



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 (PJERJ), passando a vigorar a partir de 01/12/2023.

2 DEFINIÇÕES



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

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 CONDIÇÕES GERAIS



- 4.1** 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.
- 4.2** A Central de Atendimento Telefônico recebe ligações externas e internas do PJERJ, orientando o usuário conforme as necessidades detectadas durante o atendimento.
- 4.3** 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.
- 4.4** 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.
- 4.5** 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.
- 4.6** Para o exercício da função de telefonista, é obrigatório que a profissional realize treinamento de capacitação e seja considerada apta para o serviço.
- 4.7** Supervisoras e monitoras devem manter atualizado o sistema TELEF, visando à prestação de informações corretas aos usuários.
- 4.8** A empresa terceirizada é responsável por encaminhar profissionais que atendam ao perfil profissiográfico previsto no Termo de Referência da respectiva licitação, quando necessário.
- 4.9** 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.

4.10 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.

4.11 Pormenores deste processo de trabalho estão descritos nos Planos de Atividades Detalhadas.

5 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Quantidade de ligações perdidas / Total de ligações recebidas	$\frac{\text{(Quantidade de ligações atendidas X 100)}}{\text{Total de ligações recebidas}}$	Mensal

6 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

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	ARMAZENA- 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

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

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

Notas:

- Eliminação na UO - procedimento – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- SGADM /DEGEA – procedimentos - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- 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 SGTEC, conforme RAD-SGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

7 ANEXOS

Anexo 1 - Fluxo do Processo de Trabalho Operar Mesa Telefônica;

Anexo 2 - Fluxo do Processo de Trabalho Monitorar Atendimento Telefônico;

Anexo 3 - Fluxo do Processo de Trabalho Elaborar Relatórios;

Anexo 4 - Fluxo do Processo de Trabalho Capacitar Equipe para Atendimento na Central de Atendimento Telefônico.



Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003



Proposto por:

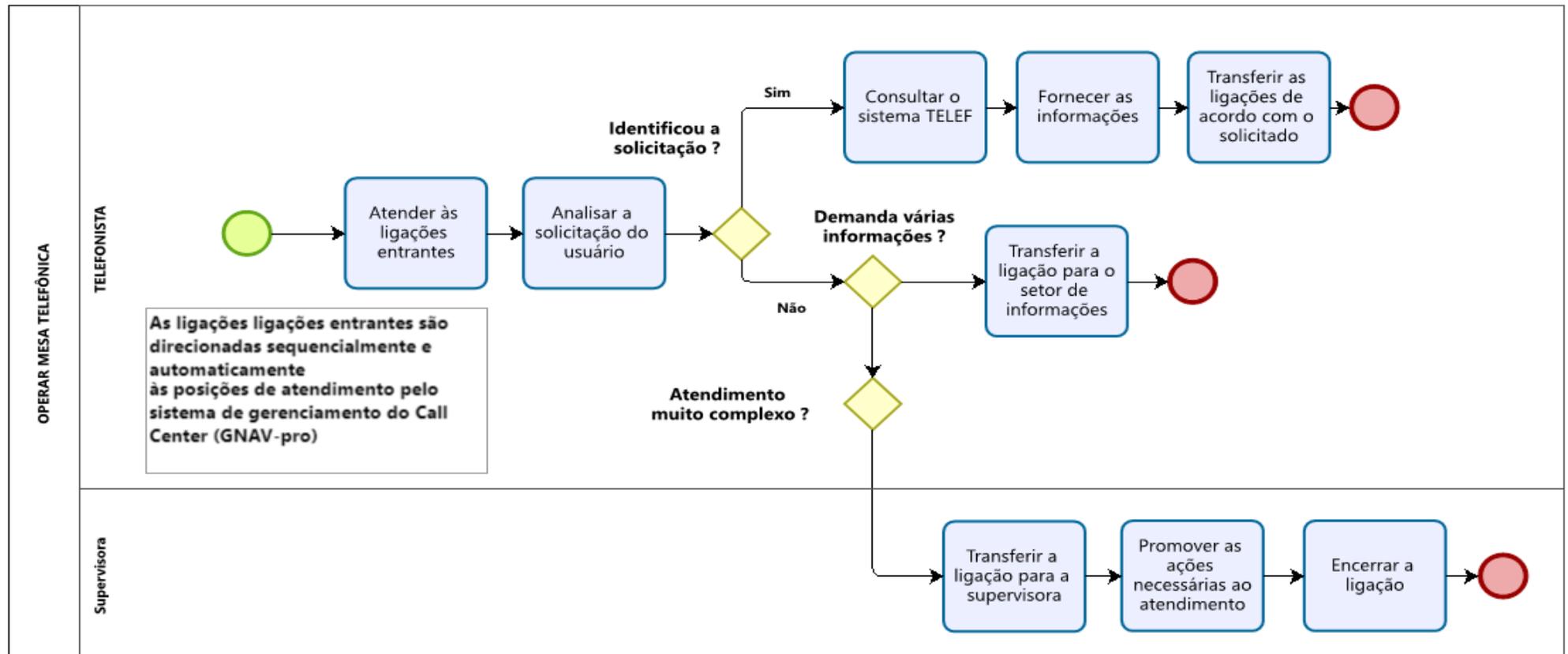
Equipe do Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações (DETEL)



