	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO POP	**POP**	**008**
		Versão	**001/2025**
Nome do Processo:	Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário		
1) Objetivo:	Assegurar a prestação de suporte técnico eficiente e ágil para resolução de problemas e dúvidas dos usuários.	**Indicador Estratégico (opcional):**	Tempo médio de atendimento, taxa de resolução na primeira chamada.
Departamento Responsável:	Tecnologia da Informação (TI)		
Responsável	Coordenador de TI		
Serviço:	Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário		
Executante:	Equipe de TI e Help Desk		
Resultados esperados:	• Redução do tempo de inatividade dos usuários. • Melhoria na satisfação dos colaboradores com o suporte prestado. • Aumento da eficiência operacional por meio de atendimento ágil.		
Periodicidade:	Atendimento contínuo e revisões periódicas dos chamados.		
Monitoramento:	Análise de tickets de suporte, tempo de resposta e índice de satisfação do usuário.		
Recursos Necessários:	• Sistema de chamados e gestão de atendimento. • Ferramentas de acesso remoto e troubleshooting. • Base de conhecimento para consulta e treinamento.		
Descrição do Serviço:	1. **Recebimento de Chamados:** Registrar e classificar solicitações dos usuários. 2. **Atendimento e Diagnóstico:** Identificar e resolver problemas de hardware, software e rede. 3. **Escalonamento de Chamados:** Encaminhar casos complexos para especialistas quando necessário. 4. **Documentação de Soluções:** Registrar procedimentos e soluções para futuras referências. 5. **Treinamento e Orientação:** Fornecer suporte educativo para melhorar autonomia dos usuários.		
Observação:	Todos os atendimentos devem ser documentados no sistema de chamados e revisados periodicamente.		

Elaborado por:	**Aprovado por:**		**Data da Aprovação:**
Coordenador de TI		Sergio Cooper de Almeida Ten Cel Presidente do CMP	