferramentas.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-020	Revisão: 07	Página: 1 de 21
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

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

4 REFERÊNCIAS

- Projeto Básico - Processo nº 003.050/2017;
- 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 PJERJ de reparo, substituição de aparelhos telefônicos e programação da central telefônica, por meio de técnicos especializados;• realizar manutenção, instalação e/ou operação de ramais e centrais telefônicas.
<u>Responsável do Setor de Segurança em Telefonia (DGSEI/DETEL)</u>	<ul style="list-style-type: none">• Acompanhar indicadores de desempenho da equipe;• realizar a gestão de pessoas da equipe alocada nos serviços prestados de telefonia;• solicitar e acompanhar processo licitatório, quando informado pela equipe que estoque de material necessita reposição;• atestar controle de ponto da equipe;• atestar ofícios expedidos da equipe de Telefonia.
<u>Gerente de Operações de Serviços</u>	<ul style="list-style-type: none">• Orientar técnicos, em especial quando for observado procedimento executado de maneira incorreta;• elaborar processo administrativo para empresa terceirizada fornecedora de mão de obra específica de telefonia;• controlar recursos financeiros disponibilizados pela empresa terceirizada para utilização em viagens com necessidade de pernoite;• tratar os ofícios recebidos;• 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 de grande porte oriundas de inaugurações e mudanças de Unidades Organizacionais;

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none">• consolidar indicadores de desempenho;• realizar a gestão de pessoas da equipe de técnicos, operadores de call center, análise técnica e supervisores;• analisar, junto aos 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 PJERJ;• analisar planta baixa para execução dos serviços.
Supervisor Técnico	<ul style="list-style-type: none">• Analisar OS recebidas;• analisar viabilidade técnica 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;• participar das reuniões junto ao Departamento de Engenharia da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DEENG) para o planejamento e execução de obras.• 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 OS recebidas;• definir técnico para execução do serviço;• priorizar atendimentos considerados urgente;• solicitar transporte ao Departamento de Transportes, da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DETRA);• realizar a baixa da OS em planilha específica;• juntar cópias de OS para compor processo administrativo como anexos;

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Operadora de <i>Call Center</i>	<ul style="list-style-type: none">Realizar a abertura de Ordem de Serviço de Telecomunicações durante o contato telefônico com o usuário;Realizar a abertura de Ordem de Serviço de Telecomunicações, solicitadas pelo <u>Gerente de Operações de Serviços</u>, Supervisores Técnicos, Análise Técnica e Equipe de Engenharia DETEL.
<u>Técnicos – Serviço de Telefonia</u>	<ul style="list-style-type: none">Executar procedimento conforme Ordem de Serviço no local determinado.
<u>Técnicos - Laboratório</u>	<ul style="list-style-type: none">Realizar serviços de manutenção, reparos e programação de equipamentos e suporte aos técnicos de telefonia na execução dos serviços.
<u>Técnicos – Central PABX</u>	<ul style="list-style-type: none">Realizar operações, programações e manutenção na Central PABX no complexo do Fórum Central.
<u>Técnicos – Distribuidor Geral (D.G)</u>	<ul style="list-style-type: none">Realizar a conexão de linhas e ramais no complexo do Fórum Central no Distribuidor Geral (DG).

6 CONDIÇÕES GERAIS

- 6.1** O DETEL atende as solicitações de serviço das Comarcas do interior e unidades organizacionais do Fórum Central por meio de ligações telefônicas recebidas no ramal 4600, por meio de ofícios e processos administrativos.
- 6.2** Para atendimento das solicitações de reparo de aparelhos telefônicos, o DETEL possui um pequeno estoque de peças, com aparelhos telefônicos novos e peças reaproveitadas de outros aparelhos danificados.
- 6.3** O Responsável do Setor de Segurança em Telefonia mantém informações sobre a equipe terceirizada (funções e equipes), no quadro de avisos, atualizando-o sempre que necessário.
- 6.4** Os aparelhos telefônicos instalados pelo DETEL não possuem código patrimonial definido pelo PJERJ, pois são considerados materiais de consumo.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-020	Revisão: 07	Página: 4 de 21
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

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

- 6.4.1** Os aparelhos de FAX possuem código patrimonial registrado pelo Departamento de Patrimônio e Material, da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DEPAM).
- 6.5** O controle do estoque de aparelhos telefônicos é gerenciado pela equipe do DETEL responsável pelo estoque, que informa ao servidor responsável pelo processo de trabalho, quando da necessidade de reposição. O servidor solicita o início do processo licitatório para compra de material solicitado pelo estoque.
- 6.6** Os aparelhos de fax, em sua maioria, são reparados pelo laboratório do DETEL.
- 6.6.1** Os aparelhos de fax que não apresentam condições de manutenção (custo) são devolvidos ao DEPAM com laudo técnico, e substituídos por outro, conforme disponibilidade em estoque.
- 6.7** Os técnicos viajam pelo Estado do Rio de Janeiro em condução do PJERJ, previamente agendada ao Departamento de Transportes, da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DETRA), observando as prioridades, roteiro e possibilidade de dois ou mais atendimentos quando há proximidade regional.
- 6.7.1** 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.
- 6.8** DETEL planeja diariamente as viagens dos técnicos, considerando a sua residência, facilitando seu retorno para casa, sempre que possível.
- 6.9** 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.
- 6.10** DETEL possui uma equipe de *Call Center* que registra a solicitação na Planilha de Abertura de OS e imprime a Ordem de Serviço de Telecomunicações, repassando para a equipe de análise técnica, para triagem.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-020	Revisão: 07	Página: 5 de 21
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

