

Ordem de Priorização dos Chamados

1º - Chamados prioritários

Chamados de Treinamento, Instalação do NFC-e ou Inst./Reinst. de Sistemas agendados com os clientes recebem o Flag de prioridade quando se tratar da execução do processo de fato e são de primeira ordem.

Chamados que receberam o destaque de prioridade, graças ao seu assunto ou intervenção de alguém que evidenciou a necessidade.

2º - Chamados com título de Erro

Exceto Erros de Backup, que devem ser tratados na 5ª ordem de prioridade, junto aos chamados gerais.

3º - Chamados com título de Dúvidas

4º - Chamados de Instalação/Reinstalação de sistemas

Exceto servidores ou caixas inoperantes: devem receber sinalização de prioridade e portanto, passarem para a primeira ordem.

5º - Chamados gerais por Data/hora: do mais antigo para o mais recente.

Observações gerais:

- Em incidência de concorrência, observar as “combinações” para definir o chamado a ser atendido: entre dois chamados prioritários, um de Erro e outro de Instalação/Reinstalação, o de Erro deverá ser atendido primeiro, pois está mais acima na ordem de prioridade;
- Os analistas devem sempre executar uma razão entre os chamados na fila x consultores disponíveis para definir em qual setor atuar, desde que não haja chamados prioritários em nenhum setor.
- A setorização **não se sobrepõe** a este ordenamento, portanto, os chamados devem ser atendidos de acordo com a priorização e não setor em que estão alocados.