

ANEXO I - Q

Orientações Relatório de Atendimento Técnico Digital

- ❖ Este anexo detalha os campos de preenchimento mínimo do formulário de Relatório de Atendimento Técnico (RAT) Digital. A seguir, está apresentado quadro-resumo contendo as divisões de prestação dos serviços para os ambientes de Suporte Centralizado, Suporte Regional e Atendimento de Campo, visando garantir clareza e eficiência na prestação dos serviços contratados.

1 SUPORTE CENTRALIZADO

- 1.1. Visão geral
- 1.2. Suporte Especializado de TIC e Telecomunicações Centralizado
- 1.3. Suporte Operacional Centralizado
- 1.4. Serviços do Processo de Gestão do Conhecimento e Qualidade

2 SUPORTE REGIONAL

- 2.1. Visão geral
- 2.2. Suporte Especializado de TIC e Telecomunicações Regional
- 2.3. Suporte Operacional Regional
- 2.4. Controle de Ativos Tecnológicos
- 2.5. Atendimento Prioritário
- 2.6. Atendimento BALCÃO TI

3 ATENDIMENTO DE CAMPO

- 3.1. Visão Geral
- 3.2. Cobertura de Hardware, Software e Suporte em Telecomunicações
- 3.3. Suporte Operacional ao Autoatendimento

4 SERVIÇOS EVENTUAIS

- 4.1. Visão geral
- 4.3. Informações Complementares dos Serviços Eventuais
- 4.3. Suporte Operacional Eventual aos Parceiros Lotéricos

5 CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 5.2. Visão geral

6 INCLUSÕES E EXCLUSÕES DOS ÍTENS NAS MODALIDADES DE COBERTURAS DO CONTRATO

- 6.1. Visão Geral

1 RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO – RAT DIGITAL

1.1. Em toda manutenção corretiva, operacional ou prestação de serviço externo eventual deverá ser confeccionado o Relatório de Atendimento Técnico - RAT digitalmente, através de ferramenta própria, contendo, no mínimo, as informações abaixo:

1.1.1 No que diz respeito às atividades relativas ao Atendimento Operacional a equipamentos de autoatendimento, não há necessidade de colher assinatura no RAT, haja vista que o atendimento ocorre normalmente em ambiente não assistido por empregado ou representante CAIXA

1.2 O RAT deverá ser composto por três conjuntos/blocos principais de campos, conforme se segue:

1.2.1 Bloco “Dados da Solicitação”:

- RAT Nº:
- Código da Unidade:
- Contato:
- Endereço:
- Vinculação de Suporte Tecnológico:
- Modelo:
- Nº de Série:
- Patrimônio:
- Nome Lógico:
- Nº do Chamado:
- Data designação:
- Unidade prioritária: (Sim/Não)

1.2.2 Bloco “Detalhes do Atendimento Técnico”:

- Técnico:
- Data do RAT:
- Data/hora início do atendimento:
- Data/hora término do atendimento:
- Modalidade do atendimento (ex.: manutenção corretiva, serviço eventual, atendimento operacional etc.)
- Serviços realizados / Código do serviço:
- Peças substituídas / Quantidade / Valor Unitário / Total:
- Valor Total do RAT:
- Observações:
- Necessário orçamento? (Sim / Não)
- Entrega do Orçamento
- Aprovação

1.2.3 Bloco “Ateste da Unidade”

- Conclusão do Serviço (Data / Hora):
- Avaliação de atendimento com as opções: Ótimo, bom, regular e ruim);
- Assinatura e identificação do técnico que prestou o atendimento;
- Assinatura do usuário responsável pelo equipamento.

