

 <i>Mandioca e Fruticultura</i>	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	Código IT.NDI.001	Revisão 00
		Data aprovação	Conforme ciclo de aprovação
		Página	1/10
INSTRUÇÃO DE TRABALHO PARA ACESSO AO MÓDULO DA QUALIDADE NO SAGU			

1. OBJETIVO

Apresentar o passo a passo para acesso do módulo da qualidade hospedado no SAGU.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

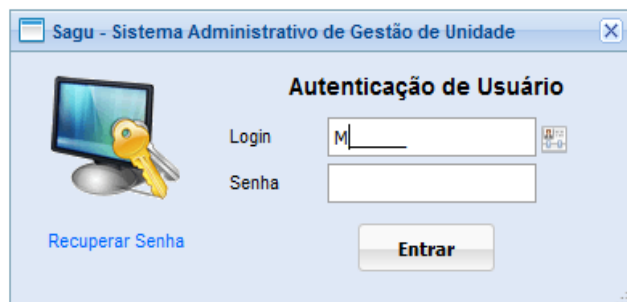
Esta Instrução se aplica todos os empregados da Embrapa Mandioca e Fruticultura.

3. DESCRIÇÃO

3.1. Acesso ao sistema

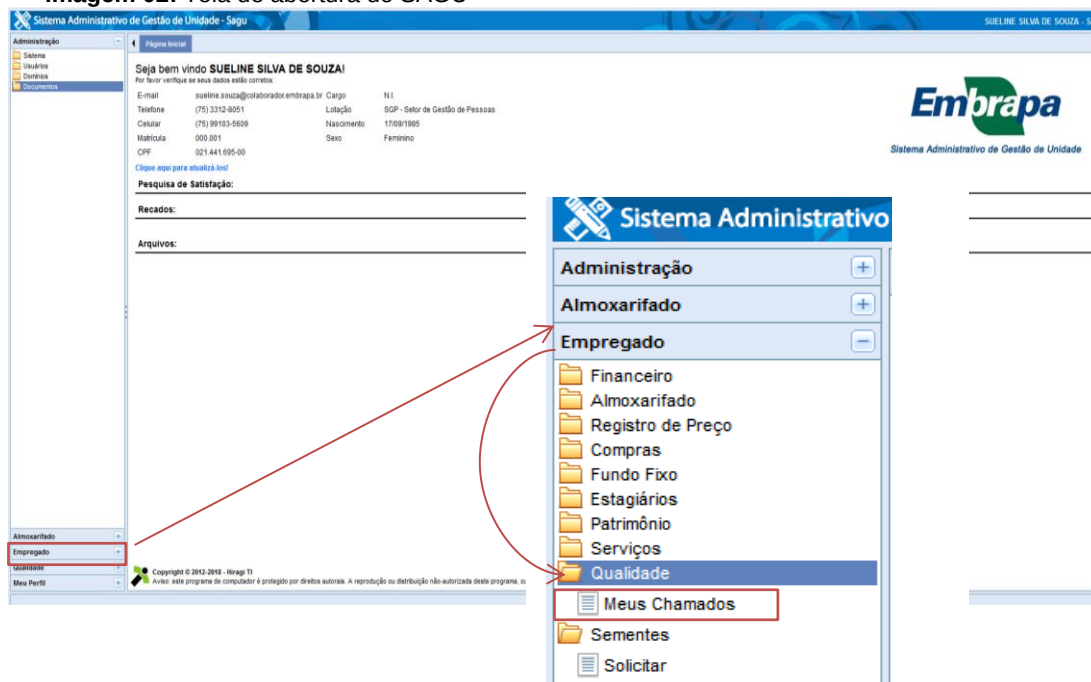
O empregado deverá acessar o SAGU e proceder o login com sua matrícula e senha conforme imagem 01

Imagem 01: Login no SAGU



Em seguida será apresentada a tela de abertura do sistema e nela o usuário deverá ir clicar na aba EMPREGADO (imagem 02), clicar na pasta qualidade e poderá visualizar o campo para abertura de novos chamados (imagem 03).

