



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PLANO DE ATIVIDADE DETALHADA (PAT)

Unidade Organizacional:
Secretaria-Geral de Segurança
Institucional (SGSEI)

Elaborado por:
Diretor do Departamento de
Segurança Eletrônica e de
Telecomunicações (DETEL)

Aprovado por:
Secretário da Secretaria-Geral
de Segurança Institucional
(SGSEI)

Data da
VIGÊNCIA:
14/11/2023

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

Processo de Trabalho:	Operar Centrais Telefônicas Com Atendimento Pessoal	PAT n° 002	Revisão: 00
Atividade:	Monitorar O Atendimento Telefônico		

Sequência	Tarefas
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.
2	Caso a monitora perceba que há muitas ligações entrantes, providencia remanejamento das telefonistas do Setor de Informações para as Posições de Atendimento.
3	Se for observada alguma irregularidade no sistema, a monitora entra em contato com o <i>Call Center</i> do DETEL ou para a Central de Atendimento da SGTEC e solicita o reparo.
4	A monitora acompanha as ligações por meio do GNAV-Pro para avaliar o atendimento das telefonistas.
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.