	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	PO-CSEG-01		
		Controle Documentos		
Título: Gestão de Chamados		Primeira	Última	Revisão
Responsável: Coordenador Serviços Gerais		05/07/22		00

DESCRIÇÃO
Descreve as etapas do processo de Gestão de Chamados da CSEG.

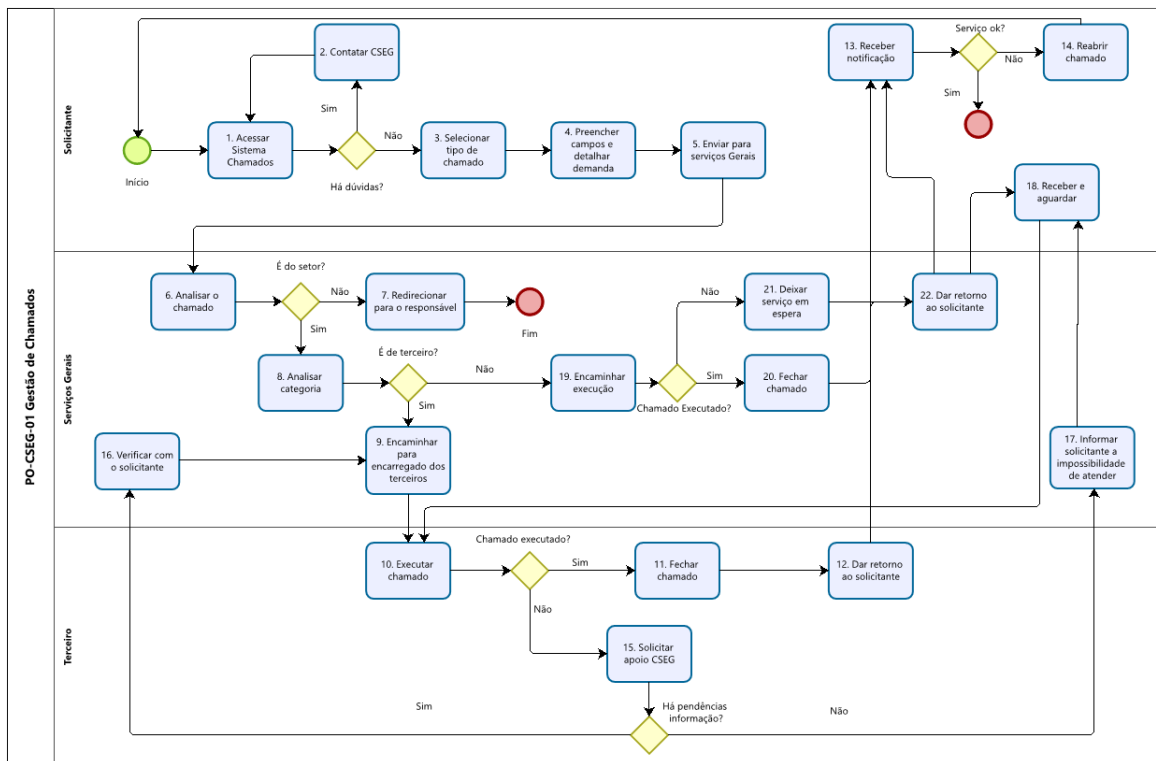
CONTROLE DE REVISÕES	
Data	Descrição

DOCUMENTOS/FERRAMENTAS/RECURSOS	
1. Sistema de Chamados	2. Orientações no Site da CSEG
3. Sistema de Almoxarifado	4. Site da CSEG
5. Plano de Trabalho	6. E-mail

DEFINIÇÕES	
TERMO	SIGNIFICADO
CPF	Cadastro de Pessoas Físicas
CSEG	Coordenação de Serviços Gerais
FAED	Centro de Ciências Humanas da Educação

ATIVIDADES

Fluxograma:



1. Acessar sistema chamados:

O solicitante acessa o sistema de chamados através do link: <https://chamados.udesc.br/>, utilizando CPF e senha cadastrada no IdUdesc. O sistema só registra pedidos realizados por e-mail institucional.

