


|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
|  <b>ANTHEUS TECNOLOGIA LTDA.</b><br><small>Soluções Digitais em Identificação</small> | <b>Procedimento: Atendimento ao Suporte</b>     | <b>Código<br/>PRO.AT.SUP.001</b> |
| Elaborado por:<br>Ronaldo Pereira Carmo  | Aprovado por:<br>Álvaro Cardoso de Matos Júnior | Data de Emissão:<br>25/04/2023   |
| Revisão:<br>0  | Data<br>25/04/2023                              | Página <b>1</b> de <b>3</b>      |

## 1. OBJETIVO

Estabelecer procedimentos de como Empresa Antheus realiza o atendimento de suporte

## 2. ABRANGÊNCIA


Garantir que as demais equipes da organização tenham sempre as ferramentas e os sistemas de TI em pleno funcionamento. Ele também deve ajudar a construir as melhores práticas de uso dessas ferramentas, construindo processos eficientes e seguros.

## 3. RESPONSABILIDADES

- 3.1. Cabe ao **elaborador** digitar o documento, encaminhá-lo ao aprovador, distribuir cópias em meio eletrônico, implementar, revisar e controlar este documento.
- 3.2. Cabe ao **aprovador** realizar a análise crítica deste documento, aprovando-o ou não para o uso.
- 3.3. RD = Orientação e organização do processo de atendimento de suporte da Antheus.
- 3.4. Direção = **Aprovar e/ou sugerir** alteração processo de suporte da Antheus.
- 3.5. Colaboradores = Seguir as orientações contidas neste documento e comunicar ao RD e/ou a Direção eventuais dúvidas no processo atendimento de suporte da Antheus Tecnologia LTDA.

## 4. DESCRIÇÃO

- 4.1. **Solicitação de atendimento pelo cliente:** O momento em que ele entra em contato com a empresa para solicitar um atendimento. Neste primeiro momento, a solicitação pode ser feita por e-mail corporativo específico de suporte (suporte@antheus.com.br), telefone, WhatsApp ou redes sociais, entre outros canais. Caberá ao atendente receber o problema apresentado e coletar algumas informações-chave sobre o cliente para fins de registro e categorização da demanda.
- 4.2. **Primeiro atendimento do contato:** Busca-se entender a situação apresentada. O atendente inicial deverá fazer perguntas para identificar a natureza do problema e sua dimensão. Aqui, é importante mostrar para o cliente que a empresa está empenhada em encontrar uma solução e com o histórico dos contatos anteriores do cliente, caso ele tenha feito um, fica mais fácil se contextualizar.
- 4.3. **Especializando o nível de atendimento (se necessário):** Este item das etapas do atendimento ao cliente só se faz necessário quando o atendente que recebe a solicitação não consegue solucioná-la. Quando isso acontece, a solicitação é encaminhada para um profissional ou equipe de trabalho mais especializados para solucionar o problema e/ou implementação de nova solução.
- 4.4. **Confirmação de que o problema foi resolvido:** Confirmar que o problema foi, de fato, solucionado. Para isso, o atendente deve perguntar ao cliente se a situação por ele apresentada está resolvida e se ele tem alguma dúvida. Se estiver tudo certo, parte-se para a próxima etapa. Depois de algumas etapas do atendimento, principalmente quando se promete verificar a situação e retornar para o cliente.
- 4.5. **Alimentando a base de conhecimento com novas soluções:** Com base nas solicitações recebidas, é possível criar uma base de conhecimento para futuros atendimentos. Assim, em casos de reincidência, os pedidos poderão ser solucionados com mais agilidade logo no primeiro nível de

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
|  | <b>Procedimento: Atendimento ao Suporte</b>     | <b>Código<br/>PRO.AT.SUP.001</b> |
| Elaborado por:<br>Ronaldo Pereira Carmo   | Aprovado por:<br>Álvaro Cardoso de Matos Júnior | Data de Emissão:<br>25/04/2023   |
| Revisão:<br>0   | Data<br>25/04/2023                              | Página <b>2</b> de <b>3</b>      |

atendimento. Arquivar em meio físico e/ou digital as etapas até solução do suporte solicitado pelo Cliente para posterior levantamento do monitoramento do atendimento ao suporte.

#### **5. REFERÊNCIAS:**

NBR ISO27001:2022

MSGSI - Manual Sistema Gestão Segurança Informação

#### **6. Glossário: (Definições).**

- SGSI – Sistema de Gestão de Segurança da Informação.

#### **7. ANEXOS:**

- Documentos: REG.AT.SUP.001 - Monitoramento do Atendimento ao Suporte

#### **8. REGISTROS:**

- REG.AT.SUP.001 - Monitoramento do Atendimento ao Suporte.

#### **9. PRAZO DE VALIDADE:**

Este procedimento é válido a partir da data de emissão, devendo ser revisado a cada ano a partir da última revisão.

#### **10. HISTÓRICO DE MODIFICAÇÕES:**

**Revisão 0 em 25/04/2023:** Elaboração Inicial

