



Campo Grande - Janeiro de 2021

MANUAL DO COLABORADOR

VERSÃO I

SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO
CRCC - COORDENADORIA DE RELACIONAMENTO COM OS
CLIENTES

Sobre a instituição

A Superintendência de Gestão da Informação - SGI é uma superintendência subordinada diretamente ao Secretário de Estado de Fazenda, e é o órgão executivo central das políticas de tecnologia da informação e comunicação (TIC) do Governo do Estado de Mato Grosso do Sul, cuja as competências básicas são:

- Políticas de TIC (tecnologia da informação e comunicação) do Estado;
- Gestão, armazenamento e operação de toda base de dados do Governo do Estado;
- Gestão, implantação, operação e suporte de toda a infraestrutura de processamento e armazenagem de dados do Governo do Estado;
- Consultoria em tecnologia da informação;
- Manutenção e implantação de portais de serviços, páginas dos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado na Internet;
- Desenvolver e implantar Projetos de Sistemas de Informação;
- Gestão da infraestrutura de dados para apoio à decisão.

Nossos objetivos:

MISSÃO

Prover Informação através de tecnologia moderna e atualizada para o governo de Mato Grosso do Sul.

VISÃO

Ser referência Nacional em indicadores de resultados em gestão de TI.

VALORES

Inovação - Estar aberto e sugerir novas ideias

Respeito - Compreender, saber ouvir

Confiança - Cumprir o combinado

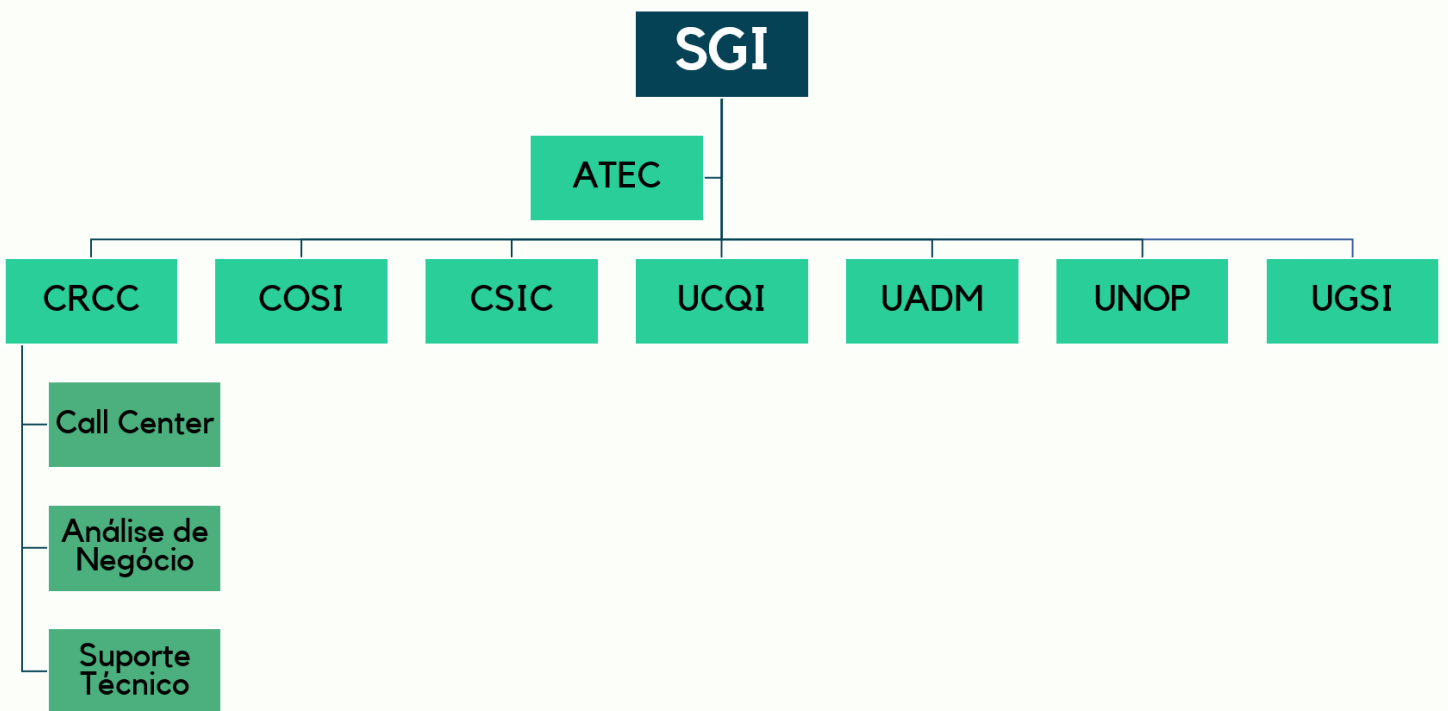
Pró Atividade - Ter iniciativa frente aos desafios

