



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA GERAL DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL (SGSEI)
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA ELETRÔNICA E DE TELECOMUNICAÇÕES (DETEL)
PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PATs)

**REALIZAR SERVIÇOS DE PROGRAMAÇÃO, MANUTENÇÃO E GERAÇÃO DE
RELATÓRIOS DE EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA DO COMPLEXO DO FÓRUM
CENTRAL**

SUMÁRIO

1	PROGRAMAR EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA DO COMPLEXO DO FÓRUM CENTRAL...	2
2	MANUTERNIR EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA DO COMPLEXO DO FÓRUM CENTRAL..	2
3	GERAR RELATÓRIOS DOS EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA DO COMPLEXO DO FÓRUM CENTRAL.....	3



Elaborado por:

Equipe do Departamento de Segurança Eletrônica (DETEL)



Aprovado por:

Secretário-Geral da Secretaria Geral de Segurança Institucional (SGSEI)



Data de Vigência:

20/05/2025



FRM-PJERJ-002-05
Rev.02
Data: 31/03/2025

**PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)****REALIZAR SERVIÇOS DE PROGRAMAÇÃO, MANUTENÇÃO E GERAÇÃO DE RELATÓRIOS DE EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA DO COMPLEXO DO FÓRUM CENTRAL**

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

1 PROGRAMAR EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA DO COMPLEXO DO FÓRUM CENTRAL

- 1.1** A equipe técnica recebe solicitação de serviço de programação por meio de O.S encaminhada pelo Call Center.
- 1.2** O Analista analisa se é referente às centrais telefônicas programáveis no Complexo do Fórum Central.
- 1.3** Caso não seja, encaminha ordem de serviço para o *Call Center* para correção e posterior remessa ao setor responsável.
- 1.4** Caso seja, a equipe técnica executa o serviço, lança na Planilha de Programações de Ramais.
- 1.5** A equipe técnica altera cadastro no aplicativo do Sistema *Sumus For Web*.
- 1.6** O técnico preenche ordem de serviço e envia à equipe de análise técnica para arquivamento. Em caso de atendimento remoto, este é conferido por outro técnico, que assina a O.S.

2 MANUTENIR EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA DO COMPLEXO DO FÓRUM CENTRAL

- 2.1** A equipe técnica recebe solicitação de serviço de manutenção por meio de O.S encaminhada pelo Call Center.
- 2.2** O Analista analisa se é manutenção preventiva ou corretiva.
- 2.3** Em caso de manutenção corretiva interna, o analista encaminha um técnico para verificação e solução do problema.
- 2.4** Caso seja manutenção corretiva externa, solicita à operadora e acompanha até a solução do problema.
- 2.5** Se tratando de manutenção preventiva, o analista encaminha técnico para execução.
- 2.6** O técnico 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.

**REALIZAR SERVIÇOS DE PROGRAMAÇÃO, MANUTENÇÃO E GERAÇÃO DE RELATÓRIOS
DE EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA DO COMPLEXO DO FÓRUM CENTRAL**

Rev.02

Data: 31/03/2025

3 GERAR RELATÓRIOS DOS EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA DO COMPLEXO DO FÓRUM CENTRAL

- 3.1** A equipe técnica recebe solicitação de serviço de emissão de relatório por meio de O.S encaminhada pelo Call Center.
- 3.2** A equipe técnica gera os relatórios por meio do sistema tarifador Sumus e encaminha ao solicitante.
- 3.3** O técnico lança na planilha de Controle de Relatórios, preenche a ordem de serviço e envia à equipe de análise técnica para arquivamento. Em caso de atendimento remoto, este é conferido por outro técnico, que assina a O.S....