

PRAZOS DE ATENDIMENTO				
INCIDENTE/REQUISIÇÃO	TIPO DE ATENDIMENTO	Prazo Resposta	Prazo Conclusão Normal	Prazo Conclusão Urgente
INCIDENTE NO PJE	Falha Crítica	20 min	4 h	1 h
	Documentado	20 min	12 h	6 h
	Especializado	-	30 h	15 h
	Análise	-	100 h	50 h
INCIDENTE DEMAIS SERVIÇOS	Falha Crítica	20 min	4 h	2 h
	Documentado	20 min	12 h	6 h
	Especializado	-	30 h	15 h
	Análise	-	100 h	50 h
REQUISIÇÃO	Documentado	20 min	12 h	12 h
	Especializado	-	30 h	30 h
	Análise	-	100 h	100 h
	Melhoria	-	-	-
	Interno	-	-	-
INCIDENTE	Interrupção ou redução da qualidade de um serviço de TIC			
REQUISIÇÃO	Solicitação de serviço não relacionada a uma falha no serviço			
Serviços FALHA CRÍTICAS				
PJe	AUD4	Site TRT4	Atendimento Audiências*	ETR
NovaJUS4/e-JUS2	PROAD	Zoom	Atendimento Sessões*	
* situações em que o incidente está impedindo o prosseguimento dos trabalhos				
Todos os tempos estão expressos em horas úteis e contabilizados de segunda à sexta-feira, das 8h às 18h. E se referem ao tempo máximo de atendimento de um chamado.				
Prazo Resposta - tempo transcorrido desde o registro do chamado até a ação de tomada de ciência do chamado.				
Prazo Conclusão - tempo transcorrido desde o registro do chamado até o fechamento do chamado.				
Serviços não suportados				
- Atendimento a equipamentos particulares (notebooks, smartphones, tablets, etc), seja para instalação ou configuração de algum programa ou mesmo orientação				
- Atendimento a chamados fora do horário de expediente estabelecido, formalmente, pelo TRT.				
- Atendimento (e responsabilidade) a programas instalados pelos usuários nos notebooks.				
- Responsabilidade por arquivos salvos nos discos locais dos equipamentos.				
Todos os chamados serão classificados, inicialmente, como "FALHA CRÍTICA" ou "Documentado" de acordo com a situação. Na sequência do atendimento, caso necessitem da participação das demais áreas da SETIC, poderão ser classificados como "Especializado" ou "Análise".				
Os chamados que precisarem da análise da Corregedoria ou da Secretaria Geral Judiciária deverão ser classificados como "Análise"				
O tempo de 20 minutos para o início de atendimento, se refere aos tipos de atendimento "FALHA CRÍTICA" e "Documentado". E considera uma equipe mínima, na Central de Serviços, de 6 pessoas em cada turno de trabalho prestando atendimento aos chamados.				
Atendimentos emergenciais, como por exemplo os chamados de salas de sessões e salas de audiências, nas situações em que o incidente está impedindo o prosseguimento dos trabalhos, são iniciados imediatamente após o recebimento da solicitação por telefone (ramais exclusivos para essa finalidade).				
Classificação do Chamado:		Critérios		
Tipo de Atendimento	Urgência	Serviço Disponível	Sist. FALHA CRÍTICA/	Possui Documentação
FALHA CRÍTICA	Urgente	Não	Sim	-
FALHA CRÍTICA	Normal	Não	Não	-
Documentado	Urgente	Sim	Sim	Sim
Documentado	Normal	Sim	Não	Sim
Especializado	Urgente	Sim	Sim	Não
Especializado	Normal	Sim	Não	Não
Análise	Urgente	Sim	Sim	Não
Análise	Normal	Sim	Não	Não
Melhoria	-	-	-	-
Interno	-	-	-	-