

ATENDIMENTO



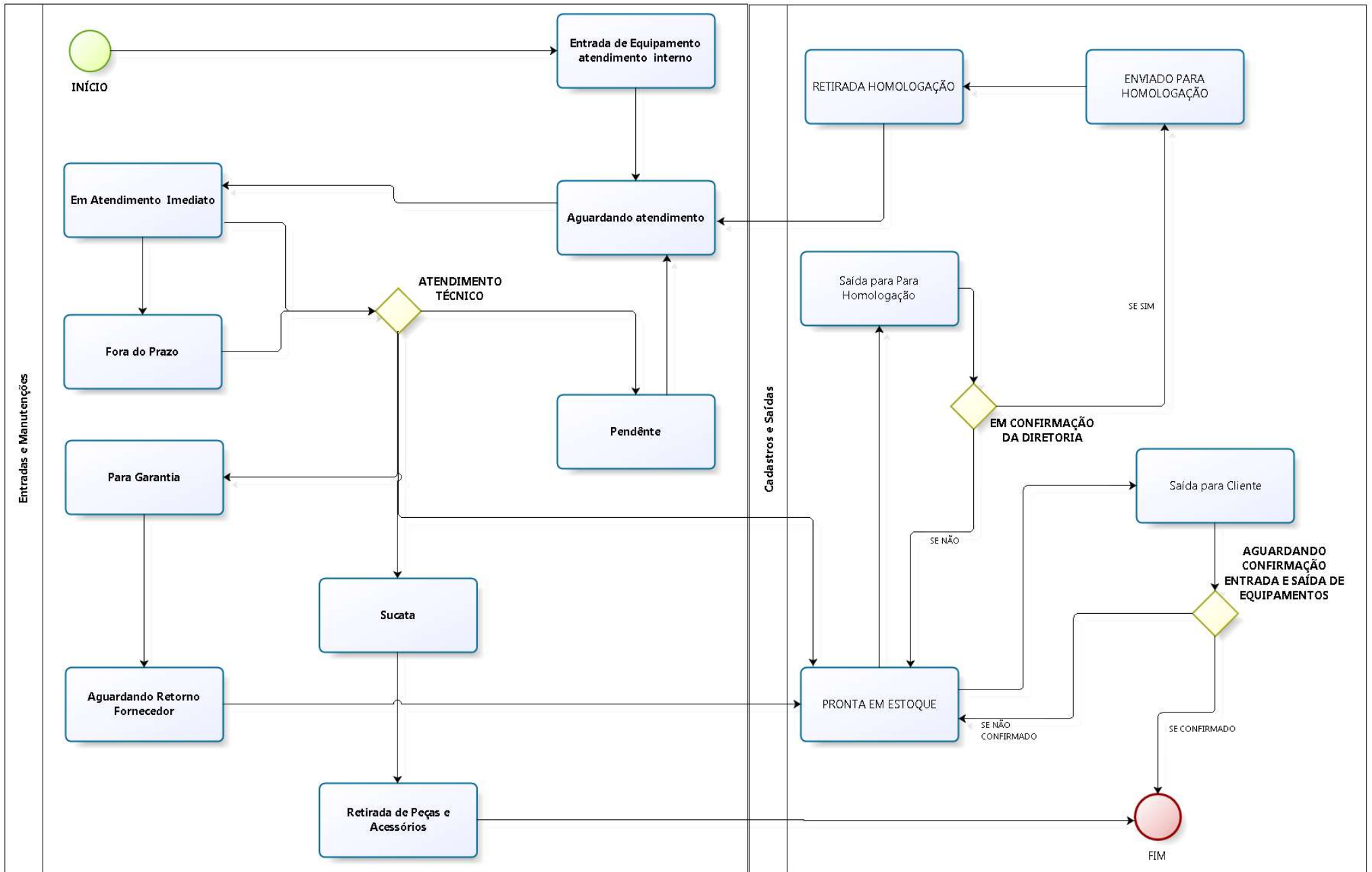
INTERNO



GRUPO JRB
EXCELÊNCIA EM GESTÃO DE DOCUMENTOS

ATENDIMENTO TÉCNICO INTERNO

Nome:	ATENDIMENTO TÉCNICO INTERNO
Data de Criação:	08.05.2019
Objetivo:	<p>Identificar problemas e encontrar soluções nos reparos de equipamentos que dão entrada na assistência técnica, como: manutenções, revisões, regulagens, calibrações, reparos/consertos, atualizações de software, produção de consumíveis e etc.</p> <p>Otimização no atendimento, alimentando a ordem de serviço do reparo realizado e ou o problema encontrado.</p> <p>Disponibilização do produto após testes de qualidade e embalagens apropriadas para atendimento ao Cliente Final.</p>
Gestores(a):	Carlos Couto
Elaborado Por:	Eduardo Matos
Nº:	03



ATENDIMENTO TÉCNICO INTERNO (MAPA)

Nome:	ATENDIMENTO TÉCNICO INTERNO
Data:	08.05.2019
Versão:	1.0
Gestores(a):	Carlos Couto
Elaborado Por:	Eduardo Matos
Revisado Por:	Weliton Júnior, Marcelo Tiago, Juremar Duarte
Nº:	03

1.0 ENTRADA DE EQUIPAMENTOS

1.1 Equipamentos removidos/substituído dão entrada na assistência técnica mediante lançamento pelo técnico externo através de sistema, gerando uma ordem de serviço com detalhamento do incidente para o atendimento interno, conforme processo “ Atendimento Técnico Externo”.