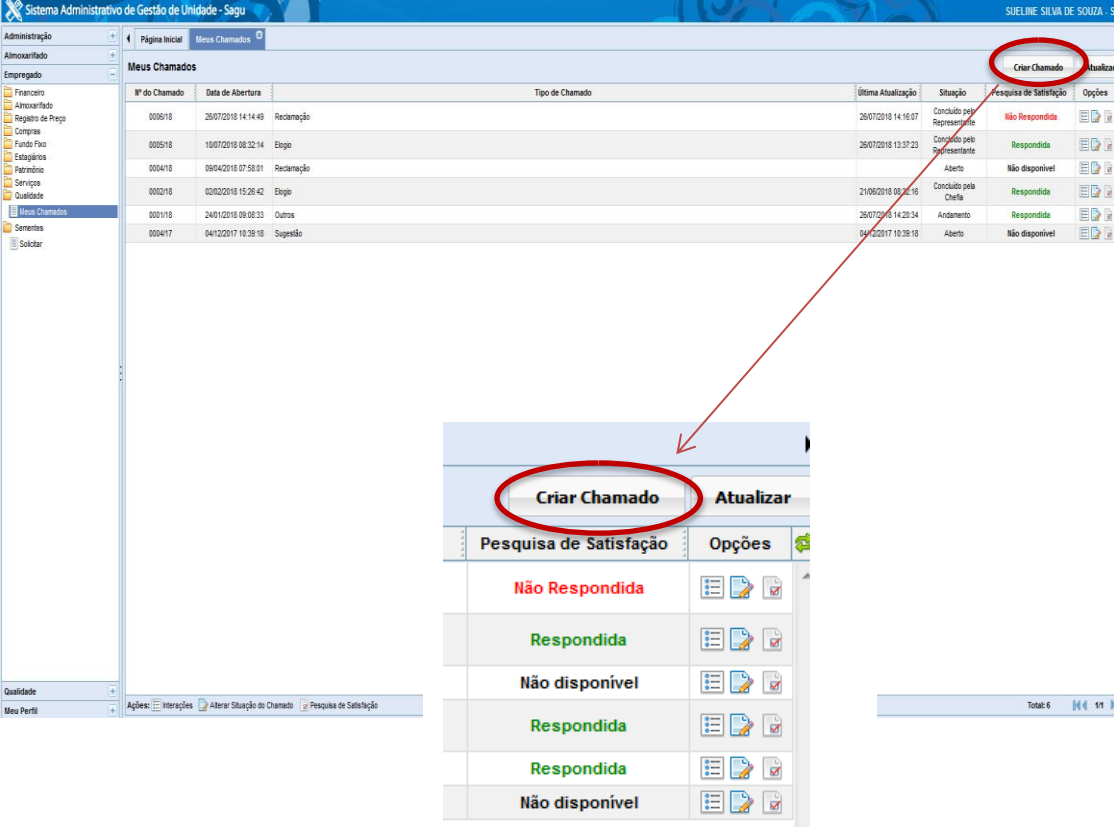
Imagem 02: Tela de abertura do SAGU



 <i>Mandioca e Fruticultura</i>	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária <i>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</i>	Código IT.NDI.001	Revisão 00
		Data aprovação	Conforme ciclo de aprovação
		Página	2/10
INSTRUÇÃO DE TRABALHO PARA ACESSO AO MÓDULO DA QUALIDADE NO SAGU			

Ao clicar na pasta Qualidade o sistema apresentará a opção meus chamados, neste espaço poderão ser visualizados os chamados que foram abertos pelo usuário, acompanhar o andamento destes e efetuar a pesquisa de satisfação daqueles que foram concluídos (imagem 03).

Imagem 03: Criando chamados – Etapa 01



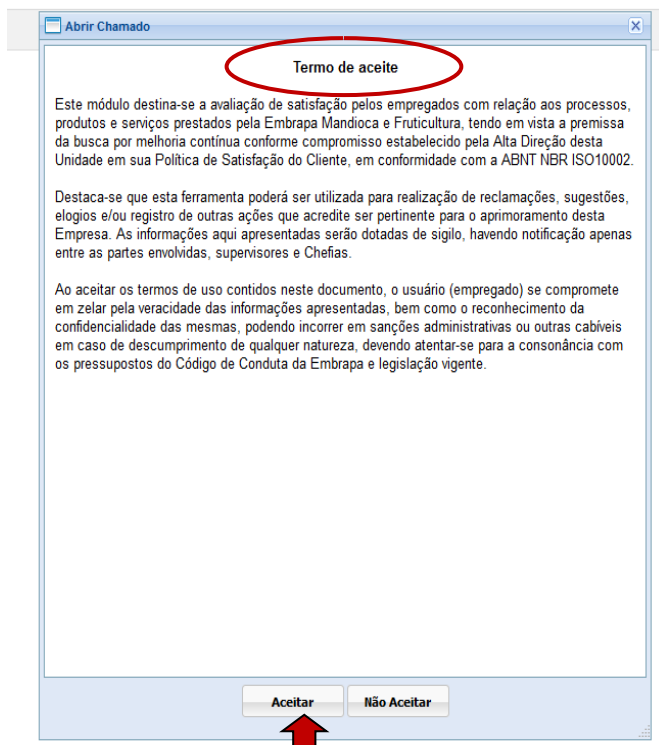
The screenshot displays the 'Meus Chamados' (My Calls) interface. The main table lists several calls with columns for 'Nº do Chamado', 'Data de Abertura', 'Tipo de Chamado', 'Última Atualização', 'Situação', 'Pesquisa de Satisfação', and 'Opções'. The 'Pesquisa de Satisfação' column shows statuses like 'Não Respondida', 'Respondida', and 'Não disponível'. A red circle highlights the 'Criar Chamado' button in the top right corner of the interface. A red arrow points from this button to a detailed view of the button and its surrounding options, including 'Atualizar', 'Pesquisa de Satisfação', and 'Opções'.

Ao clicar na opção criar chamado, o empregado será remetido à tela do termo de aceite, no qual o usuário irá visualizar a apresentação da ferramenta, os critérios para abertura da ocorrência, sendo informado ainda do caráter de confidencialidade das informações dispostas e estabelecimento do compromisso com a veracidade das mesmas (Imagem 04). Após a leitura e concordância com o texto apresentado, o empregado deverá clicar em aceitar, pois somente desta forma será possibilitada a abertura do processo.

Caso o empregado opte por não aceitar o termo, o chamado será interrompido, sendo inviabilizada a continuidade do mesmo.

