



**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° 016	Revisão: 00
Atividade:	Analisar Ordem De Serviço E Tratar Solicitações Recebidas De Serviços De Telecomunicações		

Sequência	Tarefas
1	A equipe de análise técnica recebe a impressão das ordens de serviços geradas no <i>Call Center</i> , sejam referentes às solicitações atendidas pelas telefonistas do <i>Call Center</i> ou através de e-mail encaminhado ao gerente de projetos de serviços, bem como pelos supervisores técnicos.
2	A equipe de análise técnica verifica a origem da solicitação. Caso seja referente a atendimento no Fórum Central, o prazo é de até 02 (dois) dias úteis.
3	Disponibiliza técnico para atendimento e discrimina na planilha de lançamento de O.S.
4	Entrega a ordem de serviço ao técnico, repassando alguma orientação pertinente, se necessário.
5	O técnico de telefonia avalia a necessidade de material para execução do serviço.
6	Caso seja necessário, o técnico retira o material para a execução do serviço no Setor de Controle de Materiais.
7	Anexa o relatório de requisição de materiais e ferramentas à ordem de serviço.
8	A equipe técnica designada se apresenta no local, devidamente uniformizados e com crachá aparente, para a execução do serviço.
9	Caso o serviço seja concluído, preenche a ordem de serviço no local de execução e solicita ao usuário que assine e preencha a pesquisa de satisfação constante na ordem de serviço.
10	O técnico devolve o material não utilizado ao Setor de Controle de Materiais, bem como a requisição de materiais e ferramentas.
11	Caso o serviço não seja concluído, discrimina o motivo na ordem de serviço e comunica à equipe de análise técnica e ao supervisor.
12	A equipe de análise técnica aguarda parecer do supervisor e avalia quanto ao encerramento da ordem de serviço ou o posterior retorno do técnico para execução do serviço.
13	No caso de a solicitação não ser do Fórum Central, o atendimento pode ser feito em até 12 (doze) dias corridos.
14	O supervisor verifica a urgência da solicitação, caso o atendimento seja urgente, prioriza o atendimento e lança em planilha específica de Previsão de Viagens (FRM-SGSEI-020-02).
15	A equipe de análise técnica solicita transporte ao DETRA para o atendimento de urgência.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**PLANO DE ATIVIDADE DETALHADA (PAT)**

16	Designa técnico para o atendimento e segue os procedimentos dos itens 3 ao 12.
17	No caso de não ser atendimento de urgência, o supervisor técnico agenda execução do serviço em planilha específica de Previsão de Viagens (FRM-SGSEI-020-02) e encaminha à equipe de análise técnica, que solicita transporte ao DETRA.
18	Designa técnico para execução do serviço relatado na ordem de serviço e segue os procedimentos dos itens 3 ao 12.
19	Após a execução, anexa cópia da ordem de serviço ao e-mail recebido e encaminha ao responsável pelo Setor de Segurança em Telefonia para ciência do serviço.