

	ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM TELEFONIA		
	Proposto por: Equipe do Departamento de Projetos e Segurança de Telecomunicações (DETEL)	Analisado por: Departamento de Projetos e Segurança de Telecomunicações (DETEL)	Aprovado por: 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 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 têm interfaces com este processo de trabalho, passando a vigorar a partir de 29 de junho de 2009.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
<u>Centro de Atendimento</u> (<i>Call Center</i>)	Central de atendimento (em inglês <i>call center</i>) é um centro de atendimento dotado de central telefônica, onde são atendidas solicitações.
Concessionária / Operadora	Empresa que presta serviços de telefonia fixa ou móvel.
<u>Relatório de Acompanhamento de Custos</u> (RAC)	<u>Emitido periodicamente, consolida o quadro de despesa correspondente ao funcionamento dos órgãos jurisdicionais e administrativos, em todas as Comarcas.</u>
Sistema Oi	Sistema <i>web</i> da prestadora de serviço Oi, que exhibe detalhadamente o consumo e dados das contas do PJERJ.
<u>Sistema</u> SUMUS	Sistema <i>web</i> 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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-025	Revisão: 01	Página: 1 de 15
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM TELEFONIA

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

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

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



ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM TELEFONIA

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

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** Os 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 até 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:

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-025	Revisão: 01	Página: 3 de 15
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM TELEFONIA

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

- 0300, 0900, Discagem Direta Internacional (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



ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM TELEFONIA

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

NOME DO RELATÓRIO	UO DE DESTINO	PERIODICIDADE
11. Relatório de Ligações fora do padrão	DETEL (Gestor)	Mediante solicitação
12. Relatório de Custo por NUR	DETEL (Gestor)	Mediante Solicitação
13. Relatórios SUMUS – Diversos:	DETEL (Gestor)	Mediante solicitação
13.1. Rotas 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 rota e tronco por ramal		
13.3.6. Detalhe por rota 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		
13.5. Totalizado		
13.5.1. Total por ramal		
13.5.2. Total por usuário		
13.5.3. Total por grupo		
13.5.4. Total por central por prestadora		
13.5.5. Total por projeto		
13.6. Ranking		
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		



ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM TELEFONIA

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

NOME DO RELATÓRIO	UO DE DESTINO	PERIODICIDADE
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		

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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-025	Revisão: 01	Página: 6 de 15
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM TELEFONIA

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

- 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 à equipe de operações 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 Tarificação.
- 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 Tarificação 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 Tarificação recebe conta de telefone resumida pelos Correios.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-025	Revisão: 01	Página: 7 de 15
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM TELEFONIA

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

7.2 Realiza conferência básica dos dados, verificando:

- Endereço;
- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (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 e-mails, 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 Arquia ofícios no DETEL.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-025	Revisão: 01	Página: 8 de 15
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM TELEFONIA

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

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 Arquia 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 e-mail para operadora solicitando acerto no refaturamento.

7.2.5.16 Imprime e-mail correspondente.

7.2.5.17 Arquia e-mail 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 e-mail para operadora solicitando crédito do ICMS.

7.2.6.2 Imprime e-mail correspondente.

7.2.6.3 Arquia e-mail para verificação no mês subsequente.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-025	Revisão: 01	Página: 9 de 15
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM TELEFONIA

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

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

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

7.2.7.2 Imprime e-mail correspondente.

7.2.7.3 Arquiva e-mail 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 Encaminhar 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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-025	Revisão: 01	Página: 10 de 15
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM TELEFONIA

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

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	FREQÜÊNCIA
Tempo médio de envio da fatura para pagamento ao Departamento Financeiro (DEFIN).	$\left[\frac{\sum (\text{Data de envio da(s) fatura(s) à DEFIN}) - (\text{Data de fatura(s) recebida(s)})}{\text{nº de fatura(s) recebida(s)}} \right]$	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	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Cópia da correspondência expedida	0-6-2-2 j	DETEL	Arquivo	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Folha de Encaminhamento	0-6-2-2 g	DETEL	Arquivo	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-025	Revisão: 01	Página: 11 de 15
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM TELEFONIA

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

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.

