



OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

Proposto por:

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

Analisado por:

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

Aprovado por:

Diretor-geral da Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI)

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

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos relativos ao atendimento de ligações internas e externas do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) prescreve requisitos pertinentes ao Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações, da Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI/DETEL), bem como provê orientações a servidores das demais Unidades Organizacionais (UOs) que têm interfaces com este processo de trabalho, passando a vigorar a partir de 1º/11/2022.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
<u>Sistema TELEF</u>	<i>Software</i> utilizado para o cadastramento, pesquisa e atualização de informações pertinentes às unidades do PJERJ e órgãos jurisdicionais do Estado. Registra as ligações locais, DDD e DDI efetuadas de acordo com os procedimentos aprovados pela Administração Superior do PJERJ.
<u>Sistema GNAV-Pro</u>	Sistema de Gerenciamento de <i>Call Center</i> .

4 REFERÊNCIAS

- Lei de Organização e Divisão Judiciárias nº 6.956/2015 (LODJ), Art. 66 – 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;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-024	Revisão: 12	Página: 1 de 12
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

- 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.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	<u>RESPONSABILIDADE</u>		
Diretor do DETEL	<ul style="list-style-type: none"> • Traçar metas e diretrizes referentes à operação das centrais telefônicas de acordo com o planejamento estratégico da DGSEI; • orientar o responsável pelo <u>Setor de Segurança em Telefonia</u> quanto ao gerenciamento operacional do setor; • solicitar à empresa prestadora de serviço contratada a emissão de elogio ou repreensão disciplinar para as colaboradoras quando oportuno; • acompanhar relatórios de ligações atendidas e perdidas pela Central de Atendimento Telefônico; • autorizar o <u>envio de planilhas contendo</u> ramais de membros da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro, <u>mediante solicitação feita por e-mail</u>. 		
<u>Responsável pelo Setor de Segurança em Telefonia</u> da Central de Atendimento	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar mensalmente os relatórios recebidos; • solicitar à empresa terceirizada telefonistas, quando necessário; • <u>iniciar e acompanhar processo licitatório</u>; • prestar as informações demandadas pelo diretor do DETEL. 		
Supervisor de Telefonista	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar o processo de capacitação e ou de <u>atualização das</u> telefonistas, quando necessário; • acompanhar o processo de atendimento durante o horário do expediente; • elaborar o relatório mensal de ligações atendidas e perdidas pela Central de Atendimento Telefônico; • supervisionar o processo de cadastramento e atualização de endereços e telefones de todas as unidades relacionadas à Justiça do Estado do Rio de Janeiro no sistema próprio; • organizar a escala anual de férias das telefonistas; • gerenciar eventuais coberturas de telefonistas no caso de faltas e licenças; • oferecer suporte ao Setor de Informações nas ligações de 		
Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-024	Revisão: 12	Página: 2 de 12

OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

FUNÇÃO	<u>RESPONSABILIDADE</u>
	<p>maior complexidade e/ou na busca de soluções;</p> <ul style="list-style-type: none"> • nos casos de problemas técnicos nas linhas e equipamentos telefônicos, solicitar reparo ao <i>Call Center</i> / DETEL; • prestar as informações necessárias ao responsável pelo <u>Setor de Segurança em Telefonia</u> quando demandadas; • gerenciar a entrega de uniformes e equipamentos fornecidos pela empresa contratada.
Monitor de Telefonista	<ul style="list-style-type: none"> • 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; • monitorar o atendimento das telefonistas e interferir em caso de contingências; • gerenciar os intervalos e pausas previstas em lei; • oferecer suporte às telefonistas das UOs em situações emergenciais, providenciando soluções; • informar os supervisores de ocorrências atípicas com as telefonistas; • operacionalizar a entrega de uniformes fornecidos pela empresa contratada; • atualizar o cadastro pessoal das telefonistas; • monitorar diariamente o funcionamento técnico das posições de atendimento, informando os problemas aos supervisores.
Telefonista	<ul style="list-style-type: none"> • Atender e transferir ligações telefônicas do público interno e externo do PJERJ; • realizar ligações telefônicas demandadas pelo público interno, de acordo com a Resolução CM nº 2, de 06/05/2010; • disponibilizar os endereços e telefones referentes ao Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro em âmbito nacional e as informações relativas aos órgãos do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro; • prestar informações básicas sobre as atribuições de diversos órgãos do PJERJ; • cadastrar diariamente no Sistema TELEF todas as ligações realizadas durante o expediente; • informar atualizações dos seus dados pessoais à supervisão

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-024	Revisão: 12	Página: 3 de 12
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

FUNÇÃO	<u>RESPONSABILIDADE</u>
	da Central de Atendimento Telefônico; <ul style="list-style-type: none">informar ao monitor quando ocorrerem problemas técnicos na operação do TELEF.

