



SUMÁRIO

1	OBJETIVO.....	2
2	DEFINIÇÕES 	2
3	RESPONSABILIDADES GERAIS 	2
4	CONDIÇÕES GERAIS 	4
5	ATENDER SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES.....	5
6	ANALISAR ORDEM DE SERVIÇO E TRATAR SOLICITAÇÕES RECEBIDAS DE SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES.....	6



Elaborado por:

Equipe do Departamento de Segurança Eletrônica (DETEL)



Aprovado por:

Secretário da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI)



Data de Vigência:

30/07/2026

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

1 OBJETIVO

Tem como objetivo estabelecer critérios e procedimentos relativos ao atendimento às solicitações de serviços telefônicos do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), bem como provê orientações a servidores das demais Unidades Organizacionais (UOs) que tem interfaces com esse processo de trabalho.

2 DEFINIÇÕES

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

3 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DETEL)	• Definir projetos, processos licitatórios, previsão e aquisição de equipamentos para instalações de sistemas relacionados a telecomunicações; • Acompanhar relatórios diversos, com finalidade de garantir a eficiência na alocação dos recursos; • Definir projetos pertinentes a medidas, procedimentos e ampliação da capacidade física de equipamentos de segurança de telecomunicações; • Estabelecer, preventiva e corretivamente, procedimentos de manutenção que garantam a eficiência dos equipamentos e materiais nas instalações físicas; • Traçar metas e diretrizes de orçamento de acordo com o planejamento estratégico da Secretaria de Segurança Institucional.
Diretor da Divisão de Eletrônica e Telefonia da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DIETE)	• Definir metas e estratégias da divisão, alinhadas às tendências tecnológicas; • Promover o desenvolvimento e alto desempenho da equipe; • Planejar, gerenciar e controlar a execução dos serviços de forma preventiva e corretiva; • Gerenciar e controlar as metas e diretrizes de orçamento definidos pelo diretor de departamento.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Chefe de Serviço de Segurança em Telecomunicações da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/ SESTE)	• Realizar a gestão de pessoas da equipe alocada nos serviços prestados de telefonia; • prover manutenção, instalação e/ou operação de ramais e centrais telefônicas; • iniciar e acompanhar processo licitatório;
Gerente de Projetos e Serviços de Manutenção	• Orientar técnicos, em especial quando for observado procedimento executado de maneira incorreta; • controlar recursos financeiros disponibilizados pela empresa terceirizada para utilização em viagens com necessidade de pernoite; • tratar as solicitações recebidas; • solicitar e acompanhar os serviços realizados pelas mantenedoras; • acompanhar controle de previsão de viagens; • acompanhar solicitações de grande porte da equipe de Engenharia DETEL e as solicitações oriundas de inaugurações e mudanças de unidades organizacionais; • analisar, com os supervisores, as estimativas para aquisição de material necessário para a realização de serviços de telecomunicações; • realizar a vistoria, em conjunto com os supervisores, nas obras de implementação de sistemas de telefonia do TJERJ; • analisar planta baixa para execução dos serviços; • participar de reuniões com o Departamento de Engenharia da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DEENG) para o planejamento e execução de obras.
Supervisor Técnico	• Analisar Ordens de Serviços recebidas; • analisar viabilidade técnica para execução do serviço; • definir técnico para execução do serviço; • acompanhar controle de viagens; • orientar técnico na execução de um serviço, quando solicitado; • solicitar e acompanhar os serviços realizados pelas mantenedoras; • analisar planta baixa para execução do serviço; • realizar estimativa de material para execução de serviços de instalações e reestruturação de sistemas telefônicos;

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	planejar as viagens para as realizações dos serviços em serventias fora do complexo da capital.
Equipe de Análise Técnica	- Analisar Ordens de Serviços recebidas; - priorizar atendimentos considerados urgentes; - solicitar transporte ao Departamento de Transportes, da Secretaria- Geral de Logística (SGLOG/DETRA); - realizar a baixa das ordens de serviços em planilha específica; - juntar cópias das ordens de serviço para compor processo administrativo eletrônico.
Operadora de <i>Call Center</i>	Realizar a abertura de ordens de serviço por telefone, e-mail ou processos administrativos eletrônicos, encaminhando-as ao setor competente.
Técnicos – Serviço de Telefonia	- Executar procedimento conforme Ordem de Serviço no local determinado; - realizar serviços de manutenção, reparos e programação de equipamentos e suporte aos técnicos de telefonia na execução dos serviços.
Técnicos – Distribuidor Geral (D.G)	Realizar a conexão de linhas e ramais no complexo do Fórum Central no Distribuidor Geral (DG).

4 CONDIÇÕES GERAIS

- 4.1** O DETEL atende a solicitações de serviços das comarcas do interior, regionais e unidades organizacionais do Poder judiciário por meio de ligações telefônicas recebidas pelo telefone (21) 3133-4600, e-mails e processos administrativos eletrônicos.
- 4.2** Para atendimento a solicitações de reparo de aparelhos telefônicos, o DETEL possui um pequeno estoque de peças, com aparelhos telefônicos novos e peças reaproveitadas de aparelhos danificados.
- 4.3** Os aparelhos de fax e os aparelhos telefônicos instalados pelo DETEL possuem identificação patrimonial/DIS, ambos definidos e controlados pelo Departamento de Patrimônio e Material da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DEPAM).
- 4.4** O controle dos aparelhos telefônicos é gerenciado pela equipe do DETEL, que informa ao responsável pelo Setor de Segurança em Telefonia, quando há necessidade de reposição.
- 4.5** Os aparelhos de fax em desuso e que não apresentam condições de manutenção (custo) são retirados pelo DETEL.