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

6.11 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 ramal 4600.

7.2 Realiza triagem, verificando se a solicitação é pertinente ao DETEL.

7.2.1 Caso não seja de competência do DETEL, operadora encaminha para setor competente, fornecendo número correto do ramal desejado e transferindo a ligação.

7.2.2 Caso solicitação seja para o DETEL, operadora busca orientar usuário se o procedimento puder ser solucionado por meio de ligação telefônica. Caso não seja possível, preenche os dados da solicitação do usuário em planilha específica.

7.2.3 Executa comando para impressão da Ordem de Serviço de Telecomunicações 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 de Telecomunicações impressa pelas operadoras do Call Center.

8.2 Verifica a origem da Ordem de Serviço de Telecomunicações.

8.3 Caso seja do Fórum Central, a Equipe de Análise Técnica verifica técnico disponível para atendimento.

8.3.1 Digita nome do técnico responsável na Planilha de Lançamento de OS.

8.3.2 Entrega a Ordem de Serviço de Telecomunicações ao técnico, repassando alguma orientação pertinente, se necessário.

8.3.3 O Técnico de Telefonia avalia a necessidade de material para execução do serviço.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-020	Revisão: 07	Página: 6 de 21
---	--------------------------	----------------	--------------------

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

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

8.3.4 Caso seja necessário, técnico retira do estoque com equipe específica do DETEL, material necessário para a execução do serviço e recebe no ato da retirada, relatório de Requisição de Materiais e Ferramentas (emitido pelo SISCO) referente àquela Ordem de Serviço.

8.3.4.1 Anexa o relatório de Requisição de Materiais e Ferramentas à Ordem de Serviço de Telecomunicações.

8.3.5 Caso tenha conseguido executar o serviço, preenche a OS no local de execução e solicita ao usuário que assine a OS e faça o preenchimento da pesquisa de satisfação na Ordem de Serviço de Telecomunicações.

8.3.6 Devolve o relatório de Requisição de Materiais e Ferramentas à equipe específica responsável pelo estoque de materiais.

8.3.7 Recebe histórico final de requisição de materiais e ferramentas vinculada à Ordem de Serviço correspondente.

8.3.8 Caso não tenha conseguido executar o serviço, discrimina o motivo na Ordem de Serviço de Telecomunicações.

8.3.8.1 Comunica a Equipe de Análise Técnica e ao Supervisor.

8.3.8.2 A Equipe de Análise Técnica aguarda parecer do Supervisor e avalia quanto ao encerramento da Ordem de Serviço de Telecomunicações ou o retorno posterior do técnico para execução do serviço.

8.4 No caso de não ser do Fórum Central, o Supervisor Técnico verifica a urgência da solicitação.

8.4.1 Caso o atendimento seja urgente, prioriza o atendimento no FRM-DGSEI-020-02-Previsão de Viagens.

8.4.1.1 Solicita transporte ao DETRA para atendimento da urgência, através da Equipe de Análise Técnica.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-020	Revisão: 07	Página: 7 de 21
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

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

8.4.1.2 Designa técnico para atendimento e segue os procedimentos dos itens 8.3.1 até 8.3.6.

8.4.2 No caso de não ser atendimento de urgência, o Supervisor Técnico agenda execução do serviço no FRM-DGSEI-020-02 - Previsão de Viagens.

8.4.2.1 Solicita transporte ao DETRA, através da Equipe de Análise Técnica.

8.4.2.2 Designa técnico para execução do serviço no FRM-DGSEI-020-01 – Ordem de Serviço de Telecomunicações e segue os procedimentos dos itens 8.3.1 até 8.3.6.

9 PLANEJAR EXECUÇÃO DE VIAGENS COM PERNOITE

9.1 O Gerente de Operações de Serviços solicita recursos financeiros da empresa terceirizada fornecedora de mão de obra especializada, de acordo com o convênio previamente estabelecido entre a empresa e o PJERJ, para utilização no pagamento de diárias.

9.1.1 Os recursos são disponibilizados de acordo com a demanda de serviço, com a provisão máxima de 60 (sessenta) pernoites mensais.

9.2 O Supervisor recebe FRM-DGSEI-020-01 – Ordem de Serviço de Telecomunicações para execução de serviço fora da Capital.