Comprometimento - Dedicar-se à entrega

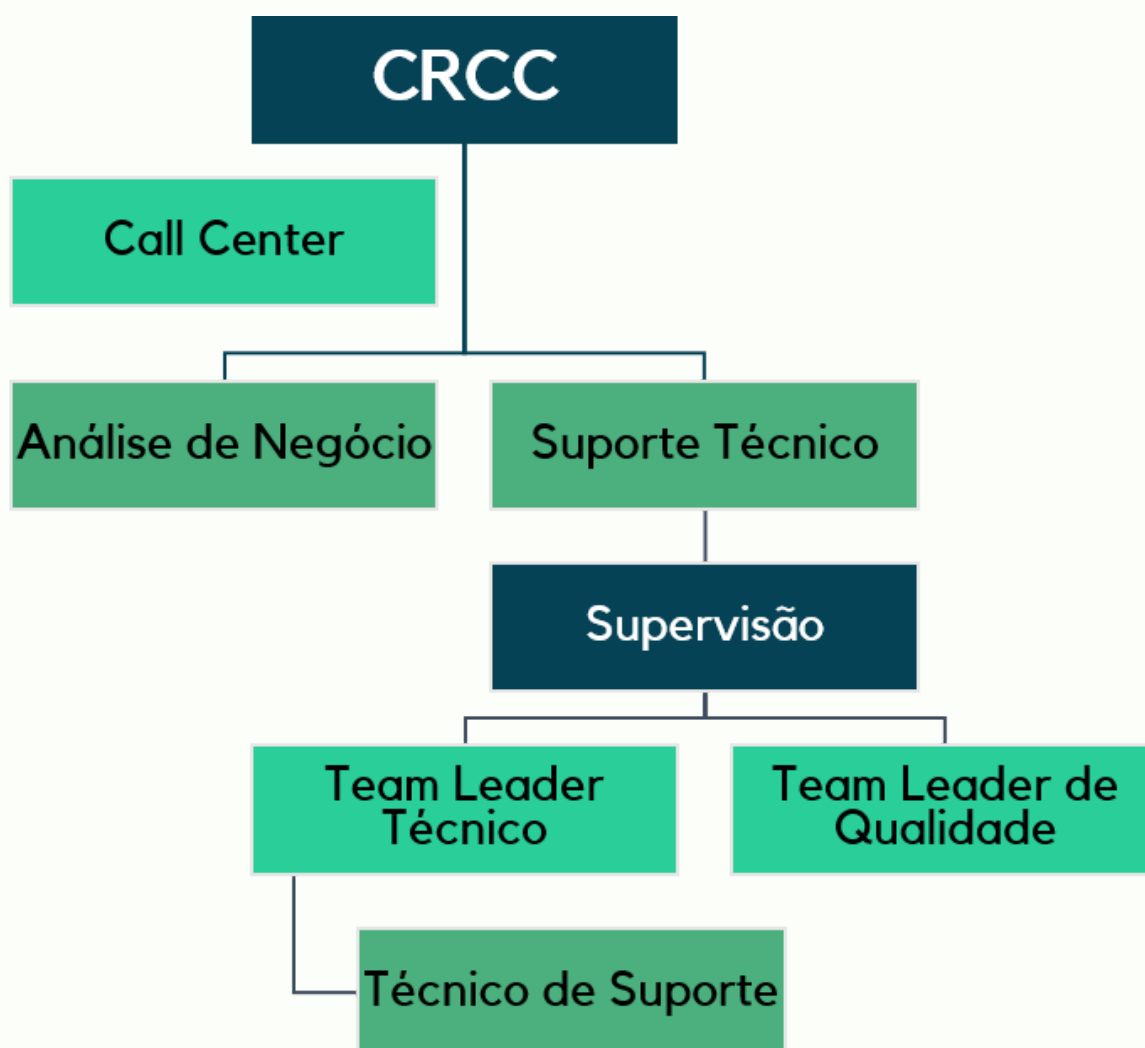
Cooperação - Vestir a camisa da SGI



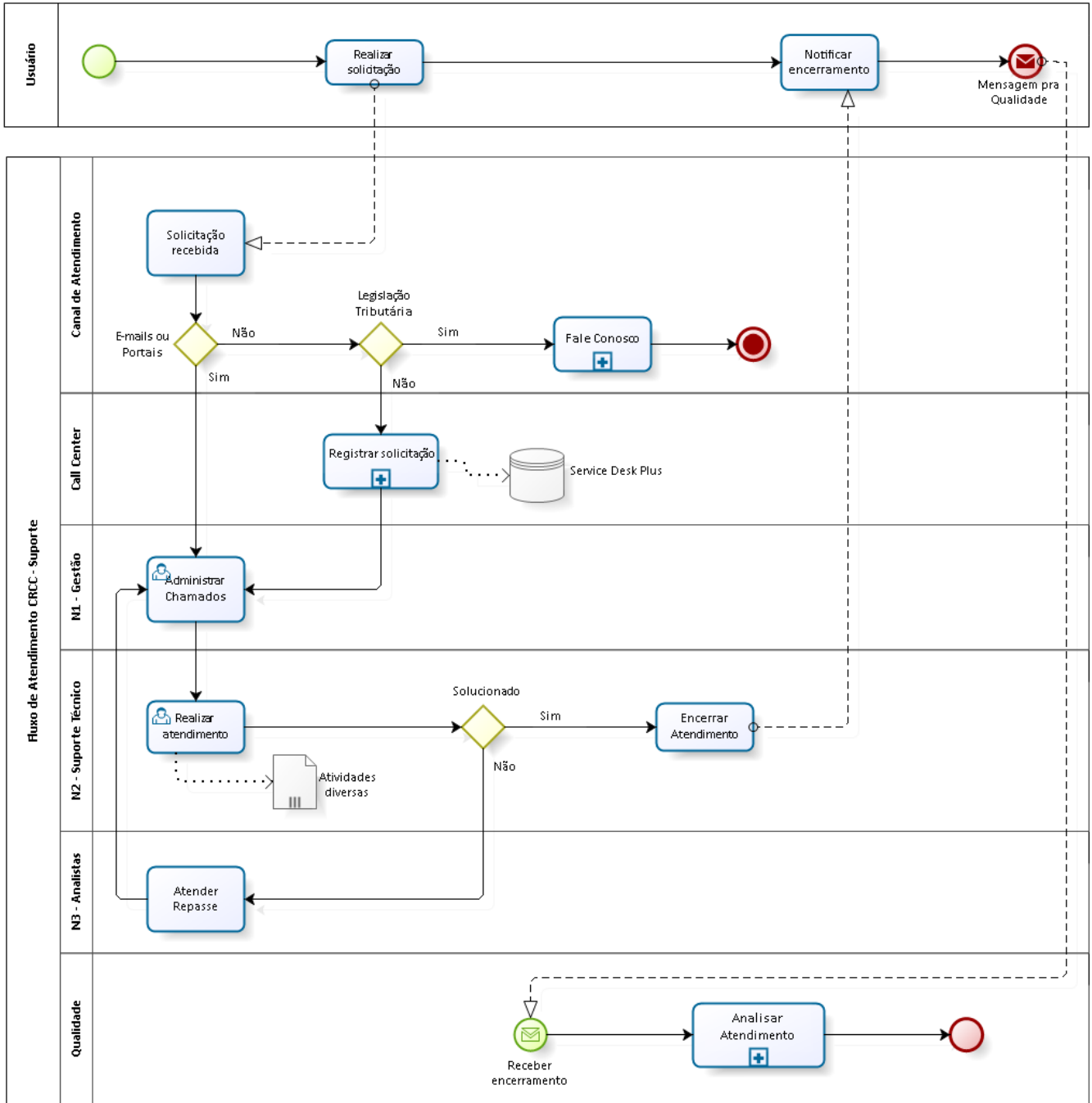
Organograma da SGI



Organograma da CRCC



Fluxo de Atendimento



Orientações

Chegou a hora de conhecermos os princípios de conduta e ética profissional do nosso setor.

Acesso à Informação

Todas as informações que você possui acesso são sigilosas, seja ela uma regra de negócio, dados dos usuários ou de atendimentos realizados. Não realize comentários externos acerca de assuntos tratados em seu setor.

Registro de ponto e crachá

O expediente é rigorosamente observado, cabendo ao colaborador registrar o ponto no início e término da jornada, bem como os intervalos para refeição. Caso possua algum problema para registro de seu ponto diário, procure a supervisão. Atenção ao uso obrigatório do crachá nas dependências da SGI.

Jornada de trabalho

