



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DEPARTAMENTO DE GOVERNANÇA E PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO
PLANO DE ATIVIDADE DETALHADA (PAT)

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

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

Data da VIGÊNCIA:
01/04/2025

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

Processo de Trabalho: GERENCIAMENTO REMOTO DE EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA	PAT 01	Revisão 00
Atividade: PROGRAMAÇÃO E CONTROLE DAS CENTRAIS PABX EXTERNAS – ATENDIMENTO REMOTO		

<u>Descrição das Tarefas, em Sequência</u>	
1	A supervisão técnica recebe a solicitação de serviço de atendimento por meio de O.S. ou e-mail, realiza a análise técnica para processamento junto à equipe técnica do Gerenciamento Remoto de Equipamentos de Telefonia.
2	O supervisor encaminha via O.S. à equipe técnica do GE, para atendimento.
3	Realiza os devidos testes e procedimentos e, caso seja identificado que a manutenção é de responsabilidade das operadoras de telefonia, a equipe técnica faz a abertura de chamado junto à operadora para resolução do defeito. Registra o chamado em planilha própria, envia e-mail para o usuário informando o número do chamado da operadora e acompanha até o retorno das comunicações telefônicas.
4	Se o retorno das comunicações telefônicas ultrapassarem o prazo de 8h estipulado na IMR (Índice de Medição de Resultado), a equipe técnica informa a supervisão para as devidas providências.
5	A supervisão informa a engenharia do Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/DETEL) as tratativas junto à operadora e o não restabelecimento das comunicações telefônicas dentro do prazo estipulado na IMR. A comunicação é feita por e-mail para os responsáveis do setor para devidas providências, com cópia para o usuário.
6	Caso a solicitação seja de responsabilidade do GE, a equipe técnica do GE realiza a execução do serviço remoto, entra em contato com o solicitante e realiza os testes de verificação, confirmando a execução do serviço com o mesmo.
7	Após o atendimento e fechamento da ordem de serviço, solicita a assinatura do técnico responsável ou supervisor.
8	Para solicitação via e-mail, o supervisor responde ao e-mail do usuário, com cópia para os responsáveis do setor, informando o encerramento do atendimento com o número da ordem de serviço e encaminha para baixa e arquivamento.