



Diagnóstico de Atendimento ao Usuário
Programa de Reestruturação Organizacional
Elaboração e Implantação do Portal de Governança de TI da
TERRACAP
FASE I

ANEXO II

SUMÁRIO

| | |
|--|---|
| 1. Objetivo | 3 |
| 2. Colaboradores Entrevistados..... | 3 |
| 2.1. Considerações..... | 3 |
| 3. Percepções dos Clientes..... | 3 |
| 3.1. Satisfação..... | 3 |
| 3.2. Gráficos..... | 4 |
| 4. Processo de Atendimento ao Usuário..... | 5 |
| 5. Execução e Aprovação..... | 6 |

1. Objetivo

Apresentar uma visão do processo de Atendimento ao Usuário de sistemas e serviços prestados pela CODIN.

Não foram aqui analisados os chamados relativos à infraestrutura predial, telefonia, instalações elétricas e outros que possam ter sido direcionados para o Helpdesk, e que não tenham relação direta com a TI da TERRACAP.

2. Colaboradores Entrevistados

A partir de entrevistas, elaborou-se este documento em conjunto com os usuários dos sistemas disponibilizados pela CODIN e os colaboradores do Núcleo de Atendimento ao Usuário, tendo sido considerado o fluxo de atendimento utilizado pelo Núcleo.

2.1.1. Considerações

- Quaisquer mudanças ocorridas no processo após a data 30/03/2012 não estão representadas neste documento;
- O fluxo que explica a representação gráfica do processo foi fornecido e validado pelo Núcleo de Atendimento ao Usuário.

3. Percepções dos Clientes

3.1. Satisfação

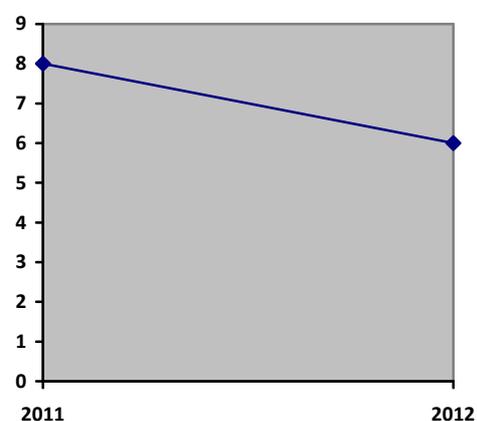
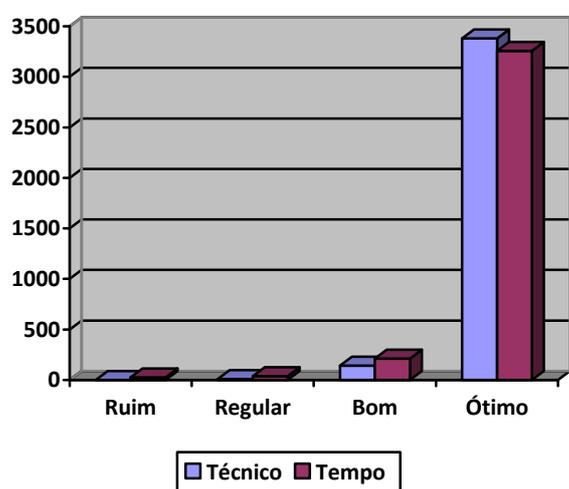
O quadro abaixo relata a satisfação do cliente em relação ao atendimento feito pelo tele-operador no momento da abertura do chamado até o seu fechamento.

| 2011 | RUIM | REGULAR | BOM | ÓTIMO | N/A |
|----------------------|-------------|----------------|------------|---------------|------------|
| Avaliação do Técnico | 0 (0%) | 1 (0.03%) | 50 (1.37%) | 3588 (98.38%) | 8 (0.22%) |
| Avaliação do Tempo | 5 (0.14%) | 1 (0.03%) | 2 (0.05%) | 3629 (99.51%) | 10 (0.27%) |

MÉDIA DE TEMPO DE ATENDIMENTO: 08:54:54

| 2012 | RUIM | REGULAR | BOM | ÓTIMO | N/A |
|---|------------|------------|-------------|---------------|-----------|
| Avaliação do Técnico | 0 (0%) | 9 (0.25%) | 142 (4.02%) | 3379 (95.7%) | 1 (0.03%) |
| Avaliação do Tempo | 24 (0.68%) | 38 (1.08%) | 212 (6%) | 3257 (92.24%) | 0 (0%) |
| MÉDIA DE TEMPO DE ATENDIMENTO : 05:59:23 | | | | | |

3.2. Gráficos



Representação da satisfação do atendimento em relação ao técnico responsável e em relação ao tempo decorrido para realização do atendimento.

Evolução do tempo médio de atendimento ocorrida no período de 2011 até o primeiro quadrimestre de 2012.

5. Execução e aprovação

| |
|---|
| Executado por: |
| <hr/> <p>Luciano Simões de Almeida Consultor de TI Allen Rio Informática</p> |
| Aprovado por: |
| <hr/> <p>Geraldo Rodrigues Soares Coordenador de Informática/CODIN</p> <hr/> <p>Romildo Ribeiro dos Santos Chefe da Divisão de Sistemas Executor do Contrato 135/2011</p> |

Data da emissão: 10/04/2012