O horário de trabalho estabelecido deve ser cumprido rigorosamente por todos. Caso se atrase, necessite adiantar o término da jornada ou falte por qualquer motivo, justifique o fato a supervisão por escrito.

Atenção em seus horários de trabalho:

- Horário 1: 7:30h às 16:30h | Almoço: 11:30h às 12:30h.
- Horário 2: 8:30h às 17:30h | Almoço: 12:30h às 13:30h.
- Momento da Laboral: 15 minutos.
 - Manhã: Entre 8h e 10:45h.
 - Tarde: Entre 14h e 15:45h

Comportamento

Respeitar os demais colaboradores, evitando qualquer conduta preconceituosa, agressiva ou que possa fazer com que qualquer colaborador se sinta agredido, humilhado, intimidado, discriminado, assediado ou excluído; Harmonia, cordialidade, respeito e espírito de compreensão devem predominar nos contatos estabelecidos independentemente de posição hierárquica. O sentido de equipe deve predominar na

execução de tarefas à realização dos objetivos do órgão. Usar vestimentas condizentes com o ambiente de trabalho.

E-mail corporativo

Use o e-mail corporativo apenas para assuntos profissionais, é PROIBIDO o uso do e-mail corporativo para cadastro em sites de compras, em listas tipo FEEDS, NEWS, em sites de relacionamento ou redes sociais.

Saúde e segurança

Não adotar condutas que possam colocar em risco a saúde e a segurança própria e dos demais colaboradores, tais como fumar no ambiente de trabalho, consumir bebidas alcoólicas, drogas ou portar armas no ambiente de trabalho. Em período de pandemia, obedecer rigorosamente às normas e procedimentos estabelecidos pela SGI.

Patrimônio

Zelar pelo bom uso e pela conservação do patrimônio da SGI para que não ocorram perdas, danos e/ou desperdício. As instalações, equipamentos e materiais, devem ser utilizadas apenas para os fins a que se destinam, não utilizar para fins particulares, ilícitos e antiéticos.

Organização da mesa

Para um melhor aproveitamento do espaço, tenha a mesa organizada, evite comer na mesa de trabalho, acumular papéis e objetos desnecessários para a execução de suas funções.

