



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 02	Revisão 00
Atividade: PROGRAMAÇÃO E CONTROLE DAS CENTRAIS PABX EXTERNAS – ATENDIMENTO NO LOCAL		

<u>Descrição das Tarefas, em Sequência</u>	
1	A supervisão técnica recebe a solicitação de serviço para atendimento no local por meio de O.S. ou e-mail, realiza a análise técnica para processamento junto à equipe técnica do GE.
2	A supervisão técnica agenda viagem e designa equipe técnica para atendimento.
3	A equipe técnica verifica a necessidade de utilização de material. Se for necessário, realiza a retirada dos itens no controle de materiais.
4	A equipe técnica se dirige ao local no dia do agendamento e realiza o atendimento.
5	Caso a solicitação tenha sido atendida, solicita aceitação, assinatura e participação na pesquisa de satisfação contida na O.S. pelo responsável da abertura da O.S. e/ou responsável pela Direção do Fórum. Encerra a O.S. e retorna à base encaminhando a ordem de serviço para supervisão técnica.
6	Caso após realizar os devidos testes e procedimentos 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 na planilha, envia e-mail para o usuário informando o número do chamado da operadora e acompanha até o retorno das comunicações telefônicas.
7	Se o retorno das comunicações telefônicas ultrapassarem o prazo de 8h estipulado na SLA, a equipe técnica informa a supervisão para as devidas providências.
8	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 SLA. A comunicação é feita por e-mail para os responsáveis do setor para devidas providências, com cópia para o usuário.
9	A supervisão técnica verifica a forma da solicitação e, se recebida por e-mail, responde-a informando e encerrando o atendimento com o número da ordem de serviço e encaminha O.S. para baixa e arquivamento.



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 02	Revisão 00
Atividade: PROGRAMAÇÃO E CONTROLE DAS CENTRAIS PABX EXTERNAS – ATENDIMENTO NO LOCAL		

10	Lança na planilha Manutenção, preenche a ordem de serviço e encaminha à equipe de análise técnica para arquivamento. Em caso de atendimento remoto, este é conferido por outro técnico, que assina a O.S.
----	---