

CARTILHA

Abertura e Acompanhamento de Chamados



Contatos da Central de Serviços de TIC Suporte 10

✓ Pela Internet (web):

suporte10.trt10.jus.br

Obs.: Também pela Intranet 10:

intranet.trt10.jus.br

Menu **Serviços**, opção **Suporte10**

✓ Pelo e-mail:

suporte10@trt10.jus.br

✓ Pelo telefone:

(61) 3348-1250



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO

PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA REGIÃO
Distrito Federal e Tocantins

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações – SETIN
Coordenadoria de Suporte ao Usuário - CDSUP

APRESENTAÇÃO

Caro(a) usuário(a),

Atualmente para realizarmos o nosso trabalho diário, dependemos de diversos recursos de tecnologia da informação e de telefonia, como computadores, programas, conexões de rede, linhas telefônicas, entre outros. Mas, o que fazer quando estes recursos não estão totalmente adequados e funcionando ou indisponíveis?

É para atender a todas as solicitações de TIC que existe no TRT10 a Central de Serviços de TIC Suporte 10, unidade vinculada à Coordenadoria de Suporte ao Usuário (CDSUP) da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (SETIN).

Mas você sabe qual a função da Central de Serviços de TIC?

Como solicitar que seu computador seja verificado, que sua impressora seja reparada, que o erro no seu programa seja corrigido, que sua linha telefônica seja normalizada?

Para ajudá-lo a esclarecer todas as suas dúvidas, elaboramos esta cartilha com o tema: “Abertura e Acompanhamento de Chamados”.

Boa leitura, bom aprendizado!

ENTRANDO EM CONTATO COM A CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC SUPORTE 10

A Central de Serviços de TIC Suporte 10 oferece aos seus usuários três canais de contato:

1. PELA INTERNET (WEB):

Por meio do endereço de internet suporte10.trt10.jus.br, você, usuário(a), poderá abrir, consultar e acompanhar o seu chamado interagindo com o atendimento. O acesso é feito digitando seu usuário e senha da rede de computadores do TRT10.

Esse endereço se encontra disponível também por meio da Intranet 10 (intranet.trt10.jus.br), menu **Serviços**, opção **Suporte10**.

O contato com a Central de Serviços de TIC Suporte 10 pela internet (suporte10.trt10.jus.br) é o principal canal de atendimento da Central de Serviços de TIC Suporte 10, pois ele está sempre disponível e permite a categorização do chamado com base no catálogo de serviços do TRT10, o que implica o acionamento mais rápido do grupo solucionador do chamado.

Essa cartilha visa detalhar como ocorre a abertura e o acompanhamento de chamados pela Central de Serviços de TIC Suporte 10 por meio da internet (suporte10.trt10.jus.br).

2. PELO E-MAIL:

Por meio do endereço de correio eletrônico (e-mail) da Central de Serviços de TIC Suporte 10, suporte10@trt10.jus.br, você poderá enviar mensagens que serão automaticamente registradas pelo sistema informatizado de atendimento (suporte10.trt10.jus.br). Esses chamados abertos são inicialmente categorizados pela equipe de 1º atendimento e em seguida atendidos.

3. PELO TELEFONE:

Por meio do nosso número (61) 3348-1250, você poderá interagir diretamente com um(a) de nossos(as) atendentes que, primeiramente, deve obter/confirmar seus dados de usuário(a), como nome, lotação, telefone; em seguida, abrir seu chamado no sistema via internet (suporte10.trt10.jus.br); e na sequência realizar o atendimento.

ABERTURA E ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS PELA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC SUPORTE 10 POR MEIO DA INTERNET

(suporte10.trt10.jus.br)

Para facilitar o entendimento do fluxo de chamados internos, a partir desta página, a cartilha está dividida em seis tópicos. São eles:

1) ABERTURA DO CHAMADO

Por onde tudo começa. Nesta fase, a Central de Serviços de TIC tira dúvidas, colhe informações e presta o primeiro atendimento buscando resolver sua solicitação no primeiro contato.

