

CRC

COORDENADORIA DE RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES





Quem sou eu?

Superintendência de Tecnologia da Informação - STI

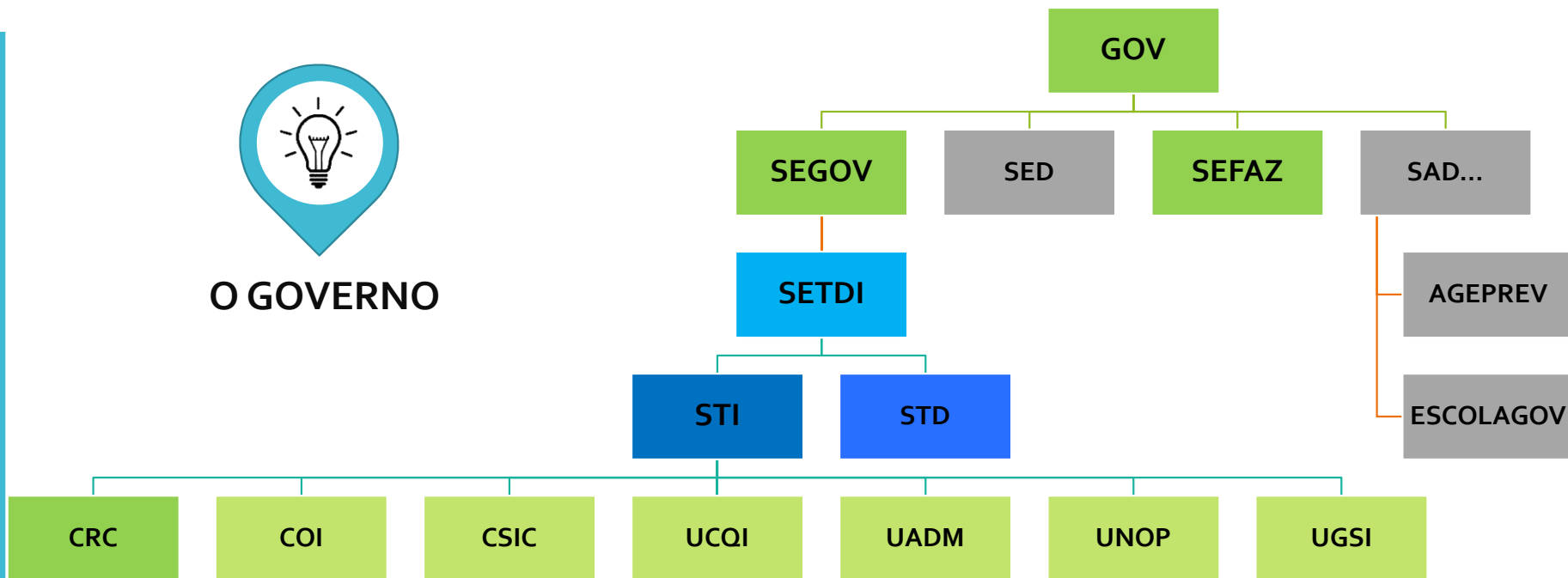
É a Superintendência diretamente subordinada a Secretaria Executiva de Transformação Digital, é a secretaria executiva central das políticas de tecnologia da informação e comunicação do Governo do Estado de Mato Grosso do Sul.



QUEM É A STI?



O GOVERNO



ANALISTA DE NEGÓCIO

CALL CENTER

SUPORE TÉCNICO

Estamos aqui!



✓ STI a maior empresa de Tecnologia do estado de MS, temos mais de 275 colaboradores.

A equipe de Analistas de Negócios tem como objetivo, reconhecer os clientes e as partes interessadas nos assuntos de tecnologia da informação no âmbito da atuação da SGI, estabelecendo claramente com esses os canais e formas de comunicação institucional, para o bom atendimento das necessidades de negócio por soluções técnicas.

Líder: Fábio Caetano



**EQUIPE DE
ANALISTAS
DE
NEGÓCIOS**

A equipe de Call Center tem como objetivo, realizar o primeiro atendimento dos usuários, registrando as solicitações e direcionando-as a equipe de Suporte Técnico.