 <i>Mandioca e Fruticultura</i>	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária <i>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</i>	Código IT.NDI.001	Revisão 00
		Data aprovação	Conforme ciclo de aprovação
		Página	3/10
INSTRUÇÃO DE TRABALHO PARA ACESSO AO MÓDULO DA QUALIDADE NO SAGU			

Imagem 04: Criando chamados – etapa 02



Termo de aceite

Este módulo destina-se a avaliação de satisfação pelos empregados com relação aos processos, produtos e serviços prestados pela Embrapa Mandioca e Fruticultura, tendo em vista a premissa da busca por melhoria contínua conforme compromisso estabelecido pela Alta Direção desta Unidade em sua Política de Satisfação do Cliente, em conformidade com a ABNT NBR ISO10002.

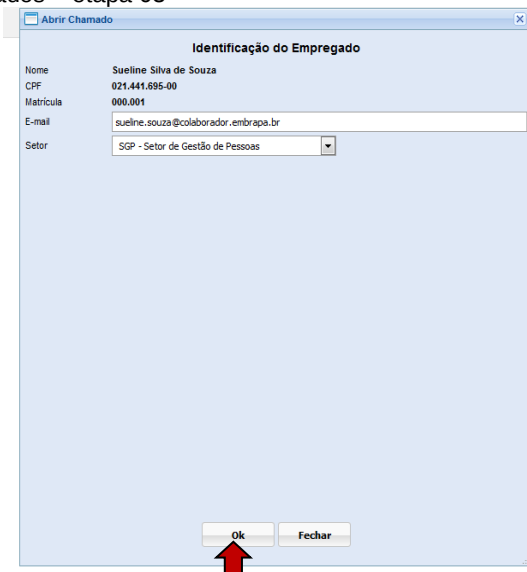
Destaca-se que esta ferramenta poderá ser utilizada para realização de reclamações, sugestões, elogios e/ou registro de outras ações que acredite ser pertinente para o aprimoramento desta Empresa. As informações aqui apresentadas serão dotadas de sigilo, havendo notificação apenas entre as partes envolvidas, supervisores e Chefias.

Ao aceitar os termos de uso contidos neste documento, o usuário (empregado) se compromete em zelar pela veracidade das informações apresentadas, bem como o reconhecimento da confidencialidade das mesmas, podendo incorrer em sanções administrativas ou outras cabíveis em caso de descumprimento de qualquer natureza, devendo atentar-se para a consonância com os pressupostos do Código de Conduta da Embrapa e legislação vigente.

Aceitar **Não Aceitar**

Superada a etapa de aceite do termo, o empregado irá visualizar em sua tela as informações pessoais para sua identificação e confirmação, tais como: Nome, CPF, e-mail, número de matrícula e setor que se encontra lotado (imagem 05). Estando as informações corretas, o empregado deverá clicar em OK.

Imagem 05: Criando chamados – etapa 03



Identificação do Empregado

Nome: Sueline Silva de Souza
CPF: 021.441.695-00
Matrícula: 000.001
E-mail: sueline.souza@colaborador.embrapa.br
Setor: SGP - Setor de Gestão de Pessoas

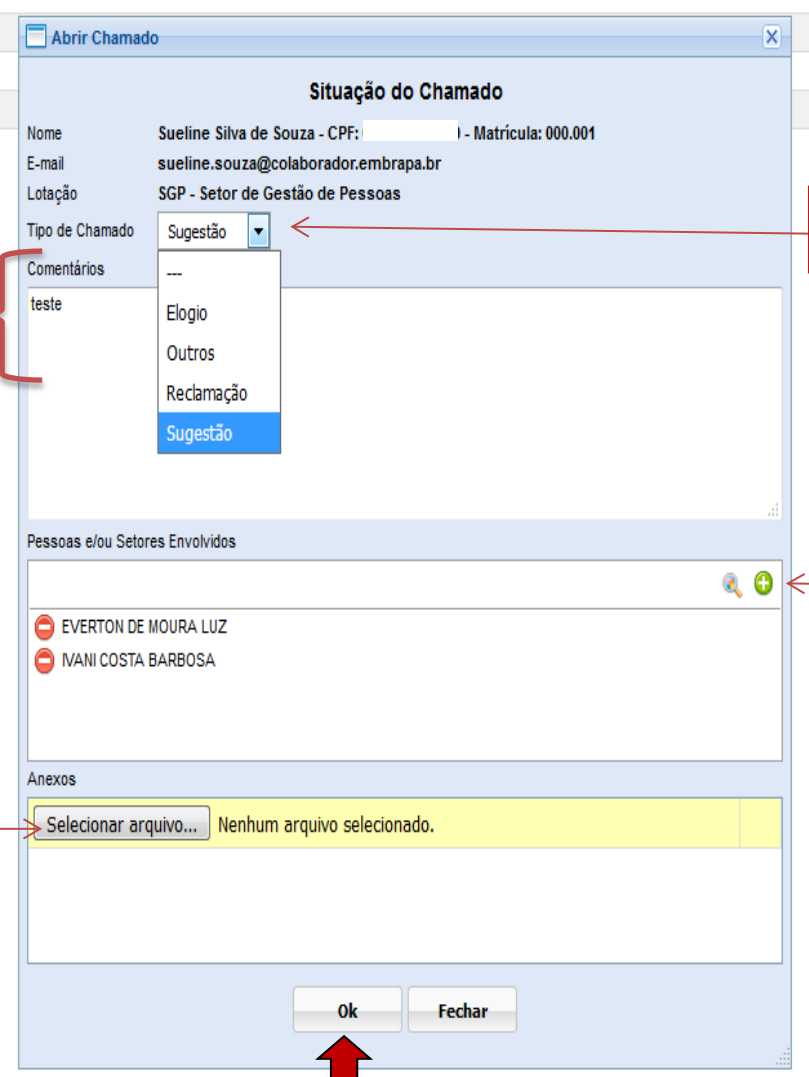
Ok **Fechar**

 <i>Mandioca e Fruticultura</i>	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária <i>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</i>	Código IT.NDI.001	Revisão 00
		Data aprovação	Conforme ciclo de aprovação
		Página	4/10
INSTRUÇÃO DE TRABALHO PARA ACESSO AO MÓDULO DA QUALIDADE NO SAGU			

