

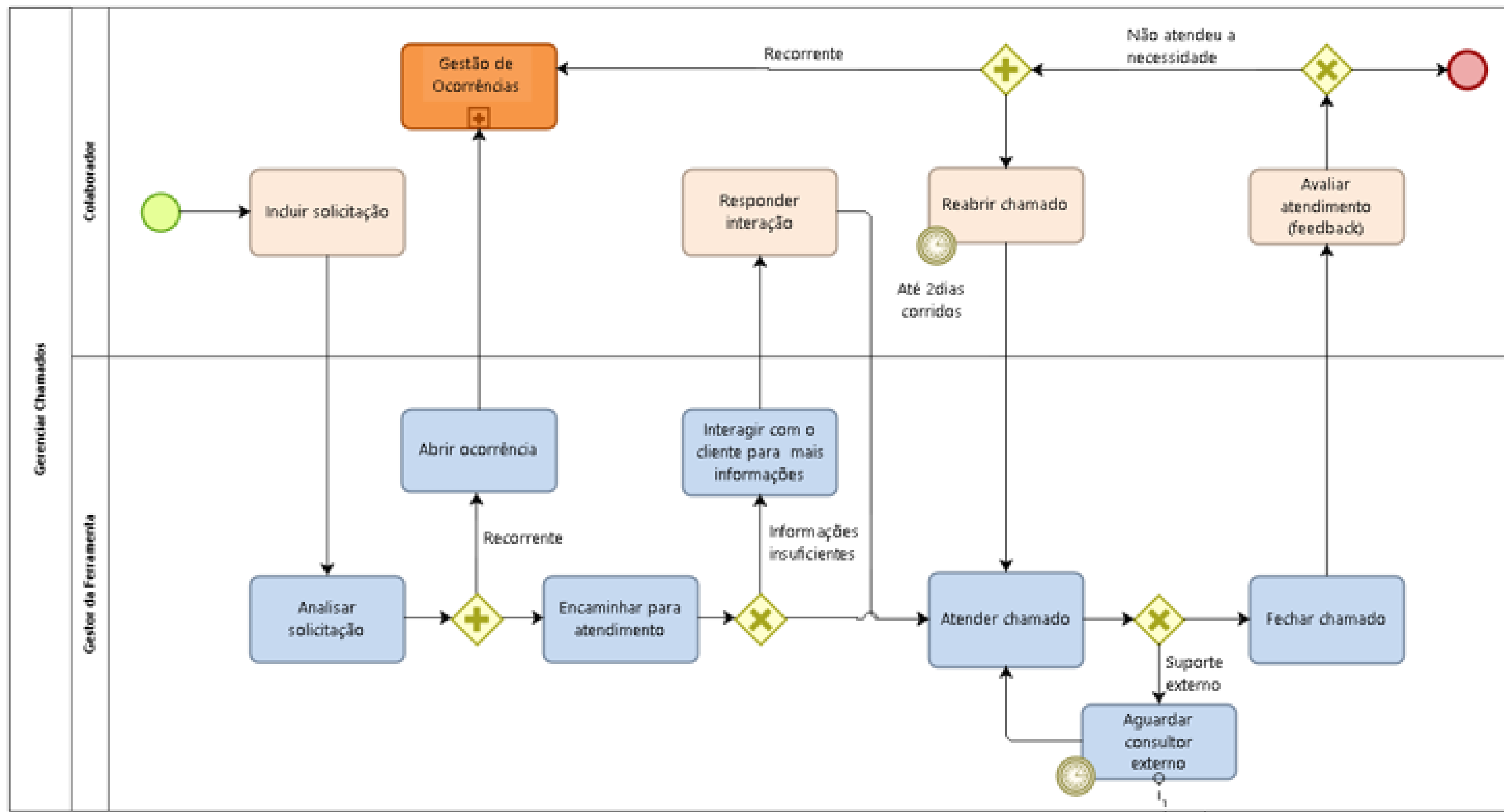
Manual Suporte Sistemas

DIGEST | Processos

Novembro/2022



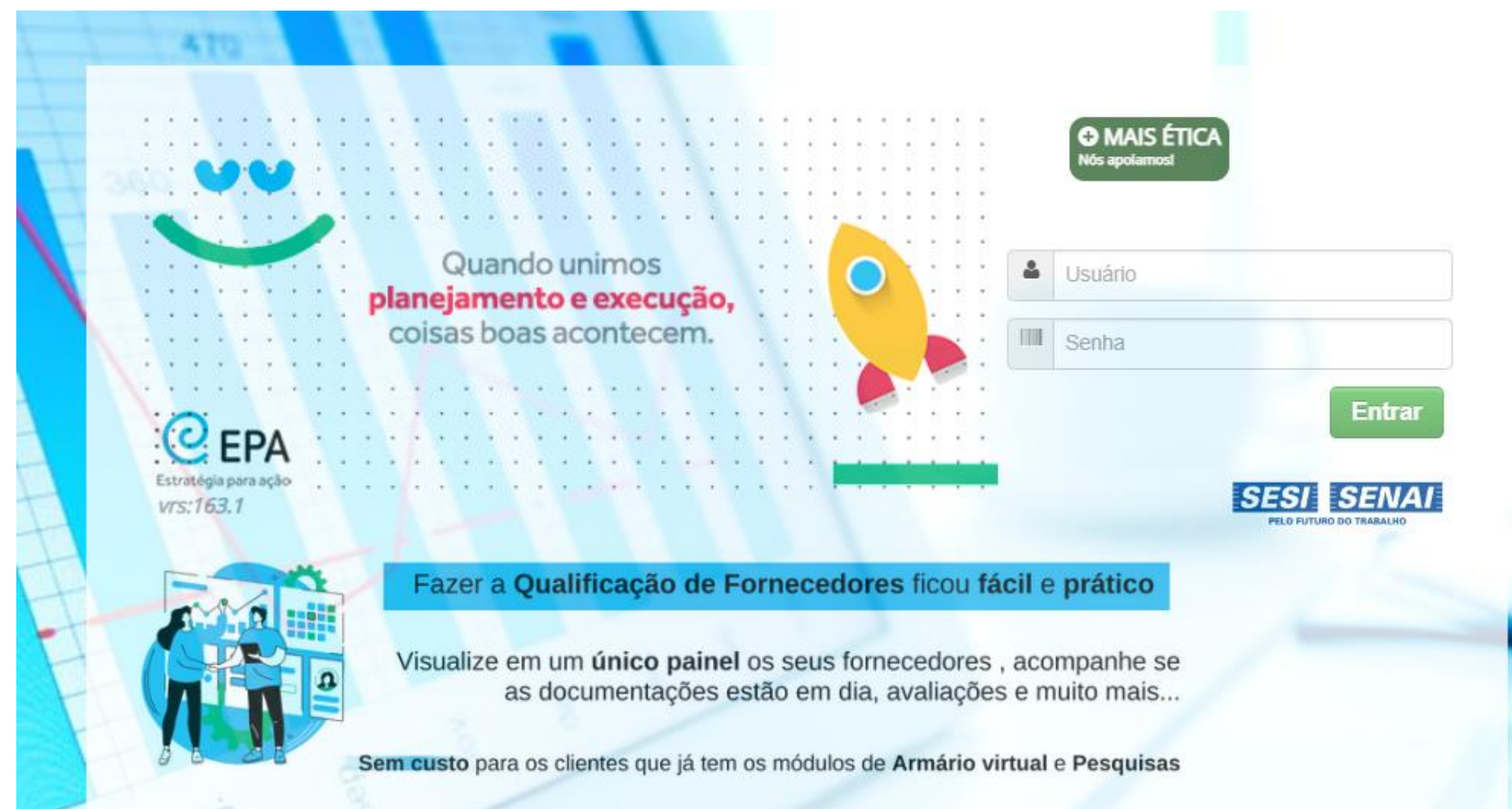
Gerenciar Chamados



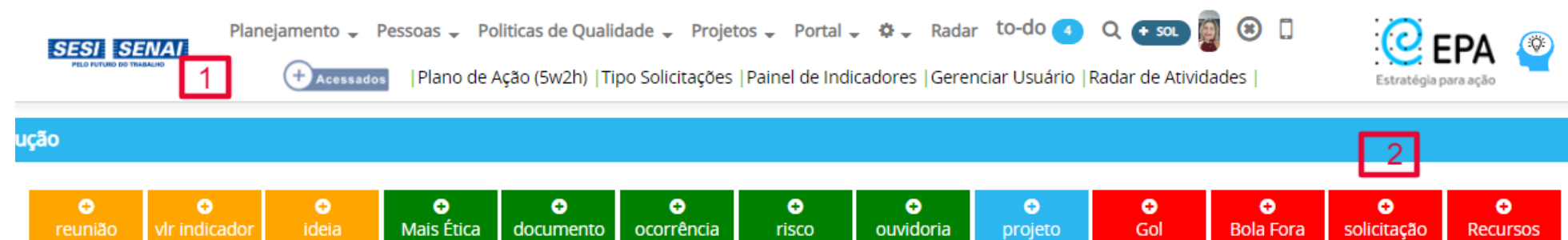
ATORES DO PROCESSO E PAPÉIS

1. **Colaborador:** Abrir solicitação de suporte no sistema, atentando para o detalhamento necessário para atendimento. Avaliar atendimento ao final do processo (feedback)
2. **Gestor da ferramenta (técnico de suporte):** Analisar solicitação e tratar necessidade

Registrar Solicitação

Analisar
SolicitaçãoAssumir
DemandaInteragir com
o clienteAguardar
consultor
externoAtender
SolicitaçãoFechar
SolicitaçãoRealizar
feedback

- Para registrar uma 'Solicitação' você deve acessar o EPA <https://sistemafiea.sysepa.com.br/epa/login.php>, utilizando seu login e senha de rede;



- Após acessar o sistema vá até o seu dashboard individual, clicando na logomarca Sesi SENAI (1). Inicie o registro da sua solicitação (2)



Incluir Solicitação

