



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.

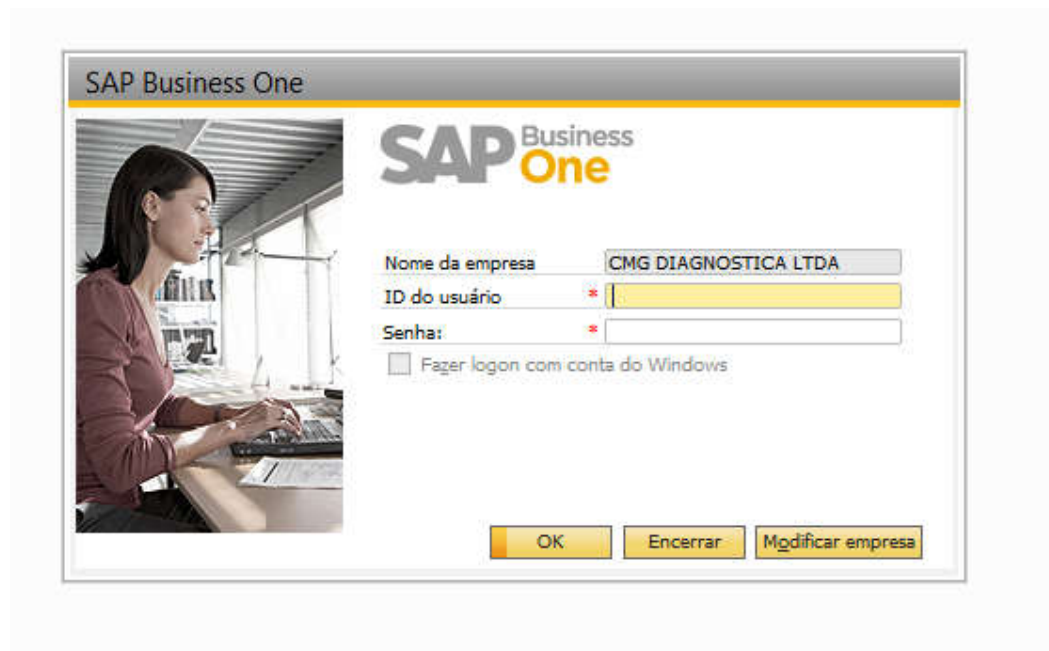
Para os contatos dos clientes referente a reclamações deve-se seguir o procedimento relatado no POP.QUA.004-0 Gerenciamento de Reclamações.

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.

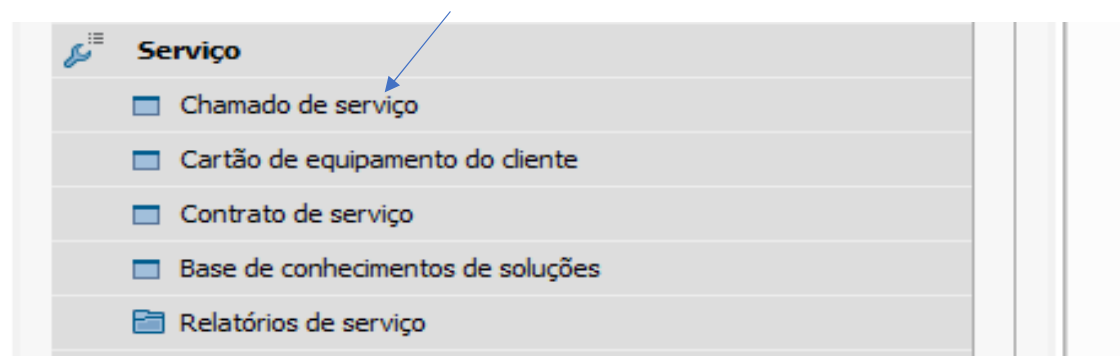
Quando identificado um caso PRI que deve ser investigado, este será reportado ao fabricante, conforme POP.ASSE.002-00 Tecnovigilância e ações de campo.

