



PORTARIA CRM/ES N.º 1.222/2022

O CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, no de suas atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei n.º 3.268, de 30 de setembro de 1957, regulamentada pelo Decreto n.º 44.045, de 19 de julho de 1958.

CONSIDERANDO que compete ao Presidente do CRM/ES “**baixar portarias e Ordens de Serviço para o bom andamento dos trabalhos do Conselho**”, conforme dispõe o inciso XXVI do seu Regimento Interno;

CONSIDERANDO que compete ao Secretário Geral do CRM-ES “**dirigir os serviços administrativos do Conselho**”, conforme dispõe o inciso VI do artigo 52 do mesmo Regimento Interno;

CONSIDERANDO a necessidade de construção dos Procedimentos Operacionais Padrões nos Setores do CRM-ES, conforme estabelecido em Reuniões Administrativas realizadas pela Gerência Administrativa e Setor de Recursos Humanos com as Chefias e Coordenações do Conselho;

RESOLVE:

Artigo 1º - Instituir no âmbito do setor de Tecnologia da Informação do CRM-ES o “**Procedimento Operacional Padrão: Fluxo de Atendimento ao Usuário Via Helpdesk**” anexado a esta portaria.

Artigo 2º - A presente Portaria entrará em vigor na data de sua publicação. Cumpra-se e publique-se.

Vitória/ES, 09 de fevereiro de 2022.

Dr. FABRÍCIO OTÁVIO GABURRO TEIXEIRA
Presidente do CRM-ES

Dr. RUY LORA FILHO
Secretário-Geral do CRM-ES



SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CRM-ES
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

1 - FLUXO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO VIA HELPDESK

1.1 - Usuário: registra a ocorrência no Helpdesk.

1.2 - Técnico: Analisa as informações do chamado. Existem pendências de informações?

Não:

1.2.1 - Técnico resolve a solicitação;

1.2.2 - Realiza ANOTAÇÕES TÉCNICAS para FAQ ou Base de Conhecimento;

1.2.3 - Encaminha informações necessárias ao usuário;

1.2.4 - ENCERRA o chamado.

Sim:

1.2.5 - Solicita informações adicionais;

1.2.6 - Aguarda o retorno de até 02 dias úteis.

1.3 - Usuário: complementou com as informações solicitadas?

Sim:

1.3.1- Reinicia item 1.2.

Não:

1.3.2- ENCERRA o chamado por falta de interação.



2 - PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO

2.1 - Realizar contato através do sistema de helpdesk e se necessário, sistema de mensagem interna, utilizar o telefone/ramal do CRM-ES nos casos onde não houver possibilidade de contato pelas ferramentas de helpdesk/mensageiro e informar no sistema de helpdesk.

2.2 - Após recebimento do ticket deverá haver interação com o usuário/solicitante nos prazos estipulados conforme **3 - TABELA DE PRAZOS DE ATENDIMENTO (SLA)**;

2.3 - Chamados abertos restando 2 horas ou menos para o encerramento do expediente, poderão ser revisados pela Chefia de T.I. e poderão ou não ser priorizados de forma que não ocorram horas extras não autorizadas. Nestes casos, o SLA se iniciará no próximo dia útil.

2.4 - Tendo em vista os prazos para a primeira resposta, para a classificação de chamado URGENTE, a chefia do setor solicitante deverá informar através de interação via helpdesk ou outros meios possíveis de contato.

2.5 - As anotações técnicas devem conter TODOS os procedimentos realizados de forma objetiva e de claro entendimento.

2.6 - Cabe ao técnico a resolução da demanda apresentada, através de conhecimento já adquirido, através de pesquisas ou solicitação de apoio a outros membros da equipe do CRM-ES, CFM ou terceirizados, realizando contato com estes sempre que necessário.

2.7 - A Chefia de T.I. poderá, a seu critério, solicitar apoio ou transferir o atendimento para outro TÉCNICO, recomendar procedimentos, prestar apoio direto, solicitar apoio da Gerência Administrativa, terceirizados ou outros que se fizerem necessário.

