



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° 017	Revisão: 00
Atividade:	Programar, Manutenir E Gerar Relatórios Dos Equipamentos De Telefonia Do Complexo Do Fórum Central		

Sequência	Tarefas
1	Recebe solicitação de serviço por meio de OS.
2	Analisa se o serviço é referente à programação, manutenção ou emissão de relatório.
3	Caso seja programação, analisa se é uma das centrais telefônicas programáveis no Complexo do Fórum Central.
4	Caso não seja, encaminha ordem de serviço para o <i>Call Center</i> para correção e reimpressão.
5	Caso seja, executa o serviço, lança na Planilha de Programações de Ramais.
6	Altera cadastro no aplicativo do Sistema <i>Sumus For Web</i> .
7	Preenche ordem de serviço e envia à equipe de análise técnica para arquivamento.
8	Caso a solicitação seja de manutenção, analisa se é preventiva ou corretiva.
9	Em caso de manutenção corretiva interna o analista solicita abertura de ordem serviço e encaminha um técnico para verificação e solução do problema.
10	Caso seja manutenção corretiva externa, solicita à mantenedora e acompanha até a solução do problema.
11	Caso seja manutenção preventiva, o analista solicita abertura de ordem serviço e encaminha técnico para execução.
12	Lança na planilha Manutenção, preenche a ordem de serviço e encaminha à equipe de análise técnica para arquivamento.
13	Caso a solicitação seja de relatório de segurança ou de custos, o analista solicita abertura de ordem de serviço e gera os relatórios por meio do sistema tarifador Sumus e encaminha ao solicitante.
14	Lança na planilha de Controle de Relatórios, preenche a ordem de serviço e envia à equipe de análise técnica para arquivamento.