



OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

Proposto por:

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

Analisado por:

Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações (DETEL)

Aprovado por:

Diretor da Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI)

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

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos relativos ao atendimento de ligações internas e externas do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) prescreve requisitos pertinentes ao Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações, da Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI/DETEL), bem como provê orientações a servidores das demais unidades organizacionais (UO) que têm interfaces com este processo de trabalho, passando a vigorar a partir de 30/08/2017.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
TELEF	<u>Software de atendimento telefônico que demonstra os dados de todas as unidades do PJRJ e órgãos jurisdicionais do Estado. É nele que são cadastradas as novas informações e onde são feitas as correções, quando necessárias. Também registra as ligações DDD e DDI.</u>
WIN NAV 2	Sistema de Gerenciamento de <i>Call Center</i> .

4 REFERÊNCIAS

- Lei nº 6.956/2015 – Dispõe sobre a organização e divisão judiciárias do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências;
- CODJERJ – Código de Organização e Divisão Judiciárias do Estado do Rio de Janeiro (Livro III – Das serventias judiciárias e das atribuições dos serventuários de justiça);
- Resolução TJ/OE nº 1/2017 – Aprova a Estrutura Organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-024	Revisão: 08	Página: 1 de 12
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

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

- Resolução CM nº 2/2010 - Estabelece normas e orientações para utilização no âmbito do Tribunal de Justiça do telefone fixo.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações (DETEL)	<ul style="list-style-type: none">• Atestar mensalmente os serviços prestados pela empresa terceirizada;• acompanhar relatórios de ligações atendidas e perdidas pela Central de Atendimento Telefônico.
<u>Responsável pelo Setor de Segurança em Telefonia</u>	<ul style="list-style-type: none">• Analisar mensalmente os relatórios recebidos;• solicitar à empresa terceirizada telefonistas, quando necessário;• realizar recrutamento interno da equipe, conforme o desempenho;• solicitar e acompanhar processo licitatório para a contratação de pessoal capacitado.
Supervisora de Telefonista	<ul style="list-style-type: none">• Realizar treinamento de telefonistas, quando houver nova equipe;• acompanhar o desenvolvimento diário do desempenho do atendimento;• elaborar relatório de ligações atendidas e perdidas pela Central de Atendimento Telefônico;• manter atualizado o cadastro no sistema de endereços e telefones de todas as unidades relacionadas à Justiça Estadual;• prestar informações básicas sobre as atribuições de diversos órgãos do PJERJ;• organizar escala de férias das telefonistas;• gerenciar eventuais coberturas de telefonistas no caso de faltas e licenças;• organizar as rendições das supervisoras e monitoras quando necessário;• oferecer suporte à Central de Informações nas ligações de maior complexidade e/ou na busca de soluções junto à Gerência de Telecomunicações nos casos de problemas técnicos nas linhas envolvidas.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-024	Revisão: 08	Página: 2 de 12
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Monitora de Telefonistas	<ul style="list-style-type: none">• Atualizar diariamente o Sistema <u>Telef através de informações transmitidas por e-mail pela equipe de Engenharia do DETEL;</u>• fazer a leitura do Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e verificar as alterações pertinentes ao <u>Telef;</u>• monitorar o atendimento das telefonistas e interferir em caso de contingências;• gerenciar intervalos para lanches e necessidades pessoais;• dar suporte às telefonistas das UO em situações de substituições emergenciais, providenciando soluções;• elaborar controle diário de ocorrências de cada uma das telefonistas;• gerenciar a entrega de uniformes fornecidos pela empresa contratada;• atualizar o cadastro de telefonistas;• monitorar diariamente o funcionamento técnico das PA, encaminhando possíveis problemas ao setor responsável;• elaborar listagem de serviços, quando houver autorização do responsável pelo processo de trabalho.
Telefonistas	<ul style="list-style-type: none">• Atender e transferir ligações telefônicas do público interno e externo do PJERJ;• realizar ligações telefônicas do público interno, de acordo com a Resolução CM nº 2, de 06/05/2010;• disponibilizar informações relativas a endereços e telefones de todas as serventias do Poder Judiciário e órgãos do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro;• prestar informações básicas sobre as atribuições de diversos órgãos do PJERJ;• cadastrar todas as ligações realizadas durante o dia no Sistema Telef.