- 1.3 O RAT, assinado digitalmente, deverá ser encaminhado por mensagem eletrônica ao representante do ponto CAIXA (inclusive Unidade Lotérica, se for o caso) no qual foi prestado o atendimento.
- 1.3.1 O RAT deverá ser emitido, obrigatoriamente, para cada intervenção técnica realizada pela CONTRATADA.
- 1.3.2 Não é obrigatória a emissão de RAT para os atendimentos prestados por ilha técnica, conforme regras expostas em CONDIÇÕES DE ATENDIMENTO.
- 1.3.3 A CONTRATADA poderá substituir o RAT Digital por físico (emitido em papel) apenas no caso de indisponibilidade da ferramenta de assinatura digital, devendo nessas situações proceder o registro do atendimento em até D+1 ao dia do atendimento.
- 1.4 Os campos do bloco “Dados da solicitação” serão encaminhados pela CAIXA à CONTRATADA, através de integração.
- 1.4.1 Os demais campos do RAT digital, preenchidos pelo técnico, deverão ser devolvidos à CAIXA, via integração.
- 1.5 Os campos do bloco “Detalhes do Atendimento Técnico” são de preenchimento obrigatório pelo técnico, onde deverão estar descritos todos os serviços executados, para ateste da Unidade CAIXA (ou Lotérica) onde o atendimento foi prestado.
- 1.5.1 Neste campo, deverá constar a descrição do problema ou da demanda que ocasionou a requisição, bem como a descrição dos procedimentos executados e das peças que, porventura, tenham sido substituídas.
- 1.5.2 Deverão constar, ainda, as pendências que, eventualmente, tenham permanecido, resultantes ou não do atendimento realizado, mediante concordância da Unidade atendida.
- 1.5.3 A CONTRATADA deverá informar apenas os códigos/descrição dos serviços.
- 1.6 Os campos do bloco “Ateste da Unidade” deverão ser preenchidos pelo Técnico da CONTRATADA com a identificação do representante da Unidade responsável pelo ateste do atendimento, para assinatura digital e deverá permitir a inclusão de eventuais ressalvas.
- 1.6.1 Entende-se por identificação do representante da unidade, nome completo, e ao menos 1 (um) dos seguintes dados: RG, CPF ou matrícula (no caso de empregado CAIXA).
- 1.6.2 O campo “Ateste da Unidade” deverá conter, obrigatoriamente, o aceite do responsável pela Unidade, mediante assinatura digital e encaminhamento da mensagem contendo a descrição do atendimento realizado e identificação do assinante, conforme item 4.6, em conformidade com a LGPD - Lei de Proteção de Dados (Lei nº 13.709).
- 1.6.2.1 A mensagem com o RAT preenchido e devidamente assinado deverá ser encaminhada para o endereço de e-mail do usuário CAIXA que abriu o chamado e/ou o que tenha acompanhado o atendimento.
- 1.6.2.2 No caso de Unidade Lotérica, o endereço de e-mail a ser utilizado é o principal/padrão da própria unidade e ao informado pelo usuário no momento do atendimento, caso este queira acrescentar.
- 1.7 A CONTRATADA deverá disponibilizar os RAT em local a ser definido pela Caixa, podendo ser inclusive em portal na internet suportado e mantido pela CONTRATADA, com acesso restrito às UNIDADES DE SUPORTE TECNOLÓGICO da CAIXA.

- 1.8 A disponibilização das imagens dos RAT, para os casos excepcionais de RAT físico, conforme item 1.2.3, para acesso pela CAIXA, deverá ocorrer em até 3 (três) dias úteis a contar da data do atendimento.
- 1.8.1 As digitalizações dos RAT disponibilizados deverão possuir qualidade que permita a visualização e leitura de todos os campos preenchidos de forma nítida.
- 1.8.2 O local a ser utilizado para armazenamento das digitalizações deverá ter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:
- Pesquisa por nº da RAT;
 - Pesquisa por WO;
 - Pesquisa por nº de série;
 - Pesquisa por data de abertura/fechamento do atendimento, incluindo a possibilidade de intervalos;
 - Pesquisa por Ponto de Venda;
 - Pesquisa por UNIDADE DE SUPORTE TECNOLÓGICO;
 - Pesquisa por UF;
 - Pesquisar tipo de solução (baixa de imagem, substituição do pin pad, reparo do cabo do pin pad, calibragem do touch, etc).
 - Possibilitar download.
- 1.8.2.1 Os filtros acima, poderão ser combinados entre si.
- 1.8.2.2 O local/portal deverá estar disponível para utilização pelas UNIDADES DE SUPORTE TECNOLÓGICO da CAIXA no prazo máximo de 30 (trinta) dias após assinatura do contrato, caso fique definido que a ferramenta utilizada será provida pela CONTRATADA.
- 1.9 A CONTRATADA deverá efetuar todos os registros relacionados aos RATs físicos, conforme admite o item 1.2.2, até o primeiro dia útil do mês subsequente ao da realização do atendimento, para fins de inclusão e mensuração de faturamento.
- 1.10 Todos os RAT deverão ser mantidos arquivados, pela CONTRATADA, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos após a execução dos serviços, para serem apresentados em caso de demanda da CAIXA.
- 1.11 O usuário responsável pelo acompanhamento requisição ou pelo acompanhamento do atendimento na Unidade CAIXA ou Unidade Lotérica poderá registrar suas observações no bloco "Ateste da Unidade" do RAT, porém não poderá recusar-se a assiná-lo.
- 1.12 A CAIXA reserva-se o direito de alterar os prazos e forma de entrega dos RAT de acordo com suas necessidades, sem prejuízo para as partes.
- 1.13 O RAT não aprovado pela CAIXA será devolvido à CONTRATADA, para as necessárias correções, com as informações que motivaram a sua rejeição.
- 1.13.1 No caso de ajuste/correção de RAT, o novo que o substituir deverá conter o número do RAT substituindo e não carecerá de nova assinatura do usuário.