



**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° 004	Revisão: 00
Atividade:	Capacitar A Telefonista No Atendimento Da Central De Atendimento Telefônico		

Sequência	Tarefas
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.
2	Após o treinamento, as telefonistas são submetidas à avaliação pela supervisão.
3	As supervisoras utilizam como ferramentas de capacitação, o sistema TELEF que contém todas as informações pertinentes à estrutura e atribuições do PJERJ.