Na tela que abrirá em seguida, situação do chamado (imagem 06) o empregado deverá registrar qual a tipologia do mesmo, informando se é uma reclamação, elogio, sugestão ou outros. Deverá inserir ainda comentário acerca do seu chamado, apresentando argumentos para tal, e escolher as pessoas envolvidas, que receberão em sua caixa de e-mail uma notificação.

É opcional ao empregado, anexar arquivos em word, pdf, imagem, etc quando julgar necessário, como meio de evidência.

Imagem 06: Criando chamados – etapa 04



Situação do Chamado

Nome: Sueline Silva de Souza - CPF: [] - Matrícula: 000.001
E-mail: sueline.souza@colaborador.embrapa.br
Lotação: SGP - Setor de Gestão de Pessoas

Tipo de Chamado: Sugestão (dropdown menu)

Comentários: teste

Pessoas e/ou Setores Envolvidos: EVERTON DE MOURA LUZ, IVANI COSTA BARBOSA

Anexos: Selecionar arquivo... Nenhum arquivo selecionado.

Buttons: Ok, Fechar

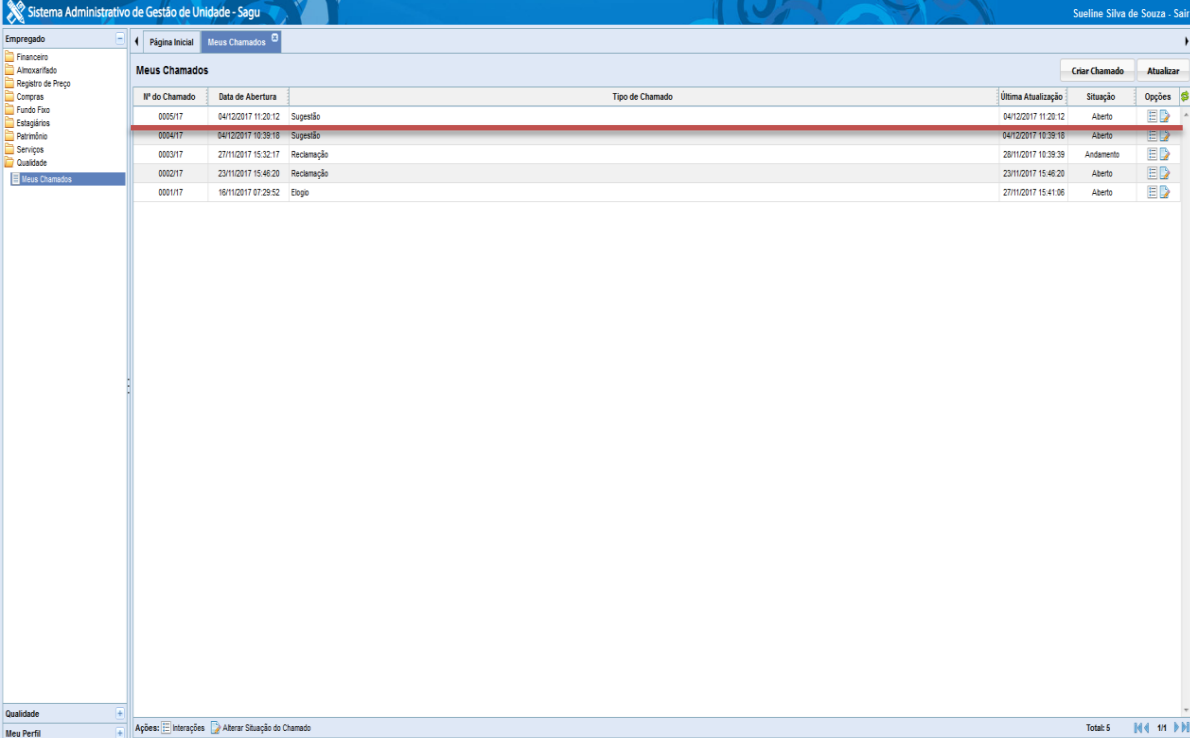
Annotations:

- Informar tipologia do chamado (points to Tipo de Chamado dropdown)
- Apresentar argumentos que levaram a abertura do chamado. (points to Comentários text area)
- Opcionalmente o empregado poderá fazer a inserção de arquivos que estejam em seu desktop. (points to Anexos section)
- Ao clicar na lupa surge a lista com nomes de empregados e colaboradores da Unidade, basta selecionar e em seguida adicionar clicando no ícone verde com o símbolo de positivo (+) (points to search icon in Pessoas e/ou Setores Envolvidos)

Após clicar em OK, seu chamado estará aberto, tendo gerado um número de registro único e inequívoco, bem como poderá suas atualizações poderão ser acompanhadas por meio da atualização da situação conforme imagens 07 e 08.

