



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DA BAHIA



COMO FUNCIONA



O SERVICE DESK





COMO FUNCIONA

O SERVICE DESK



COMO FUNCIONA O SERVICE DESK

O Service Desk é uma central de atendimento que recebe demandas dos usuários. Ele é o ponto central de contato entre o usuário e a equipe técnica da SETIM. Todos os serviços que atendemos estão registrados em uma lista, que nós chamamos de "Catálogo de Serviços".

Para maiores informações, acesse: <http://www5.tjba.jus.br/setim>

Ou pelos telefones: 0800 071 8522 | (71) 3324-7400

Atendimento: Segunda à Sexta - 7h às 19h

Quando o usuário tem alguma demanda de serviços de TIC, é necessário que ele abra um **chamado** em nosso **Service Desk**. Cada chamado tem um **número único** de identificação.

É muito importante que seja registrado chamado. Se isso não for feito, a equipe de Gestão do Service Desk não consegue:

- Monitorar a qualidade dos atendimentos;
- Medir o desempenho dos técnicos;
- Realizar análises sobre os dados dos chamados registrados. Por exemplo, identificar que um determinado tipo de problema ocorre muito em uma certa Comarca ou ocorreu de forma generalizada em um certo período de tempo. A partir dessas análises, podemos descobrir a causa raiz e aplicar soluções definitivas.

Classificação dos Chamados

Os chamados podem classificados em dois tipos básicos:



TIPO 1 - REQUISIÇÃO

Este tipo de chamado deve ser usado para solicitar algum serviço ou recurso.

Exemplos:

- Orientação no uso de equipamentos.
- Criação de usuário.
- Acesso a sistemas ou e-mail.
- Configuração de aplicativos.
- Instalação, desinstalação e movimentação de equipamentos.



TIPO 2 - INCIDENTE

Este tipo de chamado deve ser usado se algo não estiver funcionando bem.

Exemplos:

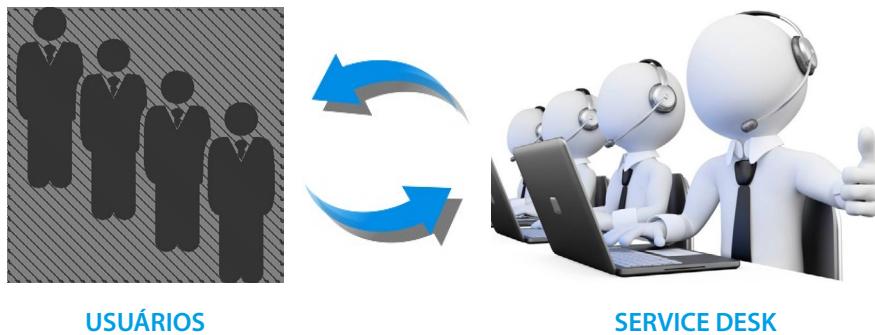
- Erro em sistema.
- Falha na impressão.
- Lentidão na Internet.
- Não funcionamento de equipamentos.

Cada chamado é analisado e direcionado para atendimento e pode ser solucionado por:

| | | |
|----------------|------------------------------------|--|
| NÍVEL 1 | Atendentes no próprio Service Desk | Atendimento telefônico e acesso remoto ao computador |
| NÍVEL 2 | Técnicos de campo | Atendimento presencial em toda a Bahia |
| NÍVEL 3 | Especialistas na Sede do TJBA | Atendimento telefônico e acesso remoto ao computador |



Essa equipe técnica atende a Magistrados e Servidores de todo o TJBA, e também a advogados de todo o Brasil. Portanto, sempre existe uma **fila de chamados** para ser atendida e, por isso, nem sempre podemos atender de forma imediata.



Sempre que possível, o usuário deve **preferir o atendimento de forma remota**, por telefone e/ou Internet. Na grande maioria dos casos, essa é a forma mais rápida de solucionar um chamado. Além disso, existem chamados que não podem ser solucionados pelos técnicos de campo, presencialmente.



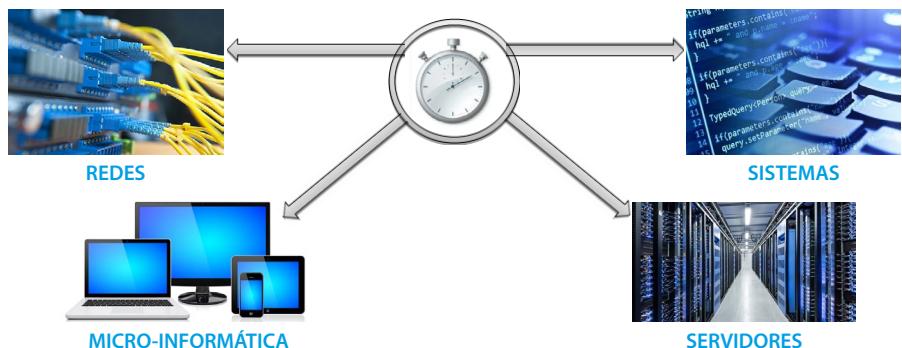
Cada chamado é classificado e **priorizado** com base no **Impacto e Urgência** da demanda. Alguns exemplos:

Ocorreu defeito no link de Internet e a Comarca inteira ficou sem comunicação. Trata-se de situação com prioridade **MUITO ALTA** pois afeta o trabalho de inúmeros Magistrados e Servidores e dificulta a prestação de serviços aos cidadãos.