2) ACOMPANHAMENTO DO CHAMADO

Momento em que a sua solicitação está sendo atendida pelos grupos solucionadores. Nesta fase, você acompanha todas as ações através do sistema ou do telefone e pode também incluir novas informações ao seu chamado.

3) FECHAMENTO DO CHAMADO

Momento em que o chamado é fechado. Nesta fase, é feita a interação com o usuário para informar a conclusão do atendimento, identificação do erro, solução adotada, etc.

4) PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Momento em que sua opinião sobre o atendimento realizado é solicitada para que possamos melhorar ainda mais os serviços prestados.

5) PERGUNTAS FREQUENTES (BASE DE CONHECIMENTO)

O recurso Perguntas Frequentes disponibiliza vários conhecimentos que poderão auxiliá-lo na resolução de seus problemas ou requisições de serviços. Dessa forma, será possível, antes mesmo de registrar um chamado, você verificar se não existem procedimentos que o auxiliem em suas questões. É o autoatendimento.

6) SAIR DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC SUPORTE 10

Momento em que é demonstrado como sair da Central de Serviços de TIC Suporte 10.

1) ABERTURA DO CHAMADO

O QUE É O CHAMADO?

O chamado é toda solicitação registrada pelo usuário. Pode ser classificado como:

- ✓ Incidente: qualquer evento que tenha prejudicado ou interrompido o funcionamento normal dos recursos de tecnologia da informação (TIC).

Exemplo: Computador ou impressora que pararam de funcionar; programa que travou, apresentou mensagem de erro e não é mais executado; linha telefônica que ficou muda; aparelho telefônico que foi danificado.

- ✓ Solicitação de serviço: qualquer solicitação do usuário para informações, acessos, mudança de padrão ou alguma nova demanda.

Exemplo: Instalação de um programa; criação de usuário de rede ou de acesso a um sistema; solicitação de substituição de um computador, impressora ou scanner; criação de uma extensão telefônica; habilitação de ramal para ligação para celular.

Obs.: O incidente, por ser uma interrupção na oferta do serviço, é um chamado que tem prioridade em relação ao chamado de solicitação de serviço.

Mas não se preocupe muito com essa classificação, pois ela é feita de forma automática pelo sistema informatizado de abertura de chamados (suporte10.trt10.jus.br).

POR QUE ABRIR UM CHAMADO?

A abertura de chamados é muito importante, pois, por meio dos registros, tem-se o controle e a garantia dos atendimentos, bem como, pode-se buscar melhorias para os serviços de TIC prestados aos usuários.

Para abrir um chamado, é necessário que o usuário entre em contato com a Central de Serviços de TIC Suporte 10 e repasse as informações necessárias.

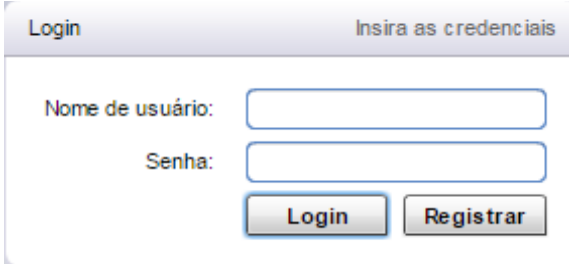
Importante: Ao contatar a Central de Serviços de TIC Suporte 10, será verificado o seu cadastro de usuário e, após registrar o chamado, será fornecido um número por meio do qual você poderá acompanhar o andamento da sua solicitação.

COMO ENTRAR EM CONTATO COM A CENTRAL DE SERVIÇOS SUPORTE 10?