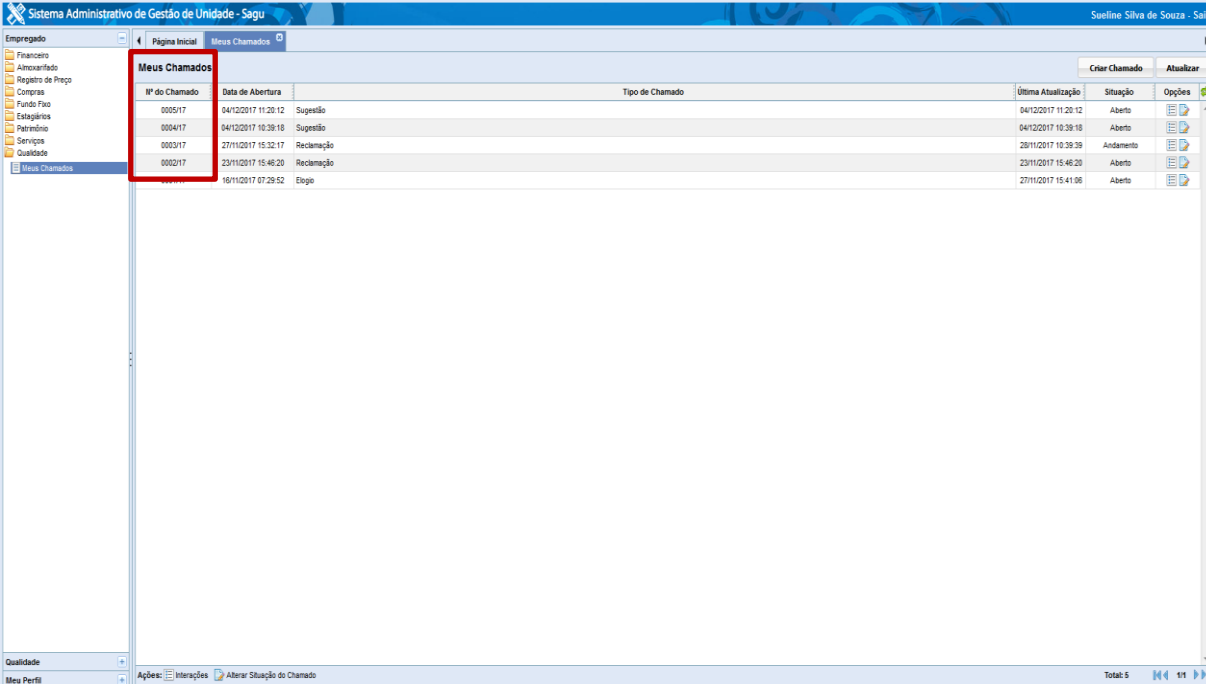
 <i>Mandioca e Fruticultura</i>	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária <i>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</i>	Código IT.NDI.001	Revisão 00
		Data aprovação	Conforme ciclo de aprovação
		Página	5/10
INSTRUÇÃO DE TRABALHO PARA ACESSO AO MÓDULO DA QUALIDADE NO SAGU			

Imagem 07: Chamado aberto - Situação do chamado



Nº do Chamado	Data de Abertura	Sugestão	Tipo de Chamado	Última Atualização	Situação	Opções
0005/17	04/12/2017 11:20:12	Sugestão		04/12/2017 11:20:12	Aberto	
0004/17	04/12/2017 10:39:18	Sugestão		04/12/2017 10:39:18	Aberto	
0003/17	27/11/2017 15:32:17	Reclamação		28/11/2017 10:39:39	Andamento	
0002/17	23/11/2017 15:46:20	Reclamação		23/11/2017 15:46:20	Aberto	
0001/17	16/11/2017 07:29:52	Elogio		27/11/2017 15:41:06	Aberto	

Imagem 08: Chamado aberto – geração de número de chamado



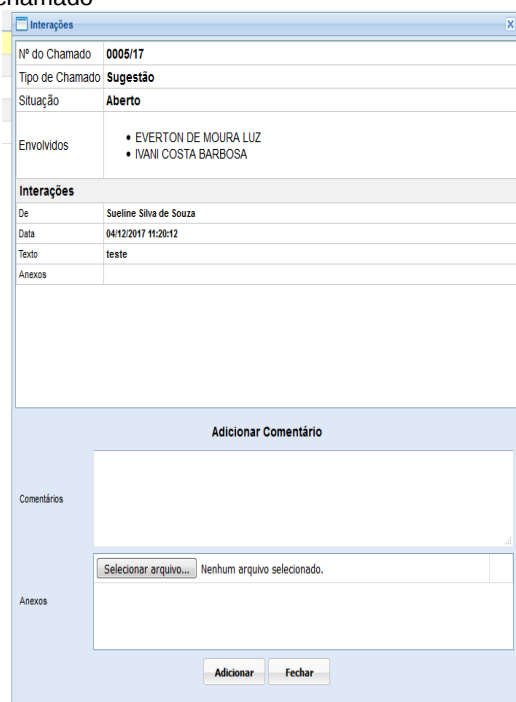
Nº do Chamado	Data de Abertura	Sugestão	Tipo de Chamado	Última Atualização	Situação	Opções
0005/17	04/12/2017 11:20:12	Sugestão		04/12/2017 11:20:12	Aberto	
0004/17	04/12/2017 10:39:18	Sugestão		04/12/2017 10:39:18	Aberto	
0003/17	27/11/2017 15:32:17	Reclamação		28/11/2017 10:39:39	Andamento	
0002/17	23/11/2017 15:46:20	Reclamação		23/11/2017 15:46:20	Aberto	
0001/17	16/11/2017 07:29:52	Elogio		27/11/2017 15:41:06	Aberto	

 <i>Mandioca e Fruticultura</i>	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária <i>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</i>	Código IT.NDI.001	Revisão 00
		Data aprovação	Conforme ciclo de aprovação
		Página	6/10
INSTRUÇÃO DE TRABALHO PARA ACESSO AO MÓDULO DA QUALIDADE NO SAGU			

3.2. Acompanhando seu chamado

O acompanhamento de cada chamado pode ser realizado pelos envolvidos que receberão em seus respectivos e-mails, notificações que explicitarão exatamente o tipo de movimentação realizada no processo e quem a realizou, sendo disponibilizados nos mesmos, links para acesso direto ao campo de interações, mecanismo no qual registra-se todo o processo, conforme apresentado na imagem 09.