6 CONDIÇÕES GERAIS

- 6.1** A sede da Central de Atendimento Telefônico do PJERJ está situada no térreo da Lamina 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.
- 6.2** A Central de Atendimento Telefônico recebe ligações externas e internas do PJERJ, orientando o usuário conforme as necessidades detectadas durante o atendimento.
- 6.2.1** 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.
- 6.3** 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.
- 6.4** Caso a telefonista receba uma ligação de caráter ameaçador, deve transferir a ligação ou informar do recebimento para a supervisão, que acionará imediatamente o responsável pelo Setor de Segurança em Telefonia para que ele tome as providências necessárias de acordo com os protocolos de segurança pré-estabelecidos pela DGSEI.
- 6.5** Para o exercício da função de telefonista, é obrigatório que a profissional realize treinamento de capacitação e seja considerada apta para o serviço.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-024	Revisão: 12	Página: 4 de 12
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

- 6.6** Supervisores e monitores devem manter atualizado o sistema TELEF, visando à prestação de informações corretas aos usuários.
- 6.7** A empresa terceirizada é responsável por encaminhar profissionais que atendam ao perfil profissiográfico previsto no Termo de Referência da respectiva licitação, quando necessário.
- 6.8** 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.
- 6.9** Sempre que há uma mudança em resolução e/ou mudança na estrutura organizacional, os supervisores realizam reunião com as telefonistas para passar as informações e dirimir eventuais dúvidas, registrando em ata de reunião.

7 OPERAR A MESA TELEFÔNICA

- 7.1** A telefonista atende as ligações entrantes que são direcionadas sequencialmente e automaticamente às Posições de Atendimento pelo Sistema de Gerenciamento de *Call Center* (GNAV-Pro).
- 7.2** Analisa a solicitação do usuário.
- 7.3** A telefonista identifica o que o usuário deseja, consulta o sistema TELEF, fornece as informações detalhadas ao usuário e transfere a ligação de acordo com o solicitado.
- 7.3.1** Caso a telefonista não consiga identificar uma solução, ou o usuário solicite diversas informações, encaminha a ligação para a Setor de Informações.
- 7.3.2** No caso da necessidade de um atendimento de maior complexidade, a telefonista transfere a ligação para o supervisor para promover as ações necessárias.
- 7.4** Encerra a ligação.

Base Normativa:	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-DGSEI-024	12	5 de 12

OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

8 MONITORAR O ATENDIMENTO TELEFÔNICO

- 8.1 A monitora acompanha o atendimento telefônico mediante observação visual e verificação do GNAV-Pro, que fornece a quantidade de ligações entrantes, as posições de atendimento que estão ativas, as que estão disponíveis e permite fazer o gerenciamento do atendimento.
- 8.2 Caso a monitora perceba que há muitas ligações entrantes, providencia remanejamento das telefonistas do Setor de Informações para as Posições de Atendimento.
- 8.3 Se for observada alguma irregularidade no sistema, a monitora entra em contato com o *Call Center* do DETEL e solicita o reparo.
- 8.4 A monitora acompanha as ligações por meio do GNAV-Pro para avaliar o atendimento das telefonistas.
- 8.5 Caso ocorra uma não conformidade durante o atendimento, a monitora desloca-se até a telefonista e a orienta com a correta informação que deverá ser transmitida ao usuário.

9 ELABORAR OS RELATÓRIOS

- 9.1 Os supervisores utilizam o GNAV-Pro para gerar o relatório mensal de ligações.
- 9.2 Encaminham mensalmente o relatório de ligações ao responsável pelo Setor de Segurança em Telefonia.

10 CAPACITAR A TELEFONISTA NO ATENDIMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

- 10.1 Ao ingressar no contrato de atendimento telefônico, a telefonista é encaminhada à equipe de supervisão para receber treinamento teórico referente à legislação vigente, à estrutura organizacional e de funcionamento do PJERJ. O treinamento prático é realizado nas próprias Posições de Atendimento.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-024	Revisão: 12	Página: 6 de 12
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

10.2 Após o treinamento, as telefonistas são submetidas à avaliação pela supervisão.

10.3 Os supervisores utilizam como ferramentas de capacitação, o sistema TELEF que contém todas as informações pertinentes à estrutura e atribuições do PJERJ.

