

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

1 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) descreve requisitos pertinentes ao Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações, da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DETEL), passando a vigorar a partir de 30/07/2026.

2 REFERÊNCIAS

- Resolução CM de 02/2010 - Estabelece normas e orientações para utilização no âmbito do Tribunal de Justiça do telefone fixo.
- MAN-SGSEI-020.

3 INDICADORES

NOME	MÉTODO	PERIODICIDADE
Planilha de Lançamento de OS	$(\text{Total de atendimento de Ordem de Serviço no prazo} \div \text{Total de ordem de serviço atendida}) \times 100$	MENSAL
Pesquisa de satisfação	$(\text{Total de avaliações classificadas como Ótimo e Bom} \div \text{Total de avaliações classificadas como Regular e Ruim}) \times 100$ $(\text{Total de avaliações nulas} \div \text{Total de ordem de serviço}) \times 100$	MENSAL

4 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

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*	ACESSO	RESPON-SÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
FRM-SGSEI-020-01 Ordem de Serviço	0-7-5 b	Irrestrito	DETEL	Pasta Geka	Número da OS/Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
FRM-SGSEI-020-02- Previsão de Viagens	0-0-2 a	Irrestrito	DETEL	Pasta Geka	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Planilha de Abertura de OS	0-7-4-1	Irrestrito	DETEL	Arquivo Digital	Número da OS/Data	Backup e condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Planilha de Lançamento de OS	0-7-4-1	Irrestrito	DETEL	Arquivo Digital	Número da OS/Data	Backup e condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

INSTALAR E MANTER SISTEMAS DE TELEFONIA

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

*** SGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria-Geral de Administração.

Notas:

- a) Eliminação na UO – procedimentos – 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



Proposto por: Equipe do Departamento de Segurança Eletrônica (**DETEL**)

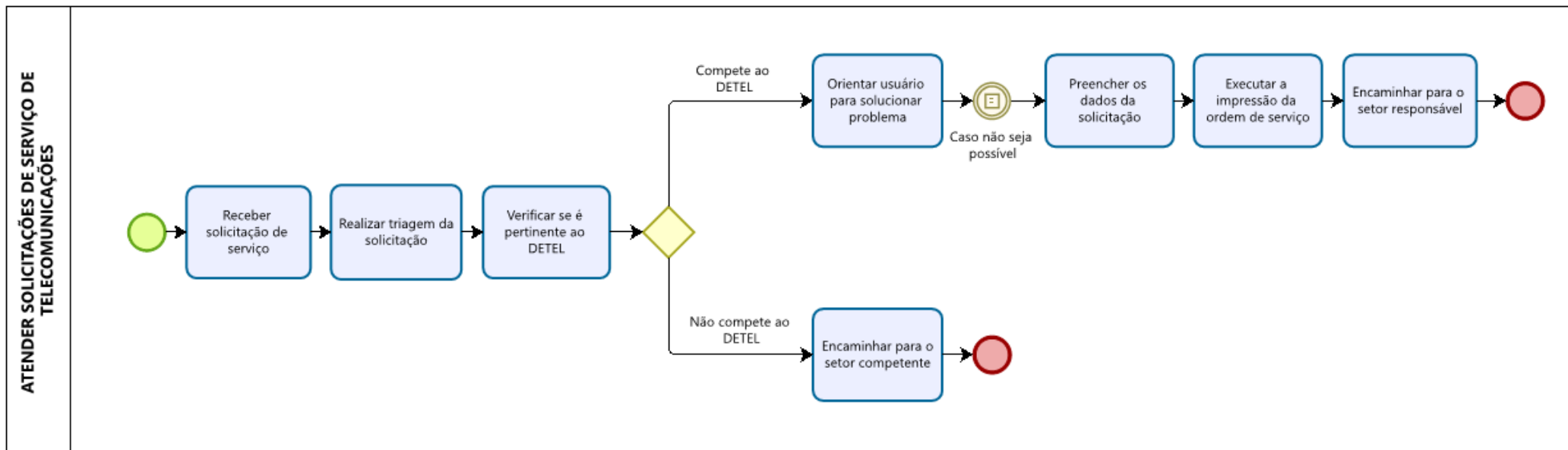


Aprovado por: Secretário da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (**SGSEI**)

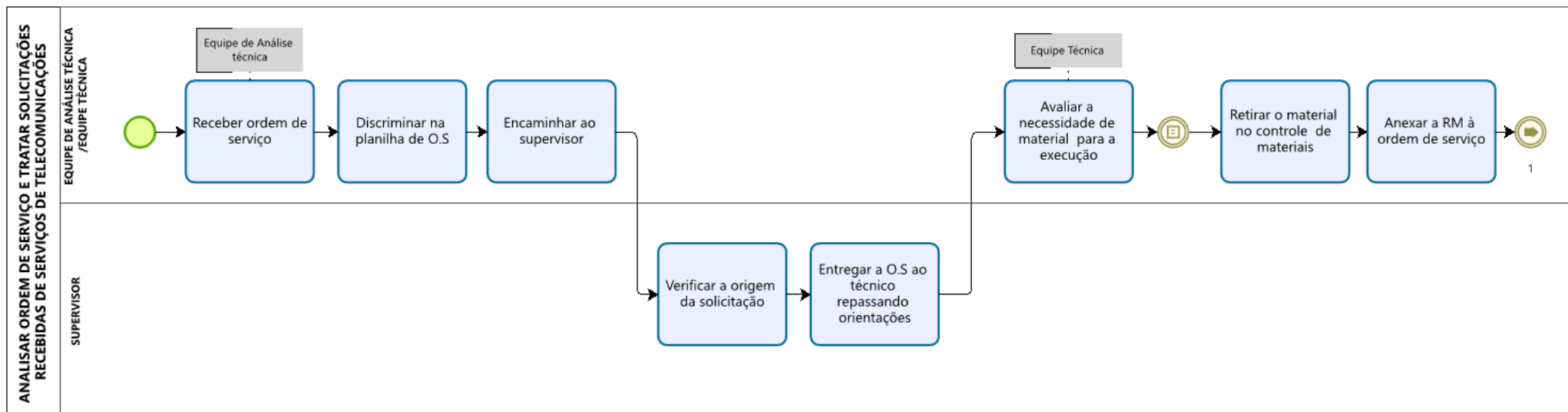
5 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO



5.1 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO – ATENDER SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES



5.2 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO – ANALISAR ORDEM DE SERVIÇO E TRATAR SOLICITAÇÕES RECEBIDAS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES



5.3 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO – ANALISAR ORDEM DE SERVIÇO E TRATAR SOLICITAÇÕES RECEBIDAS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES (CONTINUAÇÃO)