Tipo de Solicitação3

Tipo de Serviço4

Unidade Gerencial Responsável

Usuário Responsável

Assunto / Título5

Cliente

Descreva a solicitação6

Arraste o(s) arquivo(s) para esta área
Possível Selecionar Múltiplos Arquivos. Tamanho dos arquivos: 50MB

Adicionar Arquivos7

Salvar

Solicitação gerada com sucesso, código: 809. Deseja visualizar a Solicitação?

Não

Sim

- Selecione o tipo de solicitação para a qual deseja atendimento (3);
- Informe o tipo de serviço desejado (4). Observe que o sistema já traz a Unidade Gerencial e Usuário responsável pelo tipo de solicitação selecionada;
- Dê um título à sua solicitação, de forma a facilitar a identificação do seu chamado (5);
- Preencha as informações solicitadas no campo ‘Descreva a solicitação’ (6);
- Adicione arquivos de imagem, documentos, prints... que agilizem a compreensão da sua necessidade (7). Feito isto, salve a sua solicitação;
- Após salvar sua solicitação uma msg aparecerá na tela para que você visualize a sua demanda;
- **Sempre** clique na opção ‘**sim**’ para ver os detalhes da Solicitação, inclusive o SLA (acordo de nível de serviço) do tipo de serviço solicitado. Lembrando que para ‘**Melhorias**’ nem sempre é estabelecido um SLA, considerando que há níveis de complexidade diferenciados para cada sistema.



Solicitação 809 Registrado por sarahy.ribeiro em 01/11/2022 15:10

Informações básicas

Formulário

Acompanhamentos 1

Anexo 0

Histórico

Base de Conhecimento 0

Informações básicas

Tipo de solicitação

Orquestra

Tipo de serviço

Correção

Unidade Gerencial solicitante

Processos

Solicitante

sarahy.ribeiro

Unidade Gerencial responsável

Presidência > Processos

Responsável

processos

Assunto / Título

Teste final

Cliente

Sarahy Delane Lemos de França Ribeiro

Descreva a solicitação

Faça uma breve descrição da sua solicitação:
Informe a instância do processo:
Deixe seu contato (Ramal, whatsapp, celular, e-mail...):