11 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Quantidade de ligações perdidas / Total de ligações recebidas	$[(\text{Quantidade de ligações perdidas} / \text{Total de ligações recebidas})] \times 100$	Mensal

12 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

12.1 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*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	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
<u>Relatório de Capacitação</u>	0-2-9-5 b	DETEL	Irrestrito	Pasta GEKA	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
<u>Ata de reunião</u>	<u>0-2-9-5 b</u>	<u>DETEL</u>	<u>Irrestrito</u>	<u>Pasta GEKA</u>	<u>Data</u>	<u>Condições apropriadas</u>	<u>2 anos</u>	<u>Eliminação na UO</u>

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

*** DGCOM /DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento.

Notas:

- a) Eliminação na UO - procedimento – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) DGCOM /DEGEA – procedimentos - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-024	Revisão: 12	Página: 7 de 12
---	--	------------------------------	----------------------------------

OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

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 DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

13 ANEXOS

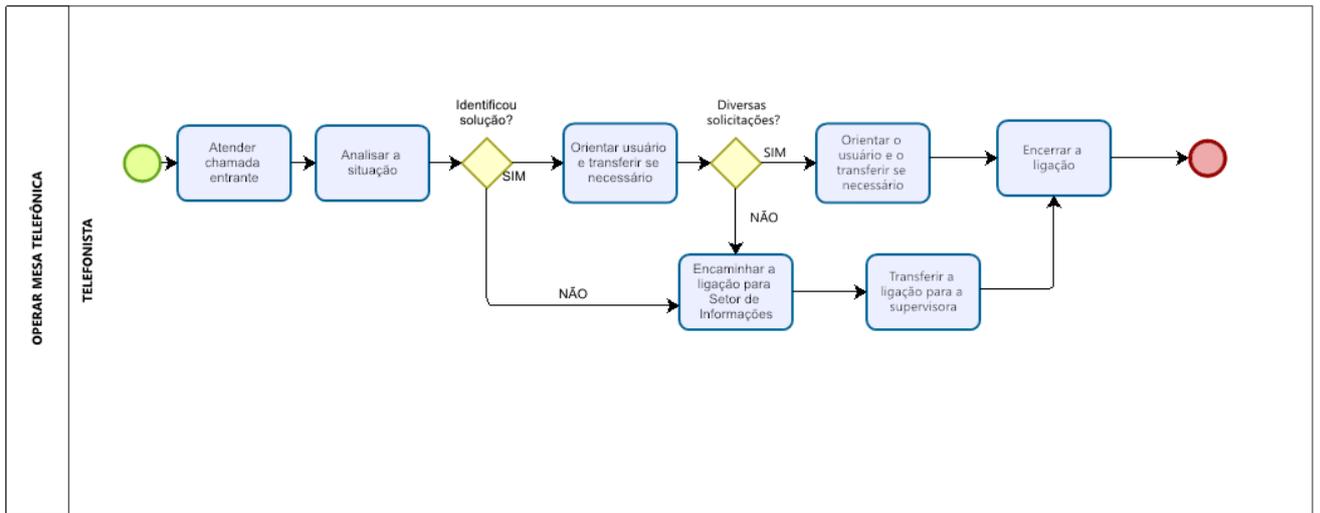
- Anexo 1 – Fluxograma do Procedimento para Operar a Mesa Telefônica;
- Anexo 2 – Fluxograma do Procedimento para Monitorar o Atendimento Telefônico;
- Anexo 3 – Fluxograma do Procedimento para Elaborar os Relatórios;
- Anexo 4 – Fluxograma do Procedimento para Capacitar a Telefonista no Atendimento da Central de Atendimento Telefônico.

=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-024	Revisão: 12	Página: 8 de 12
---	--	------------------------------	----------------------------------

OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO OPERAR MESA TELEFÔNICA



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGSEI-024

Revisão:

