



## PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás  
Gabinete da Presidência

### DECRETO JUDICIÁRIO Nº 4662, DE 8 DE OUTUBRO DE 2025

Altera os dispositivos do Decreto Judiciário nº 579/2025 e do Decreto Judiciário nº 4.220/2024 para delimitar as atribuições do Núcleo de Telecomunicações, no âmbito da Diretoria de Tecnologia da Informação, e instituir, no âmbito da Diretoria Administrativa, a Unidade de Teletendimento.

**O DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta nos autos do PROAD nº 202509000668988,

**CONSIDERANDO** a necessidade de assegurar a convergência dos recursos administrativos, financeiros e humanos no que concerne à Tecnologia de Comunicação e de Informação no âmbito do Poder Judiciário;

**CONSIDERANDO** a necessidade de explicitar a separação entre as atividades de infraestrutura de telecomunicações (natureza tecnológica) e a operação de teletendimento (natureza administrativa);

#### DECRETA:

**Art. 1º** O art. 72 do Decreto Judiciário nº 579/2025 passa a vigorar com a seguinte redação:

**Art. 72.** Ao Núcleo de Telecomunicações compete:

I – planejar, especificar, padronizar, implantar e manter os ativos e soluções de telecomunicações (aparelhos, PABX/IP-PBX, SBC, gateways VoIP, SIP Trunk, URA, gravação, tarifação, discadores e correlatos), a rede de voz, os serviços de voz sobre IP (VoIP) e o



## **PODER JUDICIÁRIO**

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás  
Gabinete da Presidência

cabeamento estruturado;

II – gerir contratos e recursos técnicos junto a operadoras e provedores de serviços de telecomunicações (links, numeração, planos e facilidades), observados os normativos de contratações;

III – receber, validar e configurar ativos de telecomunicações, assegurando conformidade técnica com requisitos e políticas corporativas;

IV – operar e monitorar indicadores técnicos de disponibilidade, desempenho, capacidade e segurança das plataformas de telefonia, promovendo ações preventivas e corretivas;

V – mensurar resultados e emitir relatórios técnicos e gerenciais de tráfego e consumo de telecomunicações, reportando-os periodicamente para fins de alinhamento ao Planejamento Estratégico e ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações;

VI – emitir pareceres técnicos e instruir contratações relativas à infraestrutura de telecomunicações, incluindo Estudo Técnico Preliminar e Termo de Referência, bem como proceder à atestação técnica de bens e serviços e ao atesto de notas fiscais correlatas;

VII – planejar a continuidade e a recuperação de desastres aplicadas aos serviços de telecomunicações, em coordenação com as áreas competentes;

VIII – propor evolução e modernização tecnológica das plataformas de telecomunicações, mantendo-se atualizado e observando padrões de interoperabilidade, segurança e governança;

IX – manter a documentação técnica (arquitetura, inventário e topologia) e compartilhar conhecimento com as equipes, visando à padronização e melhoria contínua;

X – gerir as atividades técnicas de manutenção (reparo, configuração, atualização e substituição), instalação, ativação, otimização, ampliação, remanejamento e retirada de equipamentos



## PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás  
Gabinete da Presidência

de telecomunicações e de cabeamento estruturado, definindo prioridades, deslocamento e alocação de pessoal (habilidades/capacitação), de forma proativa e reativa.

§ 1º Ficam excluídas do escopo do Núcleo de Telecomunicações as atividades de operação, supervisão e gestão administrativa do teleatendimento (postos, rotinas, escalas, desempenho e qualidade), as quais competem à Diretoria Administrativa.

§ 2º As unidades operadoras de teleatendimento e eventuais centrais de atendimento serão tratadas como clientes internos do Núcleo de Telecomunicações para fins de provisão, sustentação e suporte da infraestrutura de telecomunicações e dos sistemas de voz a ela vinculados.

**Art. 2º** O Decreto Judiciário nº 4.220/2024 passa a vigorar com a seguinte redação:

### **Seção VII - Unidade de Teleatendimento**

**Art. 120-A.** A Unidade de Teleatendimento integra a Diretoria Administrativa e tem por finalidade planejar, organizar e coordenar a execução contratada da central institucional de teleatendimento na sede do Tribunal, prestando atendimento telefônico de natureza geral e institucional ao público interno e externo, com foco em acolhimento, triagem, anúncio/transferência de chamadas e informações gerais.

§ 1º A Unidade de Teleatendimento não absorve nem se confunde com serviços setoriais de atendimento telefônico ou canais especializados mantidos por outras unidades (tais como ouvidoria, centrais temáticas, help desks, call centers finalísticos, atendimentos de gabinetes ou linhas diretas setoriais), que permanecem sob responsabilidade das respectivas unidades.



## PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás  
Gabinete da Presidência

§ 2º A atuação da Unidade é restrita à central institucional de teleatendimento na sede do Tribunal.

§ 3º A operação de linhas e ramais específicos permanece com as unidades demandantes, cabendo ao Núcleo de Telecomunicações/DTI a provisão técnica (criação, alteração e configuração) e à Unidade de Teleatendimento a curadoria do diretório institucional de ramais para fins de roteamento e anúncio.

**Art. 120-B.** Compete à Unidade de Teleatendimento:

I – coordenar a execução contratada dos postos de teleatendimento da central institucional na sede, acompanhando níveis de serviço e resultados, inclusive rotinas e escalas por intermédio do gestor ou fiscal do contrato, vedada a subordinação direta a trabalhadores da contratada;

II – definir e manter scripts, fluxos e bases de conhecimento de atendimento de natureza geral e institucional, bem como gerir o diretório institucional de ramais (taxonomia, responsáveis, horários e rotas de encaminhamento), vedadas a prestação de consultas processuais específicas, de orientação jurídica, de suporte técnico a sistemas ou de outras atividades técnico-jurídicas;

III – articular-se com as empresas contratadas para capacitação e reciclagem das equipes alocadas, fornecendo conteúdos e protocolos institucionais e exigindo seu cumprimento via gestão contratual, sem ingerência na gestão de pessoal da contratada;

IV – monitorar a qualidade e a experiência do usuário, consolidando relatórios gerenciais e indicadores de desempenho do serviço contratado;

V – articular-se com as áreas finalísticas e de apoio para o aprimoramento contínuo dos fluxos e o correto direcionamento de demandas;

VI – zelar pela conformidade com normas de proteção de dados, acessibilidade e atendimento humanizado, quando aplicável.



## PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás  
Gabinete da Presidência

**Art. 120-C.** A Unidade de Teleatendimento demandará do Núcleo de Telecomunicações/DTI a infraestrutura de telecomunicações necessária à sua operação (plataformas e sistemas de voz, numeração, facilidades e afins), observada a delimitação de competências estabelecida no art. 72 do Decreto Judiciário nº 579/2025.

**Art. 120-D.** A Diretoria Administrativa poderá editar normas complementares para padronização dos procedimentos operacionais, indicadores de qualidade, capacitação e governança do serviço.

**Art. 120-E.** Os(as) operadores(as) de teleatendimento atuarão segundo as funções básicas da Classificação Brasileira de Ocupações – CBO 4222 (Operadores de Telefonia).

**Art. 3º.** A Diretoria de Tecnologia da Informação, por meio do Núcleo de Telecomunicações, proverá e sustentará a infraestrutura, plataformas e contratos de telecomunicações e os sistemas de voz (provisionamento, configuração, manutenção e evolução).

**Art. 4º.** A Diretoria Administrativa, por meio da Unidade de Teleatendimento, coordenará a execução contratada da central institucional de teleatendimento na sede e acompanha os níveis de serviço, sem estabelecer subordinação direta sobre trabalhadores da contratada, observada a atuação por intermédio do gestor ou fiscal do contrato.

**Parágrafo único.** Consultas processuais específicas, informações técnico-jurídicas, suporte técnico a sistemas e atividades estranhas ao escopo de telefonia deverão ser encaminhadas às unidades competentes.

**Art. 5º.** O Núcleo de Telecomunicações, Diretoria de Tecnologia da Informação, e a Unidade de Teleatendimento, Diretoria Administrativa, deverão, em até 45 (quarenta e cinco) dias úteis:

I – atualizar catálogos de serviços, fluxos, procedimentos e documentos de governança afetos às mudanças;



## **PODER JUDICIÁRIO**

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás  
**Gabinete da Presidência**

II – ajustar perfis de acesso e responsabilidades nos sistemas utilizados.

**Art. 6º.** Ficam revogadas as disposições em contrário.

**Art. 7º.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

*Goiânia, datado e assinado digitalmente.*

**Desembargador LEANDRO CRISPIM**  
Presidente

## ASSINATURA(S) ELETRÔNICA(S)

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Para validar este documento informe o código 114809257936 no endereço <https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento>

Nº Processo PROAD: 202509000668988 (Evento nº 10)

**GERALDO LEANDRO SANTANA CRISPIM**

PRESIDENTE

PRESIDÊNCIA

Assinatura CONFIRMADA em 08/10/2025 às 20:10

