



**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:**
11/12/2024

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° 001	Revisão: 01
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 Departamento de Segurança Eletrônica e de Telecomunicações da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI/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.
6	Encaminha para o setor responsável pelo atendimento.