Data início

01/11/2022

Data fim

08/11/2022

Horas úteis previstas

032:00

Status

Em Planejamento

Data da conclusão

Tarefa de projeto

Excluir

Salvar

■ Ao ter clicado no ‘sim’, conforme orientado anteriormente, você terá acesso a sua solicitação completa. Veja que no menu do lado esquerdo há informações para complementar e contribuir com o acompanhamento da sua solicitação:

- ✓ **Formulário:** Há informações que precisam ser complementadas pelo colaborador e outras pelo técnico responsável pelo atendimento. Então, não deixem de acessar;
- ✓ **Acompanhamento:** A linha do tempo do seu atendimento ficará registrada para seu monitoramento;
- ✓ **Anexo:** Todos os anexos inseridos na demanda estarão nesta aba;
- ✓ **Histórico:** Log de todas as ações executadas nesse processo, com registro de hora e responsável.

■ Agora sim! Sua solicitação está completa e um técnico logo irá assumira a demanda. 🤗



Boa Tarde Sarahy , vamos focar na Execução

reunião

ver indicador

ideia

Mais Ética

documento

ocorrência

risco

ouvidoria

projeto

Gol

Bola Fora

solicitação

Recursos

Alimentar Indicadores
Ind 3

Planos de Ação (5w2h)
Pa 14

Planos de Desenvolvimento
Pd 1

Ações de Ocorrências
Ocr 1

Gestão de Riscos
Ris 1

Preciso Acompanhar como Gestor

Ocorrências
Ocr 5

Gestão de Riscos
Ris 102

Documentos
Doc 1

Tarefas
Trf 2

Sol. Minha Unidade
Sol 23

Ação	809	Sarahy Delane Lemos de França Ribeiro Faça uma breve descrição da sua solicitação: Informe a instância do processo: Deixe seu contato (Ramal, whatsapp, celular, e-mail...):	Em aberto	processos	01/11/2022 15:10:37	08/11/2022 15:11:00	Orquestra	7
------	-----	---	-----------	-----------	---------------------	---------------------	-----------	---

Editar

Detalhes

Anterior

1

2

3

Próximo

- Para dar andamento à demanda o técnico precisa acessar o dashboard individua e visualizar as solicitações recebidas pela área. Clique em Sol e veja a lista de demandas registradas;
- Identifique as solicitações em aberto. Vá no botão de ‘Ação’ e clique em ‘Editar’;

Solicitação 809 Registrado por sarahy.ribeiro em 01/11/2022 15:10

Informações básicas

Formulário

Acompanhamentos 1

Anexo 0

Histórico

Base de Conhecimento 0

Informações básicas

Tipo de solicitação Orquestra

Tipo de serviço Correção

Unidade Gerencial solicitante Processos

Solicitante sarahy.ribeiro

Unidade Gerencial responsável Presidência > Processos

Responsável processos

Assunto / Título Teste final

Cliente Sarahy Delane Lemos de França Ribeiro

Descreva a solicitação

11/11/2022


08/11/2022

032:00

Em Planejamento

Excluir

Salvar

- O técnico visualizará a solicitação completa e assumirá o chamado e/ou encaminhará para outro técnico, colocando a demanda na etapa ‘Em andamento’ através do encaminhamento  .



Acompanhamento

Teste teste teste

Horas Utilizadas

☒ Mostrar no Painel do cliente? ☐ Faturar?

Arraste o(s) arquivo(s) para esta área

Possível Selecionar Múltiplos Arquivos. Tamanho dos arquivos: 2MB

Adicionar Arquivos

Envio de E-mails

Encaminhamento

Fase atual: Em aberto

Encaminhamento a solicitação código: 809

Cliente: Sarahy Delane Lemos de França Ribeiro

Solicitante: sarahy.ribeiro

Fase

Em atendimento

Encaminhar para

Nenhum selecionado...

Salvar

Envio de E-mails

Enviar E-mail Externo Para:

Enviar E-mail para usuários do EPA:

Selecionar Usuários

☐ Enviar formulário no email?

