



SUPORTE TÉCNICO
AOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Sumário

1. ASSUNTO/OBJETIVO	2
2. FINALIDADE E ÂMBITO DA APLICAÇÃO	2
3. UNIDADE GESTORA	2
4. PÚBLICO ALVO	2
5. RELAÇÃO COM OUTROS NORMATIVOS	2
6. REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA	2
7. DEFINIÇÕES E CONCEITOS BÁSICOS	2
8. FLUXOS, FORMULÁRIOS E ORIENTAÇÕES TÉCNICAS	4
9. COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES	4
10. PROCEDIMENTOS	5
11. RELATÓRIOS GERENCIAIS E INDICADORES	8
12. CONSIDERAÇÕES FINAIS	9
13. ANEXO 1 – FLUXO DO CHAMADO	10



SUPORTE TÉCNICO AOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA

1. ASSUNTO/OBJETIVO

Estabelecer os procedimentos para o suporte técnico e o atendimento das solicitações de serviços dos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.

2. FINALIDADE E ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Restabelecimento, o mais rápido possível, dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação que foram paralisados ou tiveram seus níveis de desempenho degradados.

3. UNIDADE GESTORA

Coordenadoria de Atendimento ao Usuário

4. PÚBLICO ALVO

Todos os prestadores de serviço, estagiários, servidores e magistrados autorizados a ter acesso aos recursos tecnológicos do TJPA para desempenho de suas atribuições.

5. RELAÇÃO COM OUTROS NORMATIVOS

Não se aplica.

6. REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA

ITIL V3 – Information Technology Infrastructure Library

7. DEFINIÇÕES E CONCEITOS BÁSICOS

Aplicativos Corporativos - software desenvolvido internamente para uso exclusivo do TJPA do Pará, diferindo dos softwares desenvolvidos e comercializados pelo mercado;

Backup - cópia de um documento, programa ou disco com objetivo de arquivar ou salvar as informações contidas, caso o original venha a se perder;

CAU – Coordenadoria de Atendimento ao Usuário;

CS - Central de Serviços – unidade que provê atendimento de primeiro nível a todos os usuários internos do TJPA;



Chamado Técnico - procedimento definido pela CAU para toda solicitação de serviço ou suporte técnico aos recursos tecnológicos do **TJPA**;

DDG – Discagem Direta Gratuita;

Empresa Terceirizada - empresa especializada contratada para prestação de serviços de suporte tecnológico;

Endereço Lógico – nome do equipamento na rede de computadores;

Estação de trabalho – computador ou notebook dos usuários, em suas unidades.

Hardware - são os componentes físicos do computador, tais como placas, teclados, impressoras, monitores e outros periféricos;

Manutenção Corretiva – atividade de manutenção realizada nos equipamentos e software, para corrigir problema;

Manutenção Preventiva - atividade de manutenção realizada nos equipamentos e software, para prevenir a incidência de problemas, podendo ser executada concomitantemente a manutenções corretivas;

Notebook/Ultrabook - microcomputador de uso portátil;

Número de Patrimônio - número (código) que identifica os bens de uma pessoa física ou jurídica, utilizados em inventários e outras avaliações;

Número de Série - combinação de números e/ou letras que identificam o lote de fabricação de equipamentos e produtos em geral, normalmente usados no controle de qualidade para identificação de defeitos encontrados na produção;

OS – Ordem de Serviço;

OTRS - Sistema de Atendimento - aplicativo em rede para registrar e acompanhar todas as solicitações efetuadas pelas Unidades à CS;

RAT – Relatório de Atendimento Técnico;

Recurso Tecnológico - é a denominação genérica que se atribui a todo recurso do tipo software e hardware, a exemplo de estação de trabalho, servidor, ativos de rede, equipamentos de telefonia, impressora, notebook, Windows, Word, Excel, etc..., instalados no **TJPA**;

SPARK – Software de troca de mensagens instantâneas;

Software - é o conjunto de instruções, logicamente organizadas em linguagem codificada, que capacita máquinas automáticas de tratamento da informação para a execução de uma determinada tarefa;

