## 1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos relativos à análise de custos de recursos em telefonia fixa, móvel e dados do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ).

## 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 07 de julho de 2010.

## 3 DEFINIÇÕES

| TERMO | OBJETO |
|---|---|
| *Centro de Atendimento (Call Center)* | Central de atendimento (em inglês *call center*) é um centro de atendimento dotado de central telefônica, onde são atendidas solicitações. |
| Concessionária / Operadora | Empresa que presta serviços de telefonia fixa ou móvel. |
| Relatório de Acompanhamento de Custos (RAC) | Emitido periodicamente, consolida o quadro de despesas correspondente ao funcionamento dos órgãos jurisdicionais e administrativos, em todas as Comarcas. |
| Sistema Oi | Sistema *web* da prestadora de serviço Oi, que exibe detalhadamente o consumo e dados das contas do PJERJ. |
| Sistema SUMUS | Sistema *web* capaz de fornecer análise de: redução de custos, totalização, tarifação dos ramais, relatórios, gráficos, controle de ligações particulares, rateio por grupo, relatório de conta telefônica por operadora, comparação entre as operadoras, bilhetagem etc. |

## 4 RESPONSABILIDADES GERAIS

| FUNÇÃO | RESPONSABILIDADE |
|---|---|
| Departamento de Projetos e Segurança de Telecomunicações (DGSEI/DETEL) | • Gerenciar o consumo de linhas telefônicas do PJERJ;<br>• atender solicitações do PJERJ de novas linhas;<br>• analisar e aprovar faturas de contas telefônicas do PJERJ;<br>• controlar e emitir relatórios diversos, com a finalidade de controle e redução de custos;<br>• negociar prazos exequíveis, com as concessionárias, para o processo de pagamento de faturas com prazo vencido ou insuficiente para o processamento. |
| Equipe de Engenharia do DETEL | • Analisar ofícios recebidos, apresentando a viabilidade e melhor solução técnica;<br>• solicitar linhas, cancelamento e serviços de linhas às operadoras de serviço fixo;<br>• analisar relatórios emitidos pela equipe de Tarifação;<br>• especificação técnica de equipamentos, considerando também critérios de economicidade. |
| Analista de Tarifação | • Analisar e aprovar faturas de contas telefônicas do PJERJ;<br>• controlar e emitir relatórios diversos, com a finalidade de controle e redução de custos;<br>• negociar prazos exequíveis, com as concessionárias, para o processo de pagamento de faturas com prazo vencido ou insuficiente para o processamento;<br>• cadastrar consumo em controle próprio;<br>• acompanhar novas linhas, linhas sem uso e serviços solicitados pela Equipe de Engenharia. |

## 5 CONDIÇÕES GERAIS

**5.1** O DETEL analisa as contas de telefone fixo, móvel e dados do PJERJ contratados, atestando as faturas para pagamento, conforme contrato estabelecido com as operadoras.

**5.2** As Analistas de Tarifação analisam as faturas das operadoras: Embratel, Oi Fixo, Oi Móvel, Nextel e Vivo.

**5.3** As contas de telefonia móvel vem com prazo para pagamento reduzido, com isso, são tratadas prioritariamente pelas Analistas de Tarifação.

**5.3.1** As contas avulsas, recebidas eventualmente no DETEL, também são analisadas prioritariamente devido ao prazo para pagamento reduzido. Caso o prazo não seja viável para encaminhamento ao Departamento Financeiro, da Diretoria Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças (DGPCF/DEFIN), cabe à Analista de Tarifação negociar com o *Call Center* da operadora um prazo factível para pagamento, sem acréscimo de multa.

**5.4** Às contas de telefone fixo da concessionária Oi, é dado um prazo de 60 (sessenta) dias para pagamento ao PJERJ, em relação à data de emissão.

**5.5** O prazo de entrega das contas para pagamento no Departamento Financeiro (DEFIN) é de no mínimo 20 (vinte) dias úteis antes do vencimento.

