1. OBJETIVO

Descrever é realizada a assistência técnica, aos associados, através dos canais de atendimento: bancada, presencial, não presencial (team viewer) e remotamente.

NOTA 1:

- Onde se lê DOCUMENTO interpreta-se INFORMAÇÃO DOCUMENTADA MANTIDA
- Onde se lê REGISTRO interpreta-se INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA
- Onde se lê PRESTADOR interpreta-se PROVEDOR EXTERNO

2. PROCEDIMENTO

2.1. SUPORTE TÉCNICO (BANCADA)

As solicitações de assistência técnica (bancada) nos equipamentos dos associados devem ser registradas através de abertura de ordem de serviço no programa de gerenciamento de assistência técnica (SHOficina).

2.1.1. ABERTURA DA ORDEM DE SERVIÇO

a) Para abrir uma ordem de serviço de assistência técnica, é necessário clicar no ícone ABRIR OS e digitar o nome do associado na tela LOCALIZAR CLIENTE POR NOME, após cliquar em LISTAR;
b) Após apresentação da LISTA, clique duas vezes no nome desejado;
c) Na tela de Ordem de Serviço, registre o equipamento, acessórios e avarias nos campos indicados na tela;
d) Caso a ordem de serviço seja emergencial, o técnico deve marcá-la no campo prioridade, como EMERGENCIAL;
e) O defeito indicado pelo associado deve ser registrato no campo indicado na tela de OS;
f) Clicar na opção GRAVAR OS, imprimir o comprovante de recebimento do equipamento (PA07-FO01), cole uma via do comprovante no equipamento e entregue a outra via ao associado.

2.1.2. ELABORAÇÃO DE LAUDO TÉCNICO

O laudo técnico (diagnóstico) deve ser registrado no sistema (SHOficina), na tela de OS, na aba OBS/LAUDO TÉCNICO e informado ao associado em até 2 (dois) dias úteis.

NOTA: Em caso de instalação de software, solicitar o software conforme item 2.1.3.

2.1.3. EXECUÇÃO E CONFERÊNCIA DO SERVIÇO

Em toda execução de serviço o técnico deve se atentar a:

- Somente instalar programas licenciados ou gratuitos para uso doméstico, ou, programas fornecidos pelo associado sob a responsabilidade dele;

- Verificar a existência de antivirus, sua validade e a necessidade de atualização;
- Verificar atualizações do sistema operacional e demais programas (JAVA, Acrobat Reader, Flash, etc..);
- Efetuar a limpeza do equipamento e acondicionar adequadamente para entrega;

2.1.4. FECHAMENTO DA ORDEM

Comunica o associado e no momento dele retirar o equipamento, efetua-se o fechamento da ordem, registrando na tela de OS, na aba MÃO DE OBRA/SERVIÇOS, “o serviço que foi executado”.

Na sequência, a ordem deve ser encerrada, clicando no botão ENCERRAR OS, indicando o motivo do encerramento, no campo ENCERRAR COMO. Por fim, clicar no botão ENCERRAR OS.

2.2. SUPORTE TÉCNICO (PRESENCIAL OU NÃO PRESENCIAL)

2.2.1. ABERTURA DA ORDEM

- A abertura da ordem e feita através de um contato telefônico ou via e-mail
- O registro da ordem serviço e feito através de uma planilha do Excel (PA07-FO02)

2.2.2. AGENDAMENTO

É realizado o agendamento com o técnico, no local indicado pelo associado, através de uma agenda disponível nas contas de e-mail bancada@apmp.com.br e informatica@apmp.com.br

2.2.3. EXECUÇÃO E CONFERÊNCIA DO SERVIÇO

2.2.3.1 SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL

Em toda execução de serviço o técnico deve se atentar a:

- Somente instalar programas fornecidos pelo associado ou programas gratuitos para uso domestico;
- Verificar a existência de antivirus, sua validade e a necessidade de atualização;
- Verificar atualizações do sistema operacional e demais programas (JAVA, Acrobat Reader, Flash, etc..);

2.2.3.2 SUPORTE TÉCNICO NÃO PRESENCIAL

- É realizado por telefone ou por software de acesso remoto (Team Viewer)

2.2.4. FECHAMENTO DA ORDEM

2.2.4.1 SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL

- Preencher corretamente e de maneira legível a ficha de atendimento externo (PA07- FO03), colhendo a assinatura do associado (preferencialmente) ou representante indicado por ele;

CÓPIA CONTROLADA ELETRONICAMENTE, QUANDO IMPRESSA TORNA-SE CÓPIA NÃO CONTROLADA

- Semanalmente o técnico deve apresentar e arquivar o original pelo seu nome/data de execução o formulário (PA07-FO03). Posteriormente o técnico deve encaminhar uma cópia juntamente com suas justificativas ao departamento de Recursos Humanos.

2.2.4.2 SUPORTE TÉCNICO NÃO PRESENCIAL

- É registrado na planilha do Excel o fechamento do atendimento (PA07-FO02)

2.3 EQUIPAMENTOS DE TERCEIROS

a) compete ao técnico que manusear o equipamento de terceiros, a verificação se a fonte externa é a original do equipamento. Caso a fonte externa não seja original, o dono do equipamento deve ser alertado quanto ao risco de queima e só deve ser ligado com a concordância dele, preferencialmente por escrito;
b) compete ao técnico verificar a voltagem do equipamento e tomada elétrica do local antes de ligá-lo.

3. CONTROLE DE INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA

Identificação/ Nome	Distribuição	Armazenamento				Uso	Controle de alteração	Tempo de Retenção (mínimo)		Destinação Final
		Acesso	Forma	Preservação	Recuperação			Arquivo Vivo	Arquivo Morto	
PA07-FO01	TI	Armário do setor de TI	Física	Caixa Box	Data	Interno	Conforme PG18-FO01	2 anos	5 anos	Descarte
PA07-FO02	TI	Rede interna TI	Eletrônica	Backup diário	Data	Interno	Conforme PG18-FO01	2 anos	5 anos	Deletar
PA07-FO03	TI	Armário do setor de TI	Física	Caixa Box	Data	Interno	Conforme PG18-FO01	2 anos	5 anos	Descarte

4. 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	30/09/2014	Inclusão de NOTA no item 2.1.2 e alterado texto do item 2.1.3
3.0	09/03/2016	Inclusão do item 2.3 referente tratativas com equipamentos de terceiros
4.0	09/10/2023	Revisão geral do documento
5.0	04/09/2025	Retirada da letra “g” do item 2.1.1

CÓPIA CONTROLADA ELETRONICAMENTE, QUANDO IMPRESSA TORNA-SE CÓPIA NÃO CONTROLADA

5. APROVAÇÕES

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

CÓPIA CONTROLADA ELETRONICAMENTE, QUANDO IMPRESSA TORNA-SE CÓPIA NÃO CONTROLADA