Home Office

Em critérios de exceção, ao atuarem em Home Office, aumentar a atenção aos pontos abaixo:

- Fila de atendimento, incluindo as prioridades atribuídas.
- Mensagens através do comunicador interno - Mattermost - para que não haja demora nas respostas.
- Cumprimento dos horários de atendimento do setor.

Treinamentos

Em participação aos treinamentos presenciais ou online realizados pela SGI, tenha atenção quanto ao horário de início do mesmo. Realize anotações para posterior consulta, leve ao treinamento dúvidas e casos que tenham ocorrido em seus atendimentos.

Momento da laboral

Aproveite este momento para realizar exercícios de alongamento. A laboral é praticada para diminuir a fadiga e prevenir doenças ocupacionais crônicas. Não exceda o tempo de 15 minutos no período da manhã e da tarde.

Atendimentos

Todos os atendimentos são do setor e da SGI, independente do técnico que inicializou. Bem como, todos os atendimentos são analisados, registros na ferramenta e ligações telefônicas para que possamos controlar a qualidade do setor.

O Suporte Técnico segue as orientações da ITIL, que de forma direta, é um conjunto de boas práticas para a área de TI. Segundo a ITIL, os chamados classificam-se como:

- **Incidente**: interrupção não planejada de um serviço, como: internet ou sistema off-line;
- **Requisição**: quando tudo está funcionando, porém o usuário precisa de algo, como: acesso a um sistema ou um novo ramal.
- **Evento**: relacionado a monitoramento de ativos, como: disco de um servidor cheio, alto consumo de memória RAM e etc.
- **Protocolo**: apenas o número que designa a requisição/incidente ou evento do solicitante.

Nos atendimentos telefônicos, utilizaremos o **SCRIPT DE ATENDIMENTO** para qualquer ligação recebida ou efetuada. O Script de Atendimento, encontra-se disponível neste Manual e no Banco de Conhecimento do setor.

Ao realizar a edição de registros na ferramenta de chamados, atente-se as informações que são descritas, bem como os anexos e as notas. Todas as informações precisam estar completas e descreverem corretamente o problema ou solicitação do usuário.

Proibições

É expressamente proibido:

- A. Promover algazarra, brincadeiras e discussões durante a jornada de trabalho.
- B. Usar palavras ou gestos impróprios à moralidade e respeito, nas dependências do órgão.
- C. Retirar do local de trabalho, sem prévia autorização, qualquer equipamento, objeto ou documento.
- D. Propagar ou incitar a insubordinação ao trabalho.
- E. Introduzir pessoas (amigos, parentes, vendedores, colegas) ao serviço, em qualquer dependência do órgão, sem prévia autorização.
- F. Divulgar, por qualquer meio, assunto ou fato de natureza privada do órgão.
- G. Utilizar o celular durante o atendimento.

Penalidades

Aos colaboradores transgressores das normas deste Regulamento, aplicam-se os seguintes alinhamentos:

- Feedback periódicos.
- Advertência verbal.
- Advertência escrita emitida pela empresa contratante.

Em caso de penalidades serão aplicadas segundo a gravidade da transgressão.

É de responsabilidade da supervisão a elaboração de relatório circunstanciado.

Disposições Gerais

Os colaboradores devem observar o presente manual, avisos, comunicados e outras instruções expedidas pela supervisão e seus team leaders.

Cada colaborador receberá em seu e-mail, um exemplar do presente manual.

O presente manual pode ser substituído por outro sempre que a gestão julgar conveniente.