**5.6** De acordo com a legislação em vigor, o PJERJ fica isento da cobrança de Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS) nas contas.

**5.7** A análise de contas prevê a verificação de seus respectivos valores em horário normal, horários reduzidos, chamada internacional fixo e móvel, chamada inter-regional fixo e móvel, intra-regional fixo fixo, valor de fixo para fixo, valor de fixo para celular, faturamento nacional, valor de minuto, encargos por atraso, conexões, telegramas fonados, horário indevido, ligação aos sábados, domingos e feriados.

**5.7.1** A análise de ligações indevidas é realizada pelas Analistas de Tarifação, observando as seguintes situações não permitidas pelo PJERJ:

- 0300, 0900, DDI, ligações de longa duração, ligações realizadas nos sábados e/ou domingos e ligações para programas, ligações fora do horário forense e outros serviços oferecidos ao público que não são pertinentes à atividade fim do PJERJ.

**5.8** Na observância de cobranças anormais no faturamento de Comarcas do Interior e da Capital, a Analista de Tarifação gera relatório para fins de verificação e providências.

**5.9** As Analistas de Tarifação fazem uso do sistema SUMUS, que permite análise de recursos das Centrais Telefônicas, tais como: redução de custos, totalização, tarifação dos ramais, relatório via internet e intranet, gráficos, controle de ligações particulares, rateio por grupo, relatório de conta telefônica por operadora, comparação entre as operadoras, bilhetagem etc..

**5.10** As Analistas de Tarifação elaboram, com periodicidade definida ou sob demanda específica, diversos relatórios para diferentes públicos, conforme tabela a seguir:

| NOME DO RELATÓRIO | UO DE DESTINO | PERIODICIDADE |
|---|---|---|
| 1. Relatório de Acompanhamento de Custos | DGTEC | Mensal ou Quadrimestralmente |
| 2. Relatório de Despesas em linhas em projetos especiais | DEAPE | Mediante solicitação |
| 3. Relatório das Solicitações Atendidas em Contas Mensalmente | DETEL (Engenharia) | Mediante solicitação |
| 4. Relatório Demonstrativo de Custos | DETEL (Gestor) | Mediante solicitação |
| 5. Relatório do Saldo do Empenho das Operadoras | DETEL (Gestor) | Mediante solicitação |
| 6. Relatório dos Custos das Serventias | DETEL (Gestor) | Mediante solicitação |
| 7. Relatório dos Custos dos Terminais de Telefonia Fixa | DETEL (Gestor) | Mediante solicitação |
| 8. Relatório dos Custos dos Terminais de Telefonia Móvel | DETEL (Gestor) | Mediante solicitação |
| 9. Relatório de Custos de Circuitos de Dados | DETEL | Mediante solicitação |
| 10. Relatório de Ligações realizadas fora do expediente normal | DETEL (Gestor) | Mediante solicitação |
| 11. Relatório de Ligações fora do padrão | DETEL (Gestor) | Mediante solicitação |

| NOME DO RELATÓRIO | UO DE DESTINO | PERIODICIDADE |
|---|---|---|
| 12. Relatório de Custo por NUR | DETEL (Gestor) | Mediante Solicitação |
| 13. Relatórios SUMUS – Diversos: | DETEL (Gestor) | Mediante solicitação |
| 13.1. Dispositivos e Troncos | | |
| 13.2. Conta Telefônica | | |
| 13.2.1. Conta por usuário | | |
| 13.2.2. Conta por Grupo | | |
| 13.3. Detalhado | | |
| 13.3.1. Detalhe por ramal | | |
| 13.3.2. Detalhe por usuário | | |
| 13.3.3. Detalhe por grupo | | |
| 13.3.4. Detalhe por prestadora | | |
| 13.3.5. Detalhe por dispositivo e tronco por ramal | | |
| 13.3.6. Detalhe por dispositivo e tronco por usuário | | |
| 13.3.7. Detalhe por projeto | | |
| 13.4. Resumido | DETEL (Gestor) | Mediante solicitação |
| 13.4.1. Resumo por ramal | | |
| 13.4.2. Resumo por usuário | | |
| 13.4.3. Resumo por grupo | | |
| 13.4.4. Resumo por Central | | |
| 13.4.5. Resumo por site | | |
| 13.4.6. Resumo por prestadora | | |
| 13.4.7. Resumo por prestadora grupo | | |
| 13.4.8. Resumo por projeto | | |
| 13.4.9. Resumo por usuário grupo | | |
| 13.5. Totalizado | | |
| 13.5.1. Total por ramal | | |
| 13.5.2. Total por usuário | | |
| 13.5.3. Total por grupo | | |
| 13.5.4. Total por prestadora | | |
| 13.5.5. Total por projeto | | |
| 13.5.6. Total por site | | |
| 13.6. Ranking | | |

