

**IMPORTANTE:** sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

## 1. CAMPO DE APLICAÇÃO, OBJETIVO E VIGÊNCIA



Esta rotina administrativa (RAD) prescreve requisitos pertinentes ao Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações, da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DETEL). Tem o objetivo de estabelecer critérios e procedimentos relativos ao atendimento de ligações internas e externas do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ), passando a vigorar a partir de 20/10/2025.

## 2. DEFINIÇÕES



Os termos técnicos deste documento constam no [Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ](#).

## 3. REFERÊNCIAS



- Lei de Organização e Divisão Judiciárias nº 10.633/2024 (LODJ), Art. 83 – Dispõe sobre a organização e divisão judiciárias do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências;
- Código de Organização e Divisão Judiciárias do Estado do Rio de Janeiro (CODJERJ), Livro III – Das serventias judiciárias e das atribuições dos serventuários de justiça;
- Resolução CM nº 2/2010 - Estabelece normas e orientações para utilização do telefone fixo no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

## 4. RESPONSABILIDADES GERAIS



**OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL**

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
<p><u>Diretor do Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DETEL)</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Definir projetos, processos licitatórios, previsão e aquisição de equipamentos para instalações de sistemas relacionados a telecomunicações;</u></li> <li>• <u>Acompanhar relatórios diversos, com finalidade de garantir a eficiência na alocação dos recursos;</u></li> <li>• <u>Definir projetos pertinentes a medidas, procedimentos e ampliação da capacidade física de equipamentos de segurança de telecomunicações;</u></li> <li>• <u>Estabelecer, preventiva e corretivamente, procedimentos de manutenção que garantam a eficiência dos equipamentos e materiais nas instalações físicas;</u></li> <li>• <u>Traçar metas e diretrizes de orçamento de acordo com o planejamento estratégico da Secretaria de Segurança Institucional.</u></li> </ul>
<p><u>Diretor da Divisão de Eletrônica e Telefonia da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (DETEL/DIETE)</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Definir metas e estratégias da divisão, alinhadas às tendências tecnológicas;</u></li> <li>• <u>Promover o desenvolvimento e alto desempenho da equipe;</u></li> <li>• <u>Planejar, gerenciar e controlar a execução dos serviços de forma preventiva e corretiva;</u></li> <li>• <u>Gerenciar e controlar as metas e diretrizes de orçamento definidos pelo diretor de departamento.</u></li> </ul>
<p><u>Chefe de Serviço de Segurança em Telecomunicações da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (DETEL/SESTE)</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar mensalmente os relatórios recebidos; · solicitar a empresa terceirizada telefonistas, quando necessário;</li> <li>• acompanhar o processo de capacitação das telefonistas fornecidas pela empresa contratada;</li> <li>• acompanhar o processo licitatório visando a contratação de empresa que irá fornecer o pessoal capacitado;</li> <li>• Prestar as informações demandadas pelo Diretor do DETEL.</li> </ul>
<p>Supervisora de Telefonista</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar o processo de capacitação e ou de reciclagem de telefonistas, quando necessário;</li> <li>• acompanhar o processo de atendimento durante o horário do expediente;</li> <li>• elaborar o relatório mensal ligações atendidas e perdidas pela Central de Atendimento Telefônico;</li> <li>• supervisionar o processo de cadastramento e atualização de endereços e telefones de todas as unidades relacionadas à Justiça Estadual no sistema próprio;</li> <li>• organizar a escala anual de férias das telefonistas;</li> </ul>

**OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL**

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gerenciar eventuais coberturas de telefonistas no caso de faltas e licenças;</li> <li>• organizar os horários de almoço das monitoras quando necessário;</li> <li>• oferecer suporte ao Setor de Informações nas ligações de maior complexidade e/ou na busca de soluções. Nos casos de problemas técnicos nas linhas e equipamentos telefônicos, solicitam reparo junto ao Call Center / DETEL;</li> <li>• prestar as informações necessárias ao <u>Chefe do Serviço do SESTE</u> quando demandadas;</li> <li>• gerenciar a entrega de uniformes e equipamentos fornecidos pela empresa contratada.</li> </ul>
<p>Monitora de Telefonistas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atualizar diariamente o Sistema TELEF a partir das informações publicadas no Diário da Justiça Estadual juntamente com as alterações comunicadas pelo Setor de Engenharia do DETEL via correio eletrônico;</li> <li>• monitorar o atendimento das telefonistas e interferir em caso de contingências;</li> <li>• cadastrar e atualizar os endereços e telefones de todas as unidades relacionadas à Justiça Estadual no sistema próprio;</li> <li>• gerenciar os intervalos e pausas previstas em lei;</li> <li>• oferecer suporte às telefonistas das UOs em situações emergenciais, providenciando soluções;</li> <li>• informar as supervisoras de ocorrências atípicas com as telefonistas;</li> <li>• operacionalizar a entrega de uniformes fornecidos pela empresa contratada;</li> <li>• atualizar o cadastro pessoal das telefonistas;</li> <li>• monitorar diariamente o funcionamento técnico das posições de atendimento, informando dos problemas as Supervisoras;</li> <li>• promover o suporte necessário as Supervisoras para prestação das informações requeridas pelo <u>Chefe do Serviço do SESTE</u>.</li> </ul>
<p>Telefonistas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender e transferir ligações telefônicas do público interno e externo do PJERJ;</li> <li>• realizar ligações telefônicas demandadas pelo público interno, de acordo com a Resolução CM nº 2, de 06/05/2010;</li> </ul>