1.2 Os equipamentos são separados mediante à sua classificação e identificação, conforme processo “Entrada e Saída de Equipamentos”.

2.0 ATENDIMENTO PELO TECNICO INTERNO

2.1 O gestor responsável ou a pessoal indicada por esse, através de sistema, encaminha o atendimento para o técnico responsável pelo atendimento, iniciando o SLA para o atendimento, ver “Procedimento Operacional Padrão”.

2.2 O técnico inicia o reparo e através do sistema, alimentando e classificando seu status perante a situação apresentada para cada equipamento, ver “Procedimento Operacional Padrão”.

2.3 A produção de consumíveis, são informadas através da gestão de almoxarifado mediante a necessidade de reposição desses em solicitação à Gestão Técnica, ver “Procedimento Operacional Padrão”.

3.0 LANÇAMENTOS E ENCERRAMENTO DO ATENDIMENTO.

3.1 Para cada atendimento, conforme item 2.2, deve-se realizar os lançamentos no sistema do reparo ou da pendência encontrada, classificando seu status para possíveis registros e consultas, ver “Procedimento Operacional Padrão”.



**ATENDIMENTO TÉCNICO INTERNO
(PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO)**

Nome:	ATENDIMENTO TÉCNICO INTERNO
Data:	08.05.2019
Versão:	1.0
Gestores(a):	Carlos Couto
Elaborado Por:	Eduardo Matos
Revisado Por:	Weliton Júnior, Marcelo Tiago, Juremar Duarte
Nº:	03

ATENDIMENTO TECNICO

01 – Equipamentos que dão entrada na assistência técnica são geradas uma “Nova OS”, e esses são realocados por sua classificação pelos técnicos internos, conforme processo “Entrada e Saída de Equipamentos”.

02 - O responsável em encaminhar a demanda, identifica a necessidade de reparo por modelo de equipamento, utilizando o sistema e atribuindo ao técnico responsável pelo atendimento junto com a ordem de serviço, classificando o status de “*Em Atendimento Imediato*”, iniciando o SLA (1 dia útil) ou em “*Aguardando Atendimento*” que será inicializado o SLA, após intervenção do técnico para o atendimento, gerando assim uma fila de prioridades.

03 – O técnico inicia o atendimento para o reparo no equipamento, em paralelo, alimentando o sistema e classificando seus status de acordo a cada situação apresentada durante o reparo, finalização total ou pendência (*peças e outros*).

04 – Durante o atendimento, o técnico estará realizando os reparos seguindo os moldes de melhores pratica e material necessário para a disponibilização em realização dos seus serviços, onde necessitaram de ferramental para atendimento a sua demanda, como: Ferramentas de uso, tendo a responsabilidade pela conservação e esse ferramental devera ser disponibilizado pelo gestor da área.

05 - Para as peças que serão utilizadas em cada reparo, essas serão solicitadas por requisições e disponibilizada pelo responsável do Almojarifado, conforme processo “Almojarifado”.

06 - A produção de consumíveis são informadas através da gestão de almojarifado, mediante a necessidade de reposição do estoque em solicitação à Gestão Técnica que direcionará o técnico para atendimento a demanda.

07 – Homologação de consumíveis (*toners/cilindros/fusores*), todo material prospectados em novos fornecedores deveram passar por testes de validação, diante de sua qualidade e rentabilidade do produto pela área técnica.

08 – Prover material de treinamento de utilização de equipamentos para equipe interna/externa sempre que necessário em parceria com setores operacional e ti, como: confecção de material didático para treinamentos (*vídeos de apresentação, material impresso, eletrônico e etc*).

09 - Manter o ambiente limpo apos cada reparo, tornando um ambiente organizado e confortável.

STATUS

01 - Ao iniciar o atendimento, o técnico analisará a localização do equipamento, a condição física e o reparo a ser realizado diante da informação extraída no sistema, pela etiqueta de identificação e ou pela ordem de serviço do equipamento, podendo classificar cada equipamento diante problema apresentado e a solução em seus devidos status.

Status que poderão ser movidos pelos **técnicos** durante o atendimento:

- Pronta para Estoque
- Pendente
- Para Garantia

Status que poderão ser movidos pelo **Gestor e ou responsável indicado pela Gestão:**

- Em Atendimento Imediato
- Aguardando atendimento
- Pendente
- Para Garantia
- Enviado para fornecedor
- Para Sucata
- Pronta para Estoque
- Enviado para Cliente
- Não Enviado – Retorno
- Saída para Homologação
- Retirada Homologação Realizada

Para cada modificação de status, o responsável da área recebe uma notificação do sistema para acompanhamento.