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 ☒ Vendas ☐ Compras

Código do parceiro de negócios
Nome do parceiro de negócios
Pessoa de contato
Nº de telefone
Nº de ref. do parceiro de negócios
Campo nulo
Nº de série
Item
Descrição
Grupo de itens

Nº 17210
Status chamado
ID da chamada
Prioridade
Criado em
Fechado em
Nº do contrato
Data de término

Nº de série: 113520

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

Chamado de serviço

Tipo de chamado de serviço ☒ Vendas ☐ 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 negócios
Campo nulo
Nº de série → 113520
Item → 000059
Descrição COBAS E411 RACK
Grupo de itens EQUIPAMENTOS

Nº 17210
Status chamado
ID da chamada
Prioridade
Criado em
Fechado em
Nº do contrato
Data de término

Assunto: Calibração reprovada do teste TSH

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

Origem

Tipo problema

Subtipo do problema

Tipo de chamada

Técnico

- **Tipo de problema:**

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

Assunto: Calibração reprovada do teste 1 on

Abas: Geral, Parceiro de negócios, Descrição do atendimento, Ativ

Campos no formulário:

- Origem: FABRICANTE
- Tipo problema: (T) CHASSIS, HOUSING; (T) CODE IDENTIFICATI; (T) ELETRODES / MESU; (T) ELETRONIC SYSTEM; (T) FLUIDIC SYSTEMS; (T) MEASUREMENT SYST; (T) NO PROBLEM FOUND; (T) OEM SYSTEMS; (T) PLEASE SPECIFY; (T) REAGENT SYSTEM; (T) SAMPLE SYSTEM; (T) TEMPERATURE CONT; (T) TRANSPORT SYSTEM; (T) USER INTERFACE; (T) WASTE SYSTEM; ALMOXARIFADO/EXPED; ATENDIMENTO; ATENDIMENTO TELEFONI; CIENTIFICO; COMERCIAL; FATURAMENTO; TECNICO; TECNICO/CIENTIFICO; UGQ; VENDAS; Definir novo
- Subtipo do problema
- Tipo de chamada
- Técnico

Botões: Adicionar, Cancelar

- **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

The screenshot shows a software window with three tabs: 'Geral', 'Parceiro de negócios', and 'Descrição do atendimento'. The 'Geral' tab is active. It contains a form with the following fields: 'Origem' (set to 'FABRICANTE'), 'Tipo problema' (set to 'TECNICO'), and 'Subtipo do problema' (set to 'Técnico'). The 'Tipo de chamada' field is open, showing a list of call types. The 'ACOMPANHAMENTO' option is highlighted in yellow. The list includes: ACOMPANHAMENTO, ATUALIZAÇÃO, CADASTRO INSIGHT, CAPACITAÇÃO, CONTRATO, CORRETIVA, DESINSTALAÇÃO, DÚVIDAS PROCEDIMENTO, ENVIO DE DOCUMENTO, EQUIPAMENTO, INSTALAÇÃO, INSTALAÇÃO DE TESTE, LOGISTICA, PAGAMENTO, PERIFERICO, PREDITIVA, PREVENTIVA, PRODUTO, RECLAMACAO, RE-TREINAMENTO, TREINAMENTO, VALIDAÇÃO, and Definir novo. At the bottom of the window are 'Adicionar' and 'Cancelar' buttons.

- **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

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
DESISSNTALACAO
DUVIDA
EMPRÉSTIMO
ENTUPIIMENTO
ENVIO DOCUMENTO
ENVIO PRODUTO

Adicionar 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 pecas: Atendimento que necessita de pecas 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: 17210
Primário
Status chamado: Aberta
ID da chamada
Prioridade
Criado em
Fechado em
Nº do contrato
Data de término

Aberta
Desconsiderar
Em atendimento
Fechado
Pendente
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
ID da chamada		18739
Prioridade		Baixo

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.conceltodiagnostics.com.br Rua Aquidaban, 385 - Bairro Padre Eustáquio - CEP 30720-420 - BH - MG		320101 SAP: _____ CLARIFY: _____
<input type="checkbox"/> Garantia <input type="checkbox"/> Instalação	<input type="checkbox"/> A Pagar <input type="checkbox"/> Retorno - nº do relatório anterior: _____	<input type="checkbox"/> Ass. Científica <input type="checkbox"/> Ass. Técnica
Versão 2		
Cliente: _____		
Endereço: _____		Bairro: _____
Município: _____	Estado: _____	Fone: _____ e-mail: _____

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: _____

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.

