



## RELATÓRIOS DE GERENCIAMENTO DOS CHAMADOS DE SERVIÇOS

### OBJETIVO DO PROCEDIMENTO:

Definir os procedimentos para emissão dos relatórios utilizados para gerenciamento e acompanhamento dos chamados de serviços.

## SUMÁRIO

1. Aplicação.....	2
2. Áreas Envolvidas.....	2
3. Normas de Referência .....	2
4. Definições .....	2
5. Procedimentos .....	3
5.1 Relatório Diário dos Chamados em Status Aberto.....	3
5.2 Relatório Mensal de Chamados de Serviços.....	6
5.3 Atualização Trimestral de Equipamentos da Base Instalada.....	8
6. Controle de registros .....	8
7. Tabela de Responsabilidades e Recursos .....	9
8. Controle de Revisões .....	9
9. Aprovação e Assinatura .....	9
10. Anexos .....	9

## 1. APLICAÇÃO

Aplica-se aos responsáveis pelo gerenciamento dos chamados no sistema SAP.

## 2. ÁREAS ENVOLVIDAS

Departamento de Serviços.

## 3. NORMAS DE REFERÊNCIA

**RDC 16 /2013** de 28/03/2013. Boas práticas de Fabricação de produtos médicos e produtos para diagnóstico de uso In Vitro.

**Instrução normativa ANVISA /DC número 08** de 26/12/2013, boas práticas de fabricação de produtos médicos e produtos para diagnóstico de uso In Vitro aplicáveis às empresas que realizam as atividades de importação, distribuição e armazenamento.

### **ISO 9001/2008**

**PRODIS – Programa de Performance (Indicador:Relatórios Gerenciais):** Tanto a informação de base instalada com reporte de manutenções preventivas agendadas e realizadas, como também a documentação de chamados são pontos de verificação da auditoria nos distribuidores Roche, pois mostram a rastreabilidade e garantia de qualidade em nossos equipamentos e serviços.

## 4. DEFINIÇÕES

**Ordem de Serviço (O.S):** trata-se de um formulário que deverá ser preenchido com todas as informações de qualquer chamado realizado a um cliente. Este formulário deve conter os dados cadastrais do cliente, número de controle, data da realização do serviço, identificação do prestador de serviço, dados do equipamento atendido, descrição do que foi realizado no atendimento e a assinatura de quem solicitou o chamado.

**ASTEC:** Assistência Técnica.

## 5. PROCEDIMENTOS

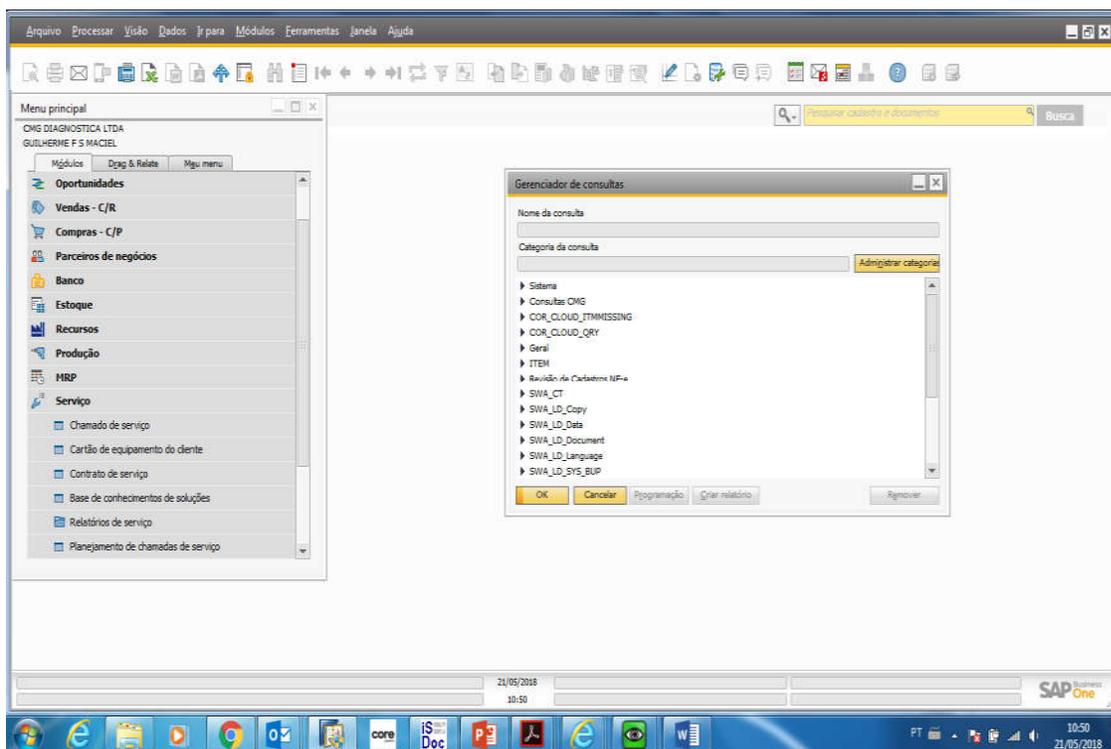
### 5.1 Relatório Diário dos Chamados em Status Aberto