AÇÕES E CLASSIFICAÇÃO DOS STATUS DURANTE O ATENDIMENTO

01 – Todo atendimento técnico gera um ação e classificação de status com informações necessárias para consultas e seus relatórios técnicos para as movimentações desses status.

As Classificações de status devem seguir os critérios descritos abaixo:

- **Nova OS:** Equipamentos que dão entrada na assistência técnica, gerando uma fila para o atendimento e reparo. *(Técnico externo).*
- **Em Atendimento Imediato:** Equipamentos direcionados aos técnicos para ação imediata no reparo *(SLA de 1 dia útil).* *(Gestor ou responsável indicado).*
- **Fora do Prazo de Atendimento:** Equipamento não atendido dentro do SLA da fila do técnico do atendimento, a gestão é notificada através de e-mail reforçando o atendimento junto ao técnico para a conclusão.
- **Aguardando atendimento:** Equipamentos que estão na fila para o reparo, esses são realocados e organizados por modelos em locais apropriados e mapeados pela sua localização, normalmente equipamentos que demandam mais tempo para reparo. *(Gestor ou responsável indicado).*

- **Pendente:** Equipamentos que necessitam de reposição de peças, intervenção ou suporte do fornecedor, falta dessa peças em estoque, ou peças aguardando autorização de compra pela Diretoria devido ao alto custo para aquisição. *(Técnico, Gestor ou responsável indicado).*
- **Para Garantia:** Equipamentos que estão em vigência de garantia pelo fornecedor ou fabricante. *(Técnico, Gestor ou responsável indicado).*
- **Enviado para fornecedor:** Equipamentos que saem da assistência técnica para envio ao fornecedor ou fabricante para reparo. *(Gestor ou responsável indicado).*
- **Para Sucata:** Equipamentos que não possuem reparos e ficam disponibilizados para utilização de peças e ou carenagens. *(Gestor ou responsável indicado).*
- **Pronta para Estoque:** Equipamentos que são reparados e estão em funcionamento dentro de um padrão de qualidade, limpeza e embalagem, seguindo dos seus relatórios físicos de contadores para atendimento aos clientes e ou necessidades internas. *(Técnico, Gestor ou responsável indicado).*
- **Enviado para Cliente:** Equipamento que são enviados para clientes para: Novo contrato, Adição e Substituições. *(Gestor ou responsável indicado).*
- **Não Enviado – Retorno:** Equipamentos que saem com os técnicos externos e não são utilizados, retornam para o estoque. *(Gestor ou responsável indicado).*
- **Saída para Homologação:** Equipamentos solicitados pela Diretoria e ou Comercial para testes em cliente durante um período de 15 ou 30 dias, esse status só dará andamento mediante aprovação da Diretoria. *(Gestor ou responsável indicado).*
- **Retirada Homologação Realizada:** Equipamentos que retorno da Homologação em cliente, passando pelo processo de preventiva interna antes de retornar para o estoque. *(Gestor ou responsável indicado).*

Para cada modificação de status, o responsável da área recebe uma notificação do sistema para acompanhamento.

PRIORIDADES

01 – Para a mobilidade nos reparos devem ser escalonados os equipamentos com maior rotatividade nas saídas para atendimento aos clientes, dentro de um planejamento diário elaborado pela Gestão da área e ou o responsável indicado.

02 – Manter um estoque regulador por modelos para atendimento aos clientes fidelizados e para possíveis contratos.

03- Equipamentos com Pendência de Leitura apos entrada na assistência técnica, tem um prazo de **72 horas** para retirada dos Relatórios físicos dos contadores e disponibilização no sistema para alimentação dos dados, conforme o processo de “Entrada e Saída de Equipamentos e Coleta de Contadores”.

04- Produção de consumíveis para disponibilização em estoque, deverão ser identificados pelo responsável do Almoarifado em comunicação com o Gestor da área para confecção e atendimento a demanda.

05 – Testes de qualidade de consumíveis prospectados, devem ser seguidos os passos conforme item 07, “Atendimento Técnico” desse documento.

METAS

01 – Reparo de equipamentos: Cada técnico interno tem uma meta diária estabelecida em reparos de pelo menos 02 equipamentos dentro de um padrão de qualidade, limpeza e embalagem, seguindo dos seus relatórios físicos prontos para estoque.

02 – Equipamentos com pendência de leitura conforme item 03, “PRIORIDADES” desse documento, devem ser retirados seus relatórios físicos de contadores dentro do prazo estabelecido ou no máximo dentro do período de faturamento do cliente em questão, para andamento dos processos, conforme o processo de “Coleta de Contadores”.

03- Rotineiramente avaliar equipamentos para colocar em produção de reparo para os modelos que estão no status de “Aguardando Atendimento” e disponibilizando para estoque.