9.2.1 Analisa a necessidade de pernoite do(s) técnico(s), de acordo com a localização da Unidade Organizacional.

9.2.2 Caso haja necessidade de pernoite, comunica ao Gerente de Operações de Serviços e preenche FRM-DGSEI-020-03 - Comprovante de Pagamento de Pernoite.

9.3 O Gerente de Operações de Serviços informa pagamento ao Técnico de Telefonia, solicitando assinatura no FRM-DGSEI-020-03 – Comprovante de Pagamento de Pernoite.

9.4 A Equipe de Análise Técnica recebe a Ordem de Serviço de Telecomunicações dos técnicos, devidamente preenchida, comprovando a visita.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-020	Revisão: 07	Página: 8 de 21
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.
9.5 Realiza baixa em planilha específica.

9.6 O Gerente de Operações de Serviços elabora Processo Administrativo de comprovação dos gastos mensais com pernoite, para reembolso à empresa contratada.

9.7 Encaminha Processo Administrativo para equipe administrativa DETEL.

10 TRATAR OFÍCIOS RECEBIDOS

10.1 O Gerente de Operações de Serviços ou um dos Supervisores Técnicos recebe ofício ou processo administrativo com solicitação de serviço.

10.2 Realiza análise técnica.

10.3 Verifica se a solicitação é uma programação de ramal ou um serviço específico.

10.4 Caso seja uma programação de ramal, solicita abertura de OS para o setor competente, para execução do serviço mediante despacho em cópia do ofício anexo.

10.5 Após a execução, anexar cópia de OS ao ofício recebido e encaminhar ao servidor responsável pelo processo de trabalho Instalar e Manter Sistemas de Telefonia, para ciência do serviço.

10.6 Caso seja uma solicitação de serviço específico, solicitar abertura de OS mediante despacho em cópia do ofício anexo para equipe técnica do setor de telefonia para execução do solicitado.

10.7 Realiza o trâmite previamente definido no item 8 desta rotina.

10.8 Solicita cópia da OS para instruir resposta ao ofício e encaminha ao servidor responsável pelo processo de trabalho instalar e manter sistemas de telefonia.

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

11.1 Recebe solicitação de serviço por meio de OS.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-020	Revisão: 07	Página: 9 de 21
---	--------------------------	----------------	--------------------

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

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

- 11.2** Analisa se o serviço é referente à programação, manutenção ou emissão de relatório.
- 11.3** Caso seja programação, analisa se é uma das centrais telefônicas programáveis no Complexo do Fórum Central.
- 11.4** Caso não seja, encaminha O.S para o Call Center para correção e reimpressão.
- 11.5** Caso seja, executa o serviço, lança na Planilha de Programações de Ramais.
- 11.6** Altera cadastro no aplicativo do Sistema Sumus For Web.
- 11.7** Preenche Ordem de Serviço e envia para arquivamento junto à Equipe de Análise Técnica.
- 11.8** Caso a solicitação seja de manutenção, analisa se é preventiva ou corretiva.
- 11.9** Em caso de manutenção corretiva, verifica se é interna ou externa.
- 11.10** Caso seja manutenção corretiva interna executar o serviço.
- 11.11** Caso seja manutenção corretiva externa, abre solicitação junto à mantenedora e acompanha até à solução do problema.
- 11.12** Caso seja manutenção preventiva, executa o serviço.
- 11.13** Lança na planilha Manutenção, preenche OS, para arquivamento junto à Equipe de Análise Técnica.
- 11.14** Caso a solicitação seja de relatório de segurança ou de custos, executa o serviço.
- 11.15** Lança na planilha de Controle de Relatórios, preenche OS, envia para arquivamento junto à Equipe de Análise Técnica.

12 REALIZAR SERVIÇOS DE REPARO, PROGRAMAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO.

- 12.1** O escopo da atividade compreende todas as Unidades Organizacionais do Poder Judiciário que tenham gerenciamento remoto, com exceção do item **11.3**.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-020	Revisão: 07	Página: 10 de 21
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

