

Cumprimentando-os cordialmente, buscando a otimização do atendimento, a Diretoria de Tecnologia em Telecomunicação - DTT encaminha orientações quanto ao procedimento de solicitação de abertura de chamados para esta diretoria:

### **I – Demandas de Telefonia**

As solicitações ou devoluções de aparelho celular institucional, chips de dados e/ou de voz, instalação/mudança de endereço/cancelamento de telefone fixo, defeito/reparo central telefônica (PABX), manutenção/ alteração ou reparo de telefonia em geral, ou seja, de demandas referentes à telefonia, conforme as competências desta Diretoria. Solicitamos que tais demandas sejam direcionadas para a caixa **SEJUSP/DTT - Projetos/Contratos**. Como já informado no Memorando circular 68168963 via processo SEI 1450.01.0097943/2023-12.

Segue o modelo de solicitação de abertura de chamado, que a área demandante deverá preencher **todas** as informações e de forma mais detalhada possível, conforme informado no Memorando-Circular 3 (64395917) via processo SEI 1450.01.0060961/2023-08:

- 1. Unidade/Endereço:**
- 2. Problema/Solicitação:** Detalhar o máximo possível. Caso o defeito seja em linhas fixas da unidade, especificar se a linha é direta ou se passa pelo PABX;
- 3. Nome para Contato:** Pessoa que o fornecedor ligará para obter informações;
- 4. Telefone para contato:** Importante - Se o problema for nas linhas entrantes da unidade sempre passar um número de celular. Se o problema for apenas em ramais, pode citar o número fixo da unidade;
- 5. Telefone para Contato Alternativo:** Sempre informa alternativas de contato. Muitas vezes o fornecedor não consegue contato na primeira opção fornecida;
- 6. Chamado Interno:** Número do SEI.
- 7. Horário de funcionamento:** horário que o servidor estará disponível para atender, se for o caso;
- 8. Em caso de falha de ligações, citar o número do ramal de origem e exemplo de número discado:**