Enviar E-mail para os envolvidos na solicitação:

☐ Todos

☐ Sarahy Delane Lemos de França Ribeiro

■ Ao clicar no botão de encaminhamento o técnico deve registrar seu ‘Acompanhamento, selecionar a fase para encaminhamento e indicar o responsável pelo atendimento;

■ Na funcionalidade de ‘Encaminhamento’ é possível enviar e-mail para alguém externo à instituição, bem como para as demais pessoas envolvidas no processo. É possível também anexar o formulário com o detalhamento da solicitação;

Obs.: O sistema já está parametrizado para emitir notificações para os envolvidos, a cada movimento realizado no processo. Então, o envio de e-mail através dos encaminhamentos nem sempre será necessário.



Boa Tarde Sarahy, vamos focar na Execução

reunião

vir indicador

ideia

Mais Ética

documento

ocorrência

risco

ouvidoria

projeto

Gol

Bola Fora

solicitação

Recursos

Alimentar Indicadores
Ind 3

Planos de Ação (5w2h)
Pa 14

Planos de Desenvolvimento
Pd 1

Ações de Ocorrências
Ocr 1

Gestão de Riscos
Ris 1

Tarefas
Trf 2

**Solicitações
Sol 1**

Preciso Acompanhar como Gestor

Ocorrências
Ocr 6

Gestão de Riscos
Ris 102

Documentos
Doc 1

Tarefas
Trf 2

**Sol, Minha Unidade
Sol 23**

**Ideias
Id 4**

reunião

vir indicador

ideia

Mais Ética

documento

ocorrência

risco

ouvidoria

projeto

Gol

Bola Fora

solicitação

Recursos

Solicitações
Sol 1

+ Solicitação

Lista de Solicitações

10 resultados por página

Pesquisar

Ocultar Colunas

PDF

Excel

Ações	Código	Descrição	Último Encaminhamento	Data Início	Data Fim	Tipo	Dias Restantes
<div>Ação</div> <div>Editar</div> <div>Encaminhar</div> <div>Acompanhamento</div> <div>Detalhes</div>	809	Sarahy Delane Lemos de França Ribeiro Faça uma breve descrição da sua solicitação: Informe a instância do processo: Deixe seu contato (Ramal, whatsapp, celular, e-mail...):	Em atendimento	01/11/2022 15:10:37	08/11/2022 15:11:00	Orquestra	7

Anterior 1 Próximo

84,42 %

■ Nesta fase a demanda já foi direcionada para um técnico que precisa de fato assumir o atendimento. Toda interação feita no processo estará no dashboard individual de cada envolvido, conforme pode ser observado no ícone Sol | Solicitação. Ao clicar no ícone o técnico será direcionado para o chamado;

■ Clique no botão ‘edição’ para acessar o registro e fazer os devidos encaminhamentos;



Acompanhamento

Acompanhamento

Horas Utilizadas

Mostrar no Painel do cliente?

Faturar?