2. Contatar CSEG:

Em caso de dúvidas na utilização do sistema de chamados, contatar o pessoal dos Serviços Gerais para o devido treinamento.

3. Selecionar tipo de chamado:

O solicitante deverá acessar a página da CSEG no site da FAED, onde encontrará os detalhes referentes a cada tipo de chamado e após direcionar o chamado para uma das filas de atendimento da Coordenação de Serviços Gerais, através do chamados.udesc.br/

- Agendamento - referente às 15 Salas de Aula, Sala de Reuniões e Vídeo Conferência, Auditório e Laboratório de informática: Serão aceitos pedidos realizados por técnico ou professor.

- Autorizações: se refere às autorizações para acesso às dependências do Centro, durante os dias e horários normais, onde cada sala possui uma lista de pessoas autorizadas a ter acesso e também para realização de atividade profissional ou acesso de acadêmico, em trabalhos que não possam ser realizados em dias e horários de funcionamento normal da FAED (7:00 às 22:00h).

- Copa-Limpeza: sendo para copa, o chamado poderá ser realizado para evento específico, podendo ser solicitado: água quente, café, açúcar, jarra água, garrafa de água para palestrante e biscoito, ou para entrega regular, podendo ser solicitado: café e água quente. Sendo para limpeza, o chamado poderá ser realizado para necessidades específicas ou regulares, respeitando o Plano de Trabalho que está site da CSEG.

- Manutenção: o chamado deve ser realizado para atender as demandas relacionadas à iluminação, concerto nos banheiros, fornecimento ou troca de bombonas, pinturas, arrumação de eventos e salas, coleta e encaminhamento do lixo, conforme critérios lixo zero.

- Movimentação: as movimentações de bens patrimoniais, podem ocorrer no caso de Baixa por Inservível (danificados, obsoletos) ou Movimentação entre Setores.

- Serviços: referentes a serviços em geral, não relacionados às atividades de terceiros, que estão sob responsabilidade da CSEG, como por exemplo: compra, instalação e manutenção de aparelhos de ar-condicionado, confecção de carimbos, serviços de chaveiro, abastecimento de veículos, controle de pragas, limpeza dos reservatórios de água, manutenção de filtros e bebedouros, instalação (divisórias, vidros, cortinas, persianas, películas), manutenção de elevadores, extintores e mangueiras de combate a incêndio, aquisição de ferramentas, material elétrico, hidráulico e de construção, manutenção e lavagem de veículos, lavanderia e locação de tendas.

4. Preencher campos e detalhar demanda:

Preencher os campos obrigatórios auto explicativos do formulário eletrônico e detalhar conforme o tipo de demanda (seguir as orientações descritas no site da CSEG).

* Para:

* Serviço:

* Assunto:

* Texto:

B I U S |

Formata... | Fonte | Tam... | Código-Fonte

Anexo: Nenhum ar...ivo escolhido

* Local de Atendimento (CENTRO/Setor):

5. Enviar para serviços gerais:

Após a completude das informações no chamado, enviar e aguardar a execução do mesmo.

6. Analisar o chamado:

Verificar a quem pertence o chamado.

7. Redirecionar para o responsável:

Se não for do CSEG, redirecionar corretamente para o setor responsável (normalmente TI ou Reitoria).

8. Analisar a categoria:

Se for pertinente ao setor, então analisar a categoria e se as informações estão completas ou se precisa solicitar mais informações ao demandante, fazendo uma notificação no próprio chamado.

Categorias de serviços pertinentes aos terceirizados:

- Manutenção
- Copa
- Limpeza
- Autorização
- Movimentação

Categorias de serviços pertinentes à CSEG:

- Agendamento de Salas de Aula/Sala de Reuniões/Auditórios/Laboratórios
- Serviços

9. Encaminhar para terceirizados:

Sendo de categoria destinada aos terceirizados, imprimir o chamado e entregar ao(à) encarregado(a) para execução.