Imagem 09: Interações no chamado

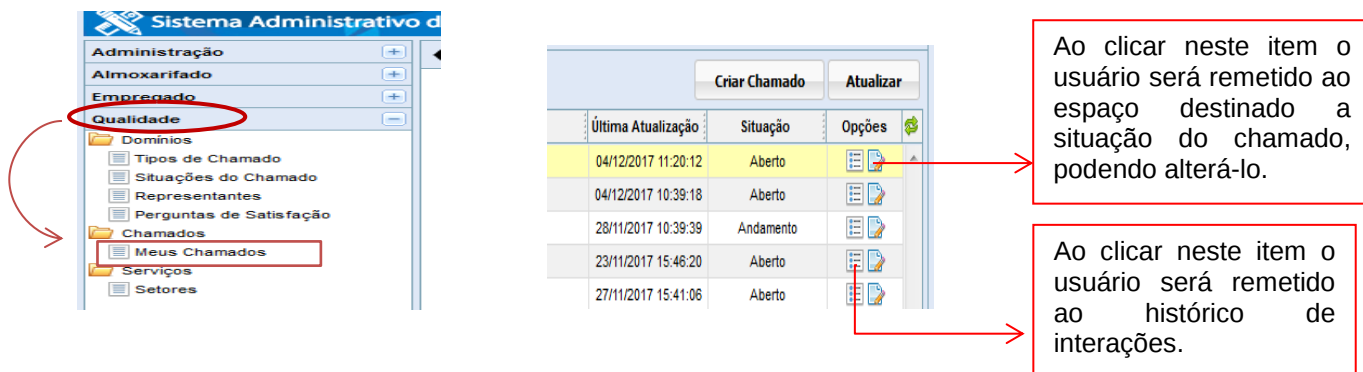


Observação 01: Cada chamado contará com seu próprio espaço para interação, podendo qualquer ator envolvido registrar comentários, apresentar resoluções e anexar arquivos como evidências.

O histórico de interações será armazenado na ferramenta e poderá ser acessado a qualquer momento, independente dos e-mails de notificação, assim como a situação do chamado e data da última atualização (movimentação). Para tanto o usuário deverá acessar no menu localizado ao lado esquerdo de sua tela a aba QUALIDADE, e em seguida a pasta Chamados, item Meus chamados, conforme pode ser observado na imagem 10.

 <i>Mandioca e Fruticultura</i>	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	Código IT.NDI.001	Revisão 00
		Data aprovação	Conforme ciclo de aprovação
		Página	7/10
INSTRUÇÃO DE TRABALHO PARA ACESSO AO MÓDULO DA QUALIDADE NO SAGU			

Imagem 10: Acompanhando interações nos chamados



Qualidade
Domínios
Tipos de Chamado
Situações do Chamado
Representantes
Perguntas de Satisfação
Chamados
Meus Chamados
Serviços
Setores

Última Atualização	Situação	Opções
04/12/2017 11:20:12	Aberto	[Icon]
04/12/2017 10:39:18	Aberto	[Icon]
28/11/2017 10:39:39	Andamento	[Icon]
23/11/2017 15:46:20	Aberto	[Icon]
27/11/2017 15:41:06	Aberto	[Icon]

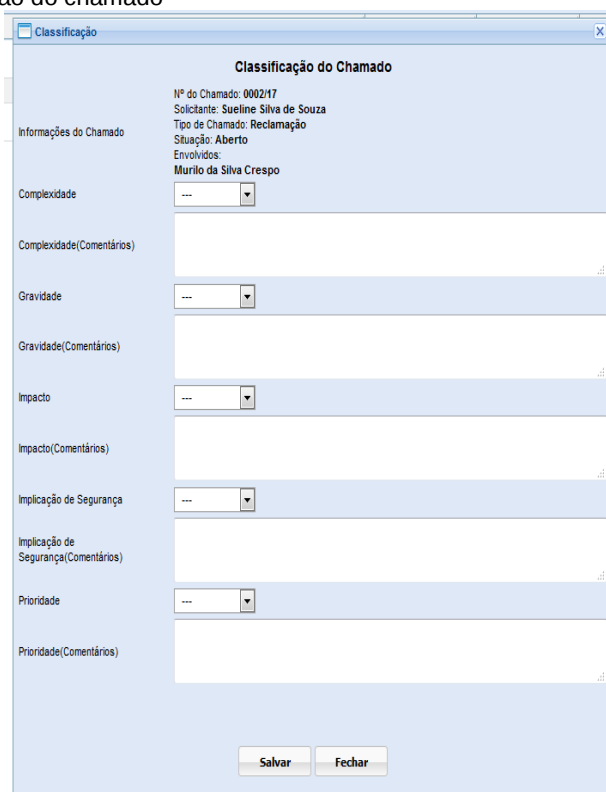
Ao clicar neste item o usuário será remetido ao espaço destinado a situação do chamado, podendo alterá-lo.