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• disponibilizar os endereços e telefones referentes ao Poder Judiciário em âmbito nacional e as informações relativas aos órgãos do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro;</li> <li>• prestar informações básicas sobre as atribuições de diversos órgãos do PJERJ;</li> <li>• cadastrar diariamente no Sistema TELEF todas as ligações realizadas durante o expediente;</li> <li>• manter atualizado os seus dados pessoais junto a supervisão da Central de Atendimento Telefônico;</li> <li>• informar a Monitora quando ocorrerem problemas técnicos na operação do TELEF.</li> </ul>

## 5 CONDIÇÕES GERAIS

- 5.1** A sede da Central de Atendimento Telefônico do PJERJ está situada no térreo da Lâmina I do Complexo da Capital, no Centro do Rio de Janeiro, atendendo diretamente 04 (quatro) Centrais Telefônicas instaladas no mesmo complexo da capital e supervisionando o atendimento telefônico em mais 35 (trinta e cinco) Centrais Telefônicas instaladas em UOs distribuídas por todo Estado do Rio de Janeiro, operadas por telefonistas designadas para atuarem nesses locais.
- 5.2** A Central de Atendimento Telefônico recebe ligações externas e internas do PJERJ, orientando o usuário conforme as necessidades detectadas durante o atendimento.
- 5.3** A Central de Atendimento Telefônico realiza ligações locais, de Discagem Direta à Distância (DDD) e Discagem Direta Internacional (DDI), seguindo as normas contidas na Resolução CM nº 2, de 06/05/2010.
- 5.4** As telefonistas lotadas na sede da Central de Atendimento Telefônico são divididas em 02 (dois) turnos de 06 horas de expediente, desta forma proporcionam o atendimento telefônico das 08:00 às 20:00 horas, já as telefonistas lotadas nos fóruns regionais e comarcas do interior, atendem de acordo com os horários estabelecidos pela direção do respectivo fórum, sempre respeitando a carga horária de 06 horas diárias.
- 5.5** Caso a telefonista receba uma ligação de caráter ameaçador, deve transferir a ligação ou informar do recebimento para a supervisão, que acionará imediatamente o Chefe de Serviço do SESTE para que ele tome as providências necessárias de acordo com os protocolos de segurança pré-estabelecidos pela Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI).
- 5.6** Para o exercício da função de telefonista, é obrigatório que a profissional realize treinamento de capacitação e seja considerada apta para o serviço.

- 5.7** Supervisoras e monitoras devem manter atualizado o sistema TELEF, visando à prestação de informações corretas aos usuários.
- 5.8** A empresa terceirizada é responsável por encaminhar profissionais que atendam ao perfil profissiográfico previsto no Termo de Referência da respectiva licitação, quando necessário.
- 5.9** As telefonistas realizam o primeiro atendimento de maneira rápida e, quando observado que o usuário solicita uma série de informações ou a informação demandar um atendimento de maior complexidade, deve transferir a ligação para a Setor de Informações, evitando assim, fila no atendimento.
- 5.10** Sempre que há uma mudança em resolução e/ou mudança na estrutura organizacional, as supervisoras realizam reunião com as telefonistas para passar as informações e dirimir eventuais dúvidas, registrando em ata de reunião.
- 5.11** Pormenores deste processo de trabalho estão descritos nos Planos de Atividades Detalhadas.

**6 INDICADOR** 

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Fluxo de chamadas telefônicas	$(\text{Quantidade de ligações atendidas} \times 100) / \text{Total de ligações recebidas}$	Mensal

**7 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA** 

- 7.1** As informações deste processo de trabalho são geridas pela UO e mantidas em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão da informação documentada apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Relatório de Ligações atendidas e perdidas	0-7-4-3 b	DETEL	Irrestrito	Arquivo Digital	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Relatório de Capacitação	0-2-9-5 b	DETEL	Irrestrito	Pasta GEKA	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Ata de reunião	0-2-9-5 b	DETEL	Irrestrito	Pasta GEKA	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

## Legenda:

\*CCD = Código de Classificação de Documentos.

\*\*UO = Unidade Organizacional.

\*\*\*SGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria-Geral de Gestão do Conhecimento (SGCON/DEGEA).

## Notas:

- a) Eliminação na UO - procedimento – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) SGCON/DEGEA – procedimentos - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- c) Os dados lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses dados cabem à Secretaria Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC), conforme RAD-SGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Cópias de segurança de dados.



**Base Normativa:**

Ato Executivo nº 2.950/2003



**Elaborado por:**

Equipe do Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações (**DETEL**)



**Aprovado por:**

Diretor do Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações (**DETEL**)

8 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO 

8.1 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM O ATENDIMENTO PESSOAL