=====

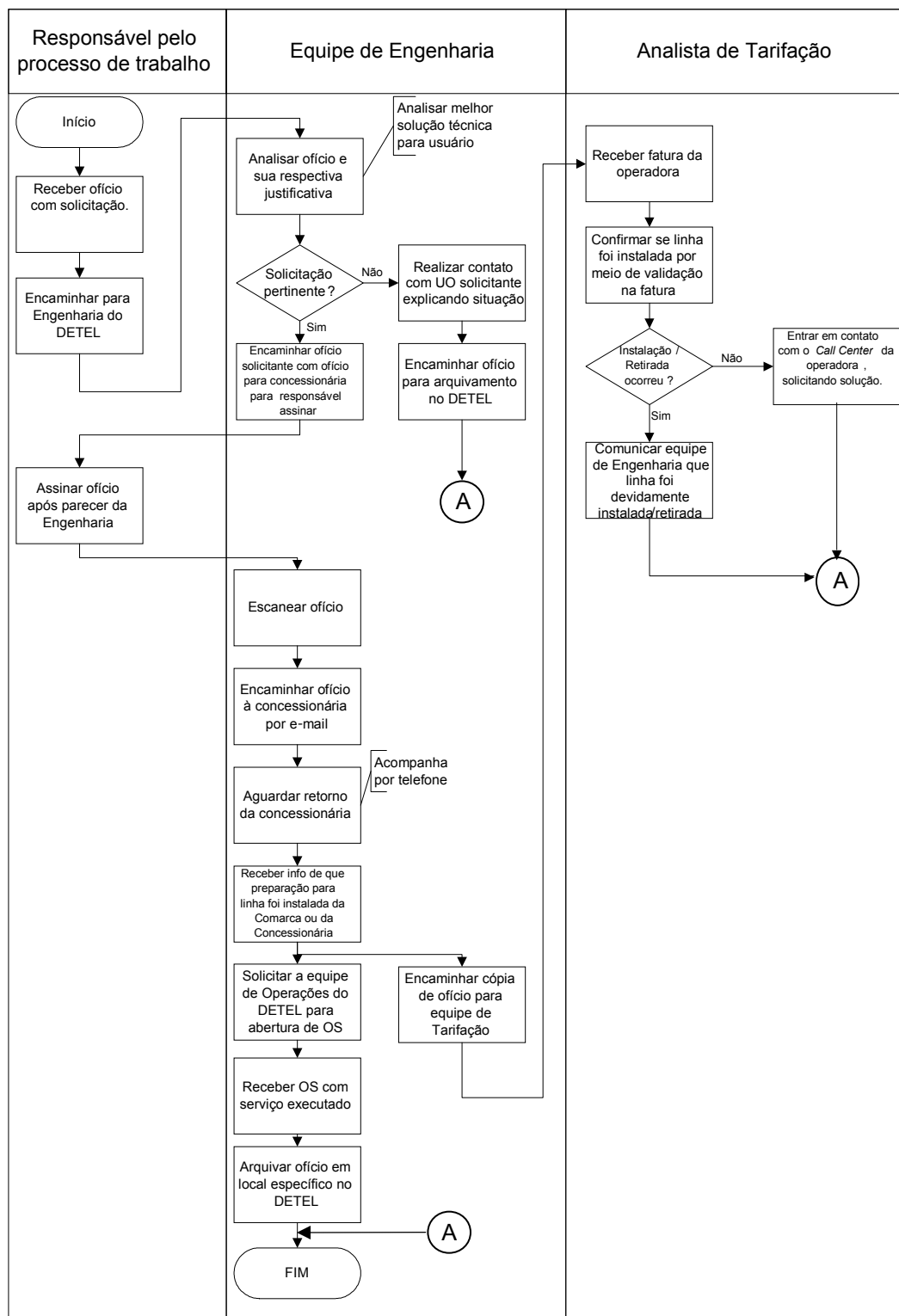
Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-025	Revisão: 01	Página: 12 de 15
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM 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