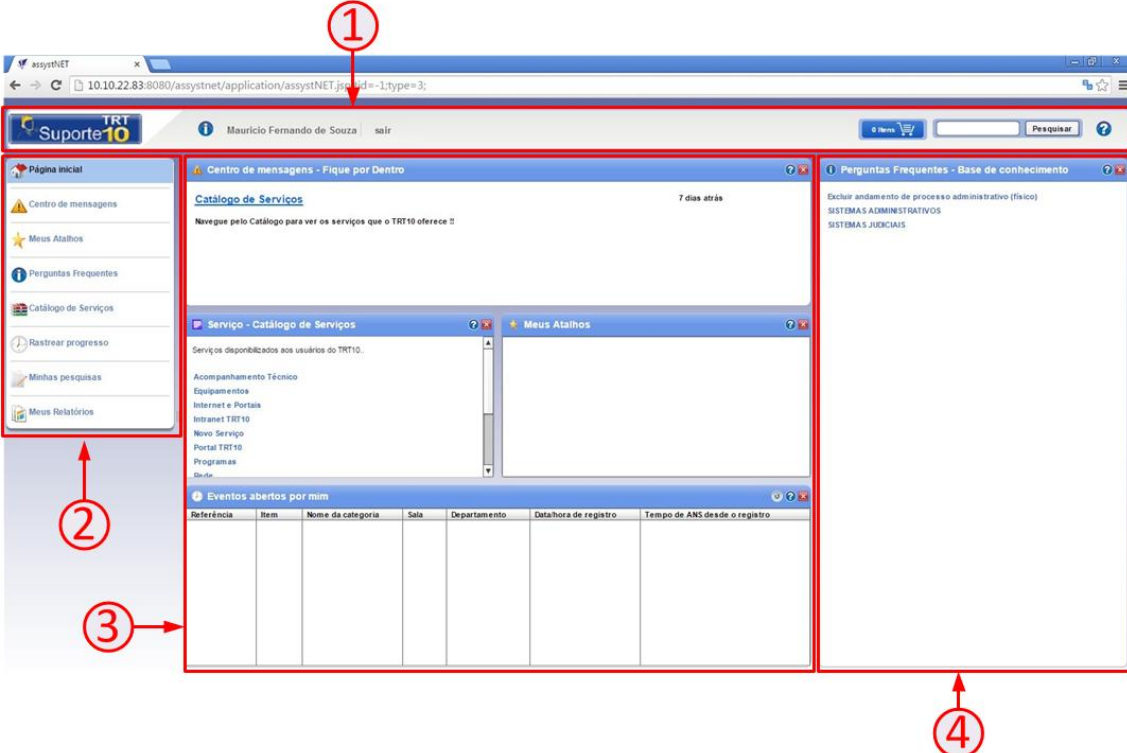
Você pode entrar em contato com a Central de Serviços Suporte 10 pela internet. Digite na barra de endereços do seu navegador o seguinte endereço:

suporte10.trt10.jus.br

Assim que a página for carregada, aparecerá uma janela de autenticação:



As informações de Nome de usuário e Senha para acesso ao Portal são as mesmas utilizadas para acesso à rede de computadores do TRT10. Logo após inserir essas informações, clique no botão Login e você será direcionado para a página inicial:



The screenshot shows the TRT Suporte 10 portal interface. At the top, there is a header with the user name 'Maurício Fernando de Souza' and a search bar. The main content area is divided into several sections: a left sidebar with navigation links, a central area with a 'Catálogo de Serviços' and a table of 'Eventos abertos por mim', and a right sidebar with 'Perguntas Frequentes'. Red circles and arrows are used to highlight specific elements: (1) points to the user name and search bar; (2) points to the left sidebar; (3) points to the main content area; and (4) points to the right sidebar.

Esta é a sua página inicial do Portal. Ela está dividida em quatro partes:

1) na parte superior (1) ficam a identificação do usuário e o campo de fazer pesquisas;

- 2) na lateral esquerda (2) fica o menu de opções;
- 3) a parte central (3) traz os painéis com as informações mais importantes para você;
- 4) na lateral direita ficam as Perguntas Frequentes (4).

Vejamos agora as funções de cada um desses recursos:

1) A Barra de Identificação exibe o nome do usuário. Se o usuário clicar no botão de informação (i), ele exibirá uma janela com todos os dados do usuário. Também há o campo que permite pesquisas rápidas.