Suporte de Primeiro Nível - atendimento inicial, realizado pela CS, destinado a diagnosticar e solucionar problemas por meio de orientação ao usuário final, podendo ser realizada por telefone ou por OTRS ou ainda através do atendimento por chat (atendimento on line);

Suporte de Segundo Nível - atendimento prestado de forma direta pela equipe técnica terceirizada, e/ou por funcionários do TJPA ou, indiretamente, por meio de ferramentas de acesso remoto e gerenciamento remoto de sistemas;

Suporte de Terceiro Nível - atendimento prestado pelas áreas especializadas de tecnologia ou fornecedores especializados, sempre que o atendimento de segundo nível não for suficiente para a solução do problema;

Suporte Técnico - atendimento ao usuário que utiliza recursos tecnológicos no **TJPA** para solução de paralização de serviços ou problemas relativos ao



funcionamento e utilização dos equipamentos, redes de acesso, rede local, aplicativos corporativos e softwares básicos adquiridos pelo TJPA;

Técnico - é o funcionário (analista) ou prestador de serviço capacitado a solucionar problemas e a dar orientações sobre funcionamento e utilização dos recursos tecnológicos do TJPA;

Técnico de Campo - é o prestador de serviço capacitado a solucionar problemas no local onde os recursos tecnológicos se encontram instalados;

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação;

TJPA – Todas as unidades, administrativas ou jurisdicionais, que compõem o Tribunal de Justiça do Estado do Pará;

Unidade Usuária - é a unidade do TJPA que utiliza recursos tecnológicos do TJPA;

Usuário - prestador de serviço, estagiário, servidor e magistrado autorizado a ter acesso aos recursos tecnológicos do TJPA para desempenho de suas atribuições.

8. FLUXOS, FORMULÁRIOS E ORIENTAÇÕES TÉCNICAS

Anexo I - “Suporte técnico ao usuário”.

9. COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

9.1 UNIDADE USUÁRIA

- Para os atendimentos presenciais de TIC, providencia junto às áreas de segurança e infraestrutura a liberação de acesso e vigilância necessários à execução do suporte técnico.
- Autoriza a atuação do suporte nos recursos de sua Unidade, verificando a correta identificação dos técnicos e demais fornecedores pelo uso do crachá, consultando a lista de funcionários prestadores disponível no site da sua equipe técnica terceirizada de vinculação e, confirma se o número do chamado corresponde com o que foi aberto no OTRS.
- A chefia da unidade usuária designa um funcionário para acompanhar o atendimento técnico de suporte.

9.2 USUÁRIO

- Solicita suporte técnico à CS quando verifica alguma anormalidade no funcionamento dos recursos tecnológicos.
- Providencia backup atualizado de arquivos pessoais (IRPF, arquivos de áudio, arquivos de imagens, arquivos de texto, arquivos de planilha, etc...) quando for necessária a intervenção em equipamento que disponha de disco rígido.
- Ao solicitar o atendimento técnico, o usuário informa no OTRS o melhor horário de atendimento, a fim de evitar deslocamentos desnecessários do técnico de campo, que pode ocasionar impossibilidade de atendimento e custos para o TJPA.



- Não realiza o remanejamento físico dos equipamentos, o que deve ser feito por técnico acionado pela CS.
- O usuário não substitui dispositivos (mouse, teclado) entre os equipamentos da unidade.
- O usuário testa o recurso para o qual foi feito o chamado, logo após a conclusão do serviço, verificando se o problema foi resolvido e se o equipamento está funcionando normalmente.
- O usuário atesta, por meio da assinatura e carimbo no RAT, ou na OS, ou através da adição de nota no OTRS, a execução dos serviços, qualidade do serviço ou atendimento, veracidade das informações descritas pelo técnico e, sobre qualquer ocorrência que julgue pertinente a respeito do atendimento.
- Em caso de dúvida, o usuário entra em contato com a CS.

9.3 CENTRAL DE SERVIÇOS

- Realiza o suporte tecnológico em primeiro nível aos usuários finais, recebendo as demandas via OTRS ou via atendimento por chat (atendimento on line) ou ainda através de ligação telefônica DDG 0800-280-7005.
- Registra todas as ocorrências no OTRS, mesmo as recebidas via ligação telefônica.
- As ocorrências não resolvidas em primeiro nível pela CS são redirecionadas para o suporte de segundo nível por meio do OTRS.
- Analisa os registros do OTRS de forma a gerar informações para o gerenciamento dos atendimentos.

