



SUMÁRIO

1	OPERAR A MESA TELEFÔNICA	2
2	MONITORAR O ATENDIMENTO TELEFÔNICO	2
3	ELABORAR OS RELATÓRIOS.....	2
4	CAPACITAR A TELEFONISTA NO ATENDIMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO.....	3
5	FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO	4



Elaborado por:

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



Aprovado por:

Secretário da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI)



Data de Vigência:

20/10/2025





PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)

OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

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

1 OPERAR A MESA TELEFÔNICA

- 1.1 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).
- 1.2 Analisa a solicitação do usuário.
- 1.3 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.
- 1.4 Caso a telefonista não consiga identificar uma solução, ou o usuário solicite diversas informações, encaminha a ligação para a Setor de Informações.
- 1.5 No caso da necessidade de um atendimento de maior complexidade, a telefonista transfere a ligação para a supervisora para promover as ações necessárias.
- 1.6 Encerra a ligação.

2 MONITORAR O ATENDIMENTO TELEFÔNICO

- 2.1 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.
- 2.2 Caso a monitora perceba que há muitas ligações entrantes, providencia remanejamento das telefonistas do Setor de Informações para as Posições de Atendimento.
- 2.3 Se for observada alguma irregularidade no sistema, a monitora entra em contato com o Call Center.
- 2.4 A monitora acompanha as ligações por meio do GNAV-Pro para avaliar o atendimento das telefonistas.
- 2.5 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.

3 ELABORAR OS RELATÓRIOS

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

**PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)****OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL**

4 CAPACITAR A TELEFONISTA NO ATENDIMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

- 4.1** 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.
- 4.2** Após o treinamento, as telefonistas são submetidas à avaliação pela supervisão.
- 4.3** As supervisoras utilizam como ferramentas de capacitação, o sistema TELEF que contém todas as informações pertinentes à estrutura e atribuições do PJERJ.

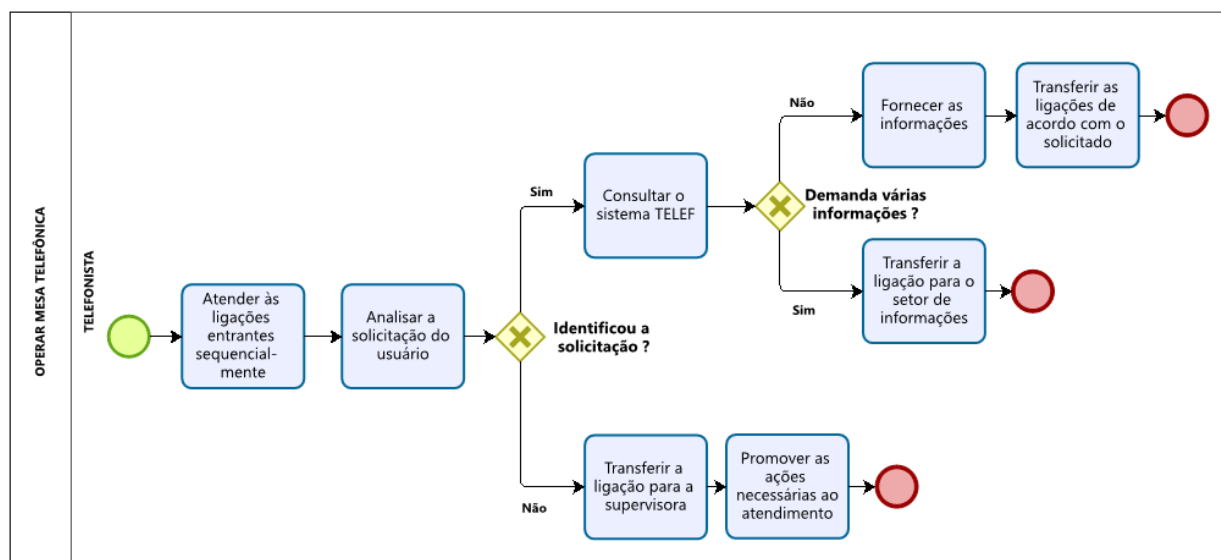


PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)

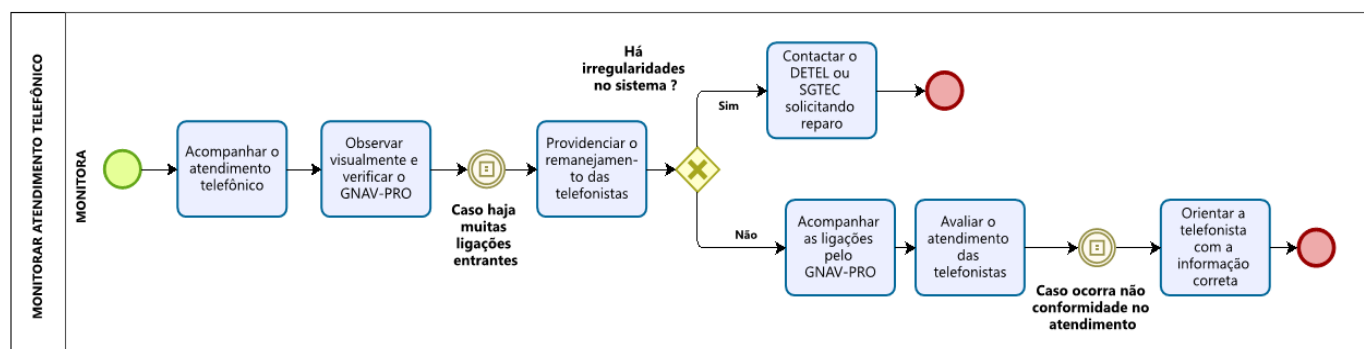
OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

5 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO

5.1 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - OPERAR MESA TELEFÔNICA



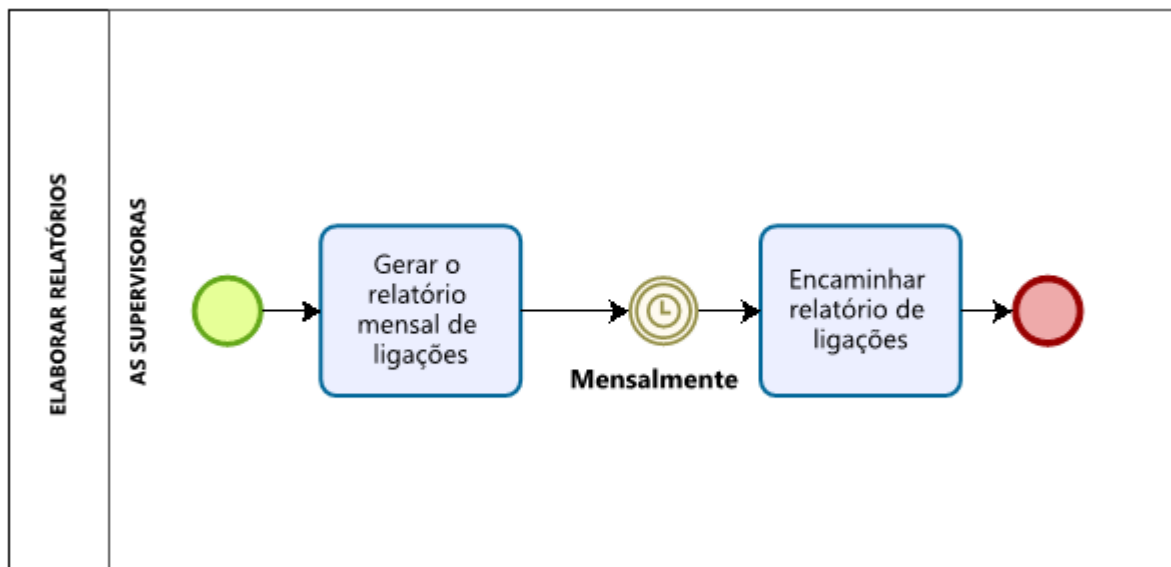
5.2 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - MONITORAR ATENDIMENTO TELEFÔNICO





PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)
OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

5.3 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - ELABORAR RELATÓRIOS



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