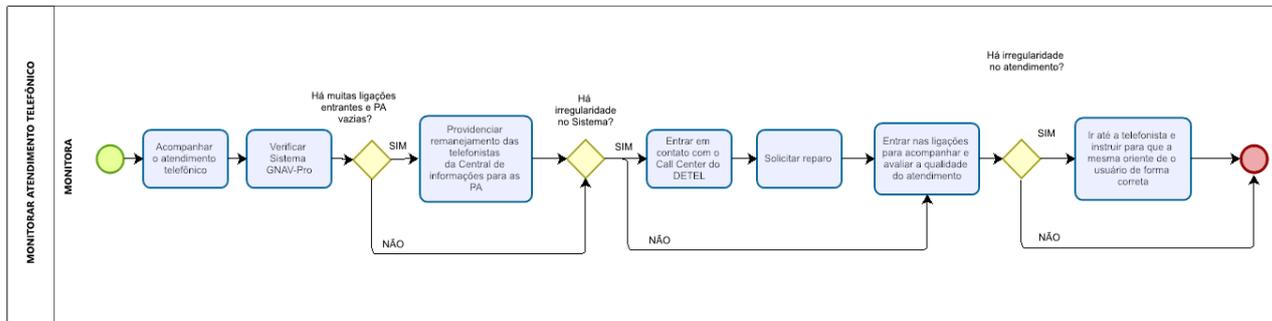
12

Página:

9 de 12

OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO MONITORAR ATENDIMENTO TELEFÔNICO



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGSEI-024

Revisão:

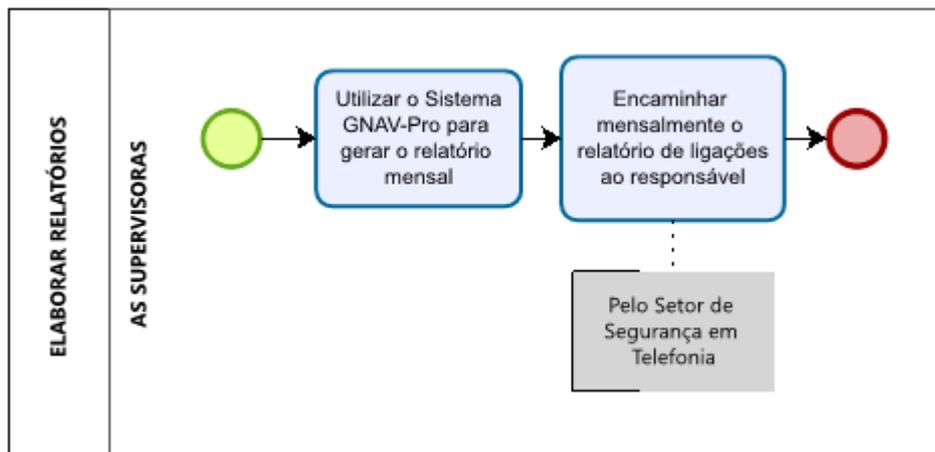
12

Página:

10 de 12

OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

ANEXO 3 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO ELABORAR RELATÓRIOS



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGSEI-024

Revisão:

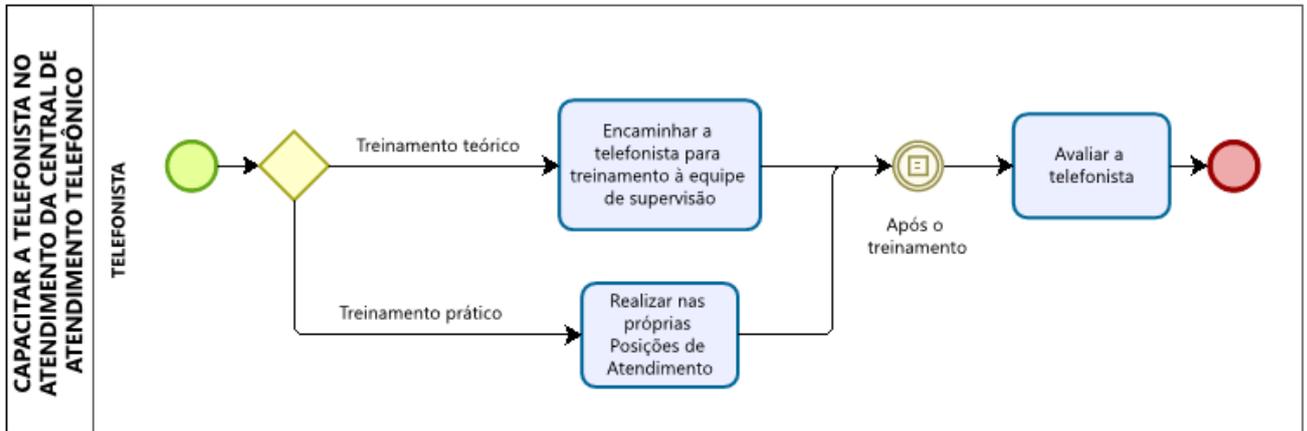
12

Página:

11 de 12

OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

ANEXO 4 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO CAPACITAR EQUIPE PARA ATENDIMENTO NA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGSEI-024

Revisão:

12

Página:

12 de 12