Script de Atendimento

Quando falamos de "primeira impressão", nos referimos ao momento em que ocorre a primeira comunicação entre o usuário e o técnico. Com isso, para um atendimento de qualidade, devemos seguir as orientações abaixo:

- Utilize as frases-chave em todas as suas ligações.
- Utilizar uma linguagem clara e um tom agradável.
- Atender com simpatia e se mostrar solícito e interessado em resolver o problema.
- Ouvir com atenção e até o fim, tudo que o usuário quiser dizer.
- É fundamental se portar de forma positiva e cordial.
- Entenda primeiramente tudo que o usuário está lhe explicando, posteriormente, faça questionamentos e anotações.
- Utilize o mudo de seu microfone para que o usuário não ouça o som ambiente.
- Manter a calma e o tratamento respeitoso, mesmo quando o usuário estiver nervoso.
- Buscar agilidade, mas sem cortar o usuário quando ele estiver se expressando.
- Não fazer promessas sem ter certeza de que poderão ser cumpridas.
- Nunca deixar o usuário muito tempo em espera.
- Confirmar (soletrando caso seja preciso), todo telefone ou e-mail repassado ao usuário quando houver necessidade de contato com terceiros.

Frases-Chave

Ligações recebidas

"SEFAZ/SGI (seu nome) bom dia\boa tarde, com quem eu falo por gentileza?

....

Em que podemos ajuda-lo (a)?"

Ligações realizadas

"Olá, bom dia\boa tarde! Meu nome é (seu nome) sou do suporte tecnológico da SEFAZ\SIGI, tudo bem? Gostaria de falar com o(a) senhor(a) (nome do usuário) por favor."*

**Caso o usuário não se recorde da SGI, complete com: "Somos o suporte tecnológico da Secretaria de Estado de Fazenda!"*

Encerramento de ligações

"Posso ajuda-lo (a) em algo mais? Ao final desta ligação, o senhor(a) receberá um e-mail para avaliar o meu atendimento. Responda por favor, para que possamos melhorar, tudo bem?"

Verificações

"Só um momento por favor, vou verificar."

Verificações demoradas

"Só mais um momento que ainda estou verificando, tudo bem?"

Verificações sem conclusão

"A nossa equipe ainda esta verificando. Devido a demora, posso lhe retornar em instantes? Caso demore mais que o esperado, qual o melhor horário para retorno?"

Usuário não se encontra

"Entendo. Há algum outro horário (ou número) em que posso encontrá-lo(a)? [Anote as informações, agradecer pela atenção e se despedir]."

Papéis e Funções

Papel é um conjunto de atribuições, responsabilidades e atividades concedido a uma pessoa ou time.

Função é o conjunto de tarefas e responsabilidades relacionadas ao cargo.

Supervisor

- **Papel**

Supervisionar toda a equipe técnica e seus team leaders na execução dos serviços, para que se cumpra os procedimentos internos e normas de conduta. Assim como as atividades de recursos humanos envolvendo recrutamento e seleção, treinamento e registros de ponto eletrônico.

- **Função**

Verificar o desempenho dos sistemas implantados e recursos técnicos instalados. Atuar na supervisão de atendimento ao cliente. Acompanhar as alterações de regras e novas funcionalidades dos sistemas. Aplicar feedback pontual e avaliações periódicas da equipe. Desenvolver e manter os relatórios de indicadores de qualidade, desempenho e produtividade da equipe. Dimensionar a equipe para garantir o nível de serviços de atendimento aos clientes. Analisar o absenteísmo e turnover. Participar de reuniões com outros setores quando solicitado. Distribuir tarefas para a equipe de serviços, delegando as atividades adequadas a cada técnico. Solicitar treinamento e capacitação para a equipe sempre que necessário. Monitorar o desempenho de toda a equipe, analisando-os individualmente. Acionar outras equipes sempre que surgirem bugs nos sistemas. Cooperar com a melhoria de processos, sistemas com sugestões às equipes responsáveis. Realizar agendamento de férias dos colaboradores. Organizar e controlar atestados dos colaboradores. Realizar contato com o RH das empresas terceirizadas para tratar de questões dos colaboradores. Realiza monitoramento e acompanhamento dos horários dos colaboradores. Responsável pelo processo de recrutamento e seleção.

Team Leader de Qualidade

- **Papel**

Elabora e implementa modelos e ferramentas de controle da qualidade, com foco na adoção de políticas e técnicas de melhoria contínua. Realiza mapeamento de processos, análise e controle de não-conformidades. Projeta melhoria para as áreas, baseando-se em metodologias existentes.

