

# Manual de Atendimento e Suporte Técnico

**TAG OGE**

Público: Ouvidorias Especializadas



# ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	4
2. ATORES E RESPONSABILIDADES.....	3
3. CENTRAL DE ATENDIMENTO.....	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 Ouvidoria.

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

	sistema.
--	----------

### 3. CENTRAL DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Geral do Estado – OGE, através da Coordenação das Ouvidorias Especializadas – COEP disponibiliza uma Central de Atendimento para atender às demandas referentes ao sistema TAG Ouvidoria.

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.

