Procedimentos para abertura e encerramento de chamados no suporte técnico SIGA

A Gerência de Sistemas Integrados de Gestão Administrativa - GESIS/SEGER informa novos procedimentos para abertura e encerramento de chamados pelos usuários do sistema SIGA no suporte técnico, realizados por meio do telefone **0800 000 2001** ou por meio do e-mail **suportesiga@nexa.com.br.**

Considerando que o serviço de suporte aos usuários é fornecido por meio de empresa terceirizada e remunerados por cada demanda aberta no HelpDesk, comumente denominada de "chamado";

Considerando que o contrato possui diversos níveis de acordos de serviço com o objetivo de propiciar um atendimento de elevado nível em qualidade;

Considerando que o fechamento de chamados muitas vezes demanda a execução de análises, ações e respostas dos usuários responsáveis pela sua abertura, sendo o fechamento pré-requisito para a manutenção equilibrada do contrato com a empresa terceirizada;

Considerando que os serviços prestados pelo HelpDesk e, consequentemente, a gestão do contrato não pode ser impactada pela ausência de retorno do usuário, ausência de execução das orientações técnicas ou ainda, pelo simples fato do demandante não concordar com a resposta técnica apontada;

Considerando que chamados em aberto após a solução final impactam no atendimento à outras demandas;

Considerando que não está contemplado no contrato previsões que justifiquem a ausência de retorno do usuário ou a sua discordância quanto à solução apresentada;

Considerando que possíveis questionamentos quanto à solução apresentada devem ser direcionados diretamente à Coordenação do Sistema SIGA;

A partir da publicação deste Informativo, a abertura e fechamento dos chamados seguirão as seguintes regras, podendo essas serem alteradas futuramente após as devidas publicações formais:

1) Após a análise da SEGER e/ou PRODEST, nos casos necessários, o suporte técnico do SIGA informará ao demandante a necessidade da execução de atividades apontadas na análise técnica para o atendimento da demanda, que deverão ser executadas pelo demandante no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos a partir da notificação;
2) Em caso de não execução ou ausência do retorno solicitado dentre deste prazo de 10 (dez) dias, a Coordenação do SIGA notificará o Gestor do SIGA no Órgão/Entidade solicitando providências e estabelecendo um prazo final de resolução;
3) Não atendidas as recomendações, a Coordenação do SIGA poderá autorizar o encerramento do chamado e, nos casos que possam vir a impactar negativamente na prestação de contas do Ordenador de Despesa do Órgão/Entidade demandante, poderá dar ciência por meio de Ofício ao Ordenador de Despesas sobre o impacto na prestação de contas;
4) Ocorrendo a notificação formal ao Ordenador de Despesas, a abertura de novo chamado para tratar do mesmo assunto poderá necessitar de solicitação formal do Órgão demandante, ratificando seu compromisso na execução das orientações técnicas repassadas.

Dúvidas ou questionamentos sobre este informativo deverão ser direcionadas à Coordenação do SIGA por meio do e-mail coordenacao.siga@seger.es.gov.br.

COORDENAÇÃO SIGA
GERÊNCIA DE SISTEMAS INTEGRADOS - GESIS
SUBSECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO GERAL - SUBAD
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS - SEGER
***Acesse o Portal SIGA:* www.siga.es.gov.br**