



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° 001	Revisão: 00
Atividade:	Operar A Mesa Telefônica		

Sequência	Tarefas
1	A telefonista atende as ligações entrantes que são direcionadas sequencialmente e automaticamente às Posições de Atendimento pelo Sistema de Gerenciamento de <i>Call Center</i> (GNAV-Pro).
2	Analisa a solicitação do usuário.
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	Caso a telefonista não consiga identificar uma solução, ou o usuário solicite diversas informações, encaminha a ligação para a Setor de Informações.
5	No caso da necessidade de um atendimento de maior complexidade, a telefonista transfere a ligação para a supervisora para promover as ações necessárias.
6	Encerra a ligação.