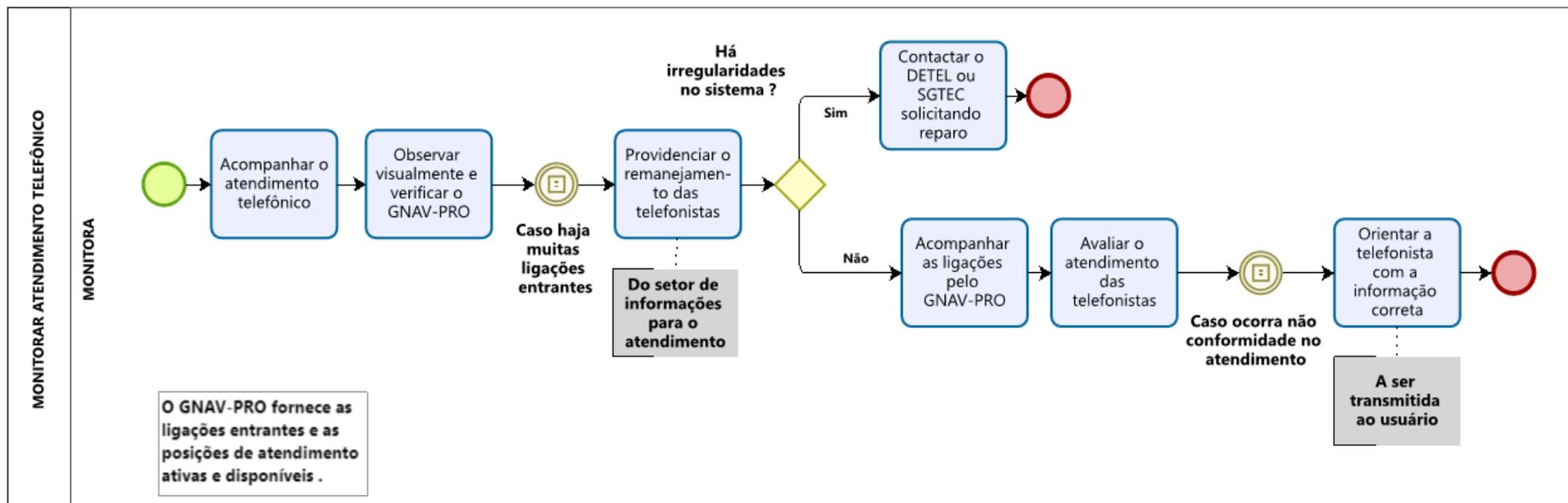
Aprovado por:

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

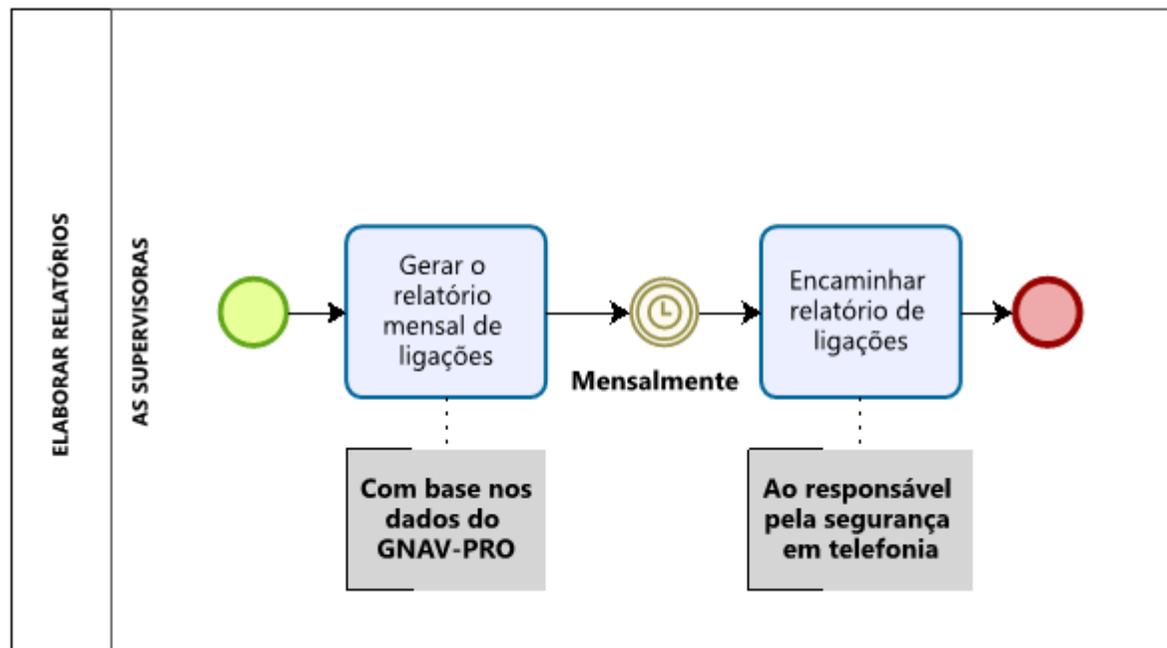
ANEXO 1 – FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO OPERAR MESA TELEFÔNICA



ANEXO 2 – FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO MONITORAR ATENDIMENTO TELEFÔNICO



ANEXO 3 – FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO ELABORAR RELATÓRIOS



ANEXO 4 – FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO CAPACITAR EQUIPE PARA ATENDIMENTO NA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