O assistente administrativo da Assistência técnica, responsável pelo atendimento e registro dos chamados, deverá diariamente enviar o relatório de chamados para supervisão técnica e gerência de serviços, que fará uma avaliação.

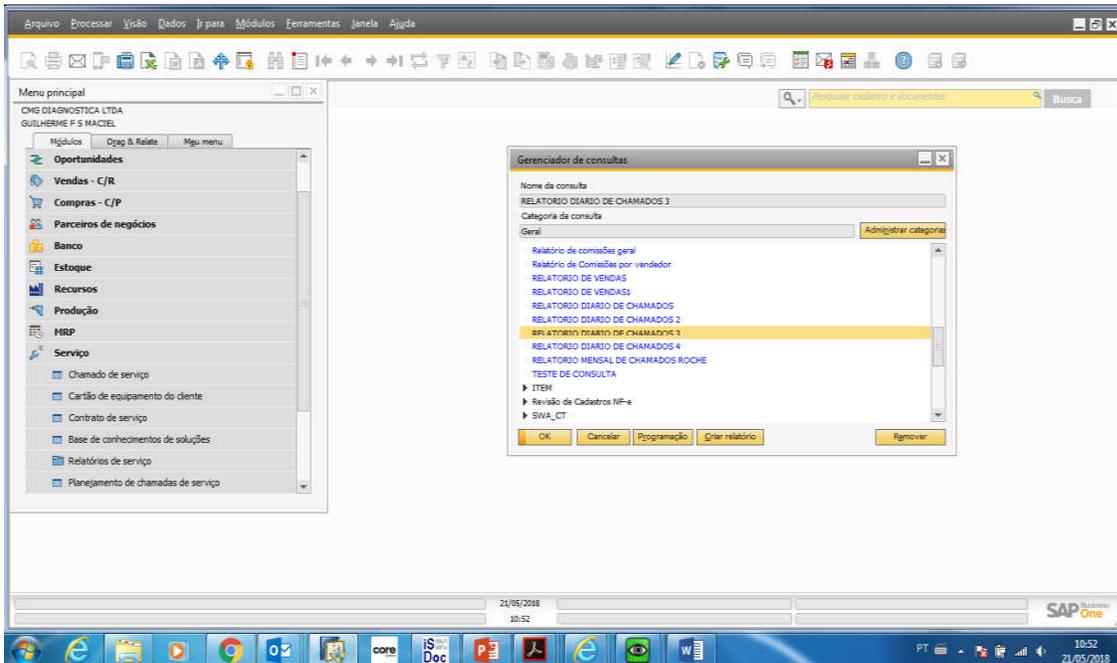
A Assessoria Científica recebe o relatório diário, porém com a data do dia anterior para avaliação de Incidentes Potencialmente Reportáveis (PRI).

