

MACROPROCESSO

ATENDER CLIENTES

OBJETIVO DO MACROPROCESSO

- Proporcionar um atendimento de qualidade e satisfatório aos clientes do arranjo corporativo da Central de Serviços Compartilhados, garantindo que suas necessidades e expectativas sejam atendidas de forma eficiente e eficaz.

| PARTES INTERESSADAS | FORNECEDORES | EXECUTORES | UNIDADES ENVOLVIDAS | CLIENTES |
|---|---|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> MGI Clientes do Arranjo Colaborativo | <ul style="list-style-type: none"> Internos – Macroprocessos de Sustentação e de Relacionamentos com Unidades Descentralizadas | <ul style="list-style-type: none"> DAL DTI DGP DSU DGE | <ul style="list-style-type: none"> DAL DTI DGP DSU DGE | <ul style="list-style-type: none"> Clientes do Arranjo Colaborativo MGI |

| ENTRADAS | PROCESSOS | SAÍDAS |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Solicitações de produtos e serviços |  | <ul style="list-style-type: none"> Produtos e serviços entregues Cliente atendido |

ATENDER CLIENTES

- Planejar o processo > Identificar necessidade de clientes > Analisar demanda > Planejar atendimento > Operacionalizar atendimento > Monitorar e avaliar o processo

LEIS, REGRAS E NORMAS

- Decreto Nº 11.601, de 17 de JULHO de 2023

FERRAMENTAS E SISTEMAS

- TEAMS
- Office 365 (Excel, Word, PPT)
- SEI
- Sistemas Estruturantes