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@conceitodiagnostica.com.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:

Chamado de serviço

Tipo de chamado de serviço ☒ Vendas ☐ Compras

Código do parceiro de negócios

Nome do parceiro de negócios

Pessoa de contato

Nº de telefone

Nº de ref. do parceiro de negócios

Campo nulo

Nº de série

Item

Descrição

Grupo de itens

Nº

Status chamado

ID da chamada

Prioridade

Criado em

Fechado em

Nº do contrato

Data de término

Assunto

Geral **Parceiro de negócios** **Descrição do atendimento** **Atividades** **Soluções** **Documentos relacionados** **Regulação** **Histórico** **Programação** **Anexos**

Origem

Tipo problema

Subtipo do problema

Tipo de chamada

Técnico

☒ Processador ☐ Fila

Resposta

Resolução

Clicar e digitar o número da ID da chamada.

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

Reconstituído novo calibrador , lote xxxx, validade xxxx. Realizado nova calibração. Conforme documento anexo a calibração foi aprovada. Passou-se os controles, Control Normal lote xxxxxx, validade xxxxxx, control abnormal lote: xxxxxx, validade: xxxxxx, 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 compatíveis com o atual.

Obs: oreintado o cliente quanto a forma correta de reconstituição dos calibradores, assim como a forma correta de armazenagem e utilização, item 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.

#	Caminho destino	Nome do arquivo	Data do anexo
1	\\CMGSRV01\anexosap\Anexo	POP.ASTEC.001-0 Atendimento Telefônico e Abertura de Chamados	16/01/2019
2	\\CMGSRV01\anexosap\Anexo	Conceito Diagnóstica	16/01/2019
3	\\CMGSRV01\anexosap\Anexo	Apresentacao Entendimento Alerta	16/01/2019
4	\\CMGSRV01\anexosap\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**

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.

[illegible]

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 trazer o equipamento para a Conceito Diagnóstica, o deslocamento não deverá ser cobrado.

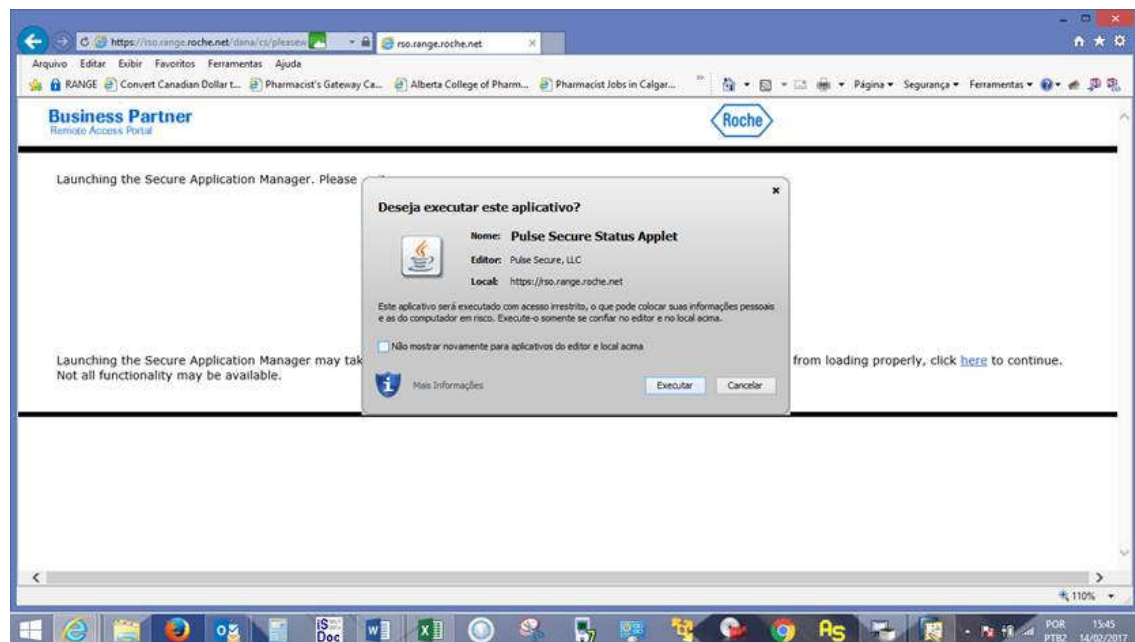
Os orçamentos deverão sempre ser aprovados via e-mail para registro.

