



SUMÁRIO

1	OBJETIVO.....	2
2	RESPONSABILIDADES GERAIS.....	2
3	CAPACITAR A TELEFONISTA NO ATENDIMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO.....	5
4	OPERAR A MESA TELEFÔNICA.....	5
5	MONITORAR O ATENDIMENTO TELEFÔNICO.....	5
6	ELABORAR OS RELATÓRIOS.....	6
7	DEFINIÇÕES.....	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

- 1.1** 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 (PJERJ).

2 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 (DETEL/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.
Chefe de Serviço de Segurança em Telecomunicações da	• Analisar mensalmente os relatórios recebidos; · solicitar a empresa terceirizada telefonistas, quando necessário;

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Secretaria-Geral de Segurança Institucional (DETEL/SESTE)	- 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	- 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 Chefe do Serviço do SESTE quando demandadas; - gerenciar a entrega de uniformes e equipamentos fornecidos pela empresa contratada.
Monitora de Telefonistas	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;

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	• 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 Chefe do Serviço do SESTE.
Telefonistas	• 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; • informar a Monitora quando ocorrerem problemas técnicos na operação do TELEF.

3 CAPACITAR A TELEFONISTA NO ATENDIMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

- 3.1** 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.
- 3.2** Após o treinamento, as telefonistas são submetidas à avaliação pela supervisão.
- 3.3** As supervisoras utilizam como ferramentas de capacitação, o sistema TELEF que contém todas as informações pertinentes à estrutura e atribuições do PJERJ.

4 OPERAR A MESA TELEFÔNICA

- 4.1** 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).
- 4.2** Analisa a solicitação do usuário.
- 4.3** 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.
- 4.4** Caso a telefonista não consiga identificar uma solução, ou o usuário solicite diversas informações, encaminha a ligação para a Setor de Informações.
- 4.5** No caso da necessidade de um atendimento de maior complexidade, a telefonista transfere a ligação para a supervisora para promover as ações necessárias.
- 4.6** Encerra a ligação.

5 MONITORAR O ATENDIMENTO TELEFÔNICO

- 5.1** A monitora acompanha o atendimento telefônico mediante observação visual e verificação do GNAVPro, 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.
- 5.2** Caso a monitora perceba que há muitas ligações entrantes, providencia remanejamento das telefonistas do Setor de Informações para as Posições de Atendimento.
- 5.3** Se for observada alguma irregularidade no sistema, a monitora entra em contato com o Call Center.
- 5.4** A monitora acompanha as ligações por meio do GNAV-Pro para avaliar o atendimento das telefonistas.

- 5.5** Caso ocorra uma divergência durante o atendimento, a monitora desloca-se até a telefonista e a orienta com a correta informação que deverá ser transmitida ao usuário.

6 ELABORAR OS RELATÓRIOS

- 6.1** As supervisoras utilizam o GNAV-Pro para gerar o relatório mensal de ligações.
- 6.2** Encaminham mensalmente o relatório de ligações ao responsável pelo Setor de Segurança em Telefonia.

7 DEFINIÇÕES

- 7.1** Os termos técnicos deste documento constam no Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