| NOME DO RELATÓRIO | UO DE DESTINO | PERIODICIDADE |
|---|---|---|
| 13.6.1. Ranking por usuário | | |
| 13.6.1.1. Ranking usuário por ligação | | |
| 13.6.1.2. Ranking usuário por custo | | |
| 13.6.1.3. Ranking por duração | | |
| 13.6.2. Ranking número discado | | |
| 13.6.2.1. Ranking nº discado por ligação | | |
| 13.6.2.2. Ranking nº discado por custo | | |
| 13.6.2.3. Ranking nº discado por duração | | |
| 13.6.3. Ranking usuário por grupo | | |
| 13.6.3.1. Ranking por grupo por ligação | | |
| 13.6.3.2. Ranking por grupo por custo | | |
| 13.6.3.3. Ranking por grupo por duração | | |
| 13.6.4. Ranking nº discado por usuário | | |
| 13.6.4.1. Ranking nº discado por usuário por ligação | | |
| 13.6.4.2. Ranking nº discado por usuário por custo | | |
| 13.6.4.3. Ranking nº discado por usuário por duração | | |
| 13.6.5. Ranking Localidade | | |
| 13.6.5.1. Ranking localidade por custo | | |
| 13.6.5.2. Ranking localidade por duração | | |
| 13.6.5.3. Ranking localidade por ligação | | |

**5.10.1** Os relatórios são extraídos das seguintes fontes: Sistema SUMUS, planilha Microsoft Excel do DETEL e Sistema Oi/ Fixo Corporativo e Embratel.

## 6 RECEBER OFÍCIOS COM SOLICITAÇÕES DIVERSAS DE TELEFONIA FIXA

**6.1** O responsável pelo processo de trabalho recebe ofício com solicitação de instalação de linha telefônica e/ou mudança de local da linha, de Comarca do Interior e/ou unidade organizacional da Comarca da Capital.

**6.2** Encaminha ofício para equipe de Engenharia DETEL.

**6.3** Engenheiro responsável analisa ofício e sua respectiva justificativa, encontrando a melhor solução técnica para o usuário.

**6.3.1** Caso a solução não seja pertinente ou viável, realiza contato com UO solicitante explicando solução.

**6.3.2** Encaminha ofício para arquivamento na área administrativa DETEL.

**6.3.3** Caso a solicitação seja viável ou pertinente, prepara ofício solicitando a linha à Operadora.

**6.4** O responsável pelo processo de trabalho assina ofício após parecer da equipe de Engenharia DETEL.

**6.5** A equipe de Engenharia escaneia o ofício.

**6.6** Encaminha ofício à Operadora por e-mail.

**6.7** Aguarda retorno da Operadora, acompanhando por telefone.

**6.8** Recebe informação da UO ou da operadora de que a linha foi devidamente instalada.

**6.9** Solicita ao *Call Center* do DETEL a abertura do FRM-DGSEI-020-01 – Ordem de Serviço de Telecomunicações para instalação interna de linha.