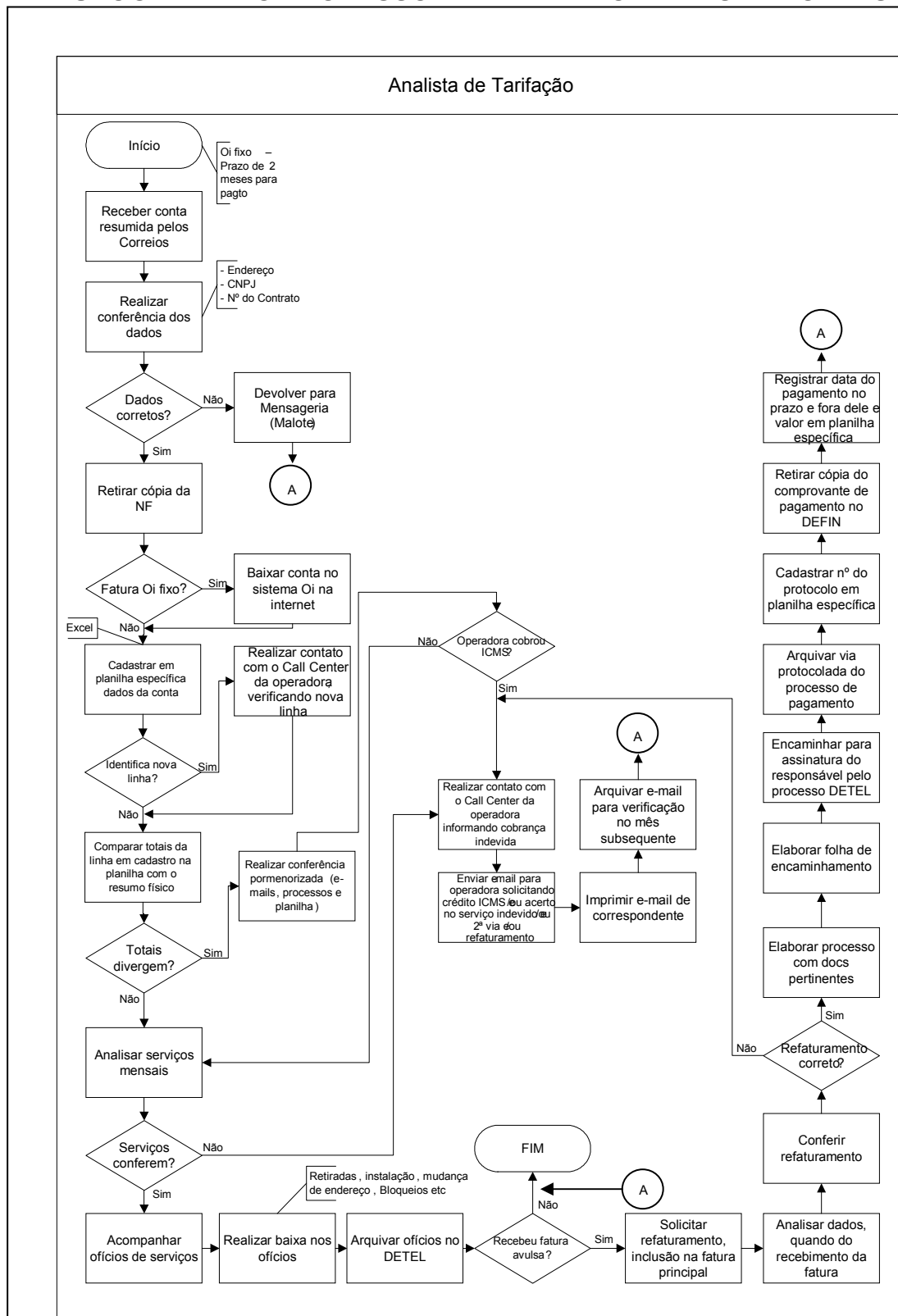




ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM TELEFONIA

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

ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ANALISAR CONTAS DE





ANALISAR CUSTOS DE RECURSOS EM 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