6 CONDIÇÕES GERAIS

6.1 A sede da Central de Atendimento Telefônico do PJERJ está situada no térreo do TJERJ, no Centro do Rio de Janeiro, com 40 Centrais Telefônicas instaladas em

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-024	Revisão: 08	Página: 3 de 12
---	--------------------------	----------------	--------------------

OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

unidades organizacionais afastadas, servidas com telefonistas que são supervisionadas pela sede.

- 6.2** A Central de Atendimento Telefônico recebe ligações externas e internas do PJERJ, orientando o usuário conforme a solicitação / caso.
- 6.2.1** A Central de Atendimento Telefônico realiza ligações locais, de Discagem Direta à Distância (DDD) e Discagem Direta Internacional (DDI), as duas últimas quando solicitado por um ramal interno que possua perfil, conforme Resolução CM nº 2, de 06/05/2010.
- 6.3** As equipes atendem das 08h às 20 h.
- 6.4** Nos casos de receber ligações ameaçadoras, a Telefonista transfere a ligação para a Supervisão, que informa o fato ao Responsável do Setor de Segurança em Telefonia para que tome providências conforme os requisitos de segurança pré-estabelecidos pela Diretoria-Geral de Segurança Institucional (DGSEI).
- 6.5** É obrigatório para o exercício da função de telefonista que todas realizem treinamento preparatório com a Supervisão, com base na Resolução TJ vigente relativa à Estrutura Organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, na Lei nº 6.956/15 e no CODJERJ, e sejam aprovadas.
- 6.6** A Supervisão deve manter atualizado o sistema TELEF, visando prestar a informação correta aos usuários.
- 6.7** A empresa terceirizada é responsável por encaminhar profissionais que atendam ao perfil profissiográfico previamente estabelecido pelo DETEL, quando necessário.
- 6.8** As telefonistas realizam o primeiro atendimento de maneira rápida e, quando observado que o usuário solicita diversas informações específicas, a telefonista deve transferir a ligação para a central de informações, evitando assim fila no atendimento.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-024	Revisão: 08	Página: 4 de 12
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

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

6.8.1 Caso a informação solicitada não faça parte das informações básicas, a telefonista transfere a ligação para a supervisora para solução do problema.

7 OPERAR MESA TELEFÔNICA

7.1 A telefonista atende a ligação entrante que foi direcionada sequencialmente e automaticamente às PA pelo Sistema Win Nav 2.

7.2 Analisa a solicitação do usuário.

7.3 Caso não consiga identificar uma solução, encaminha a ligação para a Central de Informações.

7.3.1 A telefonista da Central de Informações orienta o usuário, conforme solicitação, e o transfere, se necessário.

7.4 A Telefonista orienta o usuário e transfere a ligação, se necessário, por meio de consulta ao sistema TELEF.

7.5 Caso o usuário faça diversas solicitações na ligação, a Telefonista transfere-o para a Central de Informações.

7.5.1 Fornece as informações detalhadas aos usuários.

7.6 Encerra a ligação.

8 MONITORAR ATENDIMENTO TELEFÔNICO

8.1 A Monitora observa o atendimento telefônico através da observação visual e de acompanhamento do Sistema Win Nav 2, 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.

8.2 Caso a monitora perceba que há muitas ligações entrantes e haja PA vazias providencia remanejamento das telefonistas da central de informações para as PA.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-024	Revisão: 08	Página: 5 de 12
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

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

- 8.3** Se for observada alguma irregularidade no sistema a monitora entra em contato com o *Call Center* do DETEL e solicita reparo.
- 8.4** Por amostragem a monitora entra nas ligações para acompanhar e avaliar a qualidade do atendimento das telefonistas.
- 8.5** Caso haja irregularidade no atendimento a monitora vai até a telefonista e faz a instrução para que a mesma oriente o usuário de forma correta.

9 ELABORAR RELATÓRIOS

- 9.1** A equipe de Supervisoras recebe a solicitação de relatório do responsável pelo processo de trabalho.
- 9.2** Utiliza o sistema Win Nav 2 para gerar o relatório solicitado.
- 9.3** Encaminha o relatório consolidado ao solicitante.