**6.9.1** Encaminha cópia de ofício para equipe de Tarifação.

**6.10** Recebe FRM-DGSEI-020-01 – Ordem de Serviço de Telecomunicações com serviço executado.

**6.11** Arquiva ofício da solicitação de serventia, com anotação de atendimento, em local específico no DETEL.

**6.12** A Analista de Tarifação recebe fatura da operadora.

**6.13** Confirma se a linha foi instalada, por meio de validação na fatura.

**6.13.1** Caso a instalação ou retirada tenha ocorrido, comunica equipe de Engenharia que linha foi devidamente incluída e/ou excluída de conta/fatura.

**6.13.2** Caso a instalação ou retirada não tenha ocorrido, entra em contato com o *Call Center* da operadora, solicitando correção no contrato.

## 7 ANALISAR CONTAS DE TELEFONIA

**7.1** A equipe de Analistas de Tarifação recebe conta de telefone resumida pelos Correios.

**7.2** Realiza conferência básica dos dados, verificando:

- Endereço;
- CNPJ;
- número do contrato.

**7.2.1** Caso os dados estejam incorretos, devolve conta telefônica para Divisão de Mensageria, da Diretoria Geral de Logística (DGLOG/DIMEN);

**7.2.2** Caso os dados estejam corretos, retira cópia da Nota Fiscal;

**7.2.3** Caso a fatura seja da operadora Oi fixo, realiza baixa da conta no sistema Oi na *internet*.

**7.2.4** Caso a fatura não seja da operadora Oi fixo, cadastra em planilha específica do DETEL (*Microsoft Excel)* dados da conta.

**7.2.4.1** Caso identifique linha nova, realiza contato com o *Call Center* da operadora, confirmando nova linha.

**7.2.4.2** Caso não identifique nova linha, compara totais da linha telefônica em cadastro na planilha com o resumo físico enviado pela Operadora.

**7.2.4.3** Caso haja divergência no total, realiza conferência pormenorizada nos emails, processos administrativos e planilhas.

**7.2.5** Caso a operadora não tenha cobrado o ICMS, analisa serviços mensais.

**7.2.5.1** Caso os serviços estejam com cobrança correta, acompanha ofícios de serviços.

**7.2.5.2** Realiza baixa nos ofícios dos serviços de retirada, instalação, mudança de endereço, bloqueios etc.

**7.2.5.3** Arquiva ofícios no DETEL.

**7.2.5.4** Caso a equipe tenha recebido a fatura avulsa, solicita refaturamento à operadora, pedindo inclusão na fatura principal.

**7.2.5.5** Analisa dados, quando do recebimento da fatura.

**7.2.5.6** Confere refaturamento.

**7.2.5.7** Caso o refaturamento esteja correto, elabora processo com documentos pertinentes.

**7.2.5.8** Elabora folha de encaminhamento.

**7.2.5.9** Encaminha para assinatura do responsável pelo processo de trabalho do DETEL.

**7.2.5.10** Arquiva via protocolada do processo de pagamento.

**7.2.5.11** Cadastra número do protocolo em planilha específica do DETEL.

**7.2.5.12** Retira cópia do comprovante de pagamento no Departamento Financeiro da Diretoria Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças (DGPCF/DEFIN).

**7.2.5.13** Registra data do pagamento, no prazo e fora dele, e valor em planilha específica.

**7.2.5.14** Caso o refaturamento não esteja correto, realiza contato com o Call Center da operadora informando cobrança indevida.

**7.2.5.15** Envia email para operadora solicitando acerto no refaturamento.

**7.2.5.16** Imprime email correspondente.

**7.2.5.17** Arquiva email para verificação no mês subsequente.

**7.2.6** Caso a operadora cobre o ICMS, realiza contato com o *Call Center* da operadora informando cobrança indevida.

**7.2.6.1** Envia email para operadora solicitando crédito do ICMS.

**7.2.6.2** Imprime email correspondente.

**7.2.6.3** Arquiva email para verificação no mês subsequente.

**7.2.7** Caso os serviços mensais não confiram com o valor contratado, realiza contato com o *Call Center* da operadora, informando cobrança indevida.