- **Função**

Descrever e modelar processos, identificando os problemas e suas causas, assim como riscos e oportunidades de melhoria. Garantir, padronizar e elaborar proposta de melhoria ou de implantação de um novo processo. Desenvolver as documentações: Fluxogramas, Instruções, Procedimentos, Regimentos e etc. Analisar e acompanhar os projetos das áreas previstas no planejamento, bem como ajudar a analisar os indicadores através do PDCA. Desenvolver e acompanhar Planos de Ação. Elaborar e realizar comunicação interativa com as áreas, elaboração de informativos diversos, participação e registro das reuniões de feedback para posterior disseminação com a equipe. Realizar escuta de chamadas com aprofundamento em casos críticos, para retroalimentar a equipe de gestão com melhorias. Identificar oportunidades de melhorias operacionais, de processos ou técnicas, auxiliando com informações sobre qualidade do atendimento a fim de promover a satisfação do cliente final. Produzir relatórios periódicos de qualidade dos atendimentos.

Team Leader Técnico

- **Papel**

Responde pela liderança do Time de Suporte, orientando a equipe na execução dos processos do setor. É o ponto focal da informação quando se trata de procedimentos, erros de sistema e etc. Contribui com a gestão de processos, através de execução de atividades, mantendo o supervisor atualizado de todos os acontecimentos. É focado na operacionalização do trabalho na prática e em achar soluções criativas para sua execução.

- **Função**

Orientar a equipe nos atendimentos acerca de quaisquer dúvidas. Controlar processos e tarefas. Gerenciar a fila única de chamados e distribuir os mesmos entre os técnicos de forma a garantir celeridade, qualidade respeitando todas as limitações técnicas e prioridades da fila. Analisar e diagnosticar pontos de melhorias no processo de atendimento. Orientar a equipe nas estratégias para melhorar os índices de satisfação do cliente, considerando o nível de qualidade do suporte prestado. Monitoramento de filas pertencentes ao setor. Acompanhar tempo de atendimento dos técnicos, notas e e-mails enviados. Desenvolver relatórios periódicos sobre cada colaborador. Monitorar treinamento de novos colaboradores. Verificar os recursos técnicos instalados para que cada colaborador possa exercer o seu trabalho da melhor forma possível. Realizar contato com as equipes de analistas de 3º nível quando necessário. Elaborar e atualizar as escalas de atendimento. Validar todos os manuais que estarão disponíveis na FAQ. Reportar os casos atípicos ao supervisor.

Técnico de Suporte

- **Papel**

Realiza suporte aos usuários, administrando solicitações, executando todos os procedimentos necessários para a resolução dos atendimentos com máxima qualidade.

- **Função**

Prestar suporte técnico (telefônico e acesso remoto) aos usuários dos sistemas do Governo do Mato Grosso do Sul, seja ele servidor público ou usuário externo. Registrar através de ferramenta de chamados, toda solicitação do usuário e todo o procedimento realizado com o máximo de detalhes, o que inclui imagens e/ou documentos. Direcionar os atendimentos aos demais níveis existentes, quando estes não puderem ser solucionados em sua equipe.

Realizar resets de senha, bem como acompanhamento até o acesso ao sistema desejado. Efetuar configurações de navegadores. Orientar o usuário com a máxima clareza. Realizar testes de novas funcionalidades dos sistemas governamentais. Treinar novos integrantes da equipe nas atividades do setor. Gerenciar os chamados de prioridades atribuídos a sua fila.

Equipe CRCC

Fábio Caetano - Coordenador

Ana Julieta - Supervisora

Ana Carolina Carvalho - Team Leader de Qualidade

Derek Bruno - Team Leader Técnico

Patrese Paz - Team Leader Técnico

Rayanne Novaes - Assessora



SUPERINTENDÊNCIA
DE GESTÃO
DA INFORMAÇÃO

CRCC
COORDENADORIA DE
RELACIONAMENTO COM
OS CLIENTES