



**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:
30/11/2023

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

Processo de Trabalho:	Instalar E Manter Sistemas De Telefonia	PAT n° 015	Revisão: 00
Atividade:	Atender Solicitações De Serviços De Telecomunicações		

Sequência	Tarefas
1	Recebe ligação com solicitação de serviço por meio do telefone (21) 3133-4600 e por <i>e-mail</i> : DETEL.CALLCENTER@TJRJ.JUS.BR.
2	Realiza triagem, verificando se a solicitação é pertinente ao DETEL.
3	Caso não seja de competência do DETEL, a telefonista encaminha para o setor competente, fornecendo o número correto do ramal desejado e transferindo a ligação.
4	Caso a solicitação seja para o DETEL, a telefonista busca orientar o usuário na tentativa de solucionar o problema por meio de ligação telefônica. Caso não seja possível, preenche os dados da solicitação do usuário em planilha específica.
5	Executa comando para impressão da ordem de serviço para a equipe de análise técnica.