2) No menu de opções estão disponíveis vários recursos que simplificarão sua interação com a Central de Serviços Suporte 10:

=> Página inicial exibe a tela inicial da Central de Serviços de TIC Suporte 10;

=> Centro de mensagens: ele será utilizado para que a Central de Serviços Suporte 10 envie mensagens para você, informando por exemplo: novos serviços, interrupções de serviços, falhas em sistemas, comunicados gerais, entre outros. O painel dele está na tela inicial da Central de Serviços de TIC Suporte 10.

=> Em Meus Atalhos podem ser inseridos uma série de atalhos dos chamados mais abertos por você, simplificando a abertura.

=> Perguntas Frequentes exibirão os principais questionamentos já respondidos pelo sistema.

=> O Catálogo de Serviços disponibiliza os serviços oferecidos pela TIC para você.

=> A opção Rastrear progresso permite a você acompanhar o andamento de seus chamados.

=> Em Minhas pesquisas você poderá responder perguntas relacionadas ao seu atendimento, que serão úteis para a melhoria dos serviços de TIC.

=> A última opção, Meus Relatórios, ainda está em desenvolvimento.

3) Os painéis principais são:

=> o Centro de mensagens traz as mensagens importantes enviadas pelo sistema, ordenadas por data de publicação;

=> o Catálogo de Serviços exibe todos os serviços oferecidos pelo sistema;

=> o Meus Atalhos exibe os atalhos criados por você;

=> os Eventos abertos por mim trazem seus chamados, sejam incidentes ou requisições;

4) As Perguntas Frequentes estão na lateral direita da tela e traz a base de conhecimento cadastrada no sistema.

Personalizar a tela inicial da sua Central de Serviços de TIC Suporte 10

Se você quiser, você pode personalizar a tela inicial da sua Central de Serviços de TIC Suporte 10, incluindo ou excluindo um objeto na tela principal. Este objeto pode ser um painel ou um item.

Como incluir um objeto na tela principal?

Você deverá navegar pelo menu de opções até encontrar o objeto que queira incluir na tela principal da Central de Serviços de TIC Suporte 10. Agora dê um clique no item Página inicial, que é o primeiro item desse menu. Certifique-se de que o objeto que você escolheu para incluir na tela principal ainda esteja visível no menu de opções.

Agora clique no objeto a ser incluído na tela principal, que está visível no menu de opções. Após clicar sobre ele mantenha o botão do mouse apertado e arraste o objeto para a área central da tela principal. Você só poderá soltar o botão do mouse quando aparecer um ícone redondo verde ao lado do ponteiro do mouse.

Como excluir um objeto da tela principal?

Para excluir um painel da tela principal da Central de Serviços de TIC Suporte 10 basta clicar sobre o botão fechar do canto superior direito deste painel (✖).

Para excluir um item de um painel da tela principal da Central de Serviços de TIC Suporte 10 basta clicar sobre ele e arrastá-lo para o menu de opções, soltando-o ali.

Como mover um objeto na tela principal?

Para movimentar um painel ou item na tela principal, você deverá primeiro estar nela. Para isso, clique no item Página inicial que é o primeiro do menu de opções.

Em seguida, clique na barra de título do painel que quer mover e arraste-o para o local desejado. Os outros painéis serão automaticamente reorganizados.

Um item de um painel pode ser movido de forma semelhante: clique sobre ele e arraste-o para onde desejar. O sistema exibirá ao lado do ponteiro do mouse um ícone verde nos locais em que for possível reposicioná-lo, ou um ícone vermelho nos locais em que não for permitida a realocação.

Como redimensionar um objeto na tela principal?

Alterar o tamanho de um objeto somente é possível para os painéis. Para movimentar um painel ou item na tela principal, você deverá primeiro estar nela. Para isso, clique no item Página inicial que é o primeiro do menu de opções.