Para acessar o relatório deve-se seguir as orientações abaixo:

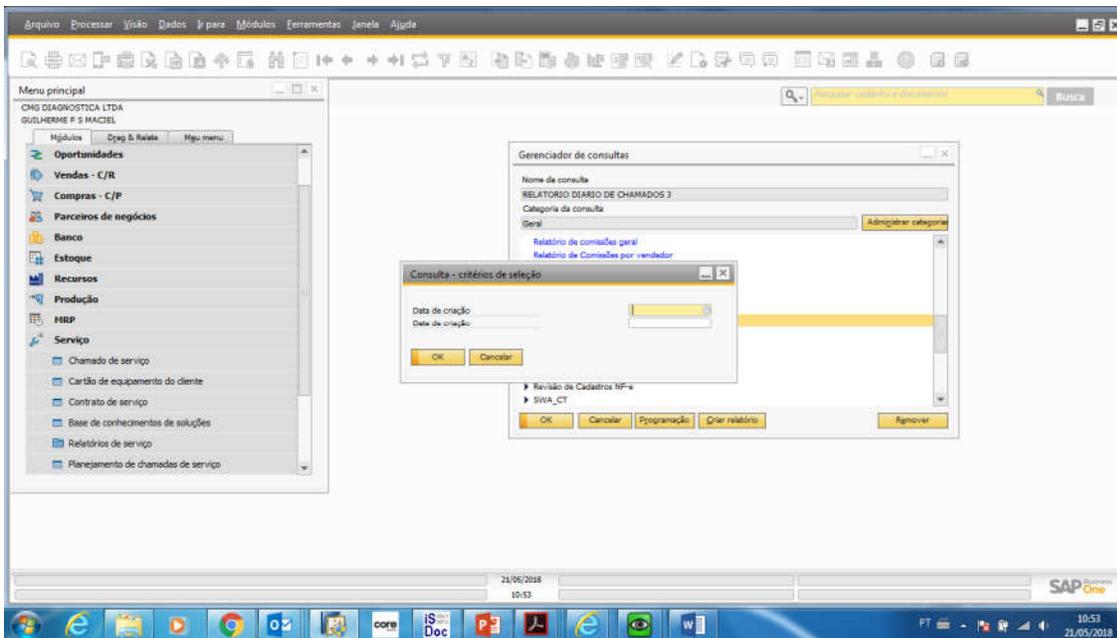
- 1- Abrir o gerenciador de consultas.



2- Clicar na opção geral e selecionar o Relatório Diário de chamados 3 e dar ok.



3- Colocar a data de início e fim e clicar em Enter.



#### 4- O Relatório será aberto em seguida.

Arquivo Processar Visão Dados Ir para Módulos Ferramentas Janela Ajuda

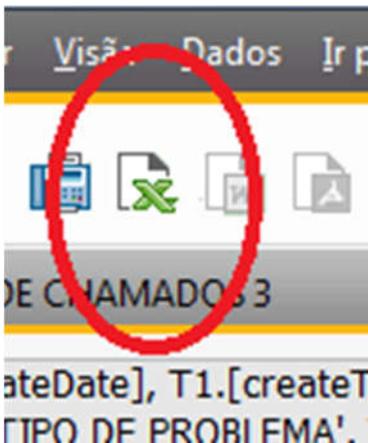
RELATORIO DIARIO DE CHAMADOS 3

```
SELECT T1.[createDate], T1.[createTime], T1.[callID], T1.[contractID] AS 'contrato', T1.[custmrNome] AS 'NOME DO CLIENTE', T4.[city] AS 'CIDADE', T5.[descript] AS 'REGIAO', T2.[Name] AS 'TIPO DE CHAMADO', T3.[Name] AS 'TIPO DE PROBLEMA', T1.[itemName] AS 'EQUIPAMENTO', T1.[internalSN], T1.[subject], T1.[description] AS 'DESCRIÇÃO DO ATENDIMENTO', T0.[Name] AS 'ESTADO DO CHAMADO', T6.[firstName] AS 'TÉCNICO/ASSESSOR' FROM OSCS TO INNER JOIN OSCL T1 ON T0.[statusID] = T1.[status] INNER JOIN OSCST T2 ON T1.[callType] = T2.[callTypeID] INNER JOIN OSCPC T3 ON T1.[problemTyp] = T3.[prblmTypID] INNER JOIN OINS T4 ON T1.[instID] = T4.[instID] INNER JOIN OTER T5 ON T4.[territory] = T5.[territoryID] INNER JOIN OHEM T6 ON T1.[technician] = T6.[empID] WHERE T1.[createDate] BETWEEN [%1] AND [%2] AND (T0.[Name] <> (N'Desconsiderar' )) AND (T2.[Name] <> (N'RNC')) AND (T2.[Name] <> (N'Reclamação')) AND (T2.[Name] <> (N'PSC'))
```