**7.2.7.1** Envia email para operadora, solicitando acerto no serviço e/ou 2ª via de conta.

**7.2.7.2** Imprime email correspondente.

**7.2.7.3** Arquiva email para verificação no mês subsequente.

## 8 EMITIR RELATÓRIOS DE FATURAS DE TELEFONIA

**8.1** A equipe de Analistas de Tarifação realiza a análise de ligações indevidas nas contas telefônicas, verificando principalmente:

- Discagem Direta Internacional (DDI);
- Contestação: feriados, sábado/domingo;
- Ocorrência de chamadas indevidas para Programas televisivos etc.

**8.2** Extrai relatórios de ligações por serviço e linha telefônica.

**8.3** Identifica as ligações indevidas.

**8.4** Encaminha relatório para o responsável pelo processo de trabalho do DETEL.

**8.5** O responsável pelo processo de trabalho analisa possibilidades de restrições de determinadas ligações indevidas pela Central ou Operadora.

**8.5.1** Caso não exista possibilidade de restrição, elabora comunicado ao Chefe da UO por meio de ofício.

**8.5.2** Caso haja possibilidade de restrição, determina o procedimento.

**8.5.2.1** Comunica ao Chefe da UO por meio de ofício a restrição realizada.

**8.5.3** Arquiva via de ofício enviado.

**8.6** A equipe de Analistas de Tarifação extrai relatórios de linhas não utilizadas.

**8.6.1** Encaminha para análise da equipe de Engenharia DETEL.

**8.6.2** O engenheiro responsável analisa situação da linha.

**8.6.2.1** Caso não haja necessidade de reparo, questiona por meio de ofício à UO o motivo da não utilização da linha.

**8.6.2.2** Recebe ofício resposta e o encaminha ao responsável pelo processo de trabalho DETEL para providências cabíveis, conforme o caso.

**8.6.2.3** Caso haja necessidade de reparo, entra em contato com operadora para reparo.

**8.7** A equipe de Analistas de Tarifação elabora o Relatório de Acompanhamento de Custo (RAC), quadrimestralmente, cujo conteúdo é a demonstração consolidada de custos pelas Comarcas e Núcleos Regionais (NUR).

**8.8** Encaminha RAC para a Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC).

## 9 INDICADOR

| NOME | FÓRMULA | FREQUÊNCIA |
|---|---|---|
| Tempo médio de envio da fatura para pagamento ao Departamento Financeiro (DEFIN). | [ ∑(Data de envio da(s) fatura(s) à DEFIN) – (Data de fatura(s) recebida(s) ) ] / nº de fatura(s) recebida(s) | Mensal |

## 10 GESTÃO DE REGISTROS

**10.1** 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* | RESPON-SÁVEL | ACESSO | ARMAZE-NAMENTO | RECUPE-RAÇÃO | PROTEÇÃO | RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**) | DISPOSIÇÃO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Cópia da correspondência expedida | 0-6-2-2 j | DETEL | Restrito à DETEL | Arquivo | Data | Condições apropriadas | 2 anos | Eliminação na UO |
| Folha de Encaminhamento | 0-6-2-2 g | DETEL | Restrito à DETEL | Arquivo | Data | Condições apropriadas | 1 ano | Eliminação na UO |

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:**

a) Eliminação na UO - procedimentos da RAD-DGCON-020 - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.

b) 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.

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 do Banco de Dados e Servidores de Aplicação.