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

- 12.2** Recebe solicitação de serviço por meio de OS.
- 12.3** Analisa se o serviço é referente à implantação, programação, confecção de relatórios ou manutenção preventiva e corretiva.
- 12.4** Caso a solicitação seja de implantação, elabora planilha e envia ao Gerente de Operações de Serviços para definir as serventias e categorias a serem aplicadas de acordo com a resolução 02/2010 do Conselho da Magistratura.
- 12.5** Agenda viagem para o local da implantação.
- 12.6** Executa a instalação do equipamento solicitado e testa com o usuário.
- 12.7** Preenche OS e envia para arquivamento junto à equipe de Análise Técnica.
- 12.8** Caso seja programação, analisa se é mudança de categoria de ramal ou um serviço específico.
- 12.9** Caso seja mudança de categoria de ramal, executa o serviço, testa com o usuário no local ou remotamente e atualiza a planilha de controle de programação.
- 12.10** Informa a equipe responsável pela manutenção dos aplicativos de tarifação Sumus For Web ou Leucotron Taritron Flex para atualização do cadastro.
- 12.11** Preenche OS e envia para arquivamento junto à Equipe de Análise Técnica.
- 12.12** Responde os Processos administrativos e ofícios pertinentes a Planilha de Programação de Ramais.
- 12.13** Caso seja uma das facilidades do equipamento, executa o serviço e testa com o usuário no local ou por meio de ligação telefônica.
- 12.14** Preenche OS e envia para arquivamento junto à equipe de Análise Técnica.
- 12.15** Caso a solicitação seja de relatório, analisa se é de segurança ou de custos.
- 12.16** Caso a solicitação seja relatório referente à segurança, confecciona relatório.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-020	Revisão: 07	Página: 11 de 21
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

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

- 12.17** Caso seja relatório relativo a custos, encaminha solicitação ao setor de análise de tarificação.
- 12.18** Caso seja relatório de Manutenção Preventiva, solicita abertura de OS para execução do serviço.
- 12.19** Informa as datas para marcação das viagens junto a Supervisão.
- 12.20** No dia marcado vai até a localidade, executa a manutenção preventiva, lança na planilha de manutenção, preenche OS e envia para arquivamento junto à equipe de análise técnica.
- 12.21** Caso necessite reparo resultante da manutenção preventiva, o técnico solicita abertura de OS para ação reparadora.
- 12.22** Caso não seja possível, executa o reparo no ato, marca nova viagem ao local para execução.
- 12.23** Caso a solicitação seja de manutenção corretiva, analisa se é local ou remota.
- 12.24** Caso seja local, verifica se existe contrato de manutenção do equipamento.
- 12.25** Caso tenha, verifica a necessidade de acionamento da mantenedora.
- 12.26** Caso haja, abre solicitação junto à mantenedora e acompanha até solução do problema.
- 12.27** Após correção do problema, lança na planilha de manutenção, preenche OS, envia a para arquivamento junto à equipe de análise técnica.
- 12.28** Caso não haja necessidade de acionamento da mantenedora, executa o serviço, lança na planilha de manutenção, preenche OS, envia para arquivamento junto à equipe de análise técnica.
- 12.29** Caso seja remota, verifica se existe contrato de manutenção do equipamento.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-020	Revisão: 07	Página: 12 de 21
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.
12.30 Caso tenha, verifica a necessidade de acionamento da mantenedora.

12.31 Caso haja, abre solicitação junto à mantenedora e acompanha até solução do problema.

12.32 Após correção do problema, lança na planilha de manutenção, preenche OS, envia para arquivamento junto à equipe de análise técnica.

12.33 Caso não haja necessidade de acionamento da mantenedora, executa o serviço, lança na planilha de manutenção, preenche OS e envia para arquivamento junto à equipe de análise técnica.

13 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	FREQUÊNCIA
Satisfação dos serviços executados	<u>Tabulação mensal dos resultados de satisfação medidos por meio da Ordem de Serviço de Telecomunicações</u>	Mensal

14 GESTÃO DE REGISTROS

14.1 Os registros deste processo de trabalho são geridos pela UO e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPE- RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
<u>Ordem de Serviço de Telecomunicações</u>	0-7-5 b	DETEL	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	Pasta Geka	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
FRM-DGSEI-020-03 – Comprovante de Pagamento de Pernoite	0-2-9-2-1	DETEL	Pasta Geka	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-020	Revisão: 07	Página: 13 de 21
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPE- RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Requisição de Materiais e Ferramentas	0-3-4 a	DETEL	Pasta Geka	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
<u>Planilha de Controle Manutenção</u>	0-0-3 a	DETEL	Livro	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
<u>Planilha de Controle de Relatórios</u>	0-6-2-2 g	DETEL	Livro	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Planilha de Abertura de OS	0-7-4-1	DETEL	Arquivo Digital	Número da OS / Data	Backup e condições apropriadas	2 anos	<u>DGCOM/ DEGEA</u>
Planilha de Lançamento de OS	0-7-4-1	DETEL	Arquivo Digital	Número da OS / Data	Backup e condições apropriadas	2 anos	<u>DGCOM/ DEGEA</u>
Planilha de Programação de Ramais	0-7-4-1	DETEL	Arquivo Digital	Número da OS / Data	Backup e condições apropriadas	2 anos	<u>DGCOM/ DEGEA</u>

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.
- c) Os registros lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

15 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxograma do procedimento Atender Solicitações de Serviços de Telecomunicações;
- Anexo 2 – Fluxograma do procedimento Analisar Ordem de Serviço de Telecomunicações;
- Anexo 3 – Fluxograma do procedimento Planejar Execução de Viagens com Pernoite;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-020	Revisão: 07	Página: 14 de 21
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