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

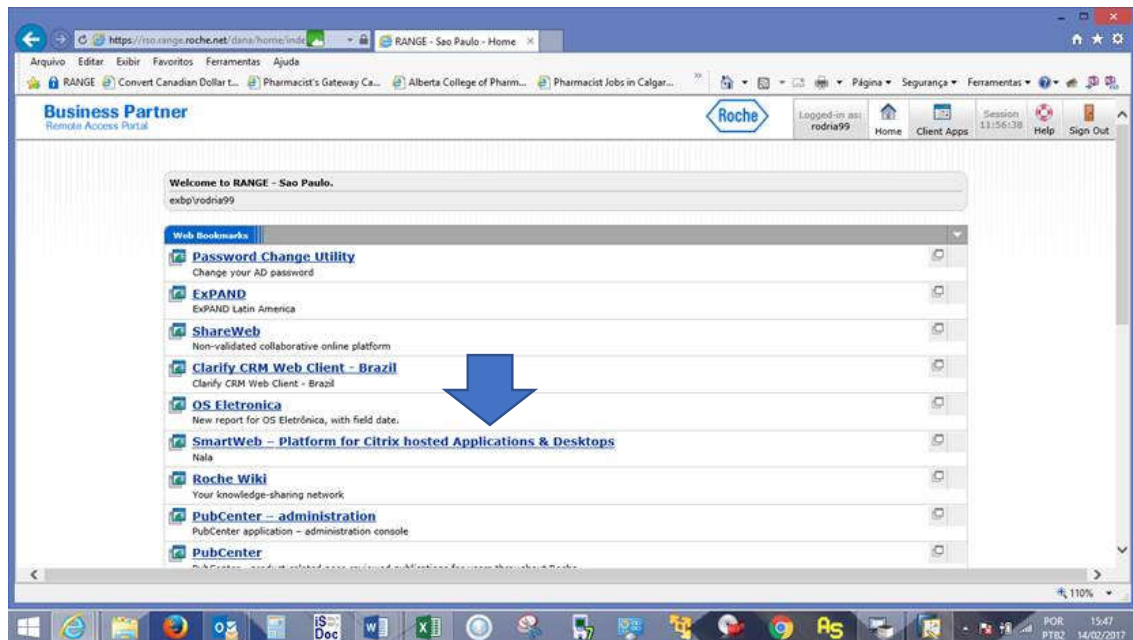
Nota: A ordem de serviço deverá ser encaminhada para a supervisora técnica que anexa o orçamento e envia ao setor de faturamento e depois de faturado deverá ser devolvida a assistente administrativa da assistência técnica para arquivamento.

5.7 Atendimento de Chamado por Acesso Remoto

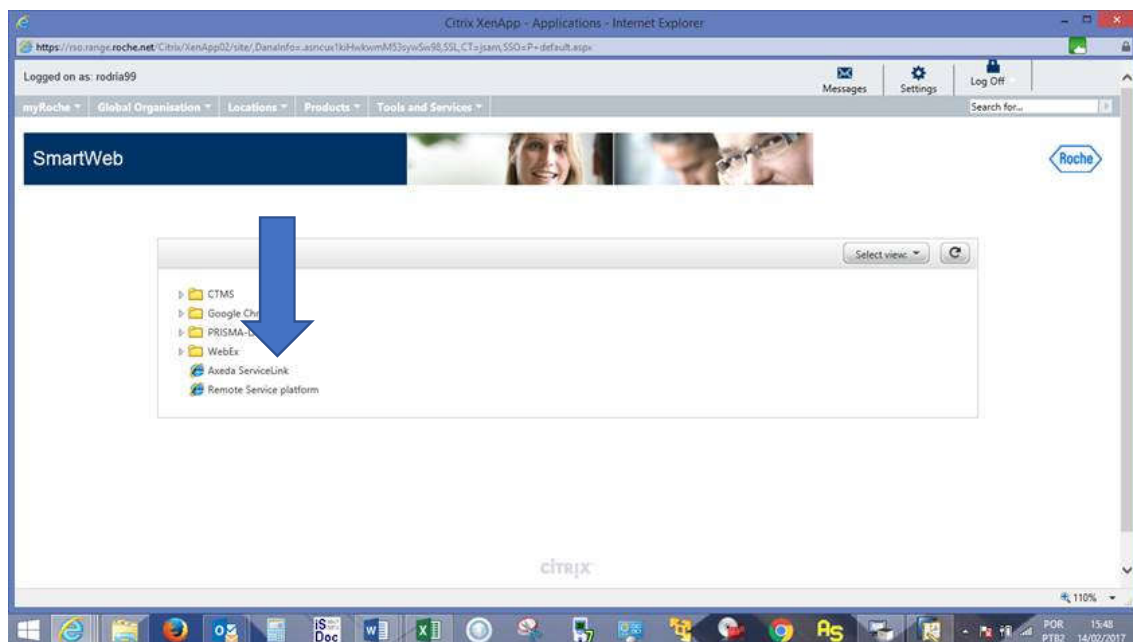
Entrar no Chrome endereço: rso.range.rocke.net