10. Executar chamado (pelos terceirizados):

Verificar se o chamado possui todas as informações necessárias para a sua execução, bem como os recursos que serão utilizados (humanos e materiais) e executar chamado.

Para os recursos humanos, a CSEG precisa certificar-se de que o terceirizado está apto a realizar o serviço em termos de habilidades, conhecimentos e legalidade. No caso de materiais (ferramentas, equipamentos e materiais), precisa-se levantar o que será necessário para realização do chamado. Se o estoque atender, faz-se o pedido pelo sistema de almoxarifado, caso contrário, busca-se os recursos orçamentários.

11. Fechar chamado:

Se o chamado foi executado, fechar chamado.

12. Dar retorno ao solicitante:

Enviar ao solicitante um retorno referente ao serviço que foi realizado através de nota do próprio Sistema de Chamados que é enviada por e-mail, com o seguinte texto padrão:

- Para chamados realizados:

Prezado(a) _____(nome),

Seu chamado foi realizado com sucesso.
Caso tenha alguma dúvida entrar em contato com esta Coordenação ou reabrir o chamado em caso de pendência.

Atenciosamente,

Nome de quem respondeu

- Para chamados não-realizados:

Prezado(a) _____(nome),

Não foi possível realizar seu chamado (motivos específicos)
Em caso de dúvida ou urgência, entrar em contato com esta Coordenação para esclarecimentos.

Atenciosamente,

Nome de quem respondeu

13. Receber notificação:

O solicitante recebe a notificação e se o serviço estiver ok, o chamado é encerrado.

14. Reabrir Chamado:

Se o chamado não estiver ok, então o solicitante deve reabrir o chamado e informar o que ficou pendente.

15.Solicitar apoio ao CSEG:

Solicitar apoio se o chamado vier com pendências de informações ou se não puder ser executado no momento por questões de recursos humanos e/ou materiais.

16. Verificar com solicitante:

Se for caso de pendências, resolvê-las com o solicitante e encaminhar para execução pelos terceirizados.

17. Informar ao solicitante a impossibilidade de resolver no momento:

Se o chamado não puder ser executado por questões de recursos orçamentários, humanos e/ou materiais, então a CSEG informa ao solicitante, com uma previsão de quando poderá ser atendido, através de nota do próprio sistema de chamados que é enviada por e-mail:

Prezado(a) _____(nome),

No momento não foi possível realizar seu chamado (motivos específicos e informa previsão de atendimento) .
Em caso de dúvida ou urgência, entrar em contato com esta Coordenação para esclarecimentos.

Atenciosamente,

Nome de quem respondeu

18. Receber informação e aguardar:

A CSEG deverá enviar ao solicitante um retorno referente ao serviço que está em espera para ser executado futuramente.

19. Encaminhar para a execução (pela CSEG):

Mas, se o chamado puder ser realizado, encaminhá-lo para execução (PO-CSEG-02).

20. Fechar chamado:

Se o chamado foi atendido, fechar chamado.

21. Deixar serviço em espera:

O serviço ficará em espera se não puder ser realizado no momento, aguardando a aquisição dos recursos necessários ou a programação das manutenções.

Estes serviços em espera devem ser acompanhados até a sua conclusão, para monitorar e verificar a previsão de execução.

22. Dar retorno ao solicitante:

Se o chamado não puder ser executado por questões de recursos orçamentários, e/ou humanos e/ou materiais, então a CSEG informa ao solicitante, com uma previsão de quando poderá ser atendido, através de nota do próprio sistema de chamados que é enviada por e-mail.

ELABORADO POR: Heverton Vieira da Silva – Coordenador de Serviços Gerais

APROVADO POR: Guilherme de Medeiros – Diretor de Administração
Celso João Carminati – Diretor Geral