Líder: Claudiane

A ela que todos deverão se reportar caso ocorram dúvidas ou problemas com o registro dos atendimentos.



**EQUIPE
DE
CALL CENTER**

A equipe de Suporte Técnico tem como objetivo realizar o atendimento e propor soluções aos erros, bugs e dúvidas dos usuários que utilizam os diversos sistemas e serviços mantidos pela SGI.

Supervisora: Ana Julieta

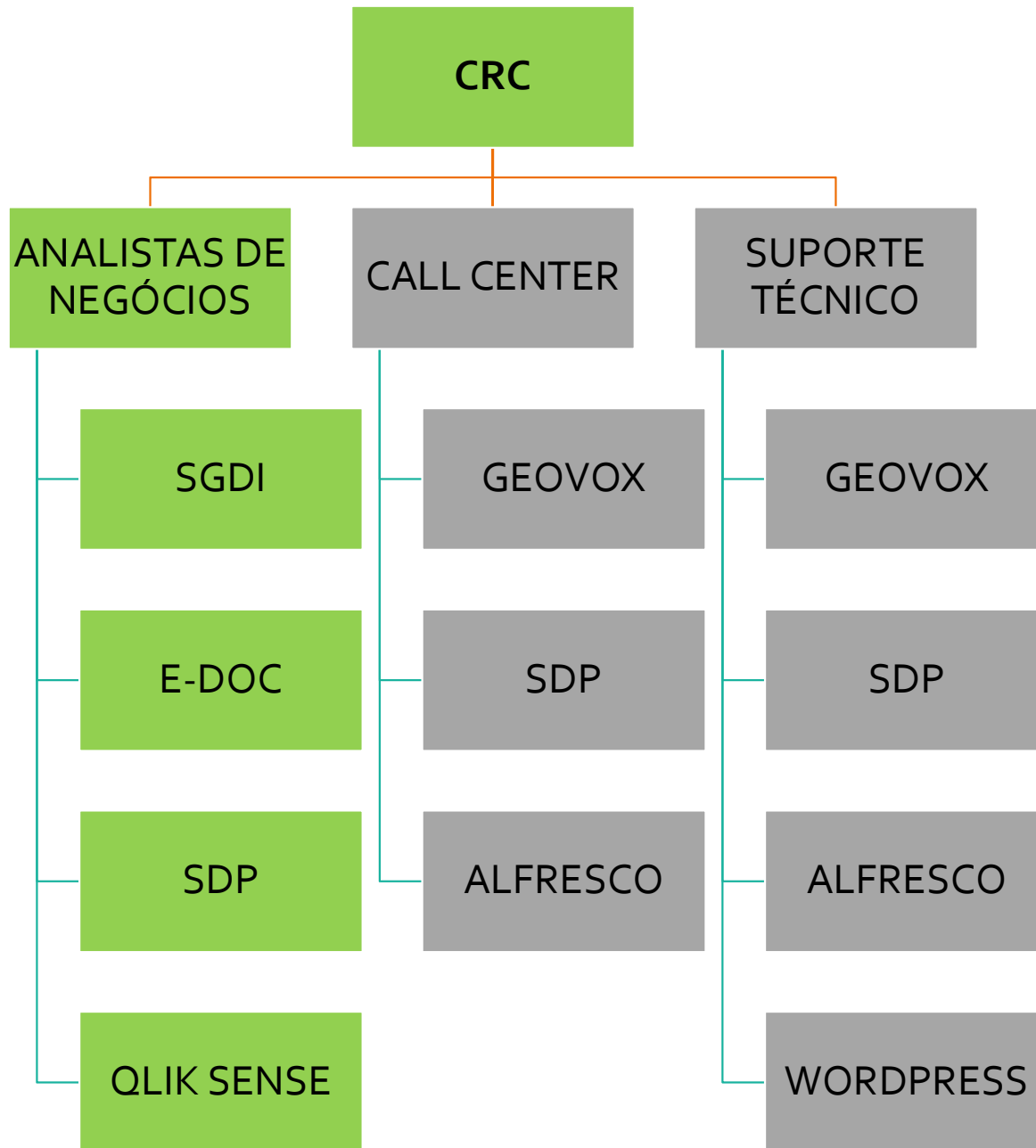
Team Líder: Juliano e Wilker

Team Líder Qualidade:

São a eles que deverão se reportar caso ocorram dúvidas ou problemas com atendimentos.

