



ATENDIMENTO TELEFÔNICO E GERENCIAMENTO DE CHAMADOS DE SERVICOS

OBJETIVO DO PROCEDIMENTO:

Definir a forma adequada para o atendimento telefônico ao cliente, o fluxo de abertura de chamados e gerenciamento dos dados gerados por esses atendimentos no departamento de serviços da Conceito Diagnóstica.

SUMÁRIO

1.	Aplicação	2
2.	Áreas Envolvidas	2
3.	Normas de Referência.....	2
4.	Definições	2
5.	Procedimentos.....	3
5.1	Atendimento Telefônico ao Cliente pelo Departamento de Serviços	3
5.2	Abertura de Chamados.....	3
5.3	Atendimento do Chamado.....	9
5.4	Encerramento de Chamado no SAP.....	11
5.5	Atendimentos aos Finais de Semana e Feriados	13
5.6	Atendimentos para Equipamentos Próprios de Clientes	14
5.7	Atendimento de Chamado por Acesso Remoto	14
6.	Controle de registros	17
7.	Tabela de Responsabilidades e Recursos	17
8.	Controle de Revisões	18
9.	Aprovação e Assinatura.....	18
10.	Anexos.....	19
10.1	Modelo de Ordem de Serviço.....	19

1. APLICAÇÃO

Aplica-se aos responsáveis pelo atendimento telefônico e *gestão dos atendimentos realizados* no departamento de serviços da Conceito Diagnóstica.

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

4. DEFINIÇÕES

Sistema SAP: Sistema ERP de gestão.

ASTEC: Assistência Técnica

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.

Incidente potencialmente Reportável (PRI): Relatos ou reclamações descrevendo um incidente ou alegação de um incidente que precisam ser revisados para determinar a reportabilidade às autoridades regulamentares competentes devem ser classificados como PRI.

5. PROCEDIMENTOS

5.1 Atendimento Telefônico ao Cliente pelo Departamento de Serviços

Os atendimentos telefônicos de serviços referentes a aberturas de chamados e/ou dúvidas devem ser realizados de imediato, de forma cordial e eficiente, respeitando o código de conduta estabelecido na Conceito Diagnóstica.

Os clientes podem entrar em contato com a Conceito Diagnóstica através do telefone 031 2526 8181 ou através de e-mail interno: chamado@conceitodiagnostica.com.br.

Nestes canais o cliente recebe um atendimento personalizado por um empregado dedicado ao atendimento e andamento as demandas geradas pelo atendimento. É solicitado ao cliente o máximo de informações possíveis que descreva o problema, e segue-se com o procedimento de abertura de chamados no sistema SAP.

5.2 Abertura de Chamados

Todos os contatos de clientes referente a produtos, equipamentos e periféricos são registrados na abertura de um chamado no sistema SAP e encaminhados a supervisão técnica. Os chamados são abertos pela assistente administrativo, que em seguida envia no grupo de WhatsApp da equipe, para que a supervisão direcione o técnico/assessor disponível para o atendimento de acordo com a agenda de atendimentos programados.

Para os contatos dos clientes referente a reclamações deve-se seguir o procedimento relatado no POP.QUA.004-0 Gerenciamento de Reclamações.

A avaliação dos chamados quanto aos casos PRI é realizada pela assessoria científica, que através de um relatório entregue pela assistente administrativa da ASTEC verifica os chamados abertos do dia anterior com base nos critérios estabelecidos no Manual de Tecnovigilância do fabricante.

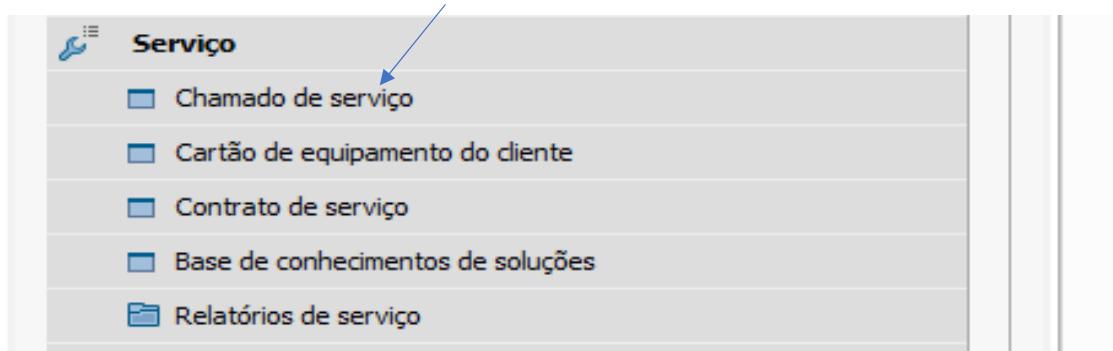
Quando identificado um caso PRI que deve ser investigado, este será reportado ao fabricante, conforme POP.ASSE.002-00 Tecnovigilância e ações de campo.