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

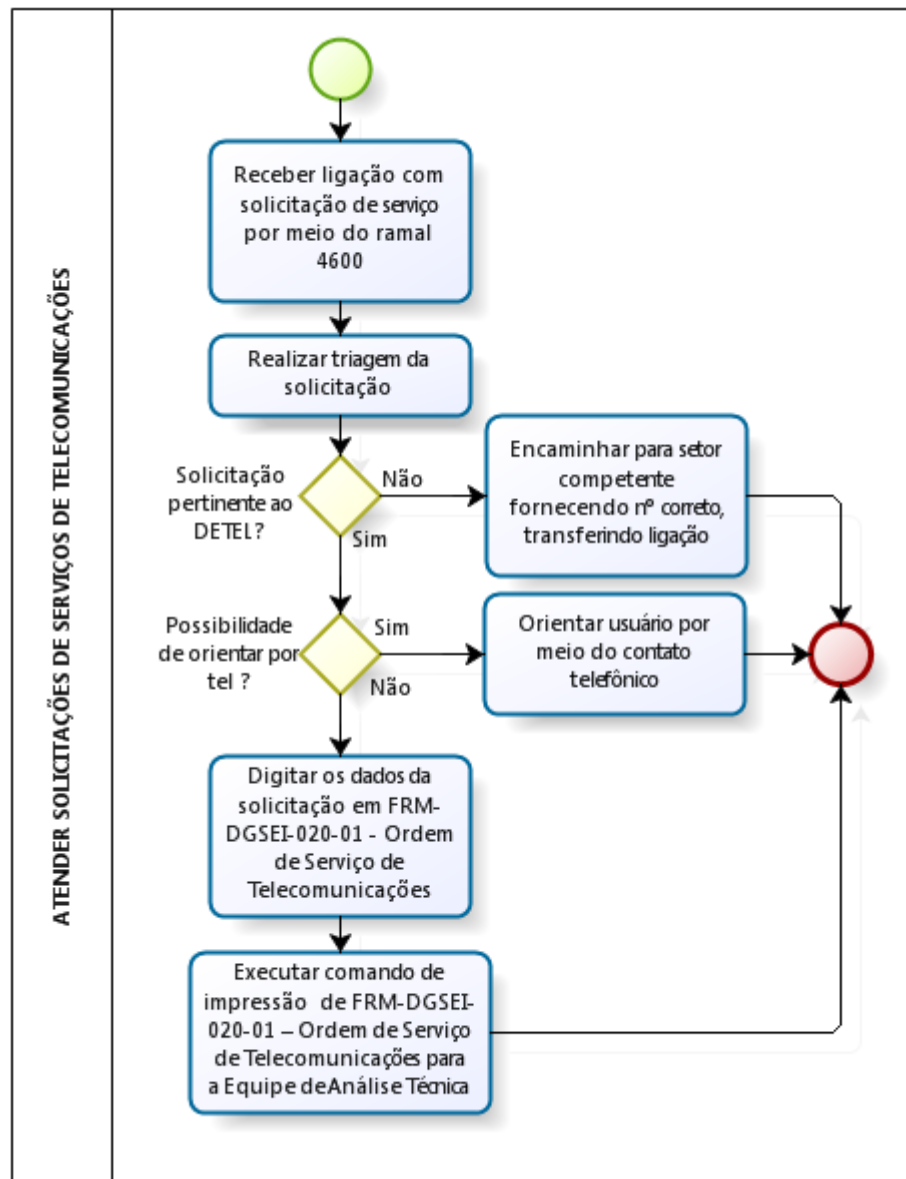
- Anexo 4 – Fluxograma do procedimento Tratar Ofícios Recebidos;
- Anexo 5 – Fluxograma do procedimento Programar, Manutenir e Gerar Relatórios dos Equipamentos de Telefonia do Complexo do Fórum central.
- Anexo 6 – Fluxograma do procedimento Realizar Serviços de Reparo, Programação e Suporte Técnico.

=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-020	Revisão: 07	Página: 15 de 21
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