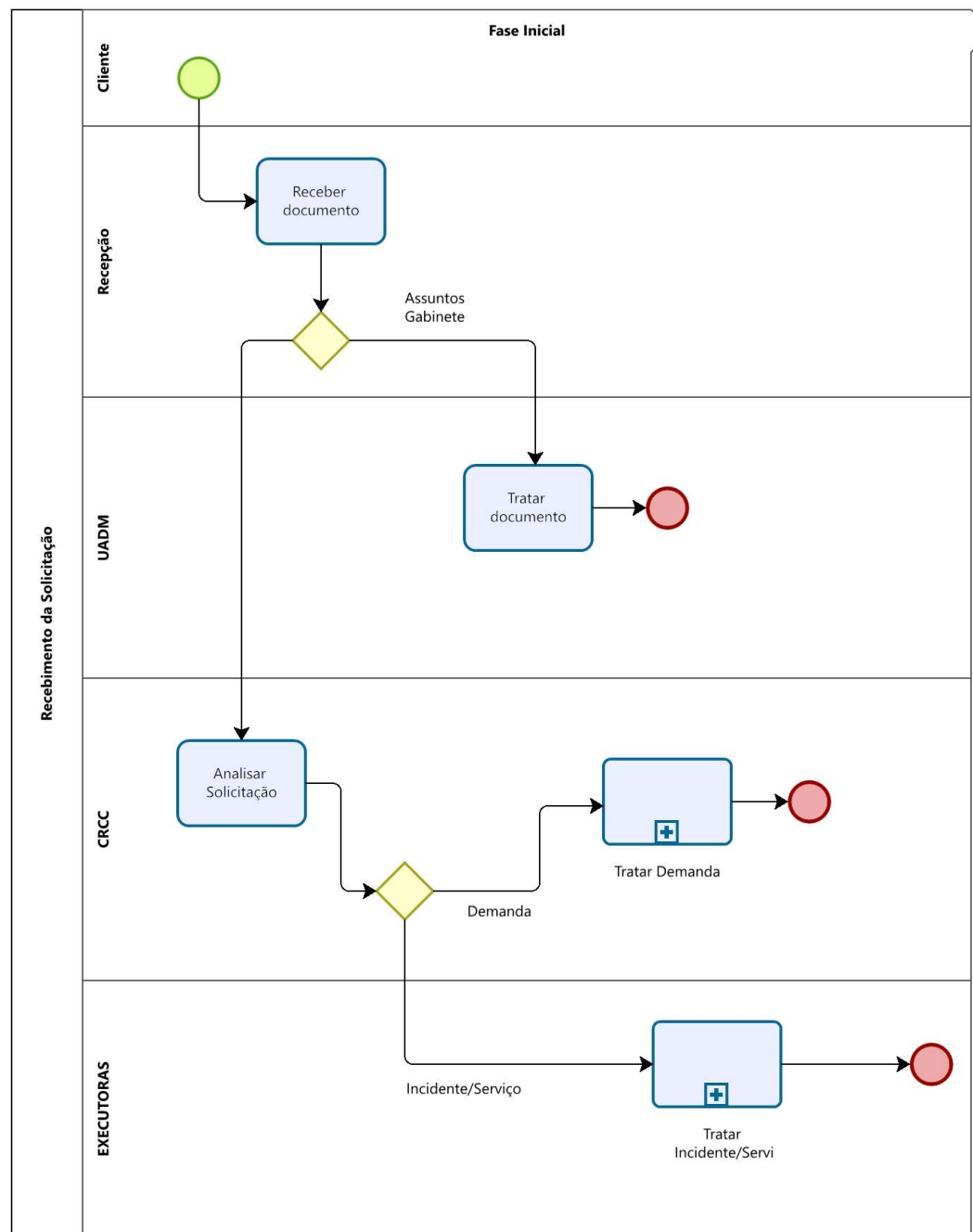


**EQUIPE
DE
SUPORTE
TÉCNICO**

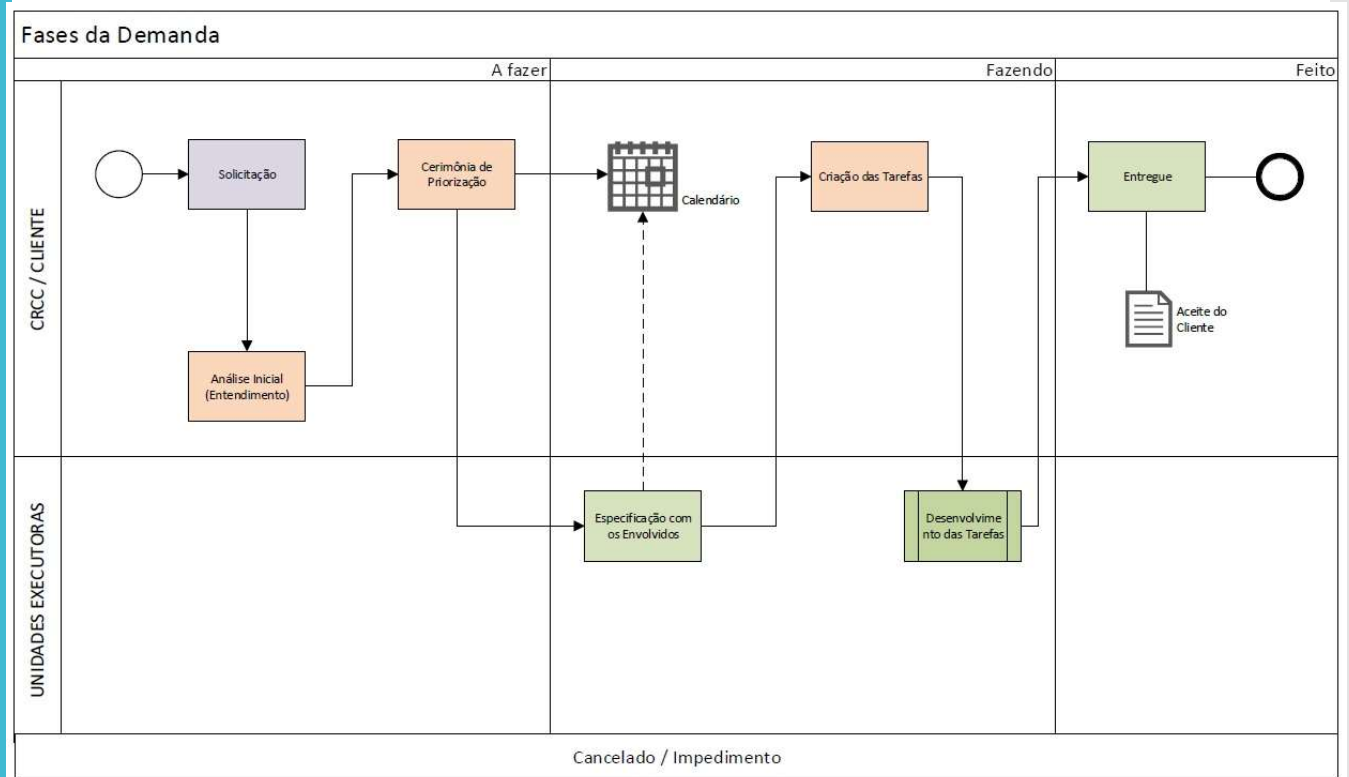


**FERRAMENTAS
UTILIZADAS**

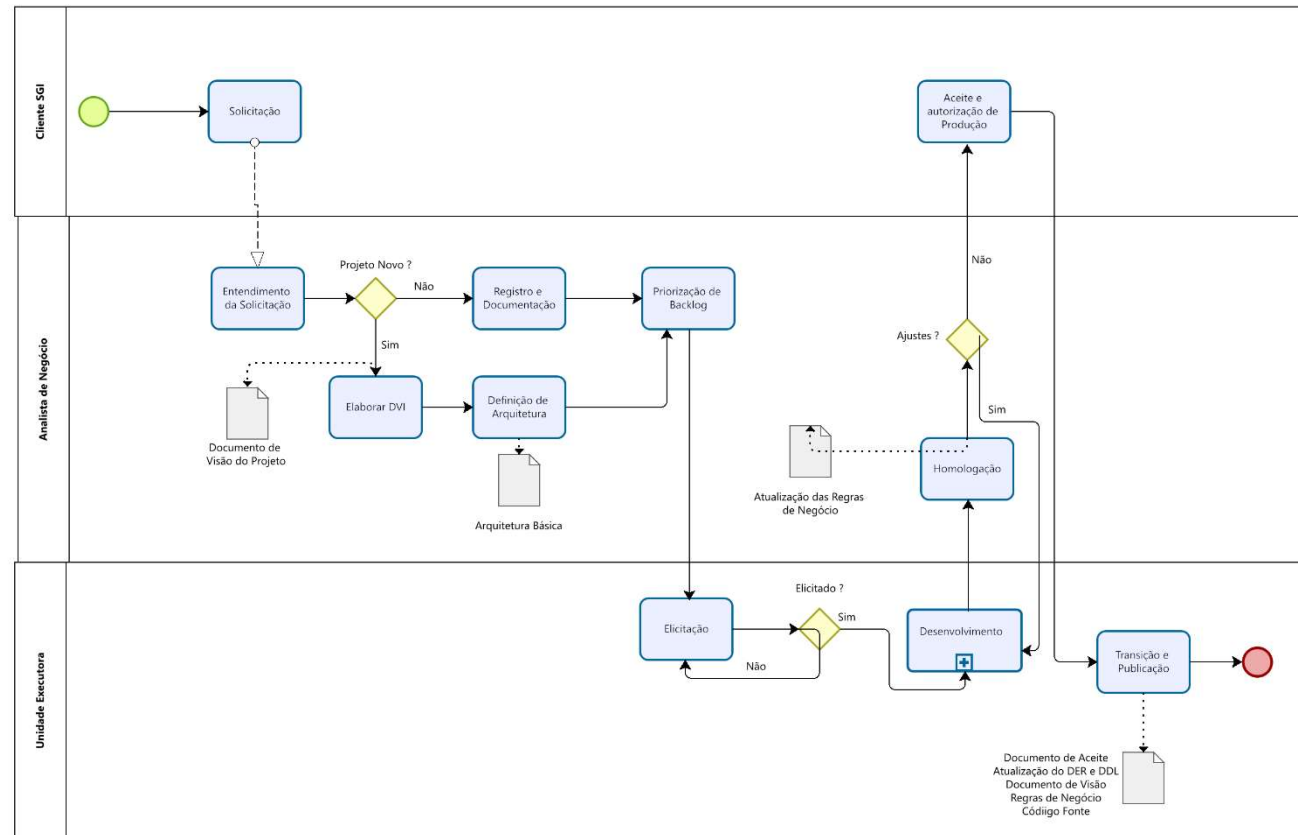
FLUXO DE DOCUMENTOS OFICIAIS



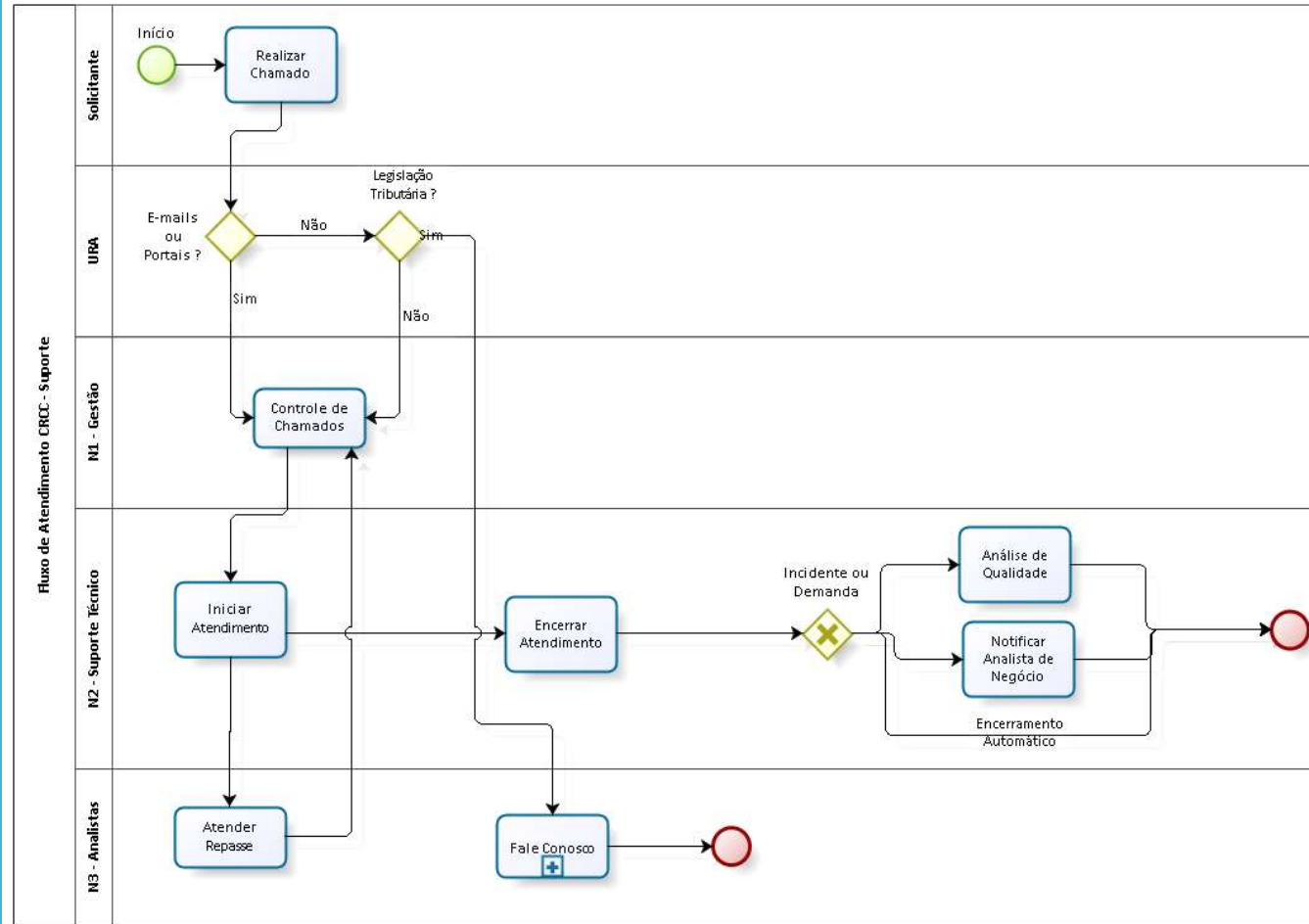
FLUXO DEMANDA



FLUXO DE ATENDIMENTO CRC



FLUXO DE SUPORTE TÉCNICO



COMUNICAÇÃO OFICIAL



The screenshot shows the login interface for the eDOCMS system. At the top, the logo "eDOCMS" is displayed in green, with the text "Sistema de Comunicação Eletrônica" below it. A green navigation bar contains icons for a document, a folder, and a computer monitor. The login form includes fields for "Login*", "Senha*", and "Domínio*" (set to "ADMINISTRACAO.MS"). A green "Acessar" button is positioned below the fields. The version number "versão: 3.101.13" is shown at the bottom left of the form area. On the right, the logo of the "GOVERNO DO ESTADO Mato Grosso do Sul" is visible.

Atenção:

Antes de assinar os documentos de forma digital, é necessário realizar o download do assinador digital acessando o endereço <http://www.assinadordigital.ms.gov.br>

Caso não utilize esta funcionalidade do sistema, favor desconsiderar este aviso.

Navegador Indicado: Mozilla FireFox versão 48.0.2 ou posterior

- Vivemos em sociedade e necessitamos saber trabalhar em equipe.
- Precisamos saber falar e ouvir as pessoas, seja o usuário que estamos atendendo, seja o time ao qual fazemos parte.
- Respeitar o ser humano sempre, independente de sua posição.
- Não sabemos tudo, temos que pedir ajuda, ter humildade.
- Quando estamos com problema, temos que procurar solução e não culpados, somos uma **GRANDE** equipe.



**REGRAS
PARA BOA
CONVIVÊNCIA**

CRC

Coordenadoria de
Relacionamento
com os Clientes



OBRIGADO!