

Central de atendimento do Novo SIAF oferece suporte exclusivo aos usuários

Destaque Carrossel

Postado em: 22, 02, 2018

Usuários do Novo SIAF têm à sua disposição uma central de atendimento exclusiva para tirar dúvidas a respeito das funcionalidades do sistema. No portal www.novosiaf.pr.gov.br há uma aba "Suporte" indicando os canais. Os servidores que precisam de auxílio podem enviar um e-mail para suportenovosiaf@sefa.pr.gov.br; ligar para o número 41 3235-8900 ou ainda acessar a Central de Abertura de Chamados, diretamente no portal do Novo SIAF e fazer uma solicitação utilizando seu login e senha. Desde que começou a operar, no dia 2 de janeiro, já foram realizados cerca de 450 chamados de suporte. A grande maioria das solicitações é com relação ao processamento de dados dentro do sistema. "Hoje, dentro da Secretaria da Fazenda, temos quatro pessoas dando suporte pelo telefone e controlando o portal de chamados", diz Marcello Kera, da Quanam. Quando estiver em operação total, a equipe do suporte deve chegar a 15 pessoas, entre elas atendentes de nível 1 e nível 2. "Estamos esperando finalizar os treinamentos para que possamos migrar toda a equipe", diz. A equipe da SEFA atende as solicitações de nível um, classificadas como mais simples e de rápida solução, como dificuldades de acesso e senhas. Dependendo da complexidade do problema, o usuário é encaminhado para o atendimento do nível 2. A equipe do segundo nível conta com outros cinco técnicos para dar suporte aos chamados mais urgentes, como resolução de problemas no sistema e incidentes de manutenções corretivas ou perda completa de serviço para o ambiente, quando funções essenciais para do sistema ficam indisponíveis. Atualmente não estão sendo fixados prazos específicos de atendimento no Nível 1. Esse tempo de resposta pode variar de acordo com a volumetria. "Daqui a 2 meses será feita uma avaliação com relação ao prazo de atendimento para ver se a equipe será mantida ou ampliada", conclui Kera.