

	<b>INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA</b>		
	<b>Proposto por:</b> Equipe do Departamento de Projetos e Segurança de Telecomunicações (DETEL)	<b>Analisado por:</b> Departamento de Projetos e Segurança de Telecomunicações (DETEL)	<b>Aprovado por:</b> Diretor-Geral da Diretoria Geral de Segurança Institucional (DGSEI)

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

## 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 Projetos e Segurança 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 de junho de 2009.

## 3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
<u>Centro de Atendimento (Call Center)</u>	<u>Central de atendimento (em inglês call center) é um centro de atendimento dotado de central telefônica, onde são atendidas solicitações.</u>
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 configurada em categorias definidas pelo PJRJ.
Remanejamento	Mudança de linha/ramal na mesma sala.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGSEI-020</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>1 de 18</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

### 4 REFERÊNCIAS

- Projeto Básico - Processo nº 176.585/05 - item 4.4.2;
- Ato Executivo 120/97.

### 5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Departamento de Projetos e Segurança de Telecomunicações (DGSEI/DETEL)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prover serviços ao PJERJ de reparo, substituição de aparelhos telefônicos e programação da central telefônica, por meio de técnicos especializados;</li><li>• realizar manutenção de ramais e centrais telefônicas, contemplando instalação e operação.</li></ul>
Servidor responsável pelo processo de trabalho Operar Centrais Telefônicas com Atendimento Pessoal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acompanhar indicadores de desempenho da equipe;</li><li>• realizar a gestão de pessoas da equipe alocada nos serviços prestados de telefonia;</li><li>• solicitar e acompanhar processo licitatório, quando informado pela equipe que estoque de material necessita reposição;</li><li>• atestar controle de ponto da equipe;</li><li>• atestar ofícios expedidos pelo Gerente Operacional da equipe de Telefonia.</li></ul>
Gerente Operacional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientar técnicos, em especial quando for observado procedimento executado de maneira incorreta;</li><li>• elaborar processo administrativo para empresa terceirizada fornecedora de mão-de-obra específica de telefonia;</li><li>• controlar recursos financeiros disponibilizados pela empresa terceirizada para utilização em viagens com necessidade de pernoite;</li><li>• tratar todos os ofícios recebidos;</li><li>• solicitar e acompanhar os serviços realizados pelas mantenedoras;</li><li>• acompanhar controle de previsão de viagens;</li></ul>



## INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none"><li>acompanhar solicitações de grande porte da equipe de engenharia DETEL e as solicitações de grande porte oriundas de inaugurações e mudanças de Unidades Organizacionais;</li><li>consolidar indicadores de desempenho;</li><li>realizar a gestão de pessoas da equipe de técnicos, operadores de call center, analistas técnicos e supervisores;</li><li>analisar, junto aos Supervisores, as estimativas para aquisição de material necessário para a realização de serviços de telecomunicações;</li><li>realizar a vistoria, em conjunto com os Supervisores, nas obras de implementação de sistemas de Telefonia do PJERJ;</li><li>analisar planta baixa para execução dos serviços.</li></ul>
Supervisor Técnico	<ul style="list-style-type: none"><li>Analisar OS recebidas;</li><li>analisar viabilidade técnica para execução do serviço;</li><li>acompanhar controle de viagens;</li><li>orientar técnico na execução de um serviço, quando solicitado;</li><li>solicitar e acompanhar os serviços realizados pelas mantenedoras;</li><li>analisar planta baixa para execução do serviço;</li><li>realizar estimativa de material para execução de serviços de instalações e reestruturação de sistemas telefônicos;</li><li>participar das reuniões junto ao Departamento de Engenharia, para o planejamento e execução de obras.</li><li>planejar as viagens para as realizações dos serviços em serventias fora do complexo da Capital.</li></ul>
Analista Técnico	<ul style="list-style-type: none"><li>Analisar OS recebidas;</li><li>definir técnico para execução do serviço;</li></ul>



## INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none"><li>• priorizar atendimentos considerados urgente;</li><li>• solicitar transporte ao Departamento de Transporte, da Diretoria Geral de Logística (DGLOG/DETRA);</li><li>• realizar a baixa da OS em planilha específica;</li><li>• juntar cópias de OS para compor processo administrativo como anexos;</li></ul>
Operador de <i>Call Center</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar a abertura de Ordem de Serviço de Telecomunicações durante o contato telefônico com o usuário;</li><li>• realizar a abertura de Ordem de Serviço de Telecomunicações, solicitadas pelo Gerente Operacional, Supervisores Técnicos, Analista Técnico e Equipe de Engenharia DETEL.</li></ul>
Técnico de Telefonia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Executar procedimento conforme Ordem de Serviço no local determinado.</li></ul>
Técnico de Laboratório	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar serviços de manutenção, reparos e programação de equipamentos e suporte aos técnicos de telefonia na execução dos serviços.</li></ul>
Técnicos da Central	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar operações, programações e manutenção na Central PABX no complexo do Fórum Central.</li></ul>
Técnicos – DG	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar a conexão de linhas e ramais no complexo do Fórum Central no Distribuidor Geral (DG).</li></ul>

## 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.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGSEI-020</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>4 de 18</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

- 6.3** O responsável por este processo de trabalho 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.
- 6.4.1** Os aparelhos de FAX possuem código patrimonial registrados 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. 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 à serventia de origem com laudo técnico, que viabiliza a solicitação de um novo aparelho de fax.
- 6.7** DETEL atende aos chamados do Fórum Central em até 24h e, em até 48h, aos chamados fora da capital considerados urgentes.
- 6.7.1** São considerados urgentes os casos em que o Fórum fora da capital estiver com a sua Central Telefônica sem originar e/ou receber chamadas.
- 6.8** 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 atendimentos quando há proximidade regional.
- 6.8.1** 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.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGSEI-020</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>5 de 18</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

- 6.9** DETEL planeja diariamente as viagens dos técnicos, considerando a sua residência, facilitando seu retorno para casa, sempre que possível.
- 6.10** DETEL possui no complexo da Capital (Prédio TJ) uma Central PABX, onde os Técnicos da Central, realizam programações, conforme Ato Executivo 120/97.
- 6.10.1** Para alteração de categoria, o DETEL exige que a unidade organizacional encaminhe ofício com assinatura do Diretor do Fórum e/ou Diretor Geral, com devida justificativa para análise e aprovação do servidor responsável pelo processo de trabalho.
- 6.11** A equipe de *Call Center* registra a solicitação em planilha conjugada específica (Microsoft Excel) e imprime o FRM-DGSEI-020-01 - Ordem de Serviço de Telecomunicações, repassando para a equipe de analistas técnicos, para análise e priorização.
- 6.12** 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, digita os dados do FRM-DGSEI-020-01 - Ordem de Serviço de Telecomunicações em planilha específica.
- 7.2.2.1** Caso a solicitação seja do Fórum da Central, operadora informa prazo de atendimento em até 24h.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGSEI-020</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>6 de 18</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

**7.2.2.2** Caso a solicitação seja fora do Fórum Central, operadora não informa o prazo de atendimento. Caso o usuário peça o prazo de atendimento pelo DETEL, operadora solicita que usuário retorne mais tarde, para informar posicionamento após análise técnica.

**7.3** Executa comando para impressão de FRM-DGSEI-020-01 – Ordem de Serviço de Telecomunicações para o Analista Técnico.

### **8 ANALISAR ORDEM DE SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES**

**8.1** A equipe de Analistas Técnicos recebe FRM-DGSEI-020-01 – Ordem de Serviço de Telecomunicações impresso pelas operadoras do *Call Center*.

**8.2** Verifica origem do FRM-DGSEI-020-01 – Ordem de Serviço de Telecomunicações.

**8.3** Caso seja do Fórum da Central, o Analista Técnico verifica técnico disponível para atendimento.

**8.3.1** Digita nome do técnico responsável em planilha específica.

**8.3.2** Entrega FRM-DGSEI-020-01 – 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.

**8.3.4** Caso seja necessário, técnico retira do estoque com equipe específica do DETEL, material necessário, mediante apresentação do FRM-DGSEI-020-04 – Requisição de Material.

**8.3.4.1** Anexa FRM-DGSEI-020-04 – Requisição de Material ao FRM-DGSEI-020-01 – Ordem de Serviço de Telecomunicações.

**8.3.5** Caso tenha conseguido executar o serviço, solicita ao usuário o preenchimento da pesquisa de satisfação no FRM-DGSEI-020-01 – Ordem de Serviço de Telecomunicações.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGSEI-020</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>7 de 18</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

**8.3.6** Devolve FRM-DGSEI-020-04 – Requisição de Material à equipe específica responsável pelo estoque de materiais.

**8.3.7** Caso não tenha conseguido executar o serviço, discrimina o motivo no FRM-DGSEI-020-01 – Ordem de Serviço de Telecomunicações.

**8.3.7.1** Comunica ao Analista Técnico e ao Supervisor.

**8.3.7.2** O Analista Técnico aguarda parecer do Supervisor e avalia quanto ao encerramento do FRM-DGSEI-020-01 – 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 do Analista Técnico.

**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 do Analista Técnico.

**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 Operacional recebe 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.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGSEI-020</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>8 de 18</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

- 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 do Fórum.
- 9.2.2** Caso haja necessidade de pernoite, comunica ao Gerente Operacional e preenche FRM-DGSEI-020-03 - Comprovante de Pagamento de Pernoite.
- 9.3** O Gerente Operacional realiza pagamento ao Técnico de Telefonia pessoalmente, solicitando assinatura no FRM-DGSEI-020-03 – Comprovante de Pagamento de Pernoite.
- 9.4** O Analista Técnico recebe FRM-DGSEI-020-01 – Ordem de Serviço de Telecomunicações dos técnicos, devidamente preenchida, comprovando a visita.
- 9.5** Realiza baixa em planilha específica.
- 9.6** O Gerente Operacional 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 Operacional 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, verifica se Fórum solicitante possui mantenedora.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGSEI-020</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>9 de 18</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

**10.4.1** Caso possua, envia e-mail ou realiza contato telefônico com a mantenedora do Fórum, informando a necessidade de programação de ramal.

**10.4.1.1** Acompanha execução do serviço com a mantenedora do Fórum, por e-mail e/ou contato telefônico.

**10.4.1.2** Recebe informação da mantenedora que o serviço foi executado.

**10.4.1.3** Realiza checagem com usuário solicitante do Fórum se o serviço foi devidamente realizado.

**10.4.1.4** Caso não tenha sido realizado, realiza novo contato com a mantenedora, até a execução do serviço.

**10.4.1.5** Caso o serviço seja realizado, encaminha o ofício recebido à equipe responsável pelo serviço administrativo do DETEL para arquivamento.

**10.4.2** Não possuindo mantenedora solicita abertura de OS para execução do serviço.

**10.4.2.1** Acompanha execução da programação.

**10.4.2.2** Encaminha o ofício recebido à equipe responsável pelo serviço administrativo do DETEL para arquivamento.

**10.5** Quando se tratar de solicitação de serviço específico, determina abertura de FRM-DGSEI-020-01 – Ordem de Serviço de Telecomunicações.

**10.5.1** Realiza o trâmite previamente definido de análise da OS, planejamento da viagem, acompanhamento e registro em planilha específica da execução do serviço realizado.

**10.5.2** Responde ofício ao usuário solicitante, após recebimento do FRM-DGSEI-020-01 – Ordem de Serviço de Telecomunicações com serviço executado e ofício anexado e, em seguida, arquiva cópia.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGSEI-020</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>10 de 18</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

### **11 PROGRAMAR, MANUTENIR E GERAR RELATÓRIOS DE CENTRAIS TELEFÔNICAS LOCAIS E REMOTAS**

**11.1 Receber solicitação de serviço por meio de OS.**

**11.2 Analisar se o serviço é referente à programação, manutenção ou emissão de relatório.**

**11.3 Caso a solicitação seja de programação analisar se é de uma das centrais telefônicas que são programáveis pela Capital.**

**11.3.1 Caso não seja, devolver a OS a equipe de analistas técnicos.**

**11.3.2 Caso seja, executar o serviço e lançar na planilha de programações.**

**11.3.3 Alterar cadastro no aplicativo Administração do Sistema de Tarifação.**

**11.3.4 Preencher OS e enviar primeira via para arquivamento junto à equipe de analistas técnicos e arquivar a segunda via.**

**11.4 Caso a solicitação seja de manutenção, analisar se é preventiva ou corretiva.**

**11.4.1 Em caso de manutenção corretiva, verificar se é interna ou externa.**

**11.4.1.1 Caso seja manutenção corretiva interna executar o serviço.**

**11.4.1.2 Caso seja manutenção corretiva externa abrir solicitação junto à Mantenedora e acompanhá-la até solução do problema.**

**11.4.2 Em caso de manutenção preventiva, executar o serviço.**

**11.4.3 Lançar no livro de Manutenção (1/2/3), preencher OS, enviar primeira via para arquivamento junto à equipe de analistas técnicos e arquivar a segunda via.**

**11.5 Caso a solicitação seja de relatório, analisar se é de segurança ou de custos.**

**11.5.1 Se for relatório relativo a custos, encaminhar solicitação ao setor de análise de tarifação.**

**11.5.2 Se a solicitação for referente à segurança, confeccionar o relatório.**

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGSEI-020</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>11 de 18</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

**11.5.3** Lançar no livro de Relatórios, preencher OS, enviar primeira via para arquivamento junto à equipe de analistas técnicos e arquivar a segunda via.

## 12 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	FREQÜÊNCIA
Satisfação dos serviços executados	Tabulação mensal dos resultados de satisfação medidos por meio do FRM-DGSEI-020-01 – Ordem de Serviço de Telecomunicações	Mensal

## 13 GESTÃO DE REGISTROS

**13.1** 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	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
FRM-DGSEI-020-01 – Ordem de Serviço de Telecomunicações	0-7-5b	DETEL	Pasta Geka	Número da OS / Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação <u>na UO</u>
FRM-DGSEI-020-02-Previsão de Viagens	0-0-2 a	DETEL	Pasta Geka	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação <u>na UO</u>
FRM-DGSEI-020-03 – Comprovante de Pagamento de Pernoite	0-2-9-2	DETEL	Pasta Geka	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação <u>na UO</u>

Legenda:

\*CCD = Código de Classificação de Documentos.

\*\*UO = Unidade Organizacional.

\*\*\*DGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento.

Notas:

- Eliminação na UO - procedimentos da RAD-DGCON-020 - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.
- DGCON/DEGEA – procedimentos da RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; procedimentos da RAD-DGCON-017 - Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário e procedimentos da RAD-DGCON -021 – Gerir Arquivo Permanente.
- 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 do Banco de Dados e Servidores de Aplicação.

## 14 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxograma do processo de trabalho Atender Solicitações de Serviços de Telecomunicações.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGSEI-020</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>12 de 18</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

- Anexo 2 – Fluxograma do processo de trabalho Analisar Ordem de Serviço de Telecomunicações.
- Anexo 3 – Fluxograma do processo de trabalho Planejar Execução de Viagens com Pernoite.
- Anexo 4 – Fluxograma do processo de trabalho Tratar Ofícios Recebidos.
- Anexo 5 – Fluxograma do processo de trabalho Programar, Manutenir e Gerar Relatórios de Centrais Telefônicas Locais e Remotas.

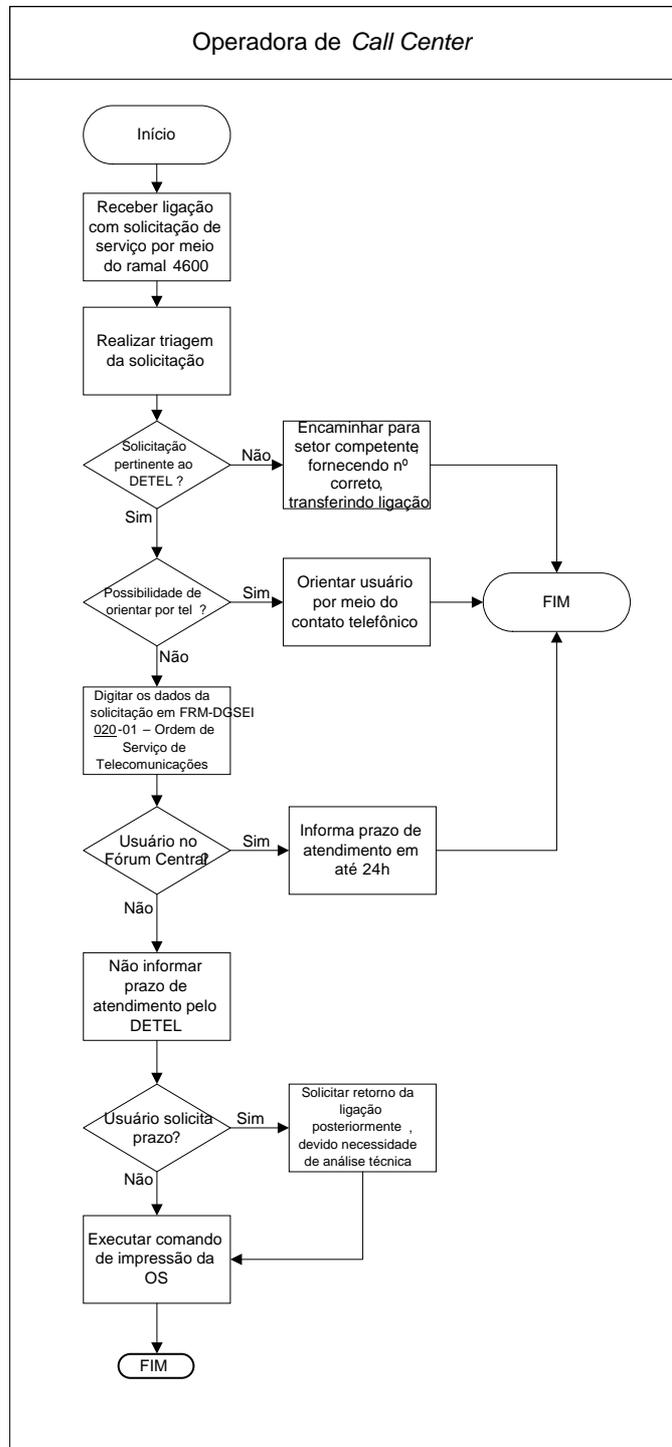
=====

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-DGSEI-020</b>	Revisão: <b>02</b>	Página: <b>13 de 18</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



## INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**  
**ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ATENDER SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES**

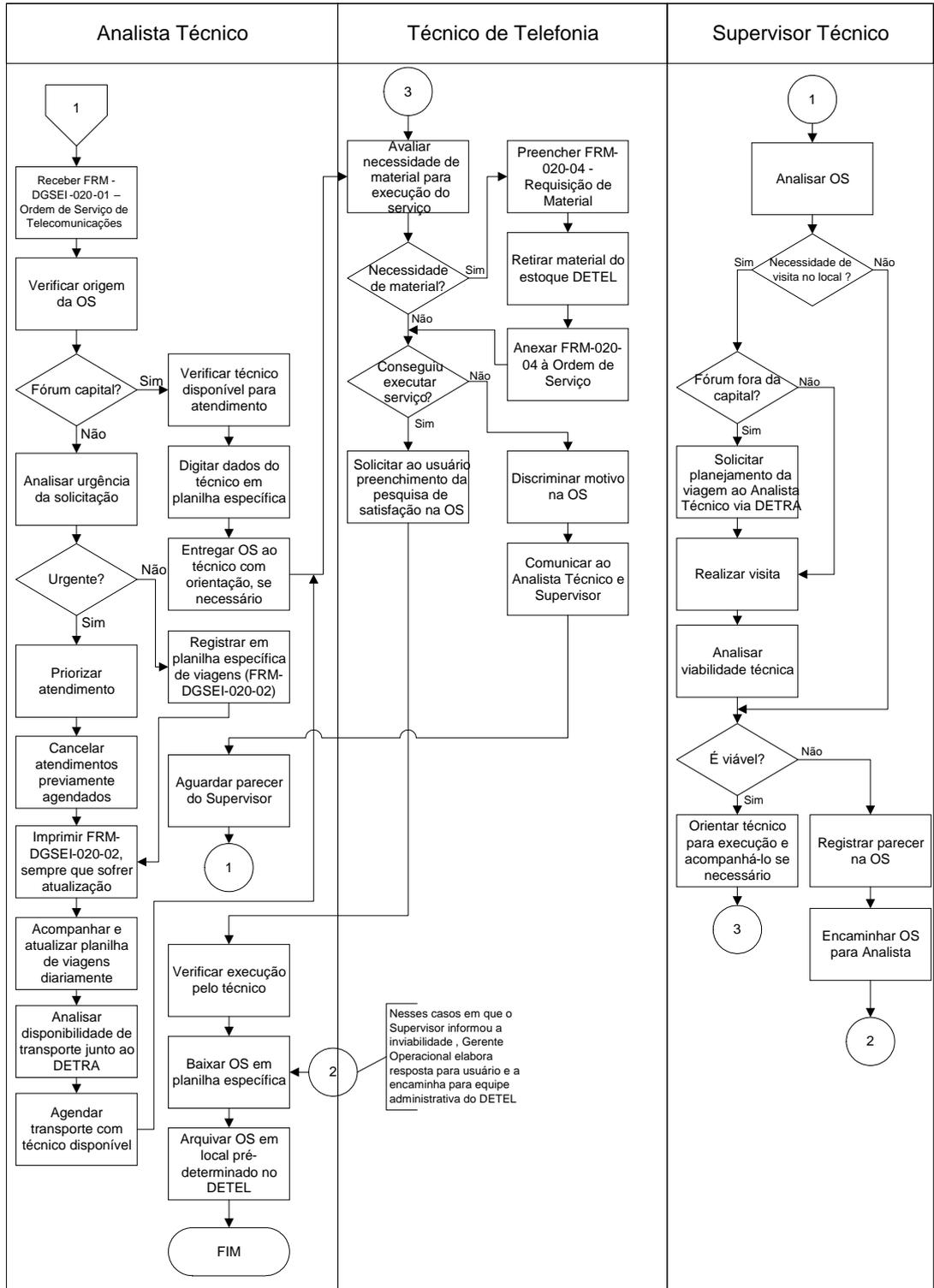




# INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.**

## ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ANALISAR ORDEM DE SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES

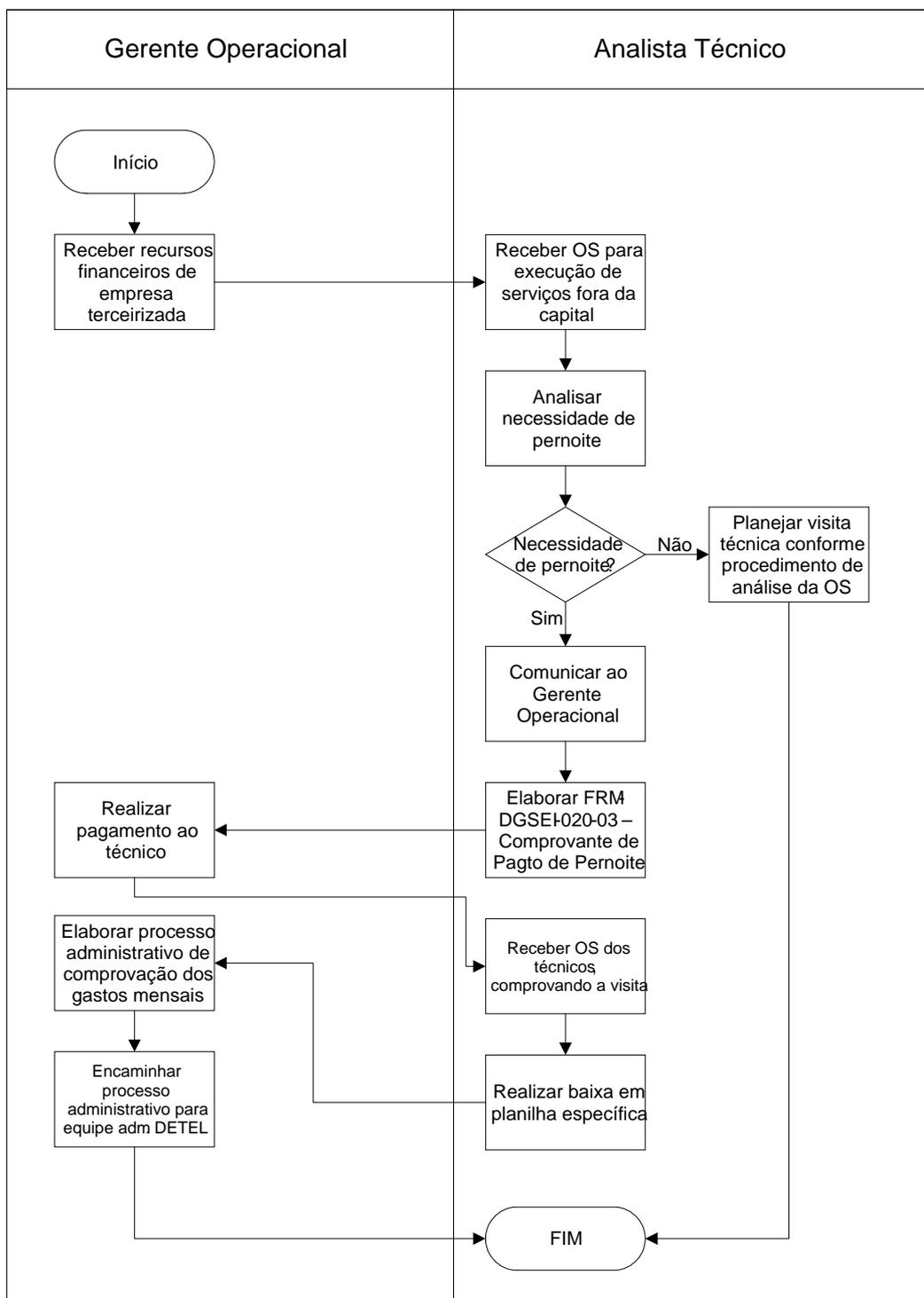




# INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.**

## ANEXO 3 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO PLANEJAR EXECUÇÃO DE VIAGENS COM PERNOITE

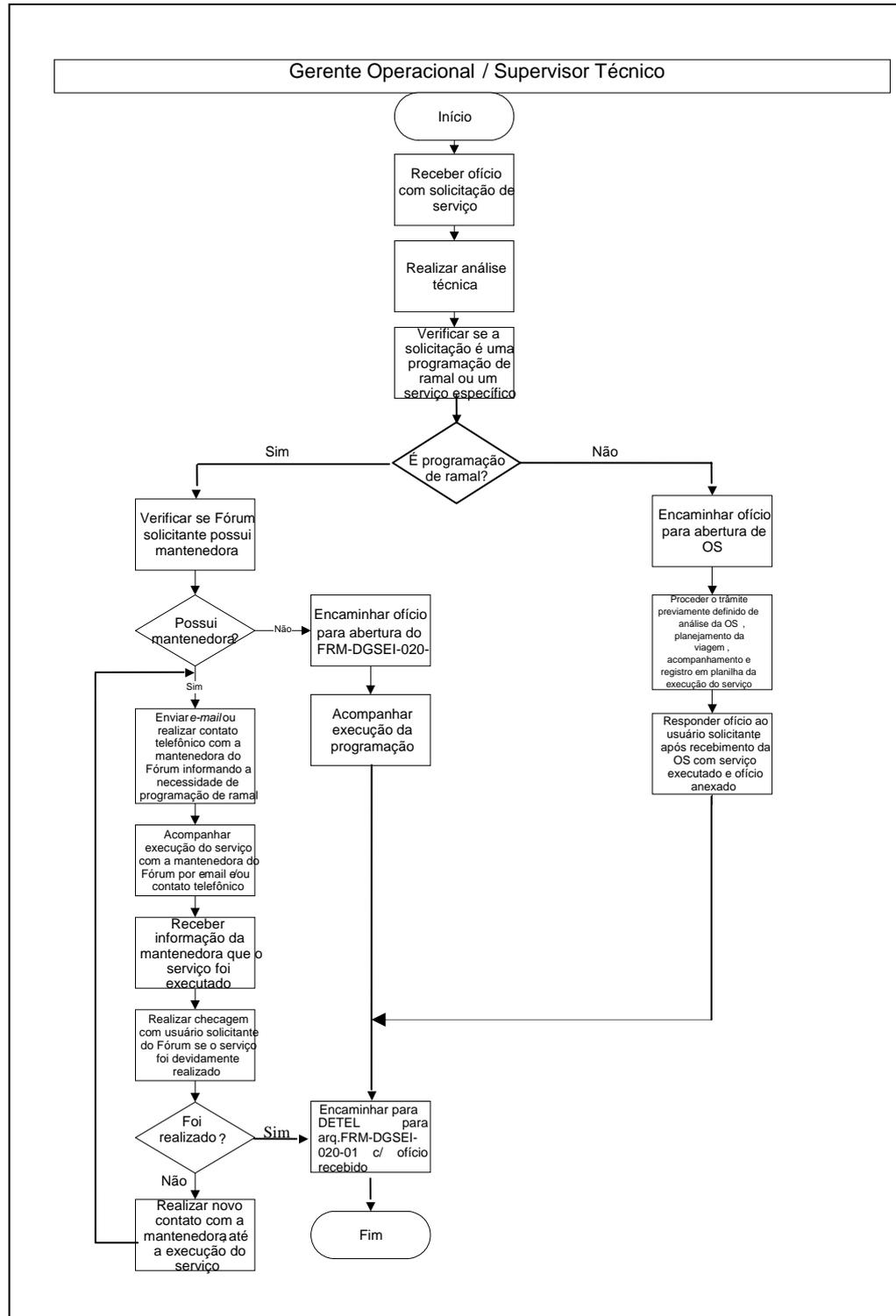




# INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.**

## ANEXO 4 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO TRATAR OFÍCIOS RECEBIDOS





## INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.**

### **ANEXO 5 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO PROGRAMAR, MANUTENIR E GERAR RELATÓRIOS DE CENTRAIS TELEFÔNICAS LOCAIS E REMOTAS**