O assistente administrativo da assistência técnica é o responsável pelo registro do chamado no sistema SAP. O chamado deve ser aberto conforme as orientações abaixo:

1. Abrir o sistema SAP e inserir o ID usuário e senha;



2. Ir para o módulo Serviço e clicar na opção “chamado de serviço”;



3. Informar o número de série: solicitar ao cliente durante o atendimento telefônico;

Chamado de serviço

Tipo de chamado de serviço	<input checked="" type="radio"/> Vendas <input type="radio"/> Compras	
Código do parceiro de negócios		
Nome do parceiro de negócios		
Pessoa de contato		
Nº de telefone		
Nº de ref. do parceiro de negócio:		
Campo nulo		
Nº de série	113520	
Item		
Descrição		
Grupo de itens		
Nº	Primário	17210
Status chamado	Aberta	
ID da chamada	18739	
Prioridade	Baixo	
Criado em	15/01/2019 16:42	
Fechado em		
Nº do contrato	Sem contrato	
Data de término		

4. Assunto: descrever de forma clara o problema relatado pelo cliente;

Chamado de serviço

Tipo de chamado de serviço	<input checked="" type="radio"/> Vendas <input type="radio"/> Compras	
Código do parceiro de negócios	C00421604000101	
Nome do parceiro de negócios	LABORATORIO DE ANALISES APC	
Pessoa de contato		
Nº de telefone	3331-1341	
Nº de ref. do parceiro de negócio:		
Campo nulo		
Nº de série	113520	
Item	000059	
Descrição	COBAS E411 RACK	
Grupo de itens	EQUIPAMENTOS	
Assunto	Calibração reprovada do teste TSH	
Nº	Primário	17210
Status chamado	Aberta	
ID da chamada	18739	
Prioridade	Baixo	
Criado em	15/01/2019 16:42	
Fechado em		
Nº do contrato	Sem contrato	
Data de término		

5. Preencher os campos:

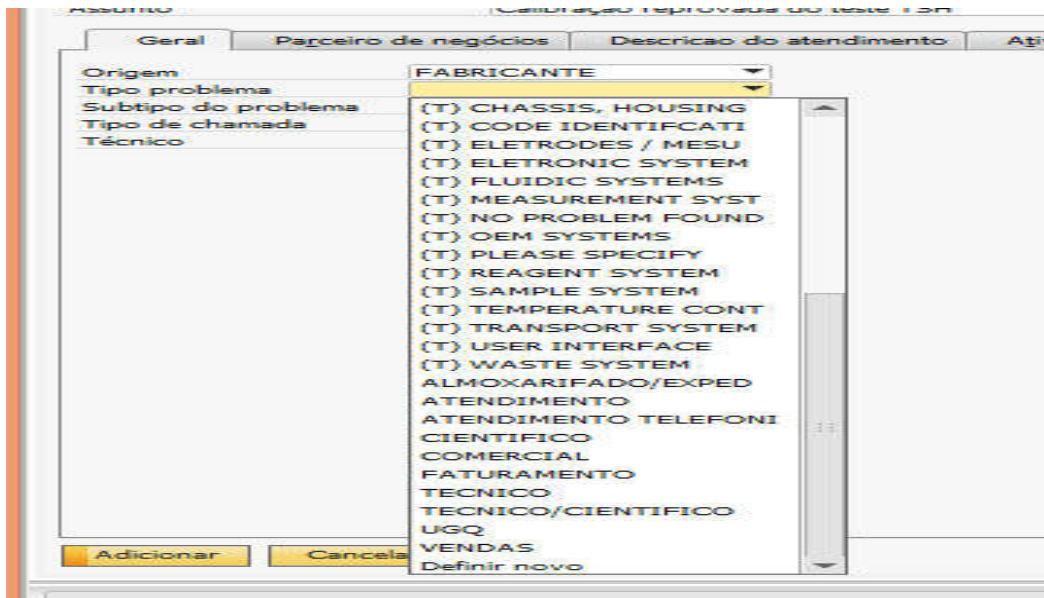
• **Origem:**

Selecionar a opção de acordo com o contato que foi recebido na central de atendimento telefônico do setor de serviços: e-mail, funcionário da CMG (Interno), via telefone, pela internet

Geral	Parceiro de negócios	Descrição do atendimento	Ativida
Origem	FABRICANTE		
Tipo problema	E-mail		
Subtipo do problema	FABRICANTE		
Tipo de chamada	INTERNO		
Técnico	Nº de telefone		
	PESSOAL		
	Web		
	Definir novo		

• **Tipo de problema:**

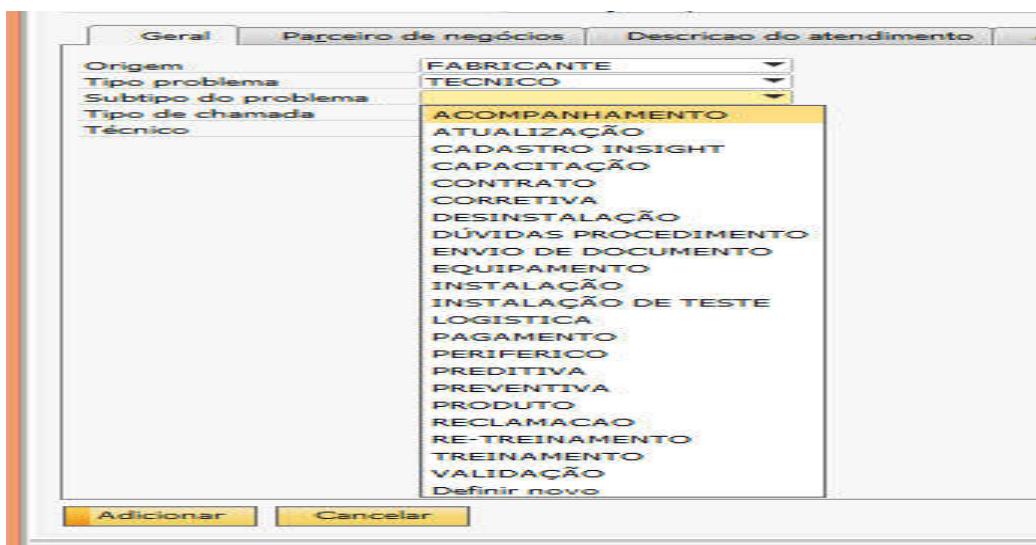
Deve ser selecionado trata-se de um chamado para assessoria científica (Científico) ou Técnico (assistência técnica).