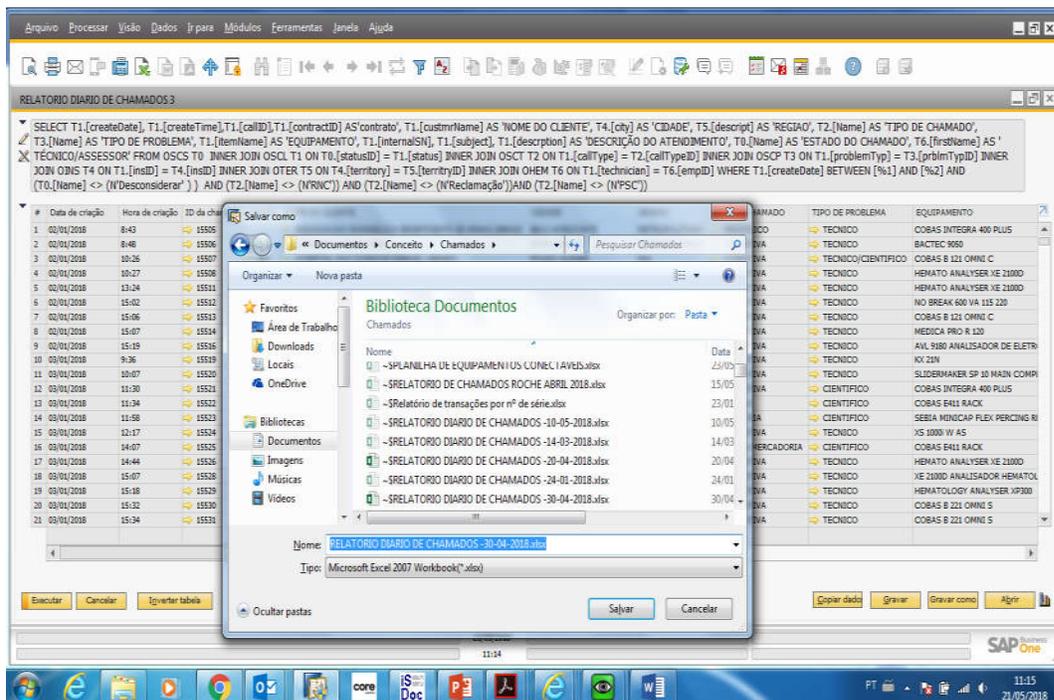
#	Data de criação	Hora de criação	ID da chamada	contrato	NOME DO CLIENTE	CIDADE	REGIAO	TIPO DE CHAMADO	TIPO DE PROBLEMA	EQUIPAMENTO
1	02/01/2018	8:43	15505		ASSOCIACAO EVANGELICA BENEFICENTE DE MINAS GERAIS	BELO HORIZONTE	METROPOLITANO	PERIFERICO	TECNICO	COBAS INTEGRA 400 PLUS
2	02/01/2018	8:48	15506	950	LABORANALISE SC LTDA	SETE LAGOAS	METROPOLITANO	CORRETIVA	TECNICO	BACTEC 9050
3	02/01/2018	10:26	15507	883	HOSPITAL DAS CLINICAS SAMUEL LIBANIO	POUSO ALEGRE	SUL	CORRETIVA	TECNICO/CIENTIFICO	COBAS 8 121 OMNI C
4	02/01/2018	10:27	15508		LABCLIN LABORATORIO CLINICO DE ITAJUBA	ITAJUBA	SUL	CORRETIVA	TECNICO	HEMATO ANALYSER XE 21000
5	02/01/2018	13:24	15511		LABORATORIO DE ANALISES APOLO	MANHUAÇU	LESTE	CORRETIVA	TECNICO	HEMATO ANALYSER XE 21000
6	02/01/2018	15:02	15512		FUNDACAO DE ENSINO SUPERIOR DO VALE DO SAPUCAI	POUSO ALEGRE	SUL	CORRETIVA	TECNICO	NO BREAK 600 VA 115 220
7	02/01/2018	15:06	15513	990	FUNDACAO EDUCACIONAL LUCAS MACHADO	Belo Horizonte	METROPOLITANO	CORRETIVA	TECNICO	COBAS 8 121 OMNI C
8	02/01/2018	15:07	15514		HEMOLAB LABORATORIO DE PATOLOGIA CLINICA LTDA	CONSELHEIRO LAFAIETE	ZONA DA MATA	CORRETIVA	TECNICO	MEDICA PRO R 120
9	02/01/2018	15:19	15516	970	AIISI FMIT HOSPITAL ESCOLA	ITAJUBA	SUL	CORRETIVA	TECNICO	AVL 9180 ANALISADOR DE ELETR
10	03/01/2018	9:36	15519		CENTRO DE HEMATOLOGIA FARRERAS VALENTI	LESTE	LESTE	CORRETIVA	TECNICO	KX 21N