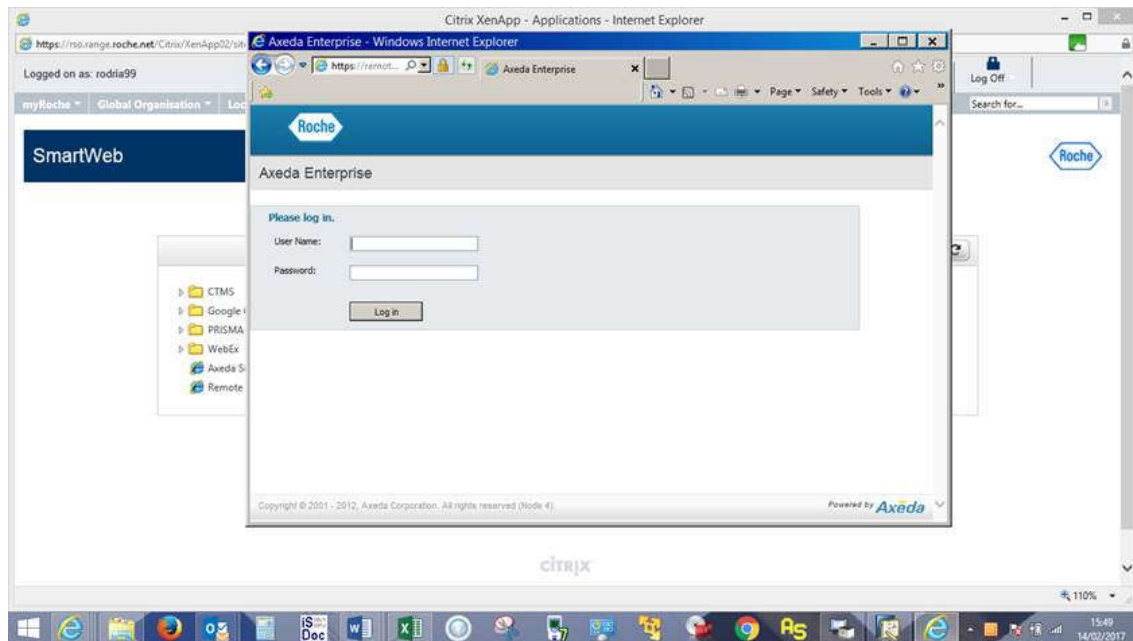
Selecionar Smartweb:



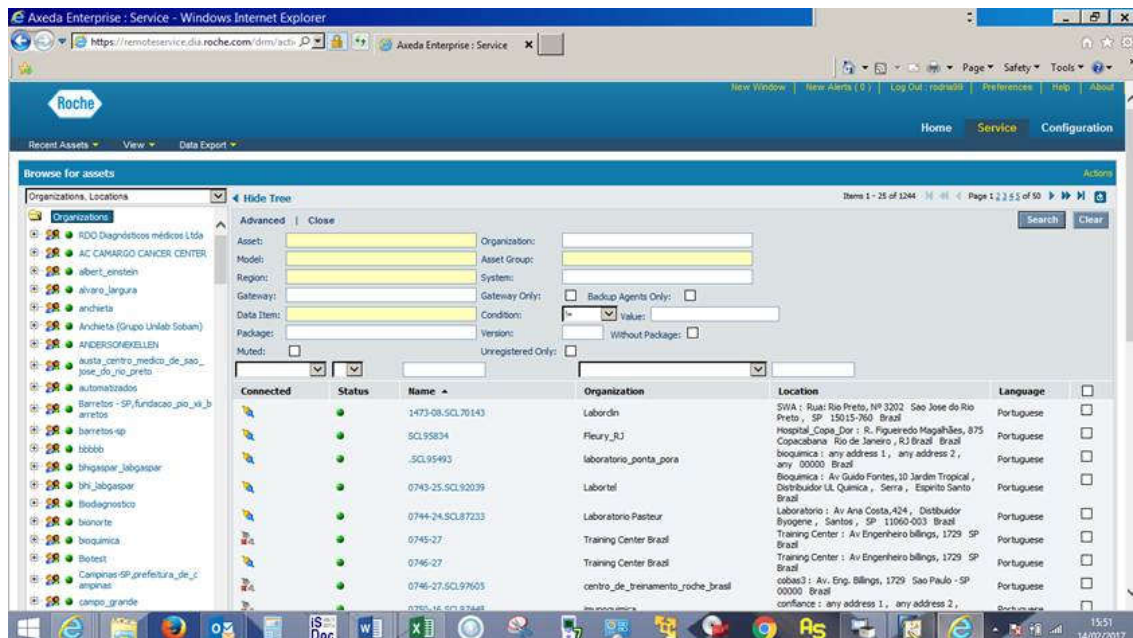
Selecionar Axeda service link:



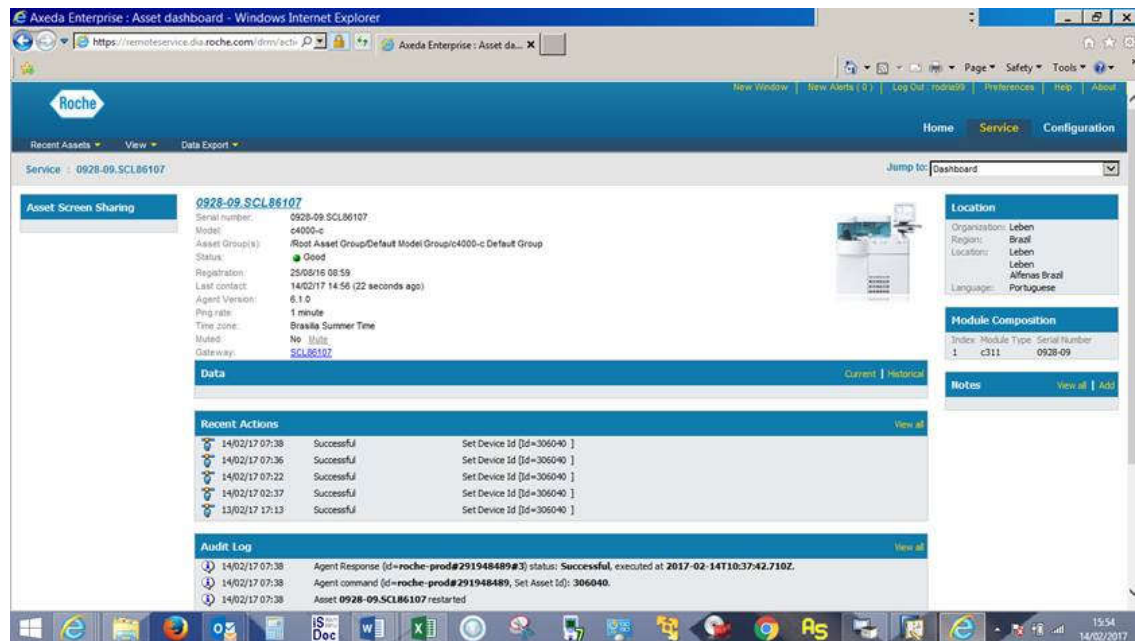
Inserir user name e Password de acordo com cartão enviado ao empregado designado para o acesso: dayvison@conceitodiagnostica.com.br:



Selecionar o cliente e equipamento a ser conectado:



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

[illegible]