

# Manual de Atendimento e Suporte Técnico

**TAG OGE**

Público: SECOM/OGE



# Apresentação

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

Funciona como uma ferramenta para os usuários, pois 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.

## ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	4
2. ATORES E RESPONSABILIDADES.....	4
3. SUPORTE TÉCNICO ÀS OUVIDORIAS ESPECIALIZADAS .....	5
4. CENTRAL DE ATENDIMENTO – PRODEB .....	5
5. FLUXO DE ATENDIMENTO .....	6
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	9

## 1. OBJETIVO

Este documento tem por objetivo definir o Manual de Atendimento para o serviço de **Suporte Técnico e Funcional do 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

ATORES	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>• Solicitar à OGE criação e alteração (quando houver) de usuário máster do TAG nos órgãos;</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>• Solicitar capacitações à OGE para os Ouvidores Especializados;</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, encaminhar e acompanhar as demandas de manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva à equipe de TI da SECOM;</li><li>• Cadastrar/Manter as tabelas básicas do sistema.</li></ul>
Equipe de TI da SECOM	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cadastrar os usuários máster das Ouvidorias Especializadas;</li><li>• Executar consultas específicas na base de dados;</li><li>• Receber da OGE as demandas de manutenção</li></ul>

	<p>corretiva, adaptativa e evolutiva;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encaminhar solicitações de manutenção corretiva, adaptativas e evolutivas à Prodeb;</li> <li>• Homologar as alterações no sistema referente às manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas juntamente com a OGE.</li> </ul>
Prodeb	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar as demandas de manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva do sistema;</li> <li>• Monitorar o desempenho do sistema e administrar o ambiente de infraestrutura;</li> <li>• Dar suporte à infraestrutura.</li> </ul>

### 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.

**Atendimento:**



**(71) 3115-3876**

### 4. CENTRAL DE ATENDIMENTO – PRODEB

- Registros de Incidentes:



**(71) 3115-7777**



**lista-copronoc@prodeb.ba.gov.br**

Esse canal, para registro de incidentes, funciona **24 horas durante 7 dias** por semana.

## 5. FLUXO 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;
- Caso a demanda ou problema seja resolvido pela própria OGE, esta retorna a informação para a Ouvidoria Especializada e encerra o chamado, finalizando assim o processo;
- Caso seja uma demanda de dificuldade no uso do sistema, dúvida, inclusão/alteração de tabelas básicas, criação/alteração de contas de usuário máster, manutenções corretivas, adaptativas ou evolutivas, a Ouvidoria Especializada reporta a demanda à Ouvidoria Geral do Estado – OGE;
- A OGE pode solucionar a demanda e encerrar. Caso seja uma demanda específica do sistema, esta encaminha para a equipe de TI da SECOM;
- A equipe de TI da SECOM verifica o tipo de demanda e registra no aplicativo redmine o chamado;
- A área técnica responsável pelo TAG Ouvidoria tem o tempo de resposta de 8 horas úteis para atendimento e resolução do chamado, quando for possível atender, ou suspende a demanda quando existir alguma pendência por parte do Cliente;
- Se a demanda for uma manutenção adaptativa ou evolutiva no sistema, a equipe de TI da SECOM deverá registrar no redmine para a equipe técnica analisar, o que não deverá ultrapassar o prazo limite de 8 horas para o parecer. Se houver saldo em Pontos de Função no ano corrente a demanda prossegue para atendimento, mas se não houver saldo, a área técnica informa ao Cliente e ao CN, enviando uma estimativa em Pontos de Função que, se aprovada pelo

Cliente, o CN irá elaborar uma Ordem de Serviços – OS para execução desse serviço;

- O CN acorda com o cliente a autorização para execução do serviço, elabora Ordem de Serviço específica e abre nova solicitação para execução junto à área técnica;
- Se forem dúvidas sobre funcionalidades do sistema, a própria equipe de TI da SECOM solucionará essa demanda, finalizando assim o processo.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

- As demandas de manutenção adaptativa e evolutiva do sistema serão avaliadas pela área técnica da Prodeb para quantificar em pontos por função e verificar se há saldo em pontos por função;
- Não havendo saldo disponível, a área técnica informará ao CN para que seja elaborada uma nova Ordem de Serviço – OS. A execução do serviço só iniciará após a aprovação da OS.
- Havendo saldo disponível de pontos por função ou sendo aprovada a Ordem de Serviço- OS, a área técnica atenderá a demanda e disponibilizará em ambiente de homologação;
- Assim que as correções, adaptações e melhorias sejam publicadas em ambiente de homologação, a equipe de TI da SECOM aciona a OGE para homologação da demanda;
- A equipe da OGE reporta à equipe de TI da SECOM o resultado da homologação realizada;
- Se a homologação for conclusiva, encerra-se o chamado;
- Caso a homologação retorne com apontamento de erro a equipe técnica realiza as correções e nova publicação em ambiente de homologação é disponibilizada.