

	<b>PROCESSO</b>	<b>Código:</b> PA07 <b>Revisão:</b> 4.0 <b>Publicação:</b> 18/12/2024
	Suporte Técnico ao Associado	<b>Página:</b> 1/3

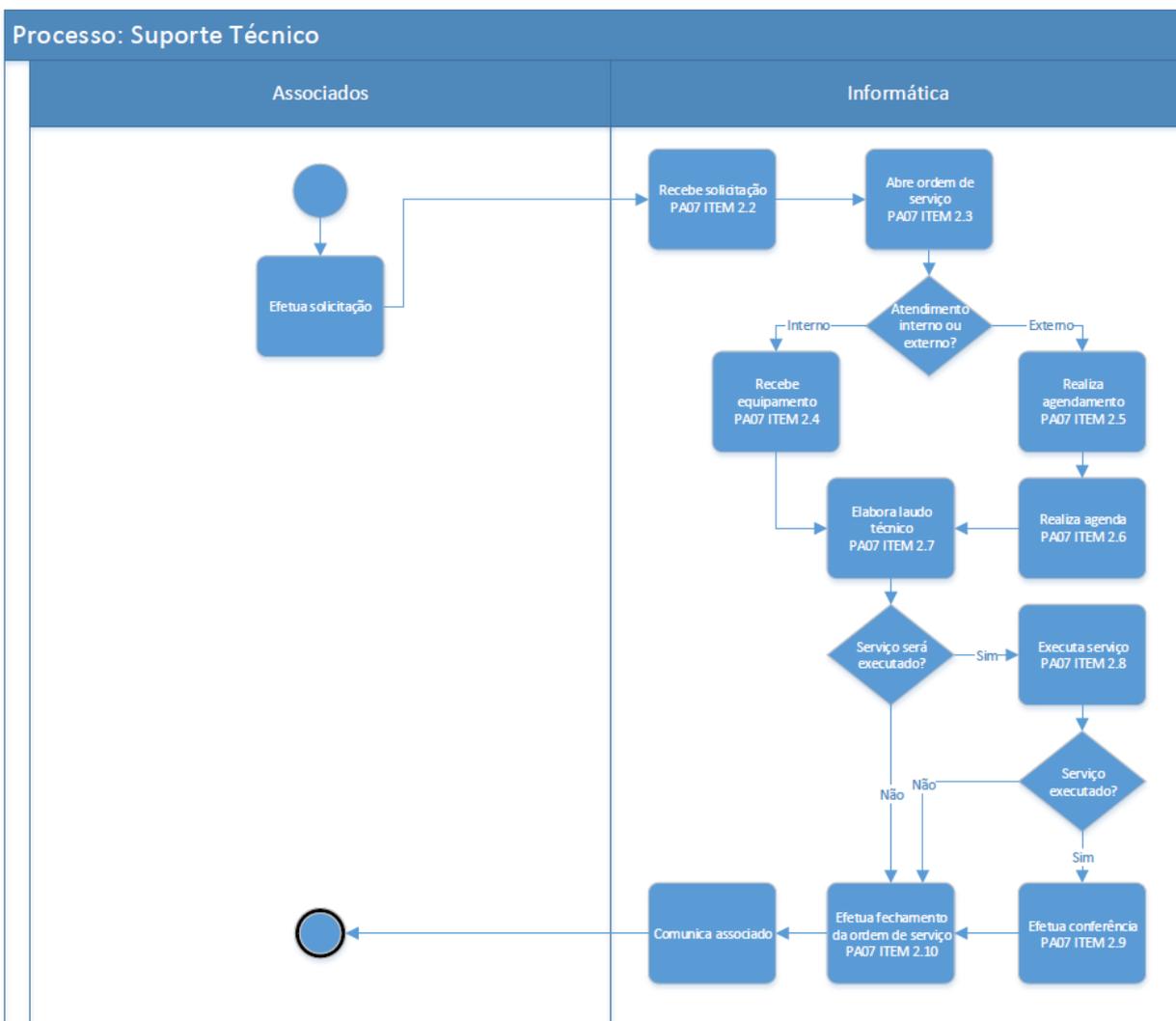
## 1. OBJETIVO

Descrever o atendimento ao associado realizado pelo processo de suporte técnico. Os serviços prestados são:

- Manutenção preventiva ou corretiva em equipamentos de informática;
- Suporte técnico presencial ou remoto;
- Consultoria na aquisição em equipamentos de informática.