• **Subtipo de problema:**

Deve ser selecionado a opção relacionada a qual subtipo dentro das áreas de assistência técnica e assessoria científica:

- Acesso remoto
- Instalação
- Periférico
- Desinstalação
- Preventiva
- Treinamento
- Preditiva
- Reciclagem
- Atualização de software
- Validação



- **Tipo de chamada:**

- Acompanhamento de validação
- Calibração
- Controle de qualidade
- Impressora
- Nobreak
- Acesso remoto SNCS
- Acesso remoto AXEDA
- Operacional
- Elétrico
- Hidráulico
- Mecânico
- Pneumático
- Reagente
- Contrato de serviços
- Preventiva anual
- Preventiva semestral

Geral	Parceiro de negócios	Descrição do atendimento	Atividades
Origem	FABRICANTE		
Tipo problema	TECNICO		
Subtipo do problema	CORRETIVA		
Tipo de chamada	CORRETIVA		
Técnico	ACESSO REMOTO ACOMPANHAMENTO AGENDAMENTO AJUSTE REFLECTANCIA ANUAL ATENDIMENTO ATUALIZAÇÃO ATUALIZAÇÃO SOFTWARE CALIBRAÇÃO CONTAGEM CONTAGEM HEMATOLOGIC CONTINUAÇÃO CONTRATO SERVICOS CONTROLE CORRETIVA CORTESIA CPU DESCONSIDERAR DESINSTALACAO DUVIDA EMPRÉSTIMO ENTUPIMENTO ENVO DOCUMENTO ENVO PRODUTO		
	<input type="button" value="Adicionar"/>	<input type="button" value="Cancelar"/>	

- Status do chamado de acordo com o andamento do atendimento:

- Aberta: assim que é registrado no sistema durante o atendimento telefônico
 - Desconsiderar: Se for registrado indevidamente
 - Pendente informação: Atendimento com pendencia de retorno do fabricante ou demais áreas da empresa
 - Pendente peças: Atendimento que necessita de peças ou insumos para o reparo do equipamento
 - Pendente O.S: Técnico ou Assessor realiza atendimento, mas não enviou a ordem de serviço a auxiliar administrativo
 - Fechado: Assim que for realizado o atendimento e o técnico enviar a ordem de serviço para assistente administrativo

Nº	Primário	17210
Status chamado	Aberta	▼
ID da chamada	Aberta	
Prioridade	Desconsiderar	
Criado em	Em atendimento	
Fechado em	Fechado	
Nº do contrato	Pendente	
Data de término	Pendente Informação	
	Pendente O.S	
	Pendente Peças	
	RESOLVIDO	
	Definir novo	

- **ID da chamada**

Clicar em adicionar e um número será gerado (ID chamada).

Nº	Primário	17210
Status chamado	Aberta	<input type="button" value=""/>
ID da chamada	18739	<input type="button" value=""/>
Prioridade	Baixo	<input type="button" value=""/>

Após a conclusão da abertura do chamado no sistema um número será gerado (ID da chamada), este número deverá ser repassado ao cliente para que este faça o acompanhamento.

5.3 Atendimento do Chamado

Assim que o supervisor define o técnico/assessor responsável pelo atendimento do chamado, este deverá entrar em contato com o cliente, quando não for possível fechar a demanda por telefone é agendada uma visita.

Nota: O técnico ou assessor deve sempre avaliar o tipo de cobertura do contrato do cliente e se o atendimento está liberado pelo setor financeiro. Caso o equipamento seja do cliente, será necessário a solicitação de orçamento conforme item 5.5 deste procedimento.

Após o atendimento presencial o técnico ou assessor científico deverá preencher todos os campos da O.S de atendimento, inclusive o número do chamado aberto no SAP.

Informar o número do
chamado aberto no SAP

CMG DIAGNÓSTICA LTDA.
Telefax (31) 3411-2484
www.conceitodiagnostica.com.br
Rua Aquidaban, 385 - Bairro Padre Eustáquio - CEP 30720-420 - BH - MG

Garantia A Pagar Contrato
 Instalação Retorno - nº do relatório anterior: _____

Versão 2
 Ass. Científica
 Ass. Técnica

Cliente: _____
Endereço: _____ Bairro: _____
Município: _____ Estado: _____ Fone: _____ e-mail: _____

120101
SAP: _____
CLARIFY: _____

O campo com o número de série do equipamento sempre deve estar preenchido, assim como as demais informações referentes ao equipamento e tempo de atendimento.

Informar o número de série do equipamento.

Contato:	Versão SW:	
Chegada em: ___ / ___ / ___ às ___ : ___ Hs	Equipamento: _____	Nº de série: _____
Atendimento Finalizado em: ___ / ___ / ___ às ___ : ___ Hs	Tempo de Deslocamento:	

É de suma importância a descrição detalhada do atendimento.