10. PROCEDIMENTOS

- A solicitação de suporte técnico é realizada por meio do OTRS, disponível na página do portal interno, Intranet, através do ícone “Chamado Técnico” ou por meio do atendimento por chat através do SPARK ou ainda por meio de ligação telefônica DDG para a CS, cujo número é 0800-280-7005.
- No chamado aberto por meio do OTRS deve constar um único equipamento e seus dados descritivos, conforme inventário.
- A CS providencia o atendimento à solicitação do usuário e, quando necessário, o redirecionamento do chamado ao suporte de segundo nível repassando a este nível todos os procedimentos executados no nível inicial.
- A CS e os suportes de segundo e terceiro níveis registram no sistema as ações desenvolvidas no processo de atendimento, inclusive as originadas via chamada telefônica, no caso da CS.
- O acesso remoto aos equipamentos dos usuários é atribuição exclusiva dos segundo e terceiro níveis de atendimento.



- O suporte técnico de segundo ou terceiro níveis poderá ser realizado de forma remota ou com encaminhamento de técnico de campo, obedecendo a regras, acordos de serviço e prazos contratuais de atendimento.
- O suporte técnico aos recursos tecnológicos é feito única e exclusivamente por técnico autorizado, sempre mediante chamado conforme contratos de aquisição e/ou prestação de serviços.
- Após a finalização do atendimento, a unidade que concluiu a demanda, quer seja a CS, a equipe técnica de campo, ou o suporte de terceiro nível deve fazer o fechamento do chamado no sistema.
- Os prazos e horários de atendimento estão definidos nos contratos de aquisição e/ou prestação de serviços de suporte tecnológico.
- A Área de Tecnologia não prestará suporte a recursos tecnológicos que não forem de propriedade do TJPA, bem como às soluções tecnológicas não homologadas pela área de tecnologia.
- Os equipamentos de terceiros instalados no ambiente TJPA, que por força de contrato de prestação de serviços tenham esta previsão, recebem suporte pela Área de Tecnologia.
- Atividades de execução de rotinas de backup das Estações de Trabalho não constituem papel da equipe de suporte técnico, devendo ser executadas pelo usuário.

10.1 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS E SUPORTE TÉCNICO

O usuário solicita serviços e suporte técnico em razão de:

- Problema com o equipamento;
 - Problema com os aplicativos ou sistemas homologados;
 - Problema na rede de telecomunicações;
 - Necessidade de instalação, remanejamento, desinstalação de equipamentos, aplicativos ou sistemas homologados;
 - Necessidade de configuração de recursos tecnológicos;
 - Dúvida quanto à utilização de software básico e Aplicativos Corporativos do TJPA;
 - Dúvidas ou problemas relacionados à segurança da informação.
-
- Para a efetivação da solicitação de suporte técnico, seja por meio do OTRS, chat ou por ligação telefônica, o usuário informa, impreterivelmente, o número de patrimônio, ou o número de série e endereço lógico, bem como relata de forma clara o problema e indica outra pessoa para acompanhar o atendimento, na falta do demandante.
 - Quando não for possível acompanhar o chamado técnico, o usuário contata a CS para cancelamento do mesmo, evitando-se assim custo para o TJPA, como por exemplo, o deslocamento do técnico até o local do atendimento.



- Para a efetivação da solicitação de suporte técnico a equipamentos de terceiros instalados no ambiente do TJPA, o usuário informa, impreterivelmente, o número de série e o endereço lógico, bem como relata de forma clara o problema e indica outra pessoa para acompanhar o atendimento, na falta do demandante.

10.2 SUPORTE TÉCNICO EM PRIMEIRO NÍVEL

A solicitação de suporte técnico pelo usuário, em primeiro nível é recepcionada pela CS por meio do OTRS, por canal telefônico, ou por Chat.