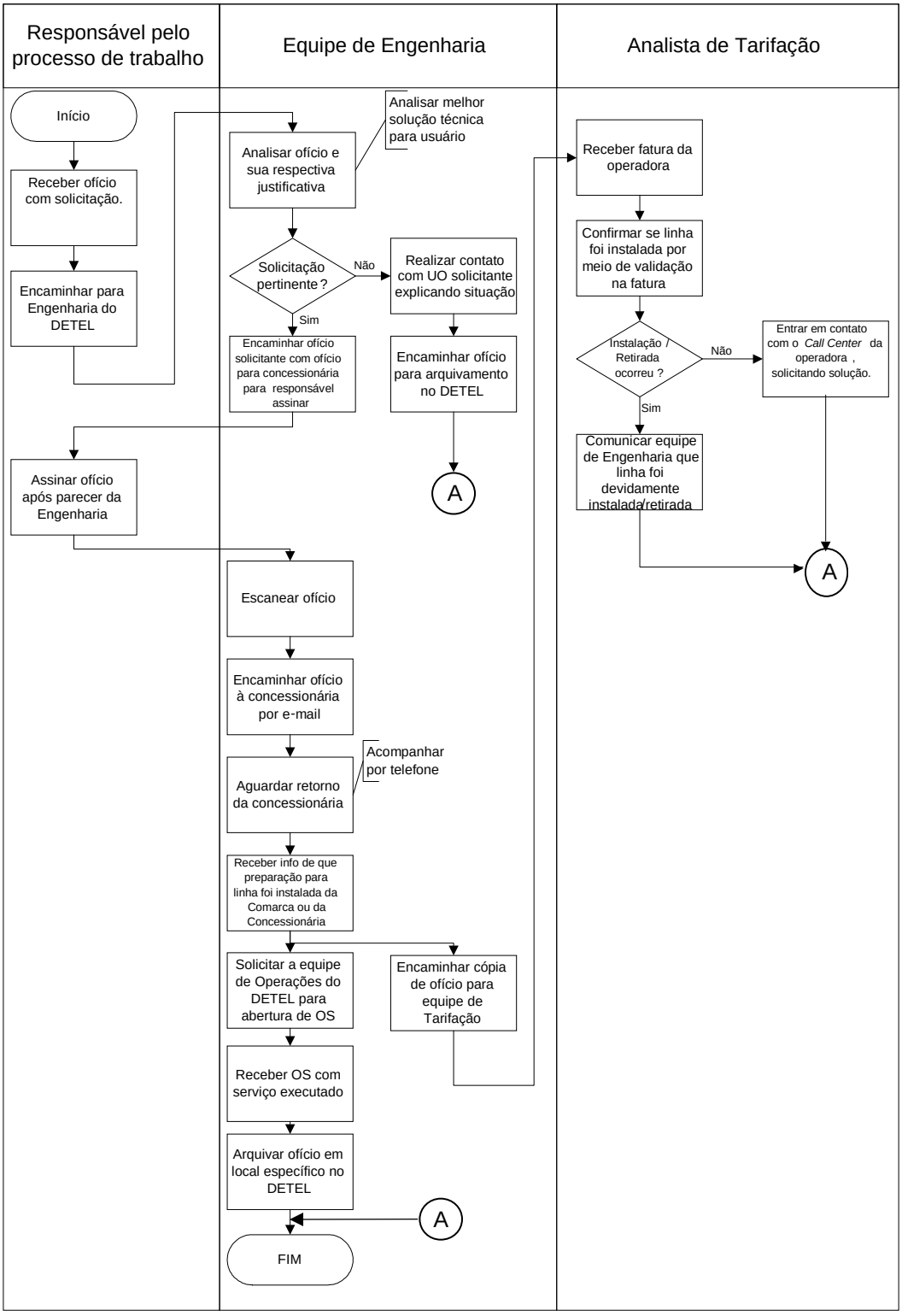
## 11 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxograma do processo de trabalho Receber Ofícios com Solicitações Diversas de Telefonia Fixa.
- Anexo 2 – Fluxograma do processo de trabalho Analisar Contas de Telefonia.
- Anexo 3 – Fluxograma do processo de trabalho Emitir Relatórios de Faturas de Telefonia.