Em seguida, posicione o ponteiro do mouse sobre a borda do painel no lado que será redimensionado até o ponteiro do mouse mudar de formato, passando a ter duas setas, uma para cada lado (+ ou ↖). Assim que o ponteiro do mouse estiver com esta aparência, basta você arrastar a borda até a posição final do redimensionamento desejado. Quando chegar à posição final, pare de pressionar o botão do mouse.

Como criar seus próprios atalhos?

Primeiramente, é importante que você saiba qual é a vantagem de usar atalhos. Atalhos são caminhos mais curtos para você conseguir fazer determinada tarefa. No dia a dia, você evitará navegação desnecessária pelo Catálogo de Serviços.

Por exemplo, se você quiser abrir um chamado para solucionar um problema em sua impressora, problema de papel preso dentro dela, você normalmente terá que ir para a tela inicial do Sistema e, no menu de opções, dar esta sequência de cliques: Catálogo de Serviços => Catálogo de Serviços => Equipamentos => Impressora => Erro/falha/indisponibilidade. Neste caso, você resume cinco cliques num só.

Então, para criar seus atalhos navegue pelo menu de opções até encontrar o item para o qual deseja criar o atalho.

Agora dê um clique no item Página inicial, que é o primeiro item desse menu. Certifique-se de que o item que você escolheu para criar o atalho ainda esteja visível no menu de opções.

Clique neste item, mantenha o botão do mouse apertado e arraste o item para o painel Meus atalhos que está na tela principal. Você só poderá soltar o botão do mouse quando aparecer um ícone redondo verde ao lado do ponteiro do mouse.

COMO ABRIR UM CHAMADO?

Na página principal da Central de Serviços de TIC Suporte 10, localize o painel Serviço - Catálogo de Serviços. Vamos supor que o chamado será para informar um mau funcionamento do programa Adobe Flash Player.

No painel Catálogo de Serviços - Serviços de TIC, escolha o item Serviços de Suporte Técnico => Programas => subpainel Adobe Flash Player => Oferta Erro/Falha/Indisponibilidade.

Aparecerá o subpainel Formulário de incidente. Nele, confira se estão corretos os dados dos campos que já vêm preenchidos e, em seguida, preencha o campo Descrição e clique no botão Salvar.

Antes de salvar você poderá clicar no botão Adicionar Anexos e inserir alguma imagem, vídeo ou documento que esclareça ou traga mais informações sobre seu chamado.

Assim que clicar no botão Salvar, aparecerá uma janela com o número do seu chamado.

De forma alternativa, para abrir um chamado você também poderá navegar pela árvore do catálogo de serviços no menu de opções até chegar ao item que procura ou poderá utilizar um dos atalhos para este serviço contidos na sua página principal.

OUTROS CANAIS PARA ABERTURA DO CHAMADO

E-MAIL: Por meio do endereço de correio eletrônico (e-mail) da Central de Serviços de TIC Suporte 10, suporte10@trt10.jus.br, você poderá enviar mensagens que serão automaticamente registradas pelo sistema informatizado de atendimento (suporte10.trt10.jus.br). Esses chamados abertos são inicialmente categorizados pela equipe de 1º atendimento e em seguida atendidos.

TELEFONE: Por meio do nosso número (61) 3348-1250, você poderá interagir diretamente com um(a) de nossos(as) atendentes que, primeiramente, deve obter/confirmar seus dados de usuário(a), como nome, lotação, telefone; em seguida, abrir seu chamado no sistema via internet (suporte10.trt10.jus.br); e na sequência realizar o atendimento.

AO ABRIR UM CHAMADO SEJA O MAIS CLARO E DETALHISTA QUE PUDER.

Sempre coloque o máximo de informações no seu chamado para facilitar o trabalho da equipe de atendimento e possibilitar a resolução rápida do mesmo. Nos casos de erros em sistemas e programas, faça uma cópia da tela de erro, salve em arquivo e anexe a imagem ao seu chamado.