Descrição do Chamado: _____
Problemas Encontrados: _____
Soluções: _____
<p style="background-color: #ff9999; padding: 5px;">Citar os testes que foram realizados, relação de peças trocadas, código e quantidade das peças, reagentes utilizados, lote, validade, ajustes e declarar se o equipamento está liberado para a rotina ou não.</p>

O técnico ou assessor deverá assinar e datar a Ordem de Serviço, explicar o procedimento realizado ao cliente e após seu aceite colher a assinatura do mesmo.

Ass. Do Cliente: _____	Data: ___ / ___ / ___
Ass. Do Técnico /Assessor Responsável: _____	

As Ordens de Serviço preenchidas devem ser entregues a assistente administrativo da assistência técnica, com prazo limite de entrega até 5 (cinco) dias corridos após o atendimento.

O formulário da O.S é revisado bianualmente e seu arquivamento é de responsabilidade do departamento de Serviços.

Nota: Chamados resolvidos remotamente através de software dos fabricantes ou resolvidos por telefone deverão ser informados a assistente administrativo da assistência técnica via email: chamado@conceitodiagnosticacom.br. No corpo do e-mail deverá ser relatado os itens solicitados na O.S padrão (dados do cliente, contato, dados da máquina, relato do caso, soluções, data / hora de abertura e fechamento do chamado).

5.4 Encerramento de Chamado no SAP

Quando o técnico/assessor realiza o atendimento presencial ou telefônico, registra as informações em O.S e avisa no grupo de WhatsApp que o atendimento foi concluído. A assistente da ASTEC muda o status do chamado de aberto para pendente O.S até que recebe a via da Ordem de Serviço para anexar ao chamado e fecha –lo.

O assistente administrativo buscará o chamado no sistema SAP através da ID da chamada (módulo de serviço>chamado de serviço> campo de busca digitar a ID da chamada) e fará a alteração conforme instruções abaixo:

The screenshot shows the SAP Service Marketplace interface with the following details:

- Header:** Shows various icons for navigation and system functions.
- Title:** "Chamado de serviço"
- Left Panel (Form Fields):**
 - Tipo de chamado de serviço:** Vendas (radio button selected)
 - Código do parceiro de negócios:** C00421604000101
 - Nome do parceiro de negócios:** LABORATORIO DE ANALISES APC
 - Pessoa de contato:** (empty field)
 - Nº de telefone:** 3331-1341
 - Nº de ref. do parceiro de negócio:** (empty field)
 - Campo nulo:** (empty field)
 - Nº de série:** 113520
 - Item:** 000059
 - Descrição:** COBAS E411 RACK
 - Grupo de itens:** EQUIPAMENTOS
- Middle Panel (Form Fields):**
 - Assunto:** Calibração reprovada do teste TSH
 - Right side fields:** Nº Primário: 17210; Status chamado: Aberta; ID da chamada: 18739; Prioridade: Baixo; Criado em: 15/01/2019 16:42; Fechado em: (empty); Nº do contrato: Sem contrato; Data de término: (empty).
- Bottom Panel (Tabs):** Geral, Parceiro de negócios, Descrição do atendimento, Atividades, Soluções, Documentos relacionados, Regulação, Histórico, Programação, Anexos.
- Bottom Left (Form Fields):**
 - Origem:** FABRICANTE
 - Tipo problema:** TECNICO
 - Subtipo do problema:** CORRETIVA
 - Tipo de chamada:** CORRETIVA
 - Técnico:** CANDIDO, RODRIGO
- Bottom Right (Form Fields):**
 - Processador:** SETOR DE QUALIDADE
 - Fila:** (empty)
 - Resposta:** Por: (empty); Em: (empty)
 - Resolução:** Por: (empty); Em: (empty)

Preenche o campo “Resolução” no chamado SAP com os dados informados na O.S de atendimento.

Geral	Parceiro de negócios	Descrição do atendimento	Atividades	Soluções	Documentos relacionados	Resolução	Histórico
Reconstituído novo calibrador , lote xxxx, validade xxxx. Realizado nova calibração. Conforme documento anexo a calibração foi aprovada. Passou-se os controles, Control Normal lote xxxxx, validade xxxx, control abnornormal lote: xxxx, validade: xxxx, controles dentro da faixa de aceitação, vide documento anexo.							
Rodado uma rotina com 50 testes, resultados dentro dos parâmetros aceitáveis, amostra 50010 e 51020 , com resultados históricos comp							
Obs: orientado o cliente quanto a forma correta de reconstituição dos calibradores, assim como a forma correta de armazenagem e util							
ítem 3.2 da bula do produto que relata estas recomendações, bula anexa a este chamado.							
Equipamento liberado para uso.							

Clicar e preencher com os dados do atendimento registrado na O.S

Acessa a aba “Anexos” e anexar a O.S de atendimento e/ou outros documentos relacionados ao atendimento.

Geral	Parceiro de negócios	Descrição do atendimento	Atividades	Soluções	Documentos relacionados	Resolução	Histórico	Programação	Anexos
#	Caminho destino	Nome do arquivo				Data do anexo			
1	\CMGSRV01\anexossap\Anexo	POP.ASTEC.001-0 Atendimento Telefônico e Abertura de Chamados				16/01/2019			
2	\CMGSRV01\anexossap\Anexo	Conceito Diagnóstica				16/01/2019			
3	\CMGSRV01\anexossap\Anexo	Apresentacao Entendimento Alerta				16/01/2019			
4	\CMGSRV01\anexossap\Anexo	Reunião alinhamento equipe Consultoria				16/01/2019			

Anexar a O.S e/ou documentos relacionados ao atendimento.