- 4.6** Os técnicos viajam pelo Estado do Rio de Janeiro em condução do PJERJ, previamente agendada com o Departamento de Transportes, da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DETRA), observando as prioridades, logística de roteirização e possibilidade de dois ou mais atendimentos quando há proximidade regional.
- 4.7** 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.
- 4.8** A equipe de análise técnica planeja diariamente as viagens dos técnicos, considerando a sua residência, facilitando seu retorno para casa, sempre que possível.
- 4.9** O supervisor recebe a ordem de serviço para execução de serviço fora da Capital.
- 4.10** Analisa a necessidade de pernoite do(s) técnico(s), de acordo com a localização da unidade organizacional.
- 4.11** Comunica ao Gerente de Projetos e Serviços de Manutenção, que solicita autorização ao responsável pelo Setor de Telefonia para realização do serviço.
- 4.12** Após autorização o pagamento é feito pela empresa terceirizada, a equipe de análise técnica preenche o comprovante de pagamento de pernoite e recolhe assinatura do técnico que vai executar o serviço.
- 4.13** Após execução do serviço o técnico devolve a ordem de serviço devidamente preenchida à equipe de análise técnica para baixa em planilha específica e arquivamento.
- 4.14** O DETEL possui uma equipe de *Call Center* que recebe e registra as solicitações em planilha de abertura de ordem de serviço e repassa aos supervisores para triagem.

5 ATENDER SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

- 5.1** Recebe ligação com solicitação de serviço por meio do telefone (21) 3133-4600 e por e-mail: detel.callcenter@tjrj.jus.br
- 5.2** Realiza triagem, verificando se a solicitação é pertinente ao Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DETEL).
- 5.3** Caso não seja de competência do DETEL, a telefonista encaminha para o setor competente, fornecendo o número correto do ramal desejado e transferindo a ligação.
- 5.4** Caso a solicitação seja para o DETEL, a telefonista busca orientar o usuário na tentativa de solucionar o problema por meio de ligação telefônica. Caso não seja possível, preenche os dados da solicitação do usuário em planilha específica.

5.5 Executa comando para impressão da ordem de serviço para a equipe de análise técnica.

5.6 Encaminha para o setor responsável pelo atendimento.

6 ANALISAR ORDEM DE SERVIÇO E TRATAR SOLICITAÇÕES RECEBIDAS DE SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES

6.1 A equipe de análise técnica recebe a impressão das ordens de serviços geradas no Call Center, sejam referentes às solicitações atendidas pelas telefonistas do Call Center ou através de e-mail encaminhado ao gerente de projetos de serviços, bem como pelos supervisores técnicos.

6.2 A equipe de análise técnica discrimina na planilha de lançamento de O.S e encaminha ao supervisor.

6.3 A supervisão verifica a origem da solicitação. Caso seja referente a atendimento no Fórum Central, o prazo é de até 02 (dois) dias úteis.

6.4 O supervisor entrega a ordem de serviço ao técnico, repassando alguma orientação pertinente, se necessário.

6.5 O técnico de telefonia avalia a necessidade de material para execução do serviço.

6.6 Caso seja necessário, o técnico retira o material para a execução do serviço no Setor de Controle de Materiais.

6.7 Anexa a requisição de materiais à ordem de serviço.

6.8 A equipe técnica designada se apresenta no local, devidamente uniformizados e com crachá aparente, para a execução do serviço.

6.9 Caso o serviço seja concluído, preenche a ordem de serviço no local de execução e solicita ao usuário que assine e preencha a pesquisa de satisfação constante na ordem de serviço.

6.10 O técnico devolve o material não utilizado ao Setor de Controle de Materiais, bem como a requisição de materiais.

6.11 Caso o serviço não seja concluído, discrimina o motivo na ordem de serviço e comunica ao supervisor.

6.12 A equipe de análise técnica aguarda parecer do supervisor quanto ao encerramento da ordem de serviço ou o posterior retorno do técnico para execução do serviço.

6.13 No caso de a solicitação não ser do Fórum Central, o atendimento pode ser feito em até 12 (doze) dias corridos.

6.14 O supervisor verifica a urgência da solicitação. Caso o atendimento seja urgente, prioriza o atendimento e solicita para lançar em planilha específica de Previsão de Viagens (FRM-SGSEI-020-02).

- 6.15** A equipe de análise técnica solicita transporte ao Departamento de Transportes da Secretaria Geral de Logística (SGLOG/DETRA) para o atendimento de urgência.
- 6.16** Designa técnico para o atendimento e segue os procedimentos dos itens 3 ao 12 ao procedimento do item 4.
- 6.17** No caso de não ser atendimento de urgência, o supervisor agenda execução do serviço em planilha específica de Previsão de Viagens (FRM-SGSEI-020-02) e encaminha à equipe de análise técnica, que solicita transporte ao DETRA.
- 6.18** O supervisor designa técnico para execução do serviço relatado na ordem de serviço e segue os procedimentos dos itens 3 ao 12 aos procedimentos do item 4.
- 6.19** A equipe técnica solicita a assinatura do usuário e o preenchimento da pesquisa de satisfação e retorna à base para dar baixa na O.S. e arquivamento.