Obs: Para fazer a cópia da tela de erro já mencionada, basta clicar na tecla PrtScn/SysRq, depois abra o programa "Paint" e cole a imagem (clikando simultaneamente nas teclas CTRL + V). Salve como imagem PNG ou JPEG, que são os formatos mais indicados para serem anexados ao chamado.

2) ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO DO CHAMADO

ASSIM QUE UM CHAMADO É ABERTO, A CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC SUPORTE 10 REALIZA O PRIMEIRO ATENDIMENTO.

Neste primeiro atendimento são averiguadas a clareza e a objetividade do chamado. Muitas vezes, a solução do chamado acontece nesse momento (podendo ser através de acesso remoto). Caso as informações estejam completas e não possam ser resolvidas no primeiro nível de atendimento, o chamado é encaminhado para outro nível de atendimento.

ACESSO REMOTO.

O acesso remoto é um recurso que possibilita o trabalho do técnico no computador do usuário, sem ter que estar presente fisicamente no local. Para isso, é necessário que o computador esteja conectado à rede do Tribunal.

Este recurso facilita a resolução de grande parte dos chamados e evita o encaminhamento desses chamados para o segundo nível de atendimento.

- Qual a vantagem para o usuário?

Agilidade no atendimento.

- O técnico do atendimento poderá acessar o computador a qualquer momento?

Não! Durante o atendimento, tendo-se a necessidade de realizar o acesso remoto, o usuário será previamente comunicado e uma mensagem de solicitação de autorização para o acesso será exibida em seu computador. Somente após o usuário clicar no botão de autorização é que será feito o acesso. Caso contrário, a ação será cancelada. Todo o acesso é registrado e monitorado via programa.

COMO ACOMPANHAR O ATENDIMENTO DO SEU CHAMADO (RASTREAR O PROGRESSO)?

Uma vez que você tenha registrado um chamado na Central de Serviços de TIC Suporte 10, você poderá acompanhar a situação e o andamento desse chamado via internet (suporte10.trt10.jus.br). Para isso, após acessar a Central de Serviços de TIC Suporte 10, utilize o monitor na sua página principal Chamados abertos por mim (ver também em Rastrear progresso). Nele, procure, encontre e abra o chamado de que deseja acompanhar o progresso. Uma vez que esteja dentro do chamado você poderá acompanhar o histórico de ações que já foram executadas no seu chamado, através da aba Histórico. É possível verificar os detalhes do seu chamado através da aba Detalhes.

Também é possível interagir com a TI pelo botão Realizar ação, que fica na parte superior esquerda do painel que exibe o seu chamado. Neste botão você acha a opção Forneça

informações adicionais, que poderá ser utilizada para adicionar novas informações que poderão ajudar no tratamento do seu chamado.

3) FECHAMENTO

Neste momento será enviado para seu e-mail institucional a informação do fechamento do chamado com um resumo do atendimento realizado e da solução adotada, bem como será enviado um link para você mesmo fechar seu chamado na Central de Serviços de TIC Suporte 10 por meio da internet (suporte10.trt10.jus.br).

Também é possível você mesmo fechar seu chamado, caso tenha encontrado a solução. Após acessar a Central de Serviços de TIC Suporte 10 via internet (suporte10.trt10.jus.br), utilize o monitor na sua página principal Chamados pendentes de validação (ver também em Rastrear progresso). Nele, procure, encontre e abra o chamado que deseja fechar. Uma vez que esteja dentro do chamado você poderá clicar no botão Realizar ação, que fica na parte superior esquerda do painel que exibe o seu chamado, e clicar na ação Fechar.

É possível, ainda, que um atendente da Central de Serviços de TIC Suporte 10 entre em contato com você para validar a solução aplicada a seu chamado e fechá-lo.

Uma vez que seu chamado tenha sido solucionado, você receberá um e-mail contendo os detalhes do atendimento e da solução aplicada. Caso a solução aplicada não seja validada e o chamado não seja fechado em 48 horas úteis por você ou por um técnico (atendente) da Central de Serviços Suporte 10, o chamado será fechado automaticamente pelo sistema depois de decorrido o prazo citado.

