



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

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:
20/10/2025

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 nº 002	Revisão: 01
Atividade:	ANALISAR ORDEM DE SERVIÇO E TRATAR SOLICITAÇÕES RECEBIDAS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES		

Seqüência	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 discrimina na planilha de lançamento de O.S e encaminha ao supervisor.
3	A supervisão verifica a origem da solicitação. Caso seja referente a atendimento no Fórum Central, o prazo é de até 02 (dois) dias úteis.
4	O supervisor 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 <u>a requisição de materiais</u> 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.
11	Caso o serviço não seja concluído, discrimina o motivo na ordem de serviço e comunica ao supervisor.
12	A equipe de análise técnica aguarda parecer do supervisor 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.



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

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:
20/10/2025

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

14	O supervisor verifica a urgência da solicitação. Caso o atendimento seja urgente, prioriza o atendimento e solicita para lançar em planilha específica de Previsão de Viagens (FRM-SGSEI-020-02).
15	A equipe de análise técnica solicita transporte ao Departamento de Transportes da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DETRA) para o atendimento de urgência.
16	Designa técnico para o atendimento e segue os procedimentos dos itens 3 ao 12 ao procedimento do item 4.
17	No caso de não ser atendimento de urgência, o supervisor 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	O supervisor designa técnico para execução do serviço relatado na ordem de serviço e segue os procedimentos dos itens 3 ao 12 aos procedimentos do item 4.
19	A equipe técnica solicita a assinatura do usuário e o preenchimento da pesquisa de satisfação e retorna à base para dar baixa na O.S. e arquivamento.