

# GERENCIADOR DE SOLICITAÇÕES

## ALGUMAS ORIENTAÇÕES DE USO

1

Devem ser criadas somente solicitações que sejam destinadas a equipe Escritório de Processos. As solicitações, obrigatoriamente, devem conter o número do processo no início do título. Exemplo: P068 – Aluno 155222 não consegue excluir disciplina AMD122. A descrição deve ser objetiva e deve indicar o problema / situação. A justificativa não deve ser igual a descrição, o objetivo da justificativa é informar o motivo pelo qual o pedido está sendo feito.

2

A solicitação deve ser criada alterando o solicitante para a pessoa que entrou em contato ou que repassou a demanda. Ao final do atendimento, esta pessoa receberá a avaliação da solicitação.

3

Ao criar a solicitação esta vai para a fila geral de solicitações. Em outro momento ela será atribuída ao digitador ou outro integrante da equipe. **A fila de cada funcionário deve ser gerenciada conforme urgência da solicitação e o prazo definido para a entrega da solicitação (previsão da entrega).**

4

Ao iniciar a solicitação, devem ser respeitadas as atividades de cada tipo de solicitação. Deve ser iniciada e finalizada cada atividade em tempo de execução.

As observações devem ser inseridas em cada etapa, durante e ao final. As observações devem ser pertinentes e devem registrar a solução/implementação da solução para que posteriormente possa ser utilizada como base de conhecimento para outras situações semelhantes.

A tipificação das solicitações é feita posteriormente e pode ser enquadrada como consulta de dados, manutenção corretiva, manutenção de dados e manutenção evolutiva. As solicitações que caracterizam projetos podem ser classificados como projeto ciclo de melhoria, projeto inovação, projeto de apoio e projeto interno.

5

Ao iniciar uma solicitação do tipo projeto, devem ser observadas a descrição da solicitação, bem como todas as observações registradas nas fases anteriores que podem ser acessadas através do extrato da solicitação.

**6** As solicitações para a equipe de manutenção ou desenvolvimento continuarão sendo criadas por Kely via Intranet.

**7** Todos os encaminhamentos devem ser registrados em solicitação, sejam recebidos por e-mail, telefone ou outro meio. O atendimento deve ser iniciado e se após a análise, for identificado que a solução é de responsabilidade da equipe de manutenção/desenvolvimento será criada outra solicitação (Kely) e a SOLICITAÇÃO do Escritório de Processos deve ser pausada até que a solicitação da outra equipe seja concluída. Na mensagem de pausa da solicitação, que fica disponível para o usuário, deve ser informado: *Solicitação em pausa aguardando execução da solicitação nº XXX da equipe de manutenção. A continuidade do atendimento depende desta solicitação.*

**8** Prestar atenção ao utilizar a pausa da atividade ou solicitação.  
A pausa da atividade não é percebida pelo usuário solicitante, porém a pausa da solicitação é informada via e-mail. Sempre que a pausa for por motivo interno do setor a atividade deve ser pausada, se a pausa deve ser informada ao usuário utilizar a pausa da solicitação.

Atenção para a pausa da atividade nos intervalos do meio dia e ao final da tarde.

**9** Avaliação do usuário: a atividade VALIDAÇÃO presente em todos os tipos de solicitações deve ser concluída e deve ser respondido Sim para a pergunta de envio de avaliação para o usuário.

A observação exigida ao concluir a atividade será exibida para o usuário, nas situações em que não existem observações relevantes, o gerenciador envia automaticamente em todas as solicitações o texto “Solicitação aguardando avaliação do usuário”. Atenção para o e-mail que será recebido quando a avaliação for feita pelo usuário, a solicitação deve ser finalizada manualmente.

**10** Os atendimentos rápidos devem ser usados sempre que o atendimento for instantâneo e deve ser iniciado imediatamente. O registro pode ser finalizado ao concluir o atendimento. O título do atendimento pode ser padronizado conforme os exemplos: Atendimento SGC, Atendimento CAA, Atendimento CI, Atendimento Suporte Nível 1, Atendimento Suporte Nível 2, Atendimento Desenvolvimento, etc.

A descrição do atendimento não necessita ser muito detalhada e deve indicar brevemente o que foi feito, como por exemplo: dúvidas processo P067, discussão de solução processo P034.

Exemplos de atendimento rápido: dúvidas em ligações telefônicas, dúvidas da equipe de suporte (nível 1 e 2), consultas rápidas ao telefone que são atendidas instantaneamente, etc. Obs.: A vinculação do processo deve ser feita após finalizar o atendimento por exigência do gerenciador de solicitações.

## 11

Os apontamentos retroativos devem ser feitos somente em caso de exceção. As solicitações devem ser iniciadas em tempo de execução.

É necessário ficar atento para identificar a avaliação por parte do usuário, pois assim que for feita, a solicitação precisa ser finalizada.