## 2. PROCEDIMENTO

### 2.1. FLUXO DO PROCESSO



	<b>PROCESSO</b>	Código: PA07 Revisão: 4.0 Publicação: 18/12/2024
	Suporte Técnico ao Associado	Página: 2/3

## **2.2. RECEBE SOLICITAÇÃO**

As solicitações de suporte técnico são recebidas pessoalmente, via telefone ou e-mail

## **2.3. ABRE ORDEM DE SERVIÇO**

As ordens de serviços devem ser abertas conforme item 2.1.1. ou 2.2.1. da instrução PA07-IT01-INFORMATICA.

## **2.4. RECEBE EQUIPAMENTO**

Os equipamentos devem ser recebidos conforme disposto no item 2.1.1. letra “C” da instrução PA07-IT01-INFORMATICA.

## **2.5. REALIZA AGENDAMENTO**

Os agendamentos técnicos devem ser realizados conforme item 2.2.2. da instrução PA07-IT01-INFORMATICA.

## **2.6. REALIZA AGENDA**

O atendimento externo é realizado no local indicado pelo solicitante.

## **2.7. ELABORA LAUDO TÉCNICO**

O laudo técnico deve ser registrado conforme item 2.1.2. da instrução PA07-IT01-INFORMATICA.

## **2.8. EXECUTA SERVIÇO**

A execução do serviço deve ser realizada conforme item 2.1.3. ou 2.2.3. da instrução PA07-IT01-INFORMATICA.

## **2.9. EXECUTA CONFERÊNCIA**

A conferência do serviço executado deve ser realizada conforme item 2.1.3. ou 2.2.3. da instrução PA07-IT01-INFORMATICA.

## **2.10. EXECUTA FECHAMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO**

O registro de fechamento da ordem de serviço deve ser realizada conforme item 2.1.4 ou 2.2.4 da instrução PA07-IT01-INFORMATICA.

	<b>PROCESSO</b>	<b>Código:</b> PA07 <b>Revisão:</b> 4.0 <b>Publicação:</b> 18/12/2024
	Suporte Técnico ao Associado	<b>Página:</b> 3/3

### 3. INDICADORES

Nº de Indicadores	Requisito(s) Normativo(s)	Requisito(s) Interno(s)	Nome do Indicador	Fórmula do Indicador	Meta	Frequência	Técnica de Medição	Responsável pela medição
01	Requisitos ISO 9001:2015 4.4.1.c / 9.1.1.b	Rapidez na elaboração de laudo técnico	% de laudos técnicos entregues em até 2 dias úteis	Quantidade de laudos entregues em até 2 dias úteis / Quantidade de laudos abertos no mês*100	>= 90%	Mensal	Contando os laudos técnicos entregues em 2 dias úteis	Coordenador

### 4. CONTROLE DE INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA

Não são gerados registros, na execução deste processo.

### 5. HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão Nº	Data	Descrição
0.0	05/05/2014	Elaboração do documento
1.0	01/06/2014	Revisão geral do documento
2.0	01/06/2014	Revisão geral do documento
3.0	10/09/2023	Revisão geral do documento
4.0	18/12/2024	Inclusão do indicador de nº 2 no item 3. Indicadores

### 6. APROVAÇÕES

Elaborado / Revisado por:	Aprovado por:
Analista de Suporte Técnico de TI / Auditor de Processos	Coordenador de Suporte Técnico de TI