Em seguida muda o status do chamado para “Fechado”.

Nº	Primário	17210
Status chamado	Fechado	<input type="button" value="Mudar"/>
ID da chamada	18739	
Prioridade	Baixo	
Criado em	15/01/2019 16:42	
Fechado em		
Nº do contrato	Sem contrato	
Data de término		

Mudar o status do chamado para “Fechado”

Finalizando o chamado clicar em atualizar.

Chamado de serviço

Tipo de chamado de serviço	<input checked="" type="radio"/> Vendas <input type="radio"/> Compras																																																												
Código do parceiro de negócios	CO0421604000101																																																												
Nome do parceiro de negócios	LABORATORIO DE ANALISES APC																																																												
Pessoa de contato																																																													
Nº de telefone	3331-1341																																																												
Nº de ref. do parceiro de negócio:																																																													
Campo nulo																																																													
Nº de série	113520																																																												
Item	000059																																																												
Descrição	COBAS E411 RACK																																																												
Grupo de itens	EQUIPAMENTOS																																																												
Assunto	Calibração reprovada do teste TSH																																																												
<table border="1"><tr><td>Geral</td><td>Parceiro de negócios</td><td>Descrição do atendimento</td><td>Atividades</td><td>Soluções</td><td>Documentos relacionados</td><td>Regulação</td><td>Histórico</td><td>Programação</td><td>Auxílios</td></tr><tr><td>#</td><td>Caminho destino</td><td>Nome do arquivo</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Data do anexo</td></tr><tr><td>1</td><td>\CMGSRV01\anexossap\Anexo</td><td>POP.ASTEC.001-0 Atendimento Telefônico e Abertura de Chamados</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>16/01/2019</td></tr><tr><td>2</td><td>\CMGSRV01\anexossap\Anexo</td><td>Conceito Diagnóstica</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>16/01/2019</td></tr><tr><td>3</td><td>\CMGSRV01\anexossap\Anexo</td><td>Apresentacao Entendimento Alerta</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>16/01/2019</td></tr><tr><td>4</td><td>\CMGSRV01\anexossap\Anexo</td><td>Reunião alinhamento equipe Consultoria</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>16/01/2019</td></tr></table>		Geral	Parceiro de negócios	Descrição do atendimento	Atividades	Soluções	Documentos relacionados	Regulação	Histórico	Programação	Auxílios	#	Caminho destino	Nome do arquivo							Data do anexo	1	\CMGSRV01\anexossap\Anexo	POP.ASTEC.001-0 Atendimento Telefônico e Abertura de Chamados							16/01/2019	2	\CMGSRV01\anexossap\Anexo	Conceito Diagnóstica							16/01/2019	3	\CMGSRV01\anexossap\Anexo	Apresentacao Entendimento Alerta							16/01/2019	4	\CMGSRV01\anexossap\Anexo	Reunião alinhamento equipe Consultoria							16/01/2019
Geral	Parceiro de negócios	Descrição do atendimento	Atividades	Soluções	Documentos relacionados	Regulação	Histórico	Programação	Auxílios																																																				
#	Caminho destino	Nome do arquivo							Data do anexo																																																				
1	\CMGSRV01\anexossap\Anexo	POP.ASTEC.001-0 Atendimento Telefônico e Abertura de Chamados							16/01/2019																																																				
2	\CMGSRV01\anexossap\Anexo	Conceito Diagnóstica							16/01/2019																																																				
3	\CMGSRV01\anexossap\Anexo	Apresentacao Entendimento Alerta							16/01/2019																																																				
4	\CMGSRV01\anexossap\Anexo	Reunião alinhamento equipe Consultoria							16/01/2019																																																				

Para fechar o chamado
clicar em "Atualizar"

Atualizar Cancelar

5.5 Atendimentos aos Finais de Semana e Feriados

Os atendimentos aos finais de semana e feriados são realizados na modalidade de escala mensal de plantão para a equipe de assistência técnica, que realizam os atendimentos em horário comercial.

O atendimento é feito por um técnico com experiência e capacitado nas linhas comercializadas. O canal de contato é o telefone exclusivo de plantonista: (31) 9110-0581

Caso o técnico plantonista não consiga resolver o problema remotamente e o cliente não possua backup para rotina, o *atendimento presencial* é realizado de acordo com *condições contratuais*. O registro da ocorrência é realizado via preenchimento de O.S de atendimento, conforme relatado no item 5.3.

Horários de funcionamento do plantão:

- Sexta feira de 18 às 20 horas (telefônico).
- Sábado de 8h às 18h (telefônico e físico).
- Domingos e feriados de 9h às 17h (telefone e físico).

5.6 Atendimentos para Equipamentos Próprios de Clientes

Para clientes que possuem equipamentos próprios sem contrato de serviço, a Conceito Diagnóstica possui a modalidade de vendas de serviço.

Nestes casos, o cliente solicita o orçamento e o assistente administrativo da assistência técnica elabora o orçamento no sistema SAP contendo o código das peças, hora técnica prevista e deslocamento.

Nota: Se o cliente trouxer o equipamento para a Conceito Diagnóstica, o deslocamento não deverá ser cobrado.