Você pode acompanhar seus chamados fechados. Para isso, após acessar a Central de Serviços de TIC Suporte 10 por meio da internet (suporte10.trt10.jus.br), utilize o monitor na sua página principal Chamados pendentes de validação (ver também em Rastrear progresso).

Por último, caso você constate que o seu chamado fechado não foi completamente atendido ou que o erro voltou a ocorrer, você deve abrir outro chamado fazendo referência ao chamado anterior fechado.

4) PESQUISA DE SATISFAÇÃO

RESPONDA SEMPRE À PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Após o encerramento de cada chamado, você receberá, via e-mail institucional, um link para a pesquisa de satisfação referente ao atendimento do chamado fechado.

As pesquisas de satisfação também podem ser acessadas diretamente por meio da Central de Serviços de TIC Suporte 10 na internet (suporte10.trt10.jus.br). Abra o painel Minhas pesquisas a partir do Menu de opções. Aberto o painel, você poderá clicar na pesquisa de satisfação relacionada ao seu chamado sobre o qual deseja opinar. Atenção:

só aparecerão chamados já fechados! Clique sobre a pesquisa escolhida e ela será aberta. Esta pesquisa é composta pelos detalhes do seu chamado através do menu Detalhes do Evento, com questões que poderão ser respondidas seguindo um critério de Excelente a não Aplicável, além de um campo Comentários onde você poderá descrever o que pode ser melhorado no atendimento.

Uma vez que tenha preenchido estes campos, você poderá clicar em salvar. Pronto! A pesquisa de satisfação do seu atendimento está salva.

Ao responder à pesquisa, você estará contribuindo para a melhoria dos serviços ofertados pela Central de Serviços de TIC Suporte 10 e pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (SETIN).

5) PERGUNTAS FREQUENTES (BASE DE CONHECIMENTO)

COMO OBTER AJUDA NO PERGUNTAS FREQUENTES (BASE DE CONHECIMENTO)?

No portal da Central de Serviços de TIC Suporte 10 na internet (suporte10.trt10.jus.br), no item de menu Perguntas Frequentes, serão disponibilizados uma série de informações de conhecimento que poderão auxiliá-lo na resolução de seus problemas, como por exemplo: Como Instalar um driver de Impressora, como realizar uma restauração de senha do Windows, entre outros. Com base nisso, será possível antes mesmo de registrar um chamado, verificar se não existem procedimentos que o auxiliem em suas questões.

Para acessar Perguntas Frequentes clique no item com este nome que está no menu de opções. No centro da tela será exibido o painel Perguntas Frequentes.

As informações estarão organizadas por área de conhecimento e por categorias de chamados. Após encontrar o título do procedimento que possa lhe auxiliar, clique sobre ele e você será direcionado para o procedimento.

Você também pode fazer pesquisas por palavra-chave no Perguntas Frequentes.

A partir da tela principal acesse as Perguntas Frequentes clicando no item com este nome que está no menu de opções. No centro da tela será exibido o painel Perguntas Frequentes.

Agora basta você digitar a palavra que procura no campo de pesquisa que fica no canto superior da tela e clicar no botão Pesquisar.

Em seguida serão exibidos trechos as Perguntas Frequentes em que a palavra que você procura foi encontrada. Clique sobre qualquer destes trechos para expandi-lo e exibir seu conteúdo.

Preste atenção que no canto superior esquerdo há o botão Exibir Anexos. Se neste botão houver referência a algum documento, é importante que você clique nele e abra os anexos, pois trarão informações úteis adicionais relacionadas à sua dúvida.

6) COMO SAIR DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC SUPORTE 10?

Finalmente, para sair da Central de Serviços de TIC Suporte 10 (suporte10.trt10.jus.br), basta clicar no botão Sair que fica na parte superior da tela principal, ao lado do nome do usuário, ou seja, do seu nome.