

Dúvidas Frequentes

1- O que é uma Central de Serviços?

A Central de Serviços é o ponto único de contato entre os usuários (os que utilizam os serviços de TI do Tribunal e os grupos resolvedores). Ela tem a missão de registrar e classificar os eventos, manter os usuários informados sobre o andamento das suas solicitações, [escalar](#) incidentes difíceis ou demorados de resolver e “finalizar” os incidentes.

2- Como ela funciona?

A Central de Serviços do TST está dividida em duas partes: Primeiro Nível (Atendimento Remoto) e Segundo Nível (Atendimento Presencial).

3- O que é Primeiro Nível da Central?

O Primeiro Nível da Central é o atendimento efetuado por meio telefônico, inclusive utilizando acesso remoto. Quando o usuário entra em contato com a Central de Serviços por meio do ramal 4040 ele é atendido por um atendente de Primeiro Nível que tem a missão de registrar a demanda e dar o suporte inicial/final para resolver a solicitação.

4- Quais são as atividades desempenhadas no Primeiro Nível?

As principais atividades executadas pelo Primeiro Nível da Central são: receber, registrar, solucionar ou encaminhar e encerrar os chamados, analisar a solicitação, procurando, se possível, atendê-la no Primeiro Nível, executar atendimento remoto, encaminhar solicitações a outros grupos resolvedores. Fornecer informações gerais sobre os programas e equipamentos disponibilizados pela SETIN, configurar, instalar, desinstalar softwares, dar suporte as demandas da Internet, alterar senhas de login, configurar e instalar o Mozilla Thunderbird, Gabinete Virtual, Wireless, tirar dúvidas de alguns sistemas do TST, confirmar presença de eventos, fornecer informações processuais, etc.

5- O que é Segundo Nível da Central?

O Segundo Nível da Central é o atendimento presencial, quando o técnico se desloca até o Ambiente onde o usuário está.

6- Quais são as atividades desempenhadas no Segundo Nível?

As principais atividades executadas pelo Segundo Nível da Central são: solucionar problemas de configuração de estações de trabalho, envolvendo ambiente operacional e demais softwares que compõem a plataforma de estações clientes; instalar e desinstalar ramais telefônicos e equipamentos de microinformática; solucionar problemas de configurações de dispositivos de estações de trabalho, dentre outros. Quando o chamado não for de competência do 2º nível, este será redirecionado para o 3º nível de atendimento.

7- Liguei para a Central de Serviços e ninguém atende. O que devo fazer (todos os atendentes estão ocupados)?

Quando você liga para a Central de Serviços e todos os atendentes estão ocupados, você entra numa fila de atendimento. A Central de Serviços do TST está configurada para acolher até 9 (nove) usuários em fila. Em síntese, se todos os operadores da Central estiverem ocupados é gerada uma fila de atendimento de até 9 posições, aguardando atendimento.

8- E se eu desligar a ligação?

Você abandona a ligação e perde seu lugar na fila.

9- E quanto tempo devo esperar para ser atendido?

Os chamados técnicos que adentram a Central de Serviços do TST são atendidos, em tempo médio, de até 3 minutos e 30 segundos. Ou seja, se todos os atendentes estiverem ocupados você entra em fila. E o tempo máximo de espera em fila gira em torno de 3 minutos e 30 segundos.

10- Meu chamado já foi aberto. Em quanto tempo serei atendido?

O contrato prevê os seguintes tempos máximo de atendimento:

Primeiro Nível: em até 1 hora e 15 minutos
Segundo Nível – Software: em até 3 hora e 20 minutos
Segundo Nível – Hardware: em até 5 hora e 50 minutos
Segundo Nível – Telefonia: em até 5 hora e 50 minutos

Entretanto, ainda com base no contrato, a empresa contratada deve cumprir níveis de qualidade de serviço, a seguir:

Primeiro Nível
60% dos chamados solucionados em até 15 minutos
70% dos chamados solucionados em até 30 minutos
80% dos chamados solucionados em até 40 minutos
90% dos chamados solucionados em até uma hora
100% dos chamados solucionados em até uma hora e 15 minutos

Segundo Nível – Software
60% dos chamados solucionados em até 40 minutos
70% dos chamados solucionados em até uma hora e 20 minutos
80% dos chamados solucionados em até duas horas
90% dos chamados solucionados em até duas horas e 40 minutos
100% dos chamados solucionados em até três horas e 20 minutos

Segundo Nível – Hardware e Telefonia
60% dos chamados solucionados em até uma hora e dez minutos
70% dos chamados solucionados em até duas horas e 20 minutos
80% dos chamados solucionados em até três horas e 30 minutos
90% dos chamados solucionados em até quatro horas e 40 minutos
100% dos chamados solucionados em até cinco horas e 50 minutos

11- O atendente disse que meu chamado será escalado. O que isso significa?

Alguns chamados, em vista da complexidade ou demora, precisam ser redirecionados a grupos resolvedores de Segundo ou Terceiro Nível. Escalar o chamado significa encaminhar a outro grupo resolvidor .

12- O que é 3º nível de atendimento a usuários?

É o atendimento feito pelas unidades administrativas da Setin.

13- As ligações da central são gravadas?

Sim. Todas as ligações são gravadas.

14- O que é chamado em fila?

Significa que o seu chamado está aguardando atendimento. Foi direcionado a outro grupo resolvidor, mas ainda não recebeu resolução.

15- O que acontecerá com o meu chamado se o técnico não me encontrar?

Cumprindo regra do contrato o tempo de suspensão de um chamado é de, no máximo, 48 horas. Assim, os técnicos da contratada irão contatá-lo por até 3 vezes neste período de tempo. Se não for encontrado, o chamado será fechado e um email será enviado para você. Evidentemente, que esta regra não se aplica a feriados, finais de semana, período em que o expediente no Tribunal não ocorra e, ainda, no caso de manutenção em equipamentos que demandam de peças de fornecedores.

16- Por que ativar o Acesso Remoto?

Para que a SETIN possa agilizar o atendimento e facilitar a visualização do problema do usuário solicitante. A Central de Atendimento da SETIN (CAS) poderá ajudar o usuário mais rapidamente por meio do acesso remoto. Algumas atividades de 1º nível podem e devem ser resolvidas por acesso remoto.

17- Diferença entre Incidente e Requisição de Serviços?

Incidente é uma interrupção não planejada em um serviço de TI ou a redução da qualidade de um serviço de TI. Falha em um item de configuração que ainda não afetou um serviço também é um incidente.

Uma requisição de serviços é uma requisição feita por um usuário para uma informação, consultoria, mudança padrão e etc. Requisição é análoga a uma ordem de trabalho e diferem dos Incidentes, pois não ocorrem devido a um atraso inesperado ou a interrupção de serviço.

18- Qual o horário de funcionamento da central de atendimento?

A Contratada prestará os serviços de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h, excluídos os feriados nacionais e regimentais do TST.