10 CAPACITAR EQUIPE PARA ATENDIMENTO NA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

- 10.1** Ao ingressar no contrato de atendimento telefônico, a telefonista é encaminhada à equipe de supervisão para receber treinamento nas legislações internas vigentes, referentes à estrutura organizacional e ao funcionamento deste PJERJ.
- 10.2** Após treinamento são submetidas à avaliação pela supervisão.
- 10.3** As Supervisoras, observando a necessidade de reciclagem, realizam o treinamento específico.
- 10.4** A equipe da Central de Atendimento Telefônico utiliza como ferramentas de capacitação as pastas dos Juizados Cíveis e Criminais, das Comarcas e dos Fóruns Regionais, dos Cartórios Extrajudiciais e do Serviço de Mesa, visando fornecer a informação completa aos usuários.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-024	Revisão: 08	Página: 6 de 12
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

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

10.5 Quando da contratação de novas Telefonistas, a equipe de Supervisão realiza os treinamentos preparatórios e eliminatórios com base na Lei nº 6.956/15, no CODJERJ e na Resolução TJ vigente relativa à Estrutura Organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

11 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Quantidade de ligações perdidas / Total de ligações recebidas	$[(\text{Quantidade de ligações perdidas} / \text{Total de ligações recebidas})] \times 100$	Mensal

12 GESTÃO DE REGISTROS

12.1 Os registros deste processo de trabalho são geridos pela UO e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Relatório de Ligações atendidas e perdidas	0-7-4-3 b	DETEL	Arquivo Digital	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
<u>Lista de capacitação para telefonistas admitidas</u>		DETEL	Pasta GEKA	Data	Condições apropriadas	5 anos	Eliminação na UO
<u>Lista de telefonistas submetidas à reciclagem</u>		DETEL	Pasta GEKA	Data	Condições apropriadas	5 anos	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

*** DGC/COM/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento.

Notas:

- Eliminação na UO - procedimento – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- DGC/COM/DEGEA – procedimentos - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- Os registros lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-024	Revisão: 08	Página: 7 de 12
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

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

13 ANEXOS

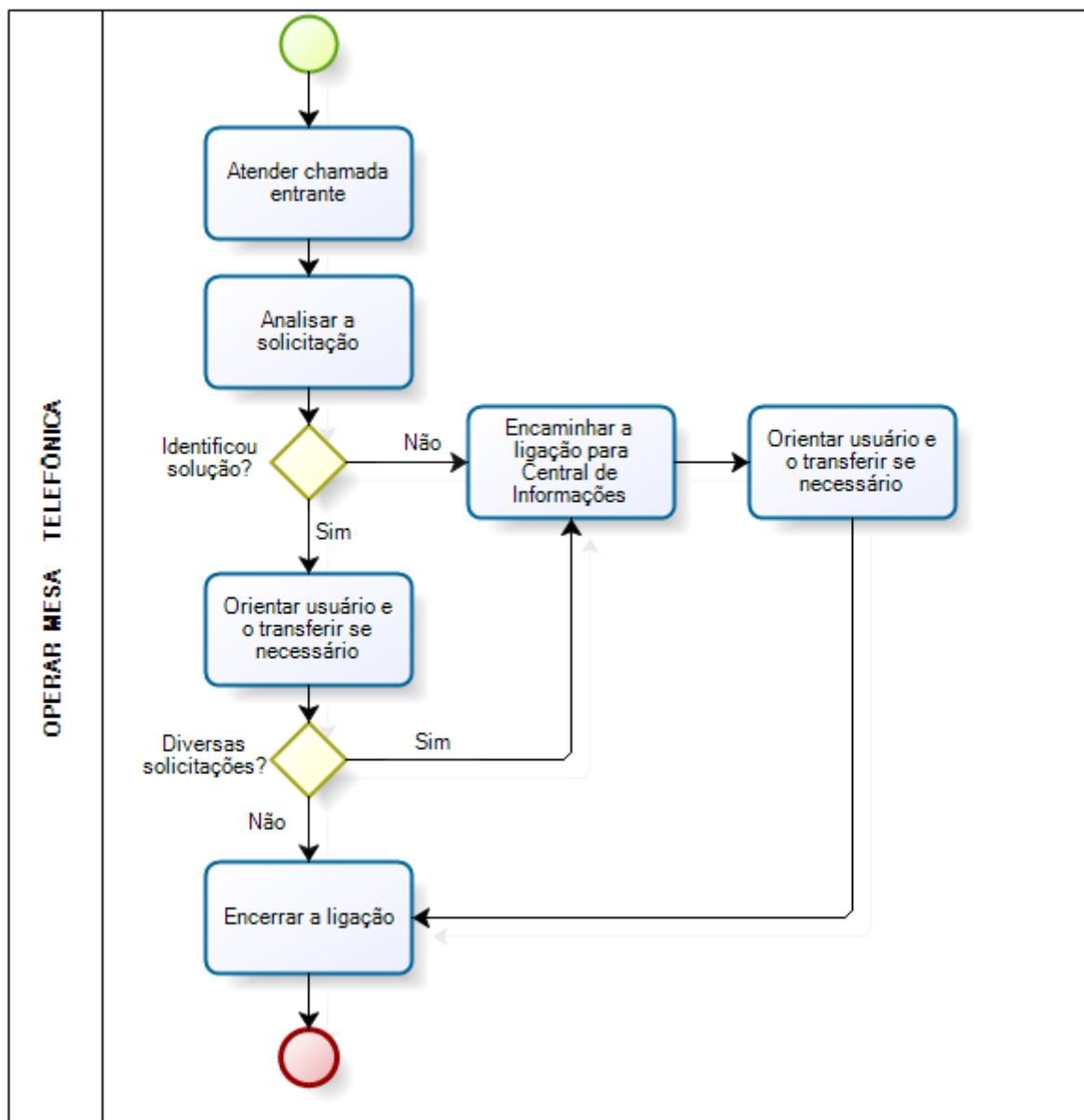
- Anexo 1 – Fluxograma do Procedimento Operar Mesa Telefônica;
- Anexo 2 – Fluxograma do Procedimento Monitorar Atendimento Telefônico;
- Anexo 3 – Fluxograma do Procedimento Elaborar Relatórios;
- Anexo 4 – Fluxograma do Procedimento Capacitar Equipe para Atendimento na Central de Atendimento Telefônico.