11	03/01/2018	10:07	15520		FUNDACAO SAO FRANCISCO XAVIER	IPATINGA	LESTE	CORRETIVA	TECNICO	SLIDEMAKER SP 10 MAIN COMPI
12	03/01/2018	11:30	15521		FUNDACAO EDUCACIONAL LUCAS MACHADO	BELO HORIZONTE	METROPOLITANO	CORRETIVA	TECNICO	COBAS INTEGRA 400 PLUS
13	03/01/2018	11:34	15522	912	LABORATORIO SAO GERALDO LTDA ME	FORMIGA	CENTRO OESTE	DUVIDA	CIENTIFICO	COBAS E411 RACK
14	03/01/2018	11:58	15523		INSTITUTO DE PAT CLINICA CARLOS CHGAS LTDA	ARAXA	CENTRO OESTE	CORTESIA	CIENTIFICO	SEBIA MINICAP FLEX PERCING RI
15	03/01/2018	12:17	15524		FUNDACAO SAO FRANCISCO XAVIER	Ipatinga	VALE DO AÇO	CORRETIVA	TECNICO	X5 1000 W AS
16	03/01/2018	14:07	15525	912	LABORATORIO SAO GERALDO LTDA ME	FORMIGA	CENTRO OESTE	TROCA MERCADORIA	CIENTIFICO	COBAS E411 RACK
17	03/01/2018	14:44	15526		LABORATORIO CARLOS CHAGAS	GOVERNADOR VALADARES	LESTE	CORRETIVA	TECNICO	HEMATO ANALYSER XE 21000
18	03/01/2018	15:07	15528		LABORATORIO CARLOS CHAGAS	GOVERNADOR VALADARES	LESTE	CORRETIVA	TECNICO	XE 21000 ANALYSADOR HEMATOL
19	03/01/2018	15:18	15529		FUNDACAO MINAS NOVAS HOSP DR BADARO JUNIOR	MINAS NOVAS	NORDESTE	CORRETIVA	TECNICO	HEMATOLOGY ANALYSER XP300
20	03/01/2018	15:32	15530	1000	AIISI FMIT HOSPITAL ESCOLA	ITAJUBA	SUL	CORRETIVA	TECNICO	COBAS 8 221 OMNI S
21	03/01/2018	15:34	15531	1000	AIISI FMIT HOSPITAL ESCOLA	ITAJUBA	SUL	CORRETIVA	TECNICO	COBAS 8 221 OMNI S

