

Anexo 12

Plano de Auditoria de Chamado

(não cancelado)

- 1) Selecionar o chamado de suporte a ser auditado;
- 2) Registrar a categoria do chamado
- 3) Registrar a data de abertura
- 4) Registrar a data de solução
- 5) Registrar o valor em UST;
- 6) Identificar o usuário demandante;
- 7) Identificar os usuários atendentes;
- 8) Enumerar os critérios de qualidade e desempenho fixados para chamados da categoria do chamado selecionado;
- 9) Listar os valores esperados para os critérios de qualidade e desempenho;
- 10) Listar os valores alcançados para os critérios de qualidade e desempenho;
- 11) Verificar junto ao usuário demandante se de fato o chamado foi atendido da forma como está registrado no SCS.
- 12) Verificar se a mão-de-obra indicada para o atendimento do chamado foi a de fato aplicada em sua solução.
- 13) Verificar se o chamado foi atendido no primeiro contato, quando deveria sê-lo (FCR – *First Call Resolution*);
- 14) Apontar quantos e quais critérios em que houve não houve o atendimento esperado;
- 15) Verificar se algum registro no SCS não corresponde aos fatos apurados e, se for o caso, notificar a contratada, registrar ocorrência de fraude e propor aplicação de sanção.
- 16) Se o chamado já foi objeto de faturamento, verificar se eventuais não atendimentos a critérios de qualidade e desempenho estão registrados no respectivo relatório analítico de chamados. Criar “Documento Extraordinário” (item 4.2.21.3.6) para eventuais ajustes;
- 17) Autuar os dados da auditoria no processo.

Plano de Auditoria de Chamado Cancelado

Como existe a possibilidade de chamados cancelados serem objeto de faturamento (item 4.2.21.1), devem ser auditados para verificar se a criação e o cancelamento de fato foram atos praticados pelo usuário.

- 1) Selecionar o chamado de suporte a ser auditado;
- 2) Registrar a categoria do chamado
- 3) Registrar a data de abertura
- 4) Registrar a data de solução
- 5) Registrar o valor em UST;

- 6) Enviar e-mail para o usuário questionando se de fato abriu e em seguida solicitou o cancelamento do chamado;
- 7) Caso se confirme a autoria do usuário na abertura e cancelamento do chamado, está encerrada a auditoria do chamado.
- 8) Caso não tenha sido o chamado aberto pelo usuário ou o cancelamento por ele solicitado, informar com a contratada do achado de irregularidade e propor aplicação de sanção administrativa.