Ao clicar neste item o usuário será remetido ao histórico de interações.

3.3. Avaliação e classificação do chamado pelo reclamado

O representante (supervisor/ responsável pela área) ao receber a notificação por e-mail, receberá também o link que o remeterá a aba de classificação do chamado, devendo abrir imediatamente um processo de avaliação e classificação do chamado. O mesmo será feito com base em critérios como: complexidade, gravidade, impacto, implicação na segurança e prioridade (imagem 11). Cada critério de avaliação possui espaço para comentários e níveis, a saber: baixíssimo, baixo, médio, alto e altíssimo.

Imagem 11: Classificação do chamado



Classificação do Chamado

Nº do Chamado: 0002/17
Solicitante: Sueline Silva de Souza
Tipo de Chamado: Reclamação
Situação: Aberto
Envolvidos: Murilo da Silva Crespo

Complexidade: ---
Complexidade(Comentários):
Gravidade: ---
Gravidade(Comentários):
Impacto: ---
Impacto(Comentários):
Implicação de Segurança: ---
Implicação de Segurança(Comentários):
Prioridade: ---
Prioridade(Comentários):

Salvar Fechar

Observação 02: Ao realizar a classificação do chamado o representante e demais envolvidos receberão uma notificação informando a movimentação do processo,

 <i>Mandioca e Fruticultura</i>	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária <i>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</i>	Código IT.NDI.001	Revisão 00
		Data aprovação	Conforme ciclo de aprovação
		Página	8/10
INSTRUÇÃO DE TRABALHO PARA ACESSO AO MÓDULO DA QUALIDADE NO SAGU			

contudo, neste caso especificamente, a avaliação não ficará disponível para o solicitante.

Esta classificação - que é o primeiro retorno dado ao solicitante – deve ser feita em no máximo 05 dias úteis, haja vista que a conclusão do processo terá tempo variável, de acordo com a complexidade da demanda.

3.4. Situações dos chamados

Dentro da ferramenta são possíveis nove situações para os chamados:

- ABE – Aberto:** Situação registrada quando o solicitante abre o chamado e ainda não foi registrada interação.
- AND – Andamento:** Situação registrada enquanto o processo encontra-se aberto e as tratativas estão sendo adotadas.
- CAC - Cancelado pela Chefia:** Situação registrada quando a solicitação é julgada improcedente pelo representante (supervisor) e havendo impasse entre as partes a Chefia imediata atua na análise do processo, declarando o cancelamento.
- CAR- Cancelado pelo representante:** Situação registrada quando a solicitação é julgada improcedente pelo representante (supervisor/responsável da área).
- CAS – Cancelado pelo solicitante:** Situação registrada quando o solicitante por causas diversas decide pela descontinuidade do processo.
- CPC – Concluído pela Chefia:** Situação registrada quando há impasse entre as partes e a Chefia imediata atua na análise do processo. A conclusão se dá mediante solução da demanda apresentada no chamado.
- COR – Concluído pelo representante:** Situação registrada quando a demanda apresentada no chamado é atendida e o representante solicita a conclusão do processo.
- COS – Concluído pelo solicitante:** Situação registrada quando a demanda apresentada no chamado é atendida e o solicitante encerra o processo,
- REB – Reaberto:** Havendo em qualquer momento descontentamento por parte do solicitante ou demais envolvidos no processo, com as tratativas adotadas, o chamado poderá ser reaberto mediante justificativa plausível.

3.5. Avaliação do módulo da qualidade

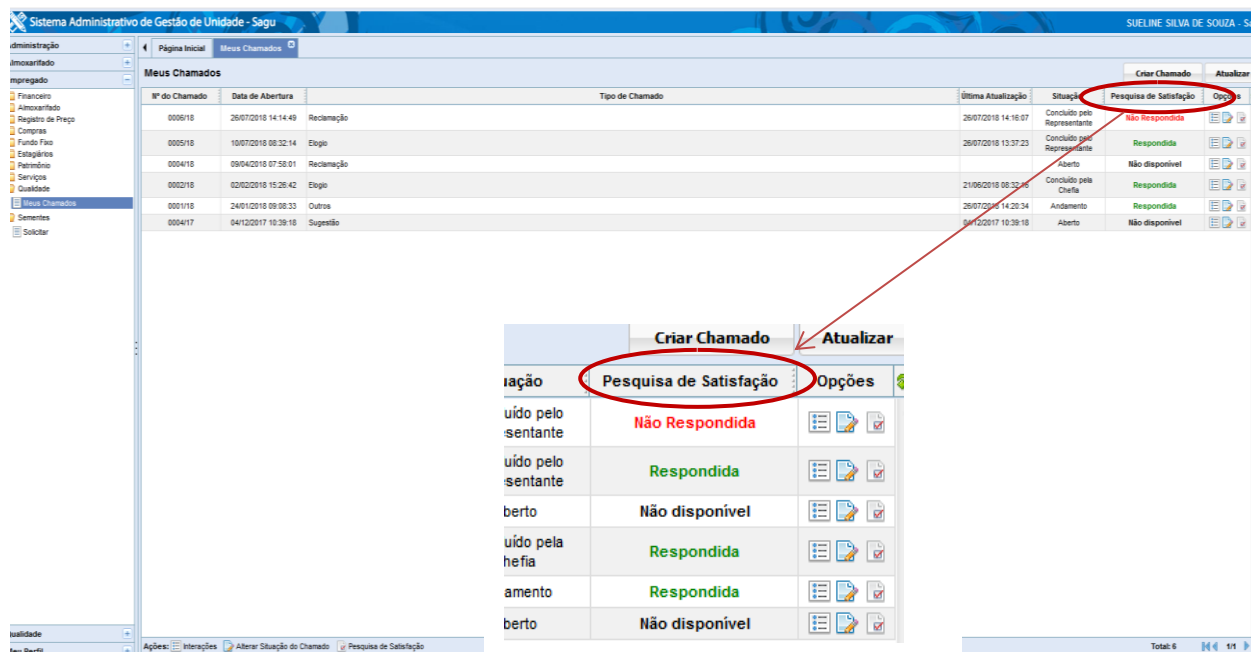
Após a tramitação do processo e tendo sido as medidas cabíveis tomadas, em caso de conclusão do processo, o solicitante deverá realizar a pesquisa de satisfação acerca da efetividade do módulo da qualidade hospedado no SAGU. Para tanto deverá acessar no espaço EMPREGADOS, a pasta qualidade e em seguida meus chamados, de modo que irá visualizar a tela apresentada na imagem 12.