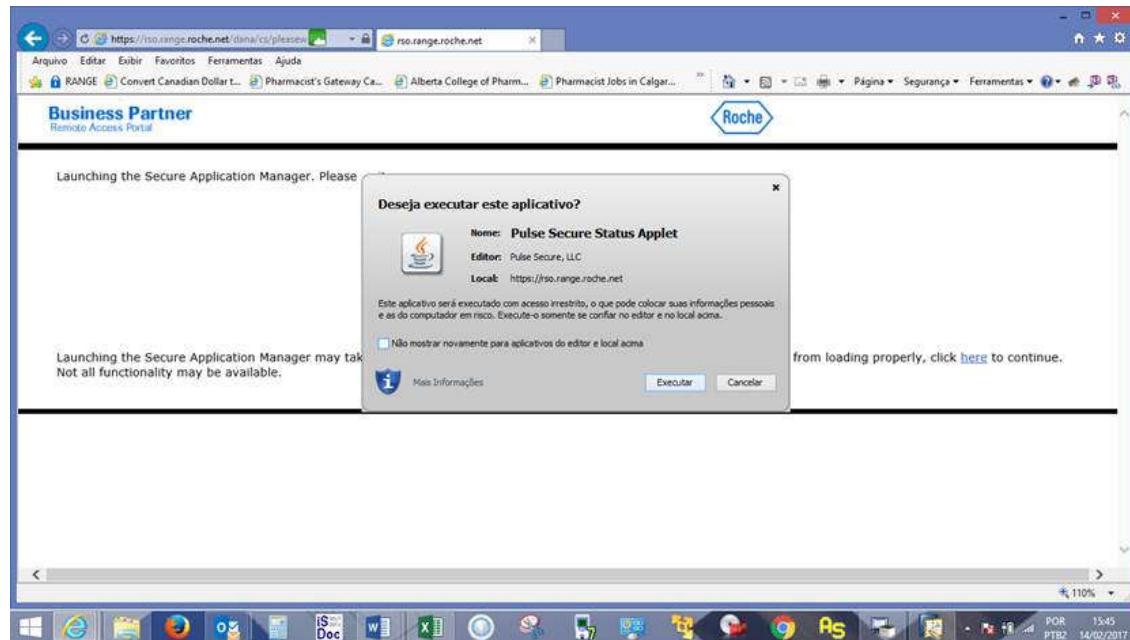
Os orçamentos deverão sempre ser aprovados via e-mail para registro.

Após aprovação do orçamento um chamado no sistema SAP será aberto, conforme item 5.2 deste documento.

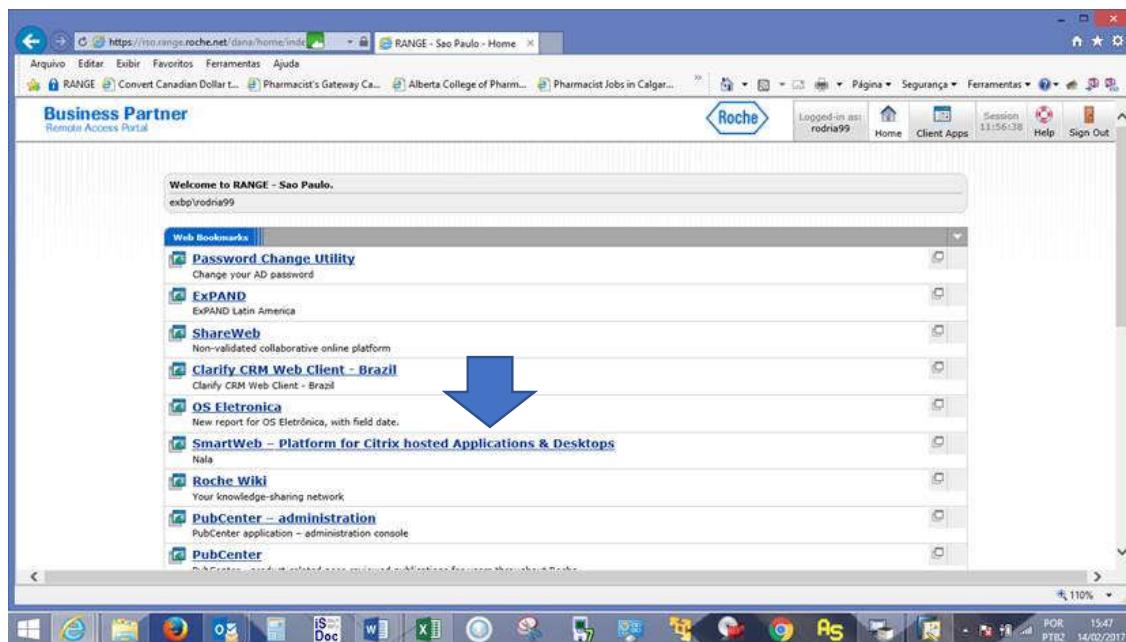
Nota: A ordem de serviço deverá ser encaminhada para a supervisora técnica que anexa o orçamento e envia ao setor de faturamento e depois de faturado deverá ser devolvida a assistente administrativa da assistência técnica para arquivamento.