==========

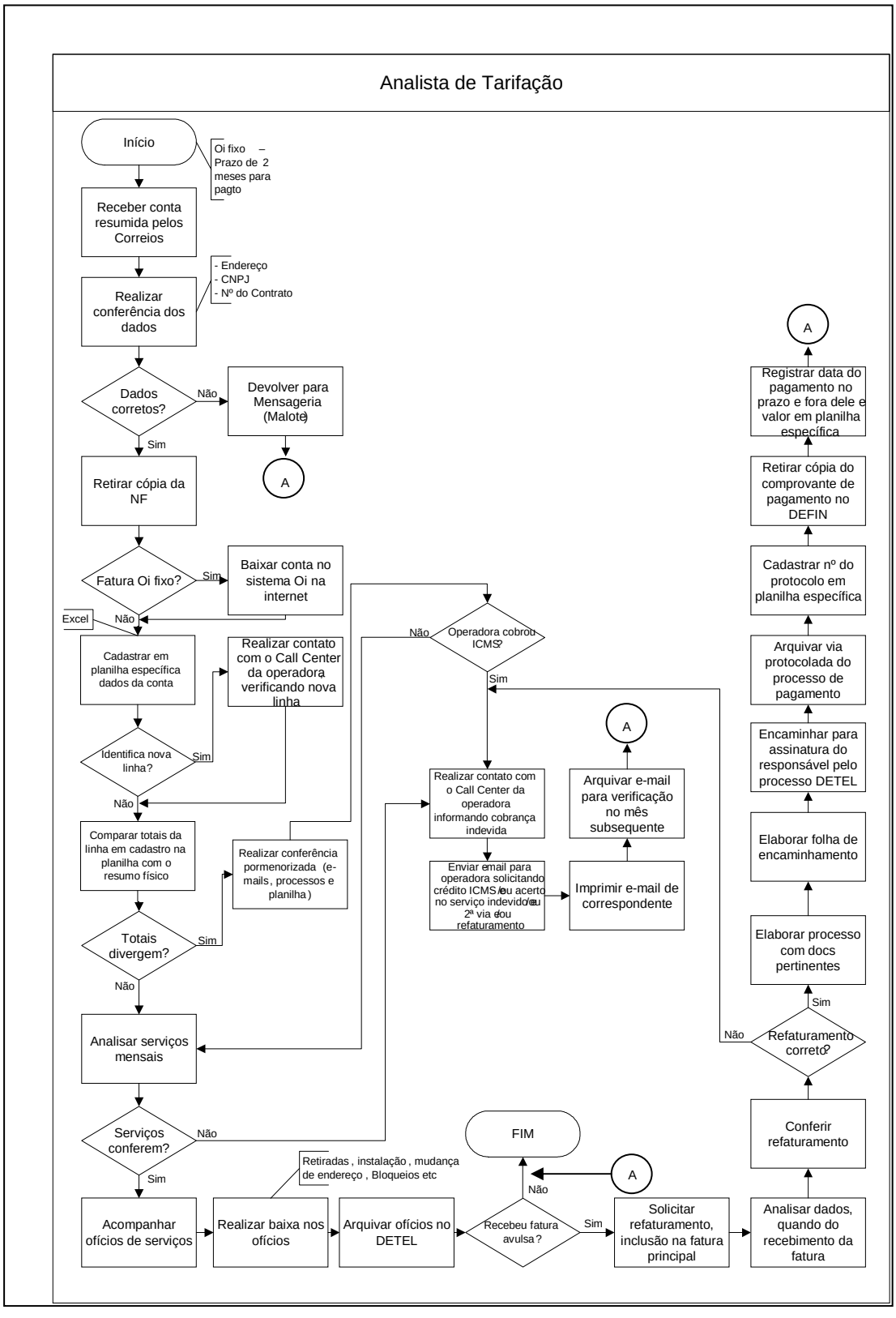
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**