Nesta tela terá a opção pesquisa de satisfação que poderá apresentar-se com os seguintes status:

- Não respondida: O usuário obteve conclusão do seu chamado e está apto a responder a pesquisa de satisfação.
- Não disponível: O processo está tramitando, não tendo sido concluído (CPC, COS ou COR) a pesquisa, fica portanto inviabilizada.
- Respondida: O usuário teve seu processo concluído e respondeu a pesquisa.

 <i>Mandioca e Fruticultura</i>	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária <i>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</i>	Código IT.NDI.001	Revisão 00
		Data aprovação	Conforme ciclo de aprovação
		Página	9/10
INSTRUÇÃO DE TRABALHO PARA ACESSO AO MÓDULO DA QUALIDADE NO SAGU			

Imagem 12: Pesquisa de Satisfação do módulo – etapa 01



Para iniciar a pesquisa de satisfação o usuário deverá clicar no ícone  sendo aberta a janela apresentada na imagem 13. Após preenchido os campos de avaliação e opcionalmente as justificativas o usuário deverá clicar em enviar.

Imagem 13: Pesquisa de Satisfação do módulo – etapa 02

Sua solicitação foi atendida?

Pesquisa de Satisfação

Sua solicitação foi atendida?

Justifique

Qual o nível de importância que você atribui a esta ferramenta no processo de melhoria realizado na Unidade?

Justifique

Qual o seu nível de satisfação com o atendimento realizado?

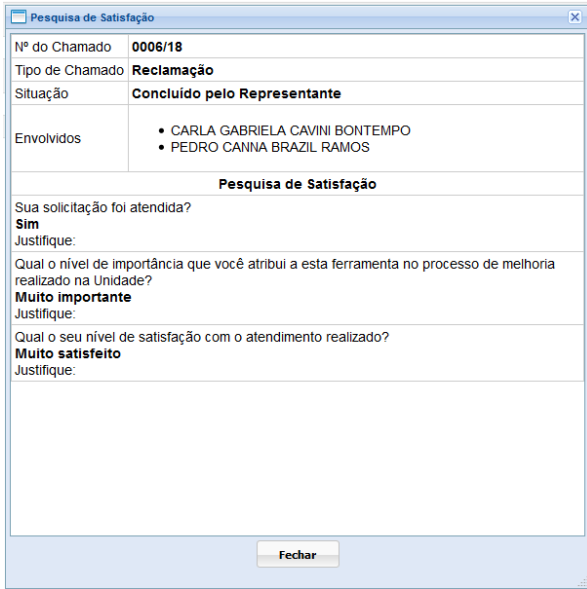
Justifique

Qual o seu nível de satisfação com o atendimento realizado?

Qual o nível de importância que você atribui a esta ferramenta no processo de melhoria realizado na Unidade?

 <i>Mandioca e Fruticultura</i>	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária <i>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</i>	Código IT.NDI.001	Revisão 00
		Data aprovação	Conforme ciclo de aprovação
		Página	10/10
INSTRUÇÃO DE TRABALHO PARA ACESSO AO MÓDULO DA QUALIDADE NO SAGU			

Observação 03: Após o envio da pesquisa, a mesma poderá ser visualizada no sistema, contudo não poderá ser reaberta e preenchida, conforme imagem 14.



3.6. Banco de Dados

Todos os chamados registrados no módulo da qualidade do SAGU, serão arquivados com a finalidade de utilizar os índices em relatórios para promoção de análise de melhorias de processo. Para obter informações como realizar o gerenciamento da ferramenta, emissão de relatório e tabulação de dados verificar a IT.NDI.002

4. REGISTROS

Não se aplica ao documento

5. ANEXOS

Não se aplica ao documento.

6. CICLO DE APROVAÇÃO

	Responsável	Função	Nome	Assinatura	Data
Ciclo de Aprovação	Elaboração	Pesquisador/ Supervisor do NDI	Gilmar Souza Santos	Conforme documento impresso	/ /
	Verificação	Chefe Adjunto de Administração	Pedro Canna Brazil Ramos	Conforme documento impresso	/ /
	Aprovação	Chefe Geral	Alberto Duarte Vilarinhos	Conforme documento impresso	/ /