



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° 018	Revisão: 00
Atividade:	Realizar Serviços De Reparo, Programação E Suporte Técnico		

Sequência	Tarefas
1	O escopo da atividade compreende todas as unidades organizacionais do Poder Judiciário que tenham gerenciamento remoto, com exceção do item 3 do PAT-SGSEI-DETEL-017.
2	Recebe solicitação de serviço por meio de ordem de serviço ou por e-mail.
3	O gerente de projetos analisa se o serviço é referente à implantação, programação, confecção de relatórios ou manutenção corretiva.
4	Caso a solicitação seja de implantação de central telefônica, elabora planilha e define as categorias a serem aplicadas de acordo com a resolução 02/2010 do Conselho da Magistratura.
5	Solicita abertura de ordem de serviço, caso tenha recebido a solicitação por e-mail, e agenda visita para o local da implantação.
6	Designa equipe técnica para instalação do equipamento.
7	<u>Após</u> execução da atividade, preenche ordem de serviço e envia à equipe de análise técnica para arquivamento.
8	Se for programação, analisa se é mudança de categoria de ramal ou um serviço específico.
9	Se for mudança de categoria de ramal, o gerente de projetos solicita abertura de ordem de serviço para equipe técnica realizar programação remotamente ou no local.
10	Após, a equipe testa com o usuário e atualiza a planilha de controle de programação.
11	Informa a equipe responsável pela manutenção dos aplicativos de tarifação <i>Sumus For Web</i> para atualização do cadastro.
12	A ordem de serviço é preenchida e enviada à equipe de análise técnica para arquivamento.
13	O gerente de projetos atualiza a Planilha de Programação de Ramais.
14	Caso a programação seja uma das facilidades do equipamento, executa o serviço e testa com o usuário <i>in loco</i> ou por meio de ligação telefônica.
15	Preenche ordem de serviço e envia à equipe de análise técnica para arquivamento.
16	A solicitação sendo de relatório, analisa se é de segurança ou de custos.
17	Se o relatório solicitado for referente a segurança, o analista de desenvolvimento de sistemas confecciona o relatório.
18	Caso o relatório seja relativo a custos, encaminha a solicitação ao Setor de Análise de Tarifação para elaboração.



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

19	Se a solicitação for de manutenção corretiva, analisa se é local ou remota.
20	Verifica se existe contrato de manutenção do equipamento.
21	Se possuir contrato de manutenção, verifica a necessidade de acionamento da mantenedora.
22	Abre solicitação na mantenedora e acompanha até solução do defeito.
23	Após correção do defeito, lança na planilha de manutenção, preenche a ordem de serviço, e envia à equipe de análise técnica para arquivamento.
24	Não ocorrendo a necessidade de acionamento da mantenedora, executa o serviço, lança na planilha de manutenção, preenche ordem de serviço e envia à equipe de análise técnica para arquivamento.