10.3 SUPORTE TÉCNICO EM SEGUNDO NÍVEL - REMOTO

- As demandas de instalação de Aplicativos Corporativos são solucionadas por meio de ferramentas de acesso remoto homologadas pelo TJPA.
- Todo atendimento remoto é previamente comunicado e/ou agendado com o usuário demandante caso comprometa a segurança da rede do TJPA.
- Os atendimentos somente são repassados aos técnicos de campo se esgotadas as possibilidades de atendimento remoto ou na impossibilidade deste.
- A equipe técnica registra todo o atendimento remoto no OTRS, inclusive aqueles não originados pelo usuário e que se fazem necessários para a manutenção dos padrões e disponibilidade dos recursos tecnológicos.

10.4 SUPORTE TÉCNICO EM SEGUNDO NÍVEL – EXTERNO

- Provê suporte técnico de segundo nível aos recursos tecnológicos, garantindo plena disponibilidade ao desempenho das atividades das unidades corporativas e negociais do TJPA.
- Promove vistorias preventivas e de pré-instalação de recursos tecnológicos.
- Informa e orienta os usuários quanto aos procedimentos de cópia de segurança necessários, para evitar perdas de informações e aplicativos contidos nos recursos tecnológicos quando da realização do atendimento técnico.
- Notifica ao gestor da unidade usuária e a CS quando da constatação de softwares não homologados e inconformidades detectadas nos equipamentos.
- Registra todo o atendimento no OTRS.
- Mantém sigilo das informações contidas nos equipamentos dos usuários quando realiza o atendimento técnico.
- Repassa o chamado técnico para atendimento de terceiro nível, quando esgotados os procedimentos de segundo nível.



- Monitora os prazos, custos e qualidade dos atendimentos, nos casos de manutenções corretivas, bem como o cronograma das manutenções preventivas.
- Mantém em seu site a lista de funcionários prestadores atualizada com os dados contidos no crachá e foto para consulta pelas unidades usuárias.
- Mantém o cadastro de equipamentos atualizado no sistema OTRS, visando dar aos usuários e unidades, visibilidade dos equipamentos alvo de manutenção.
- Para intervenção em equipamento que disponha de disco rígido, o usuário providencia um backup atualizado dos dados que considerar relevantes. Portanto, não constitui obrigação do técnico a realização de backup de dados que não sejam de interesse do TJPA como, por exemplo: músicas, vídeos, filmes, declaração de IRPF, documentos e planilhas particulares, etc. Ou seja, cabe ao usuário do equipamento a cópia de segurança de arquivos com conteúdo não institucional.

10.5 SUPORTE TÉCNICO EM TERCEIRO NÍVEL

- A equipe técnica repassa o chamado, com todos os procedimentos executados no nível inicial, para atendimento de terceiro nível, por meio do OTRS, quando esgotados os procedimentos de segundo nível.

11. RELATÓRIOS GERENCIAIS E INDICADORES

- A análise tem por finalidade, por meio de relatórios e indicadores de desempenho, propiciar uma melhor gestão dos contratos e melhoria nos processos internos.
- A CAU analisa periodicamente os atendimentos realizados em primeiro nível, consolidando as informações, observando os seguintes quesitos:
 - Qualidade dos serviços prestados;
 - Problemas e soluções apresentadas;
 - Duração e tempestividade do atendimento;
 - Recursos com maior incidência de problemas;
 - Unidades com maior índice de chamados.
- A equipe técnica terceirizada, juntamente com a CAU, analisa periodicamente os atendimentos realizados em segundo nível, por meio de relatórios gerados pela ferramenta de gestão dos contratos.
- As informações gerenciais devem incluir os seguintes indicadores de desempenho e qualidade:
 - em relação à **Eficiência**:



- índice de incidentes encerrados no 1º nível de suporte.
- em relação à **Eficácia**:
 - índice de incidentes encerrados dentro do ANS.
- em relação à **Efetividade**:
 - índice de incidentes encerrados na primeira chamada;
 - índice de satisfação do usuário com o nível de atendimento.
- em relação à **Economicidade**:
 - índice de incidentes resolvidos de forma remota.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse normativo define os procedimentos empregados no suporte ao usuário. Os procedimentos são constantemente submetidos a melhorias continuadas.



SUPORTE TÉCNICO
AOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA

ANEXO 1 – FLUXO DO CHAMADO