Executar Cancelar Inverter tabela Copiar dado Gravar Gravar como Abrir

#### 5- Gerar a planilha Excel, clicando no ícone:



## 6- Salvar na pasta desejada.



## 5.2 Relatório Mensal de Chamados de Serviços

Para emissão do relatório mensal o procedimento de gravação é o mesmo descrito para o relatório diário, com exceção da data requerida. O relatório mensal contempla todos chamados abertos para o setor de serviços e gera as seguintes análises:

**RELATÓRIO GERENCIAL PRODIS:** Relatório deve conter todos os chamados atendidos dentro do primeiro e último dia do mês e deve ser enviado até dia 05 para a equipe de assessoria científica, que classifica os chamados de acordo com as regras descritivas no webex de outubro de 2018, onde é preenchido o formulário de avaliação de chamados, conforme modelo abaixo:

Agradecemos o preenchimento de [Avaliação de Chamados](#)

Isto foi o que recebemos de você:

## Avaliação de Chamados

OBJETIVO: FAZER O MONITORAMENTO DOS CHAMADOS RECEBIDOS PELA EMPRESA DISTRIBUIDORA COM RELAÇÃO À CORRETA IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DE CHAMADO PRI.

FREQUÊNCIA DE ANÁLISE: DEVE SER REALIZADA MENSALMENTE NO FORMULÁRIO CORRESPONDENTE.

EM CASO DE DÚVIDA, CONSULTAR O MANUAL DE TECNOVIGILÂNCIA PARA CONCEITOS DE IDENTIFICAÇÃO DE PRI.

EM CASOS DE INFORMAÇÕES FALTANTES OU INCOMPLETAS PARA AVALIAR UM CHAMADO COMO PRI, O DISTRIBUIDOR É RESPONSÁVEL POR OBTÊ-LAS.

MANTENHA EVIDÊNCIAS DE QUE ESTA ANÁLISE FOI DEVIDAMENTE REALIZADA.

Email address \*

[dayvison@conceitodiagnostica.com.br](mailto:dayvison@conceitodiagnostica.com.br)

## Avaliação de Chamados

Considerar todos os chamados recebidos no mês

Nome da empresa distribuidora \*

CMG DIAGNOSTICA LTDA

Nome do responsável pela avaliação \*

DEZEMBRO 2018

Cargo do responsável pela avaliação \*

ASSESSOR CIENTIFICO

Informar o mês avaliado \*

DEZEMBRO

Data de preenchimento do formulário \*

[Janeiro ] [2 ] [2019

## Busca de palavras chaves

**Nota:** Formulário se encontra no drive da CMG.

**CUSTO DE ATENDIMENTOS DE CHAMADOS:** Relatório de todos chamados com as peças solicitadas para cada atendimento, deve ser enviado a gerência de serviços até dia 05 que será base para análises de custos de atendimentos e rentabilidade de contratos.

**MANTENÇÕES PREVENTIVAS REALIZADAS:** Relatório de todos chamados de manutenções preventivas realizadas de acordo com a programação semestral, que deve ser enviado até dia 05 para supervisora técnica, que vai alimentar o indicador de manutenção preventiva.

**MANUTENÇÕES CORRETIVAS REALIZADAS:** Relatório de todos chamados abertos com técnico, equipamento, assessoria/ técnico, região, reincidências.



## 7. TABELA DE RESPONSABILIDADES E RECURSOS

Atividade	Responsável	Entradas	Saídas	Recursos
Emissão dos Relatórios diários, mensais e trimestral	Assistente administrativo da assistência técnica	Chamados	Relatórios emitidos	Sistema SAP
Análise dos Relatórios emitidos	Gerência e Supervisão de Serviços	Relatórios	Análise e preenchimento dos indicadores	N.A.

## 8. CONTROLE DE REVISÕES

Revisão N°	Data	Descrição da Revisão	Responsável
00	01/03/2019	Emissão do Documento	Adriane Nogueira

## 9. APROVAÇÃO E ASSINATURA

Data
<b>01/03/2019</b>

Aprovado por
<b>Antônio Marcos de Souza Rodrigues</b>

## 10. ANEXOS