

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 (PJRJ), passando a vigorar a partir de 11/12/2024.

2. DEFINIÇÕES



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

3. 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;
- 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



FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações (DETEL)	<ul style="list-style-type: none">• Traçar metas e diretrizes referentes a operação das centrais telefônicas de acordo com o planejamento estratégico da Secretaria de Segurança Institucional (SGSEI);• orientar o responsável pelo expediente da Central de Atendimento Telefônico quanto ao gerenciamento operacional do setor;

OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none"> • solicitar a 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 a divulgação de números telefônicos e ramais de membros da Magistratura Estadual.
Responsável pelo expediente da Central de Atendimento Telefônico	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar mensalmente os relatórios recebidos; • solicitar a empresa terceirizada telefonistas, quando necessário; • acompanhar o processo de capacitação das telefonistas fornecidas pela empresa contratada; • acompanhar o processo licitatório visando a contratação de empresa que irá fornecer o pessoal capacitado; • Prestar as informações demandadas pelo Diretor do DETEL.
Supervisora de Telefonista	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar o processo de capacitação e ou de reciclagem de telefonistas, quando necessário; • acompanhar o processo de atendimento durante o horário do expediente; • elaborar o relatório mensal 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 Estadual no sistema próprio; • organizar a escala anual de férias das telefonistas; • gerenciar eventuais coberturas de telefonistas no caso de faltas e licenças; • organizar os horários de almoço das monitoras quando necessário; • 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; • prestar as informações necessárias ao Responsável pelo expediente da Central de Atendimento Telefônico quando demandadas;

OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none"> • gerenciar a entrega de uniformes e equipamentos fornecidos pela empresa contratada.
<p>Monitora de Telefonistas</p>	<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; • cadastrar e atualizar os endereços e telefones de todas as unidades relacionadas à Justiça Estadual no sistema próprio; • gerenciar os intervalos e pausas previstas em lei; • oferecer suporte às telefonistas das UOs em situações emergenciais, providenciando soluções; • informar as supervisoras 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 dos problemas as Supervisoras; • promover o suporte necessário as Supervisoras para prestação das informações requeridas pelo Responsável pelo expediente da Central de Atendimento Telefônico.
<p>Telefonistas</p>	<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 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; • manter atualizado os seus dados pessoais junto a supervisão da Central de Atendimento Telefônico;

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none">informar a Monitora quando ocorrerem problemas técnicos na operação do TELEF.

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 responsável pelo Setor de Segurança em Telefonia para que ele tome as providências necessárias de acordo com os protocolos de segurança pré-estabelecidos pela 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
<u>Fluxo de chamadas telefônicas</u>	$(\text{Quantidade de ligações atendidas} \times 100) / \text{Total de ligações recebidas}$	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*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZEM- NAMENTO	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
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

OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

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

Notas:

- a) Eliminação na UO - procedimento – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) SGADM /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)