5.7 Atendimento de Chamado por Acesso Remoto

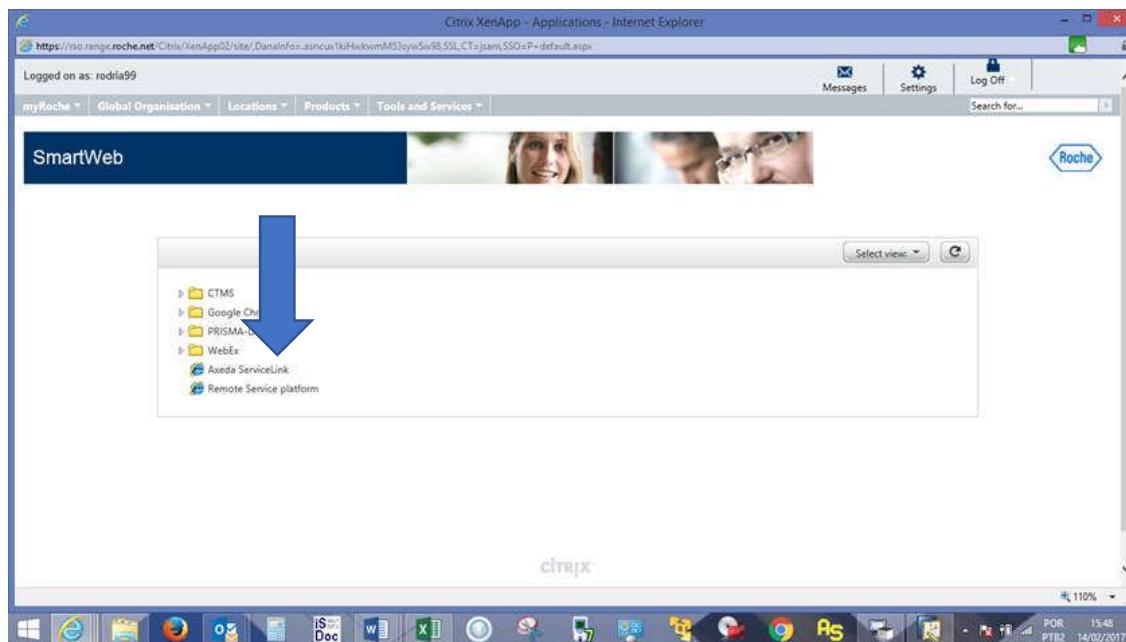
Entrar no Chrome endereço: rso.range.roche.net



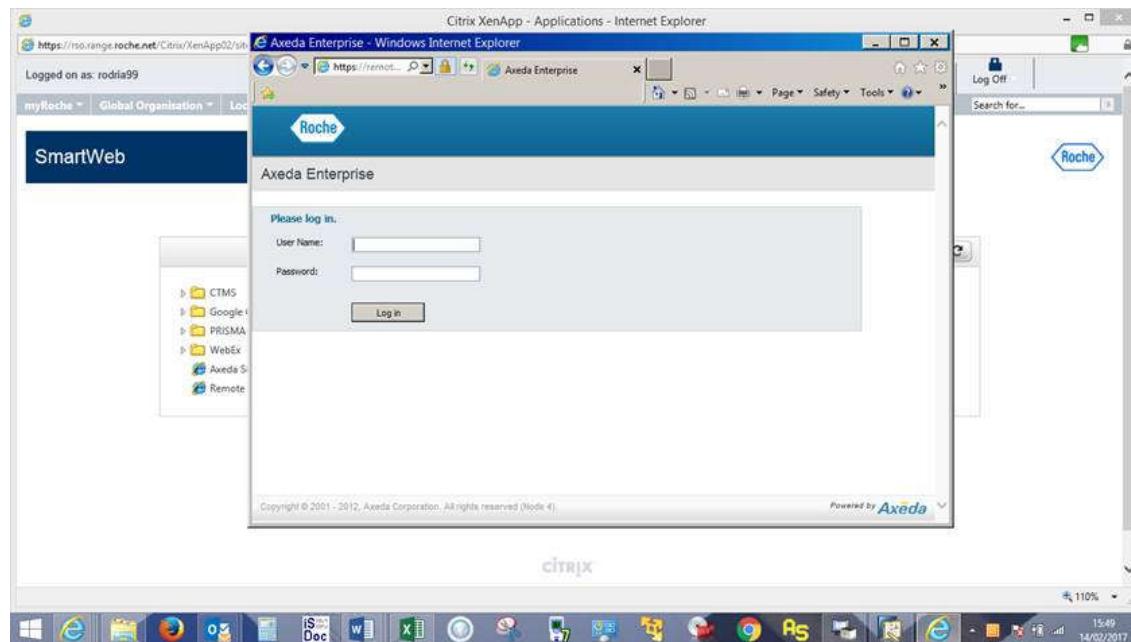
Selecionar Smartweb:



Selecionar Axeda service link:



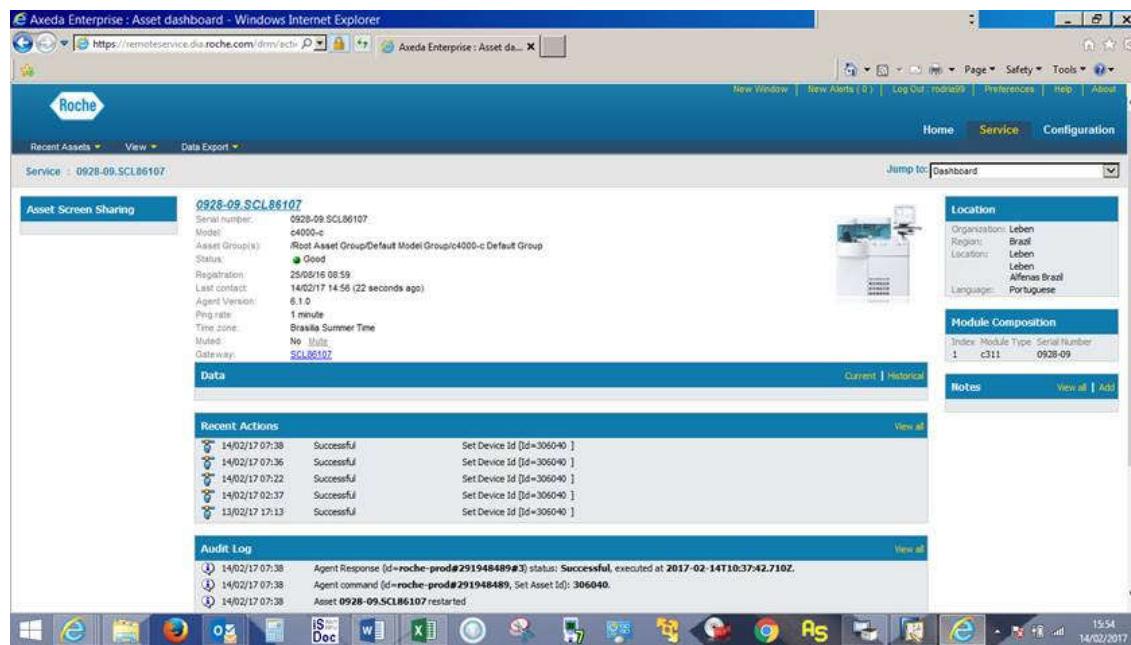
Inserir user name e Password de acordo com cartão enviado ao empregado designado para o acesso: dayvison@conceitodiagnostica.com.br:



Selecionar o cliente e equipamento a ser conectado:

Connected	Name	Organization	Location	Language
●	1473-08.SCL70143	Laborclin	SWA : Rua Rio Peixe, apt 3202 - São José do Rio Preto - SP - 15915-760 - Brazil	Portuguese
●	SCL95834	Fleur_RJ	Hospital Cope Dor - R. Frei Pedro Magalhães, 875 - Copacabana - Rio de Janeiro - RJ - Brazil	Portuguese
●	SCL95493	laboratorio_ponta_pora	bioquimica : any address 1 , any address 2 , any 00000 Brazil	Portuguese
●	6743-25.SCL92039	Labor tel	Bioquímica : Av Guido Fontes, 10 Jardim Tropical , Distrital Litorâneo UL Química , Serra , Espírito Santo - Brazil	Portuguese
●	0744-24.SCL87233	Laboratorio Pasteur	Laboratório : Av Ana Costa, 424 , Distrital Byogene , Santos , SP - 11060-003 Brazil	Portuguese
●	0745-27	Training Center Brazil	Training Center : Av Engenheiro Billings, 1729 - SP - Brazil	Portuguese
●	0746-27	Training Center Brasil	Training Center : Av Engenheiro Billings, 1729 - SP - Brazil	Portuguese
●	0746-27-SCL97605	centro_de_treinamento_roche_brasil	cobasis : Av. Eng. Billings, 1729 - São Paulo - SP - 00000 Brazil	Portuguese
●			confiance : any address 1 , any address 2 ,	Portuguese

Selecionar a opção Asset Screen Sharing e OK:



6. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Retenção	Disposição
Ordem de serviço (O.S.)	SAP/ Pasta física ASTEC	Acesso restrito ao setor ASTEC	Número de série/ Nome do Equipamento	Tempo de vida útil do equipamento	Destruir

7. TABELA DE RESPONSABILIDADES E RECURSOS

Atividade	Responsável	Entradas	Saídas	Recursos
Atendimento Telefônico	Assistente Administrativo ASTEC	Contato do Cliente	Abertura de Chamados	Sistema SAP
Abertura de chamados	Assistente Administrativo ASTEC	Contato do Cliente	Número do chamado	Sistema SAP
Distribuição de chamados	Supervisão técnica	Chamado SAP	Atendimento do chamado	Sistema SAP
Atendimento do chamado	Técnico ou Assessor científico	Número do chamado	Ordem de serviço	Telefone Carro Internet

Encerramento do chamado	Assistente Administrativo ASTEC	Relato do Técnico e Número do chamado	Chamado encerrado no SAP	Sistema SAP
-------------------------	---------------------------------	---------------------------------------	--------------------------	-------------

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
01/03/2019

Aprovado por
Antônio Marcos de Souza Rodrigues

10. ANEXOS

10.1 Modelo de Ordem de Serviço

 CMG DIAGNÓSTICA LTDA. Telefax (31) 3411-2484 www.conceitodiagnosticacom.br Rua Aquidaban, 385 - Bairro Padre Eustáquio - CEP 30720-420 - BH - MG	012351 SAP: _____ CLARIFY: _____		
<input type="checkbox"/> Garantia <input type="checkbox"/> Instalação	<input type="checkbox"/> A Pagar <input type="checkbox"/> Retorno - nº do relatório anterior: _____	Versão 2	<input type="checkbox"/> Ass. Científica <input type="checkbox"/> Ass. Técnica
Cliente: _____			
Endereço: _____		Bairro: _____	
Município: _____ Estado: _____		Fone: _____ e-mail: _____	
Contato:	Versão SW:		
Chegada em: ____ / ____ / ____ às ____ : ____ Hs	Equipamento: _____		Nº de série: _____
Atendimento Finalizado em: ____ / ____ / ____ às ____ : ____ Hs		Tempo de Deslocamento: _____	
Descrição do Chamado: _____ _____			
Problemas Encontrados: _____ _____			
Soluções: _____ _____			