

Manual de Atendimento e Suporte Técnico

TAG OGE

Público: Ouvidorias Especializadas



ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	4
2. ATORES E RESPONSABILIDADES	4
3. SUPORTE TÉCNICO ÀS OUVIDORIAS ESPECIALIZADAS.....	5
4. PROCESSO DE ATENDIMENTO.....	5

Apresentação

Esse Manual foi desenvolvido para facilitar e agilizar os processos de atendimento dos serviços relacionados ao sistema TAG OGE – Sistema de Ouvidoria do Estado da Bahia.

Funciona como uma ferramenta para os usuários, que através de suas orientações, abordadas de forma simples e objetiva, facilita o relacionamento, agiliza os processos de atendimento, criando uma relação de parceria e confiança entre as partes envolvidas.

1. OBJETIVO

Este documento tem por objetivo definir o Manual de Atendimento para o **Serviço de Suporte Técnico e Funcional** ao Sistema de Ouvidoria do Estado da Bahia - TAG OGE.

O sistema permite registrar, encaminhar e acompanhar as manifestações relativas ao serviço público estadual.

2. ATORES E RESPONSABILIDADES

PAPEL	RESPONSABILIDADES
Ouvidorias Especializadas (usuários do sistema TAG)	<ul style="list-style-type: none">• Registrar as demandas de atendimento junto à Ouvidoria Geral do Estado – OGE;• Solicitar à OGE criação e alteração (quando houver) de usuário máster do TAG nos órgãos;• Solicitar a criação, alteração e desativação de contas de usuário;• Solicitar alteração nas informações da estrutura de organograma de seu órgão no sistema;• Solicitar alteração nas tabelas básicas do sistema;• Solicitar capacitações para os Ouvidores Especializados à OGE;• Sugerir adaptações e melhorias no sistema e registrar a demanda junto à OGE.
TI do órgão	<ul style="list-style-type: none">• Garantir que todos os requisitos operacionais necessários ao funcionamento do sistema estejam adequados no ambiente local.
Ouvidoria Geral do Estado – OGE	<ul style="list-style-type: none">• Resolver problemas de acesso: criação e manutenção de contas de usuário e senhas;• Orientar e tirar dúvidas funcionais;• Receber, registrar, analisar, encaminhar e acompanhar as demandas de manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas à equipe de TI da SECOM;• Homologar as alterações feitas no sistema TAG ouvidoria;• Cadastrar/Manter as tabelas básicas do sistema.

3. SUPORTE TÉCNICO ÀS OUVIDORIAS ESPECIALIZADAS

A Coordenação das Ouvidorias Especializadas e Projetos - COEP, disponibiliza técnicos para atender as demandas das Ouvidorias Especializadas referentes à utilização do sistema TAG OGE.

Com o objetivo de centralizar e agilizar o atendimento e a gestão do negócio Ouvidoria no Estado da Bahia, através do sistema TAG, a COEP será o único ponto de contato para solicitações das Ouvidorias Especializadas localizadas em cada órgão do Estado.

A Ouvidoria também atende presencialmente em qualquer órgão do serviço público estadual, quando necessário.

Contato:



0800 284 0011

4. PROCESSO DE ATENDIMENTO

- A Ouvidoria Especializada verifica o tipo de demanda referente ao sistema TAG;
- Caso seja uma indisponibilidade no sistema, entra em contato com a área de TI do próprio órgão;
- A área de TI do próprio órgão verifica se o problema de indisponibilidade é da rede interna; se for, ela fica responsável pela resolução do problema; se não for um problema de rede interna, a área de TI do órgão reporta o problema à Ouvidoria Geral do Estado – OGE, que fica responsável pela resolução do problema e retorno para a Ouvidoria Especializada;
- Caso a demanda seja uma dificuldade no uso, dúvida, inclusão/alteração de tabelas básicas, criação/alteração de contas de usuário máster, manutenções corretivas, adaptativas ou evolutivas no sistema, a Ouvidoria Especializada reporta a demanda à Ouvidoria Geral do Estado – OGE, que fica responsável pela solução da demanda e retorno para a Ouvidoria Especializada.
- Após solução da demanda ou problema e retorno da informação para a Ouvidoria Especializada, a equipe da OGE encerra o chamado, finalizando assim o processo de atendimento.