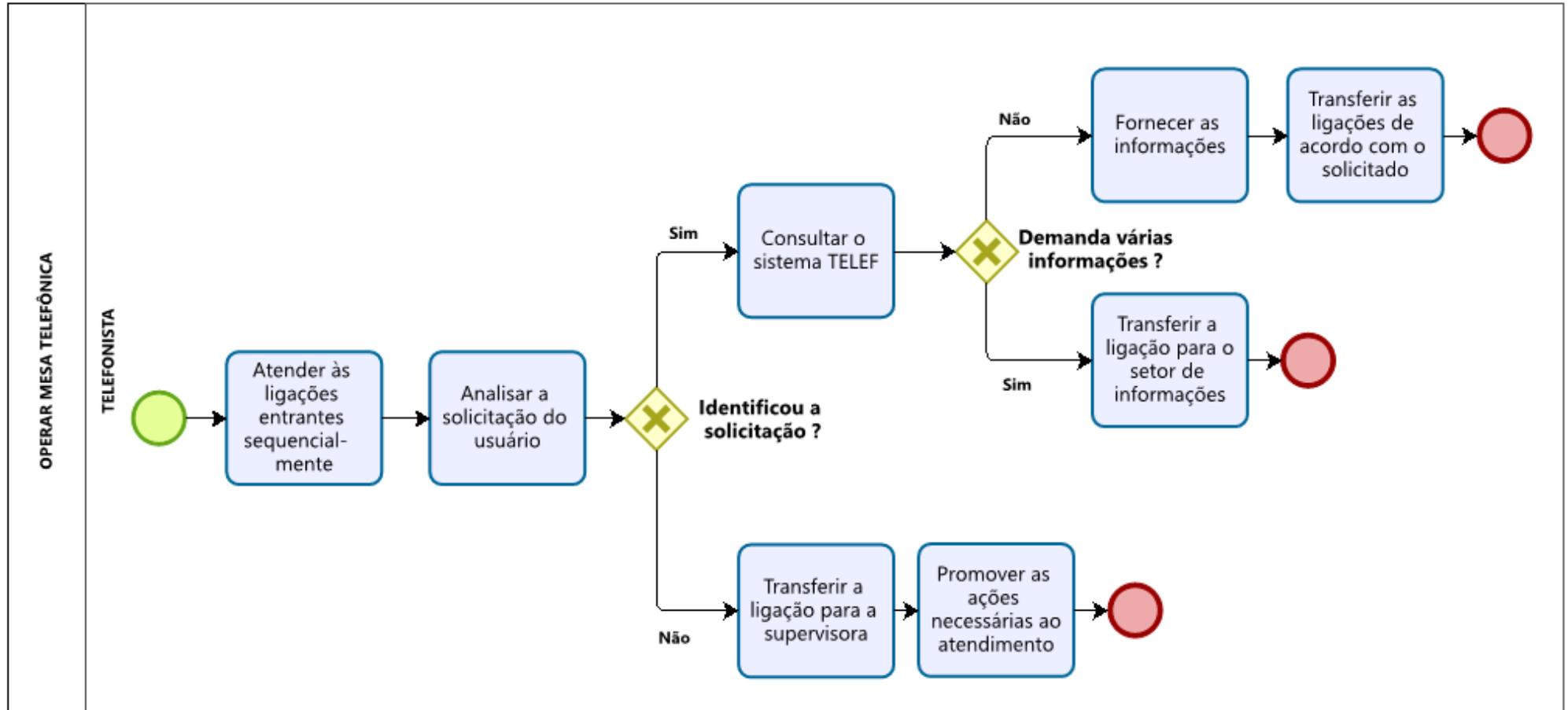


Aprovado por:

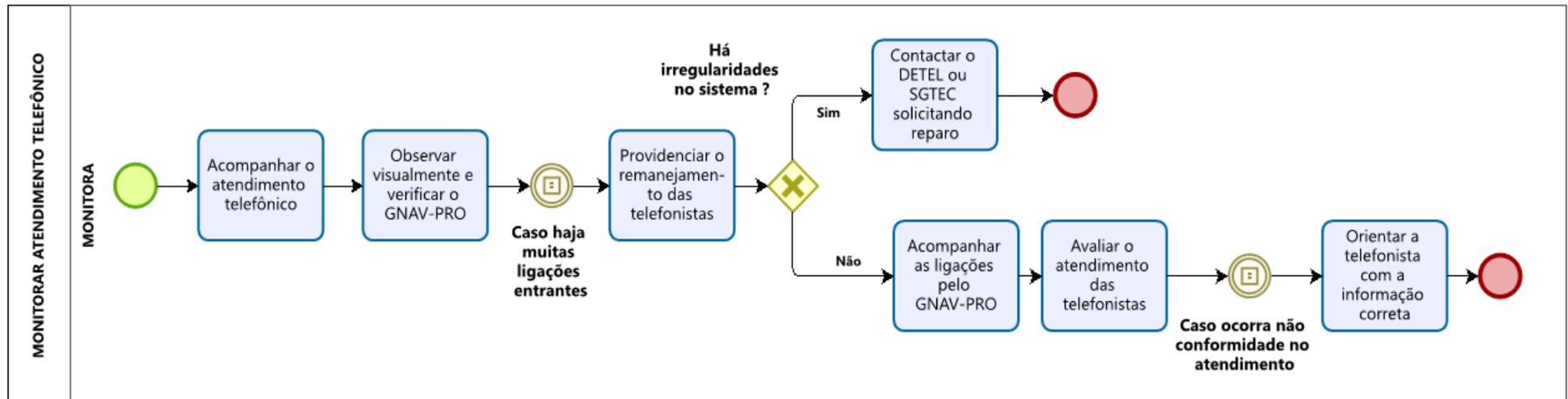
Diretor do Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações (DETEL)

8 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO 

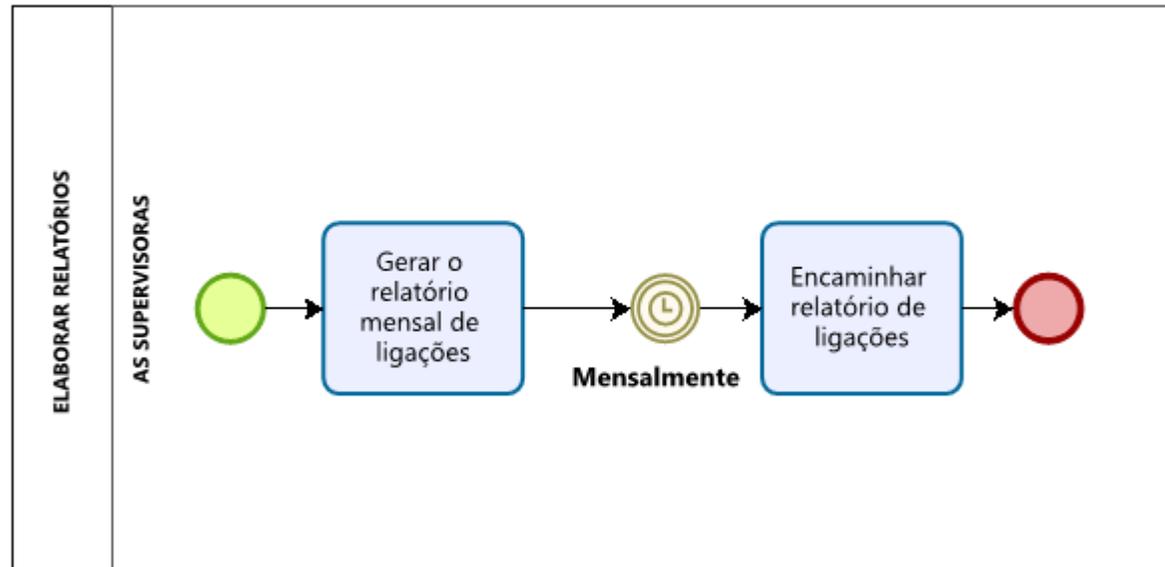
8.1 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - OPERAR MESA TELEFÔNICA



8.2 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - MONITORAR ATENDIMENTO TELEFÔNICO



8.3 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - ELABORAR RELATÓRIOS



8.4 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - CAPACITAR EQUIPE PARA ATENDIMENTO NA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