2.8 - A Chefia de T.I. poderá tratar, assumir, atribuir, encaminhar ou reclassificar a prioridade dos chamados a qualquer momento e sem aviso prévio.

2.9 - A reclassificação do chamado poderá acarretar em revisão do SLA pelo TÉCNICO de forma que não haja prejuízos ao fluxo de trabalho.

2.10 - A não possibilidade de atendimento do SLA, deverá ser justificada no sistema de chamados e deverá ser realizada antecipadamente. Nos casos de URGÊNCIA, deverá ser comunicado ao USUÁRIO e à Chefia de T.I. através



CRM-ES

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

sistema de mensagem interna oficial ou telefone/ramal do CRM-ES na impossibilidade de outra forma de aviso. Em qualquer dos casos, deverá ser confirmado o aviso e informado no sistema de chamado horário do contato ou tentativa de contato.

2.11 - Chamados que dependam de atividades específicas que impactem nos trabalhos do CRM-ES ou gerem riscos sistêmicos, bancos de dados, servidores, ativos/passivos de redes, deverão ser comunicados à Chefia de T.I. para análise e devida autorização ou encaminhamento à Gerência Administrativa.

2.12 - Chamados em não conformidade com os requisitos mínimos descritos neste processo, poderão ser reabertos ou revistos.

2.13 - Sendo a T.I. subordinada direta da Gerência Administrativa, poderá esta assumir ou atuar na ausência da Chefia de T.I. na definição das demandas do Setor de T.I., podendo inclusive, definir prioridades, independente de SLA e ou abertura de chamado no Sistema de HelpDesk.

2.14 - O Técnico deverá assumir chamados não atribuídos independente de criticidade. A auto atribuição ocorrerá de forma “binária” em numeração par ou ímpar. Em caso de múltiplos chamados que onerem um único membro da equipe no que diz respeito ao tempo para solução, este poderá ser atribuído ao outro técnico em comum acordo de forma que não ocorra “distribuição injusta” de tarefas. No caso de discordância de entendimento, o caso poderá ser avaliado pela Chefia de T.I. ou Gerência Administrativa que irá definir prioridades.

2.15 - Na impossibilidade de atendimento ao helpdesk por um dos técnicos por motivos de ausência ou indisponibilidade por atribuição de outras demandas por parte da Chefia de T.I. ou Gerência Administrativa, o outro técnico disponível deverá assumir os novos chamados independentemente de sua numeração, observando os critérios de criticidade.

2.16 - A classificação dos chamados (STATUS, PRIORIDADE, TIPO E GRUPO), sempre se identificando ao usuário em suas respostas mantendo a padronização (ASSINATURA), a partir da primeira resposta e em todo retorno ao usuário como sendo o técnico responsável pelo atendimento no momento, classificando como STATUS “PENDENTE” toda vez que o chamado depender de retorno do usuário/solicitante e/ou de terceiros.



CRM-ES

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

2.17 - A **NÃO** previsão de outros processos/procedimentos no fluxo de atendimento ou ausência de documentação não isenta da necessidade de atendimento. Nos casos em que ocorrerem, deverão ser notificados imediatamente à Chefia de T.I. através do sistema de helpdesk, mensageiro, e-mail, telefone/ramal ou outros meios, desde que documentados com envio de relatório descritivo para avaliação. Caso constatado que o processo de fato não foi previsto, ocorrerá a revisão dos procedimentos. Nos casos de urgência onde ocorrer a impossibilidade de acionamento da Chefia de T.I., o Técnico deverá solicitar apoio direto da Gerência Administrativa.

3- TABELA DE PRAZOS DE ATENDIMENTO (SLA) EM HORAS ÚTEIS

PRIORIDADE	RESPOSTA	RESOLUÇÃO
ALTA (URGENTE)	60 MINUTOS	04 HORAS
MÉDIA	90 MINUTOS	08 HORAS
BAIXA	02 HORAS	16 HORAS