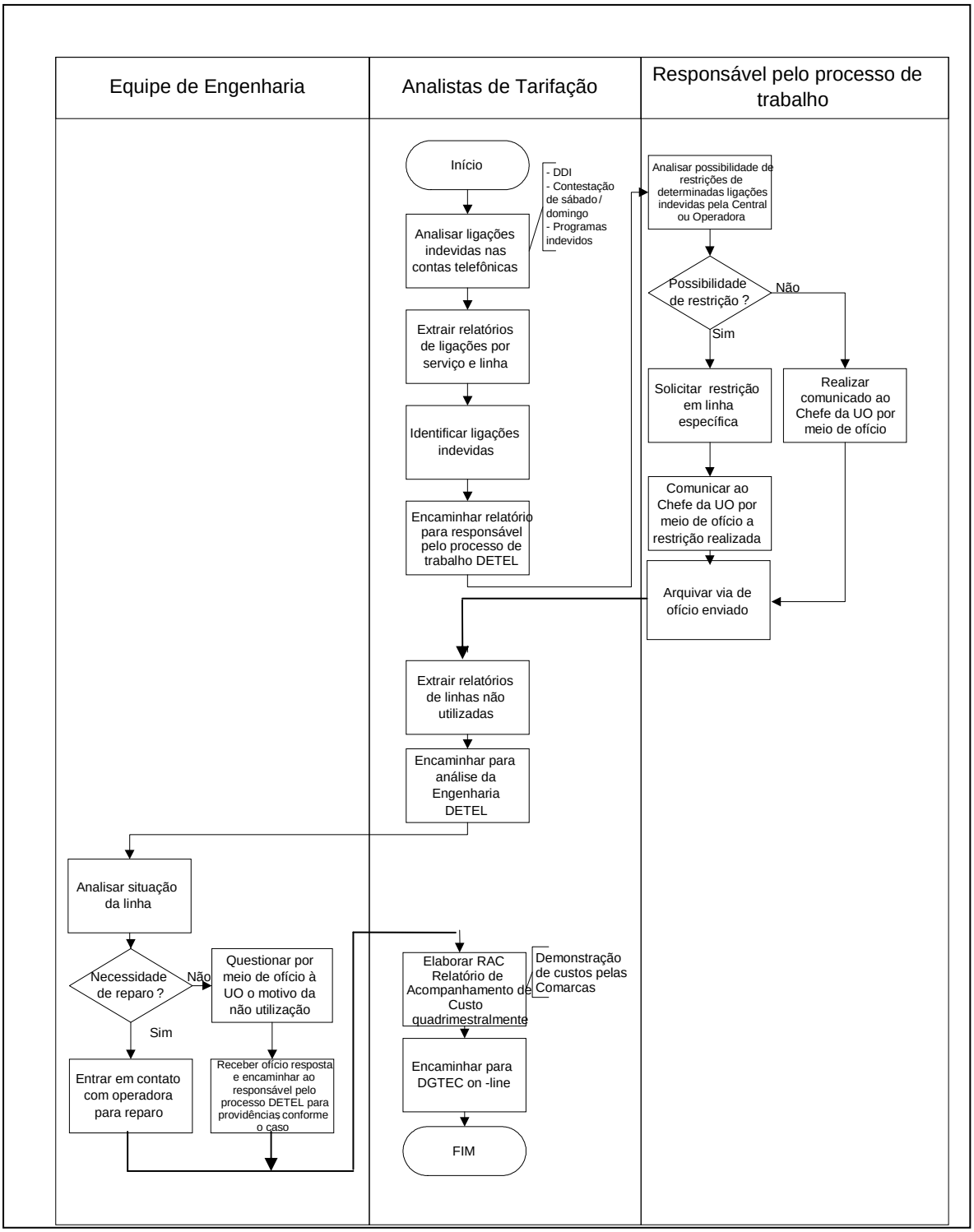
# ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO RECEBER OFÍCIOS COM SOLICITAÇÕES DIVERSAS DE TELEFONIA FIXA



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

# ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ANALISAR CONTAS DE TELEFONIA



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

# ANEXO 3 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO EMITIR RELATÓRIOS DE FATURAS DE TELEFONIA