Um único servidor não consegue imprimir um documento a partir do seu computador. Até que seja resolvido, o servidor pode abrir o documento em outro computador e imprimi-lo. Trata-se de situação com prioridade **BAIXA**, pois afeta apenas um usuários e, mesmo temporariamente, pode ser aplicada outra solução.

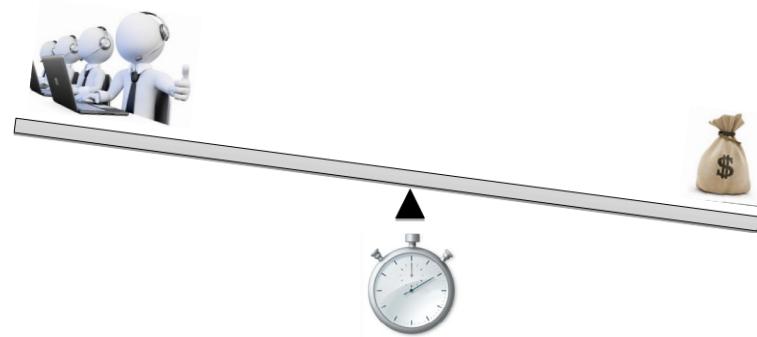
Quando é definida a prioridade do chamado, ele recebe um prazo previsto para solução.

Esse prazo é acordado entre as equipes técnicas e os fornecedores contratados, que são responsáveis, por prover as soluções, dentro de sua área de competência.



Toda a equipe técnica trabalha para solucionar os chamados dentro do prazo previsto mas, ocasionalmente, a solução pode ocorrer após o prazo.

Os chamados atendidos fora do prazo provocam penalização financeira para os prestadores de serviço. Essa é uma forma de controle da qualidade do serviço.



Se o usuário não ficar satisfeito com a solução de um chamado, ele pode reabrir o mesmo chamado, ligando para o Service Desk em até 72 horas. É importante que, de maneira coerente, o usuário reabra o chamado quando for necessário, pois isso representa outra forma de controle da qualidade do serviço. Cada reabertura também penaliza financeiramente os prestadores de serviço.

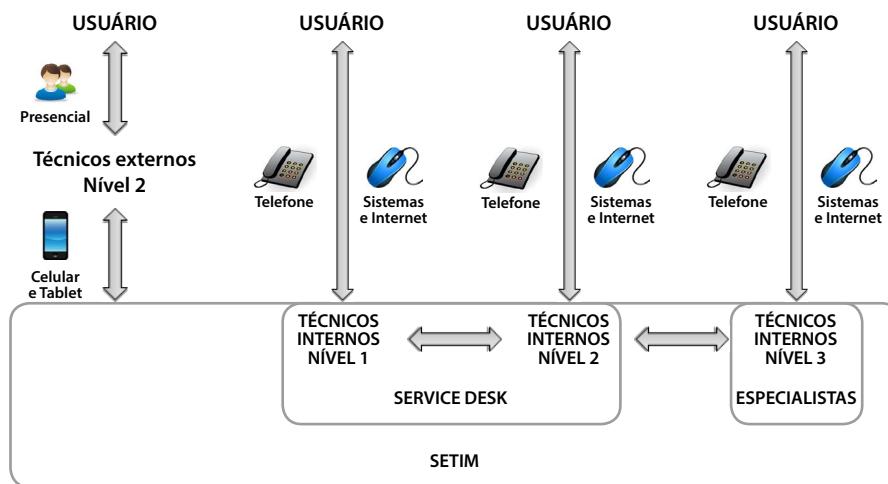


A partir de cada chamado solucionado, o usuário pode responder a uma pesquisa de satisfação. É muito importante para nós que o usuário responda à pesquisa, que é também outra forma de controle da qualidade, e nos permite aprimorar continuamente nossos serviços.

É fácil e rápido responder à pesquisa, são apenas 4 (quatro) perguntas em que se deve escolher a resposta. Em breve, reformularemos e simplificaremos ainda mais a forma de pesquisa.



REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DO NOSSO ATENDIMENTO



A partir dessas informações, esperamos que nosso usuário de serviços de TIC entenda melhor como funciona o nosso trabalho.

Tentaremos sempre atender às demandas de forma rápida, simples e definitiva.

Para maiores informações, acesse o Portal da SETIM: www.tjba.jus.br/setim



PEDIDO DE EQUIPAMENTOS

Pedidos de Equipamentos devem ser direcionados para um canal de atendimento específico. Para maiores informações, acesse:

<http://www5.tjba.jus.br/setim/index.php/servicos/service-desk/47-equipamentos-de-informatica>

O Service Desk atende somente a demandas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

Não atende, por exemplo, demandas relacionadas a:

- Energia elétrica
- Água
- Manutenção predial
- Jardinagem