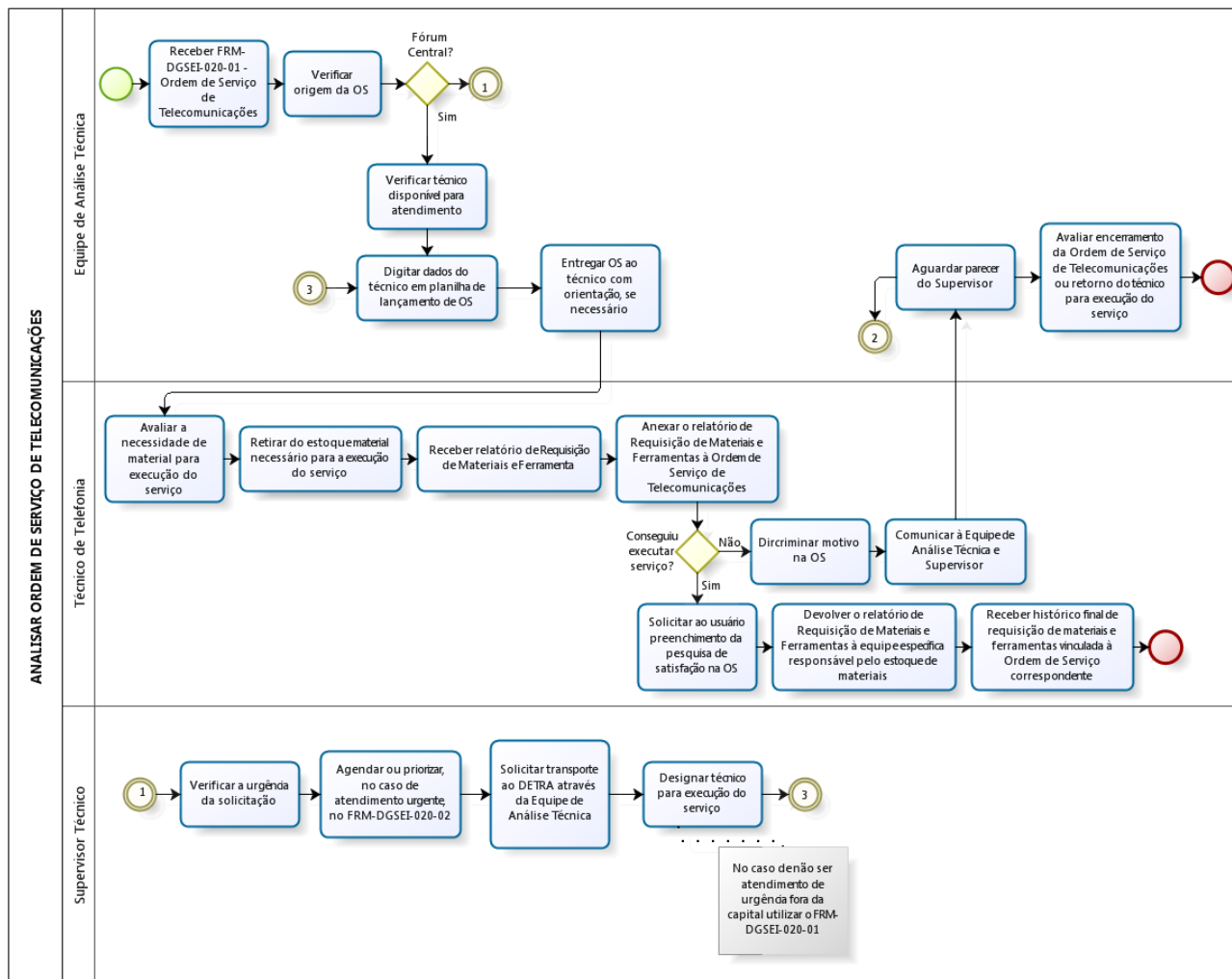
IMPORTANTE: Sempre verifique no *síte* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.
ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO ATENDER SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES



INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

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

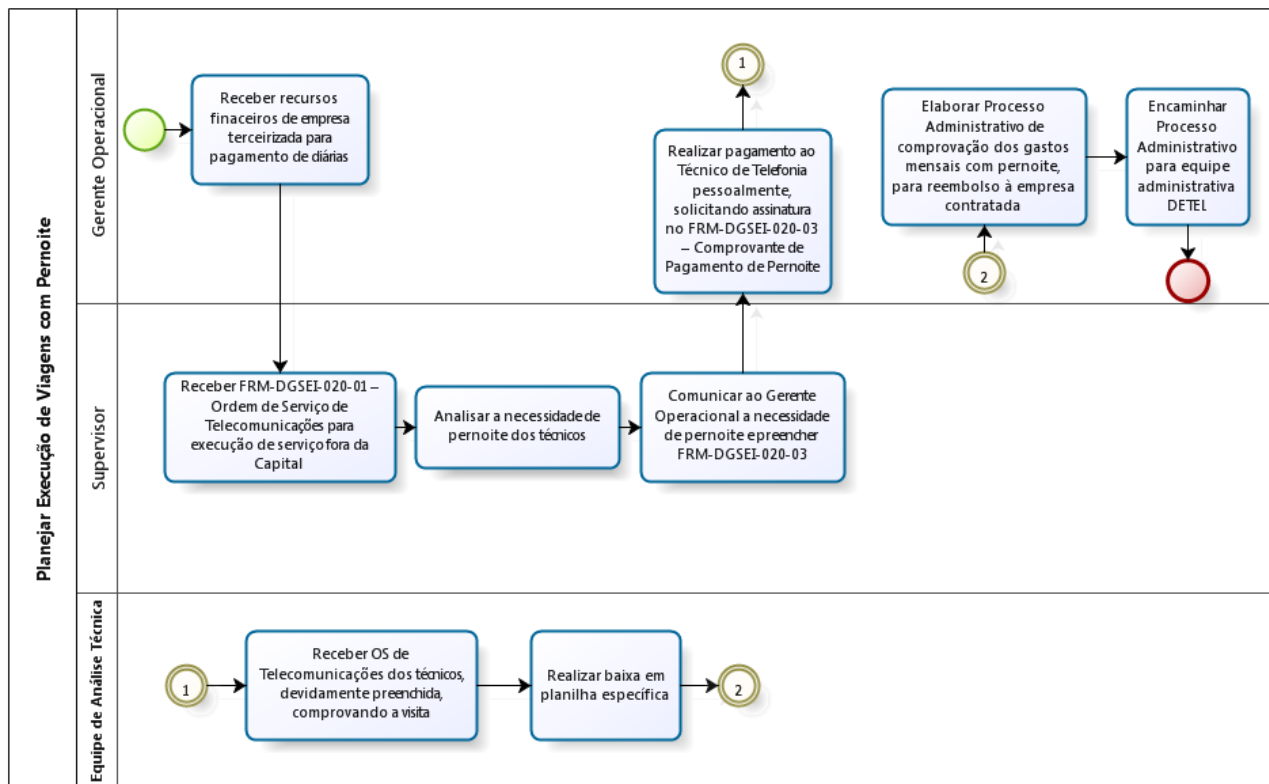
ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO ANALISAR ORDEM DE SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES



INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

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

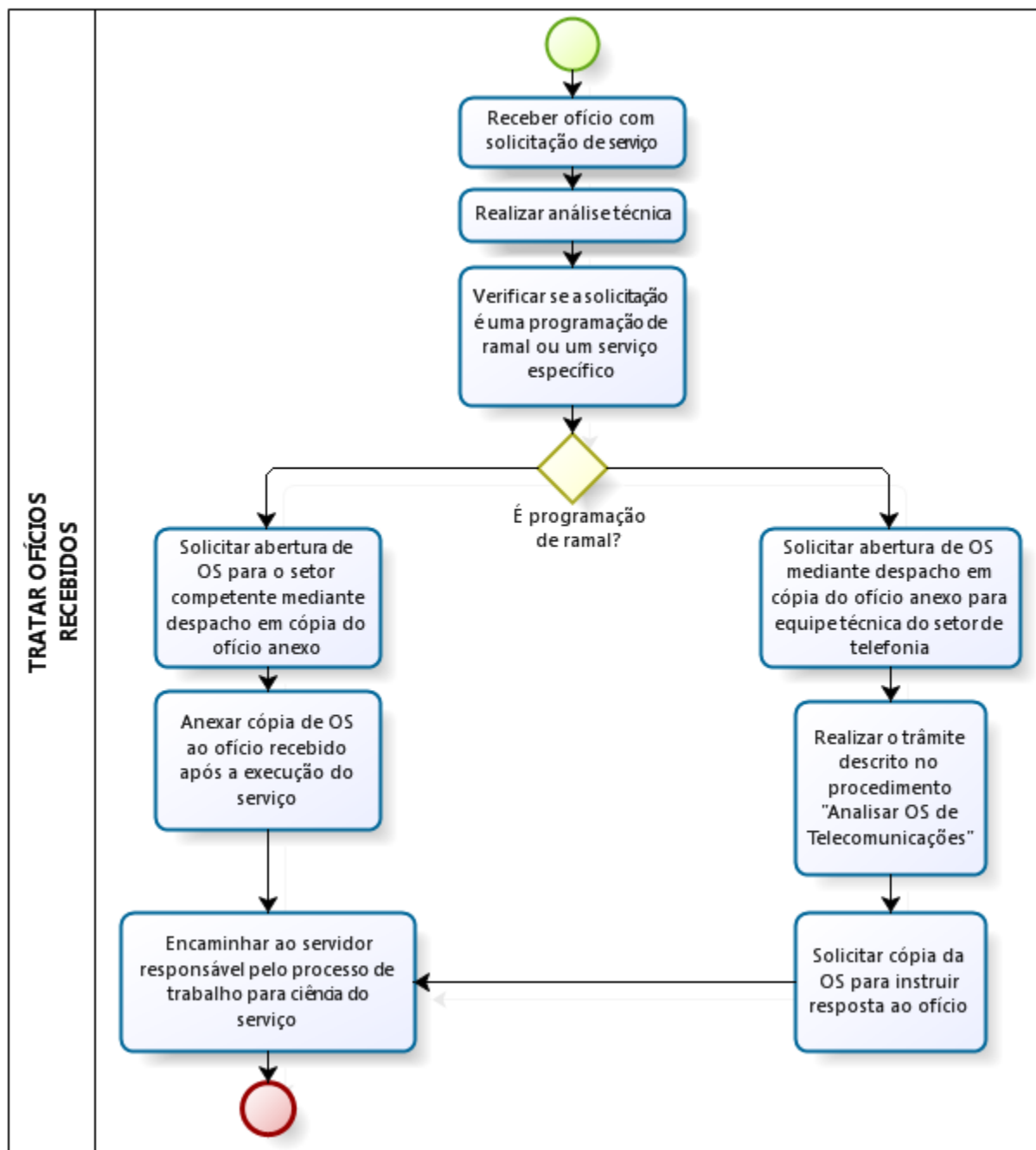
ANEXO 3 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO PLANEJAR EXECUÇÃO DE VIAGENS COM PERNOITE



INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

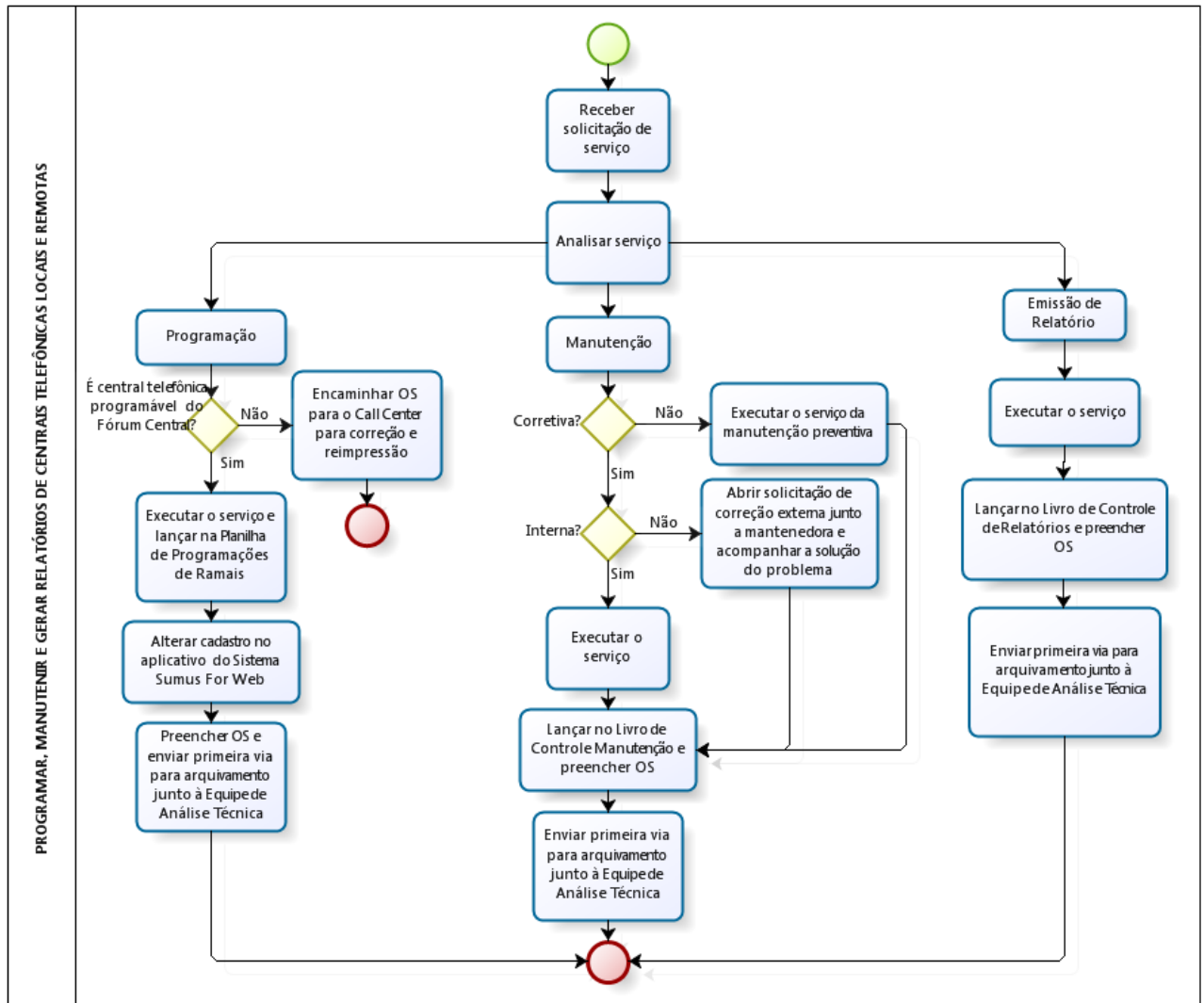
IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

ANEXO 4 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO TRATAR OFÍCIOS RECEBIDOS



INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.
ANEXO 5 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO PROGRAMAR, MANUTENIR E GERAR RELATÓRIOS DE CENTRAIS TELEFÔNICAS LOCAIS E REMOTAS



INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.
ANEXO 6 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO REALIZAR SERVIÇOS DE REPARO, PROGRAMAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO.