Arraste os arquivos para esta área

Possível Selecionar Múltiplos Arquivos. Tamanho dos arquivos: 2MB

Adicionar Arquivos

Envio de E-mails

Nenhum selecionado

Em atendimento

Interagir com cliente

Aguardando consultor externo

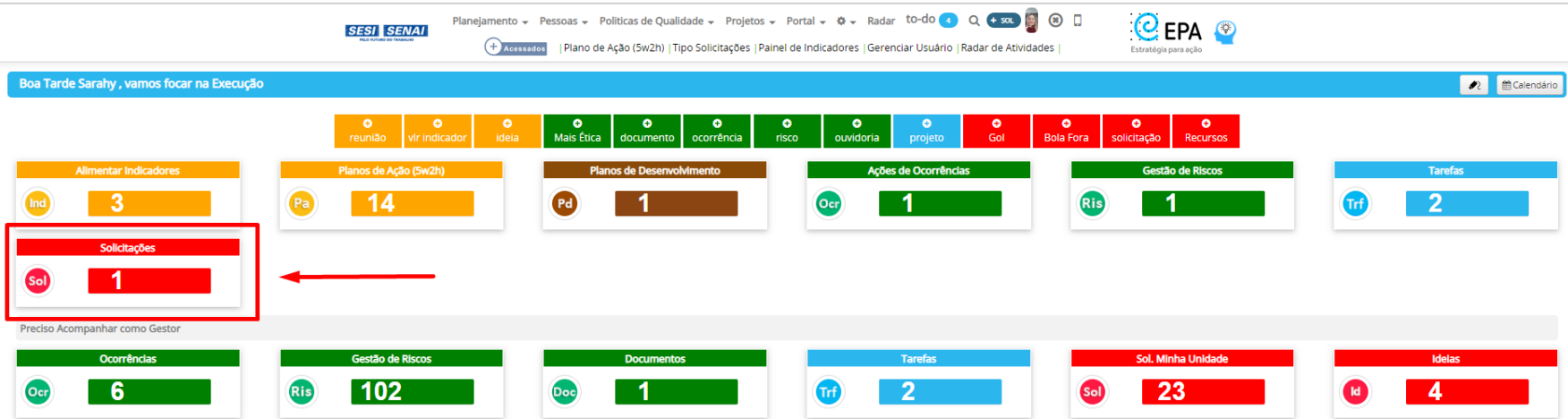
Fechado

Encaminhar para

Nenhum selecionado

Salvar

- Após chamado assumido o técnico pode movimentar o processo para as demais etapas previstas;



- **Interagir com o cliente:** Utilizado para solicitar complemento às informações ou tirar dúvidas. Nesta fase o cliente recebe em seu dashboard individual, no ícone Sol | Solicitação, uma atividade para execução. Ele deve acessar a atividade e encaminhar o processo para a etapa ‘Em atendimento’ respondendo ao questionamento do técnico;

Solicitação 809

Registrado por sarahy.ribeiro em 01/11/2022 15:10

Informações básicas

Formulário

Acompanhamentos 1

Anexo 0

Histórico

Base de Conhecimento 0

Informações básicas

Tipo de solicitação

Orquestra

Unidade Gerencial solicitante

Solicitante

Processos

sarahy.ribeiro

Tipo de serviço

Correção

Unidade Gerencial responsável

Responsável

Presidência > Processos

processos

Assunto / Título

Teste final

Cliente

Sarahy Delane Lemos de França Ribeiro

Descreva a solicitação

Faça uma breve descrição da sua solicitação:

Informe a instância do processo:

Deixe seu contato (Ramal, whatsapp, celular, e-mail...):

Data início

01/11/2022

Data fim

08/11/2022

Horas úteis previstas

032:00

Status

Em Planejamento

Data da conclusão

Tarefa de projeto

Excluir

Salvar

Registrar Solicitação

Analisar
SolicitaçãoAssumir
DemandaInteragir com
o clienteAguardar
consultor
externoAtender
SolicitaçãoFechar
SolicitaçãoRealizar
feedback

Acompanhamento

Acompanhamento

Horas Utilizadas

☒ Mostrar no Painel do cliente? ☐ Faturar?

Arraste o(s) arquivo(s) para esta área

Possível Selecionar Múltiplos Arquivos. Tamanho dos arquivos: 2MB

Adicionar Arquivos

Envio de E-mails

Nenhum selecionado...

Em atendimento

Interação com cliente

Aguardando consultor externo

Fechado

Nenhum selecionado...

Encaminhar para

Nenhum selecionado...

Salvar

- **Aguardar consultor externo:** Esta fase só é executada para ferramentas de mercado, onde dependemos de terceiros para resolver a demanda. A atividade fica parada nesta etapa, mas sob responsabilidade do técnico;
- **Atender solicitação:** Após as iterações com o cliente e/ou informações do consultor externo o chamado é de fato atendido pelo técnico;
- **Fechar solicitação:** Quando o técnico entende que a demanda foi atendida ele deve encaminhar processo para avaliação do cliente;



reuniãovtr indicadorideiaMais ÉticadocumentoocorrênciariscoouvidoriaprojetoGolBola ForasolicitaçãoRecursos

Sol2+ Solicitação

Lista de Solicitações

10 resultados por páginaPesquisar Mínimo de 4 caracteres...Ocultar ColunasPDFExcel

Ações	Código	Descrição	Último Encaminhamento	Data Início	Data Fim	Tipo	Dias Restantes
Ação	809	Sarahy Delane Lemos de França Ribeiro Faça uma breve descrição da sua solicitação: Informe a instância do processo: Deixe seu contato (Ramal, whatsapp, celular, e-mail...):	Em atendimento	01/11/2022 15:10:37	08/11/2022 15:11:00	Orquestra	7
Ação	812	Sarahy Delane Lemos de França Ribeiro Faça uma breve descrição da sua solicitação: Deixe seu contato(ramal, whatsapp, e-mail...):	Fechado	01/11/2022 17:53:05	03/11/2022 17:54:00	Base Integradora	2

Anterior1Próximo

Editar

Encaminhar

Acompanhamento

Concluir

Detalhes

Feedback da solicitação

😊 Ótimo


🙂 Bom

😐 Regular

☹ Ruim

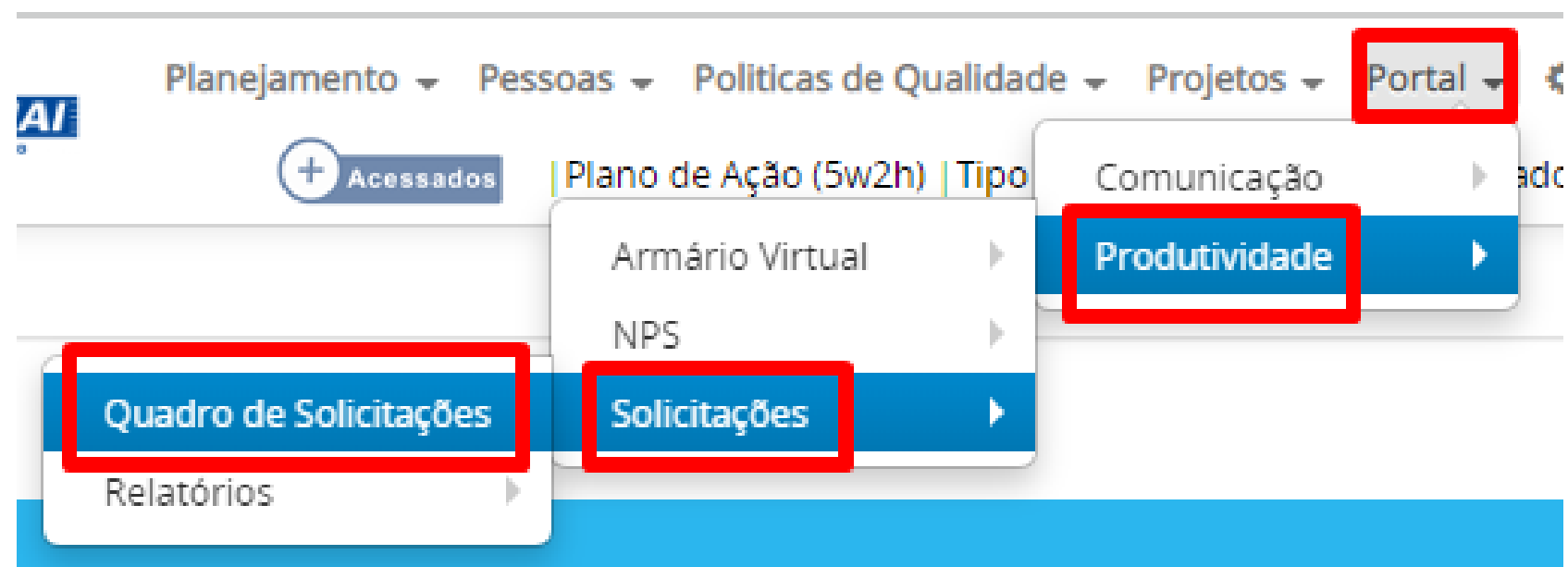
Comentário:

Salvar

- **Realizar feedback:** Uma atividade é encaminhada à caixa do cliente no ícone Sol | Solicitação. Para avaliar a satisfação você deve clicar na ação/Concluir. Aparecerá a tela de avaliação para seu registro;
- Esta é uma das fases mais importantes para o processo de melhoria contínua. É hora de você avaliar a satisfação com o atendimento, contribuindo para evolução da nossa performance. Não deixe de participar, viu!
- Mas, você também pode reabrir a solicitação, caso entenda que a demanda não foi atendida. Basta selecionar a opção ‘Edição’, clicar no ícone de acompanhamento  e encaminhar o processo ao técnico responsável;
- O prazo para realizar a avaliação ou reabrir o processo é de 2 dias corridos. Após este time o processo será concluído automaticamente.

[Monitoramento

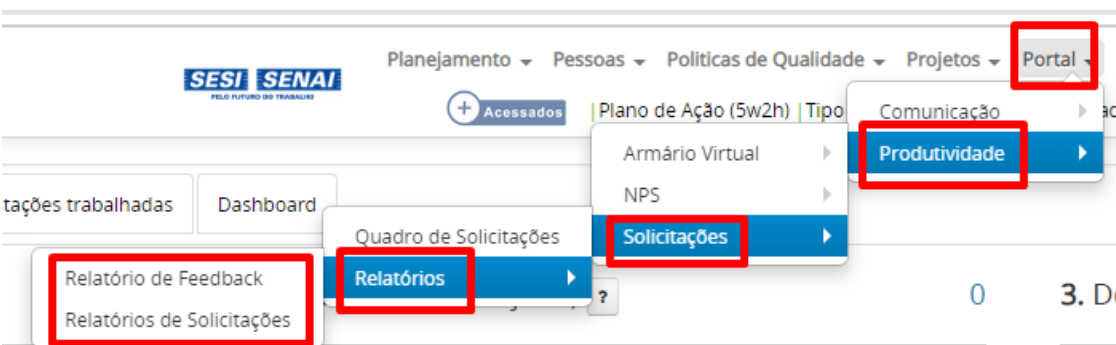
☐ Quadro de Solicitações



- Ao acessar o Quadro de Solicitações você poderá realizar o monitoramento utilizando três visões: Kanban (1); Fases (2) e Tabela (3). Escolha a forma que mais atende a sua necessidade;
- Navegue pelo monitoramento para acompanhamento das solicitações em execução e as solicitações trabalhada. Faça a gestão amparado por um dashboard com dados em tempo real.

[Monitoramento

Relatórios



- A ferramenta disponibiliza diversos relatório e filtros para atender a necessidade de cada área e usuário.

Feedback Solicitação

Filtro

Escolha uma UG responsável

Processos

Solicitante da Solicitação

Todos

Responsável da Solicitação

Todos

Avaliador

Todos

Data Inicio

01/11/2022

Data Fim

30/11/2022

Tipo de Feedback

Todos

Pesquisar

Conteúdo

Exibindo resultados com base nos seguintes filtros de busca:

Unidade Gerencial:Presidência > Processos

Solicitante:Todos

Responsável :Todos

Avaliador: Todos

Data Inicio do Feedback: 01/11/2022

Data Fim do Feedback: 30/11/2022

Feedback: Todos

Solicitação	Data Feedback	Avaliador	Solicitante	Responsável	Feedback	Descrição
-------------	---------------	-----------	-------------	-------------	----------	-----------

Relatórios de Solicitações

Filtro

Solicitações por Tipo

Solicitações por Serviço

Solicitações por Cliente

Solicitações por Hora - Cliente

Solicitações por Hora - Descrição

Solicitações por FeedBack

Solicitações sem FeedBack

Solicitações por Produto

Solicitações por Unidades

Visão Geral de Solicitações

Status

Em Andamento

Unidade Gerencial Solicitante

Nada selecionado

Unidade Gerencial Executora

Nada selecionado

Responsável

Todos

Intervalo

Data Inicio

De

01/11/2022

Até

30/11/2022

Cliente

Encaminhado Para

Todos

Pesquisar

Solicitações

Descrição	Qtde	Perc
Total	0	100

DIGEST | Processos

Ramal: 6960 6769

