

ENCERRAMENTO DE CHAMADOS POR AUSÊNCIA DE RETORNO DO USUÁRIO

A Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos (SEGER), por meio da Coordenação Geral de Implantação do SIADES e da Gerência de Sistemas Integrados (GESIS), informa sobre os procedimentos a serem observados pelos usuários na abertura, acompanhamento e no encerramento de chamados no suporte do sistema SIADES.

Informações Obrigatórias na Abertura do Chamado

Para que a equipe de suporte possa prestar atendimento ágil e efetivo, o usuário deverá, no momento da abertura do chamado, **informar obrigatoriamente** os dados adicionais a seguir:

- Endereço de e-mail corporativo para contato;
- Telefone corporativo para contato;
- Telefone alternativo, se houver.

A ausência dessas informações pode comprometer o atendimento e resultar no encerramento antecipado do chamado.

Tentativas de Contato pela Equipe de Suporte

Havendo necessidade de interação com o usuário durante a análise do chamado, poderão ser realizadas tentativas de contato conforme os seguintes critérios:

- Até o máximo de 2 (duas) tentativas de contato infrutíferas por dia, em um período máximo consecutivo de 7 (sete) dias corridos de tentativas de contato infrutíferas ou falta de retorno do usuário no período citado;
- Sempre que houver tentativa de contato, será registrado no chamado a data, hora e número chamado.

Se, ao final desse período, não houver retorno do usuário, o chamado será encerrado por falta de retorno do usuário.

Situações Frequentes de Encerramento

Este informativo busca, ainda, alertar os usuários sobre situações recorrentes que têm gerado o encerramento prematuro de chamados por motivos alheios à equipe de suporte:

- Falta de retorno do usuário às perguntas enviadas pela equipe do suporte SIADES;
- Chamados abertos por e-mail ou Portal sem informações suficientes para reprodução do erro ou análise da demanda;
- Encaminhamento de dúvidas genéricas por e-mail ou Portal sem referência à tela, módulo ou print de tela, dificultando o direcionamento do atendimento;
- Interrupção da comunicação com a equipe de suporte sem justificativa;
- Encerramento automático por inatividade, quando o chamado está aguardando retorno do usuário e o prazo se esgota.

Reabertura e Abertura de Novo Chamado

Os chamados encerrados por falta de retorno do usuário não poderão ser reabertos. Caso o usuário ainda necessite de suporte, deverá:

- Abrir um novo chamado;
- Informar novamente os dados obrigatórios;
- Mencionar o número do chamado anterior, e as informações adicionais solicitadas pela equipe de suporte SIADES.

Práticas Recomendadas aos Usuários

- Utilize linguagem clara e objetiva ao informar o relato;
- **Inclua prints da tela inteira**, sempre que possível;
- Informe sempre o módulo, o órgão e o número do processo (quando aplicável);
- Caso o relato tenha sido resolvido internamente, registre no chamado ou informa nos canais oficiais de atendimento e solicite o encerramento. **Com esta medida, facilita o atendimento dos demais servidores e fornecedores de todo o Estado do Espírito Santo**

Canais Oficiais de Atendimento

Em caso de dúvidas, a equipe de suporte técnico do SIADES está à disposição pelos seguintes canais de atendimento:

- Telefone **0800-370-0114** (ligação gratuita de telefone fixo ou celular)
- E-mail: suportesiades@azi.com.br

O atendimento é realizado de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h, exceto em feriados e pontos facultativos.

O usuário pode acompanhar, a qualquer momento, o andamento do seu chamado pelos canais oficiais de atendimento, utilizando o número gerado no momento da abertura.

Vitória, 30 de abril de 2025.

COORDENAÇÃO DE IMPLANTAÇÃO DO SIADES

Subsecretaria de Administração Geral
Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos

GERÊNCIA DE SISTEMAS INTEGRADOS – GESIS

Subsecretaria de Administração Geral
Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos