



Universidade Federal do Espírito Santo

**Portal do Professor – Portal do Aluno –
Portal do Servidor**

Política de Atendimento ao Usuário



**Núcleo de Processamento de Dados
Março/2011**

1 Apresentação

O presente documento visa a esclarecer sobre a política de atendimento ao usuário implantada pelo Núcleo de Processamentos de Dados (NPD). Sua adoção e divulgação tem como fundamento, principalmente, os princípios constitucionais de impessoalidade, eficácia e publicidade, que regem a administração pública brasileira.

2 Natureza e Objetivos do Atendimento

O atendimento aos usuários prestado pelo NPD tem como objetivos principais o esclarecimento de dúvidas sobre o funcionamento das aplicações disponíveis no portais do aluno e do professor e a comunicação, pelo usuário, de falhas encontradas nessas aplicações. Dessa forma, esse atendimento visa a proporcionar uma experiência mais satisfatória ao usuário, participação ativa na construção de novas aplicações – por meio de sugestões enviadas – e a efetiva prestação de serviços de tecnologia de informação para a comunidade universitária.

O atendimento possui natureza complementar. Isso significa que o NPD compromete-se a manter disponível a documentação – em forma de tutoriais – para suas aplicações, de forma que o usuário possa ter acesso a informações claras e úteis. O NPD também possui página de perguntas e respostas mais comuns, cujo endereço está disponível na página de acesso dos dois portais. Ademais, o NPD, sempre que julgar necessário ou por sugestão da comunidade universitária, proporcionará treinamento para essas aplicações.

3 Formas de Atendimento

3.1 Atendimento via e-mail

O principal meio de comunicação entre usuários e NPD é o correio eletrônico. É por meio dele que os usuários podem enviar suas dúvidas, reclamações e sugestões. Para isso, nos portais do aluno e do professor, existe uma opção na parte superior da tela principal intitulada “Fale Conosco”. Essa opção só está disponível para os usuários que possuem acesso aos portais.

3.2 Atendimento via telefone

O NPD disponibiliza os números 3335-2322, 3335-2323 e 3335-2325 para atendimento ao usuário. Pelo telefone, é possível solucionar dúvidas gerais e fazer comunicações de falhas nos portais de caráter emergencial. Essa também é a forma de atendimento que deve ser utilizada pelos usuários que não conseguem acessar os portais.

3.3 Atendimento pessoal

O atendimento feito pessoalmente no NPD é excepcional. Ele ocorrerá sempre que o NPD julgar necessário e deverá ser precedido de atendimento feito via e-mail ou via telefone, no qual o NPD fará o agendamento conforme possibilidade de seus servidores e dos usuários.

4 Fluxo do Atendimento

Todo atendimento prestado pelo NPD será feito pelos servidores lotados em seu SAC (serviço de atendimento ao cliente). Esses servidores são constantemente treinados pela equipe técnica do NPD

para solucionar as dúvidas dos usuários e encaminhar suas sugestões. Ademais, sempre que é relatado algum tipo de problema que não possam resolver, os servidores entram em contato com o usuário e abrem um chamado, que será encaminhado para a equipe técnica. Esta, por sua vez, após solucionar o problema, encaminha sua resposta ao SAC, que entrará novamente em contato com o usuário.

O SAC também será treinado pelos técnicos responsáveis por outras aplicações – além dos portais – além de outros órgãos da universidade, de modo que possa sanar o maior número possível de dúvidas sem a necessidade de direcionamentos.