=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-024	Revisão: 08	Página: 8 de 12
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.
ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO OPERAR MESA TELEFÔNICA



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGSEI-024

Revisão:

08

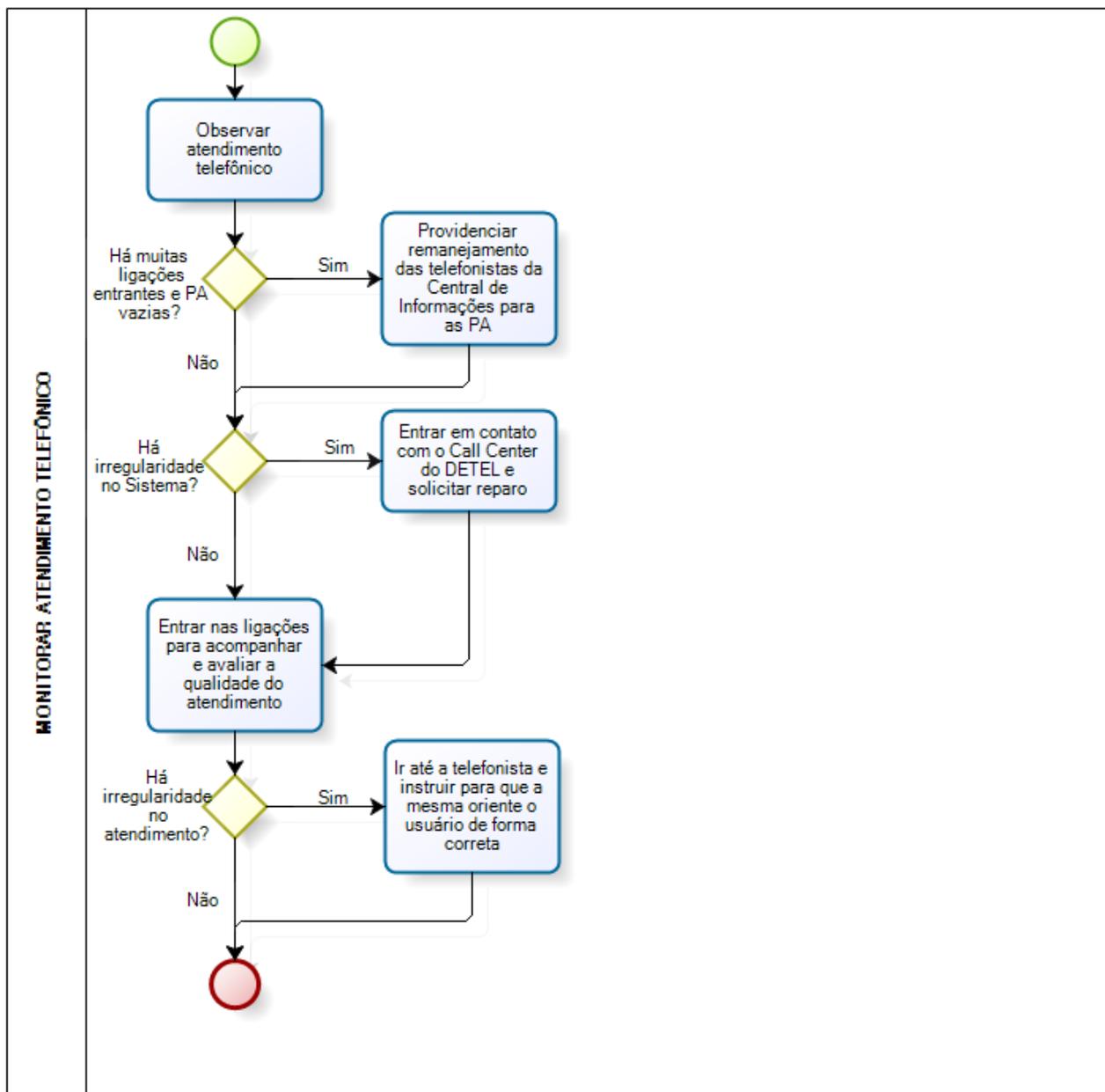
Página:

9 de 12

OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

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

ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO MONITORAR ATENDIMENTO TELEFÔNICO



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGSEI-024

Revisão:

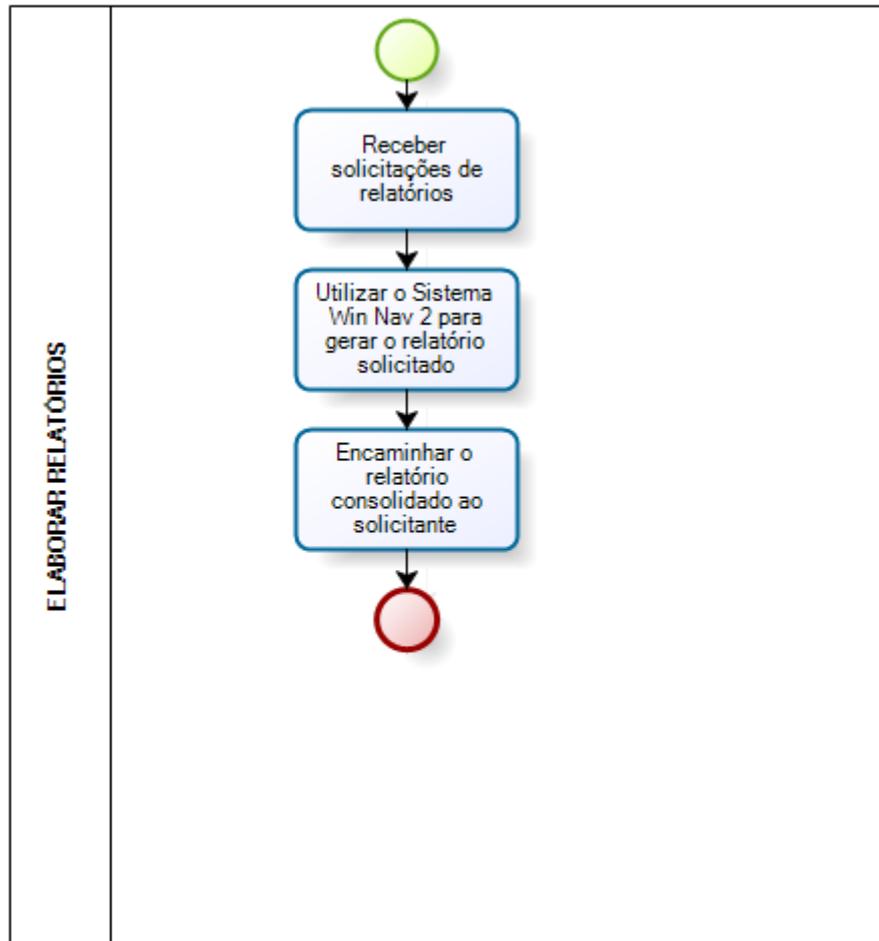
08

Página:

10 de 12

OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.
ANEXO 3 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO ELABORAR RELATÓRIOS

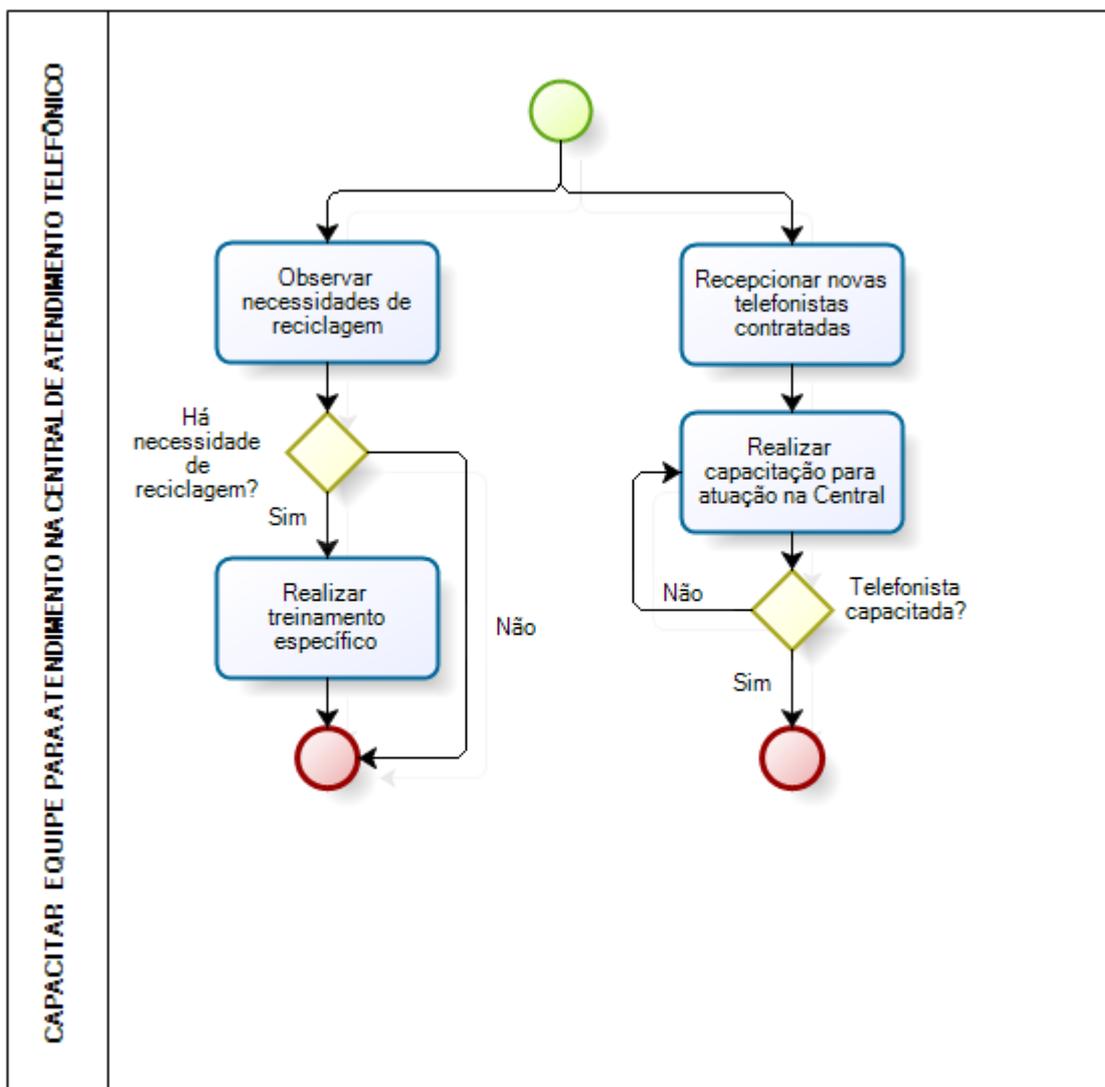


Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGSEI-024	Revisão: 08	Página: 11 de 12
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

OPERAR CENTRAIS TELEFÔNICAS COM ATENDIMENTO PESSOAL

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

ANEXO 4 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO CAPACITAR EQUIPE PARA ATENDIMENTO NA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-DGSEI-024

Revisão:

08

Página:

12 de 12