Catálogo de Serviços

Catálogo de Serviços

Código: SG-DC-01

Versão 04

São José dos Campos, fevereiro de 2022

Diretor Geral

Jorge Almeida

Qualidade

Lina Padilha

Suporte Técnico

Victor Corrêa

Rev.	Data	Modificações	Elaboração	Aprovação
00	31/01/2020	Publicação Inicial.	Aline Akemi	Jorge Almeida
01	30/11/2020	Adequação da ISO20000-1:2018.	Aline Akemi	Jorge Almeida
02	03/03/2021	Alteração do SLA.	Aline Akemi	Jorge Almeida
03	01/09/2021	Aplicação de detalhes dos serviços	Aline Akemi	Aline Akemi
04	05/02/2022	Revisões dos tempos SLA's / Revisão do tempo do primeiro atendimento / Novos canais de comunicação para reclamações.	Victor Corrêa	Victor Corrêa
05	15/06/2023	Revisão Geral	Victor Corrêa	Victor Corrêa

A **Fenox Tecnologia** está presente em todos os estados onde o DETRAN opera com a modalidade de ECV, nos termos da Resolução do CONTRAN. Nossa forte tradição no segmento de vistoria, constrói junto aos nossos clientes e mercado uma sólida relação de confiança e credibilidade transferida pela capacitação de geração em geração.

Este Catálogo de Serviços tem por objetivo fornecer informações de nossos serviços prestados a clientes e demais partes interessadas.

SOBRE O CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação da Fenox é a fonte dos serviços prestados pela organização para clientes, fornecedores, governos em geral e funcionários, alinhado aos acordos de níveis de serviços (SLAs).

O presente documento, apresenta informações sobre os serviços de tecnologia da informação da organização, como: objetivo, conteúdo, abrangência, revisão e ferramentas de gerenciamento do catálogo de serviço, serão apresentados os conceitos relacionados ao Suporte Técnico.

Introdução

A Fenox Tecnologia está a mais de 5 anos no mercado. Desenvolvemos uma solução para emissão de Laudo de Vistoria de Identificação Veicular inovadora e devidamente credenciada junto SISCSV do DENATRAN e nos DETRANs de São Paulo, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Espírito Santo, Pará, Paraíba, Amazonas, Bahia, Piauí, Distrito Federal. Breve em Minas Gerais e Goiás.

Presente em todos os Estados onde o DETRAN opera com a modalidade de ECV, nos termos da Resolução do CONTRAN. Nossa forte tradição no segmento de vistoria, constrói junto aos nossos clientes e mercado uma sólida relação de confiança e credibilidade transferida pela capacitação de geração em geração.

Nosso maior foco é a ECV. Não poupamos esforços para capacitar nossa equipe e transmitir conhecimento para a ECV. Atentos aos acontecimentos do mercado de vistoria, os clientes da UGC FENOX estão sempre um passo à frente da concorrência.

Objetivo do Catálogo de Serviços

O objetivo do Catálogo de Serviços de TI da Fenox Tecnologia é manter um documento estruturado com informações sobre os serviços oferecido, como orientação para clientes, fornecedores, Detran´s e outros governos e colaboradores, além de usuários dos recursos de TI da organização.

Os objetivos específicos com a publicação deste instrumento são:

- Comunicar como a Fenox provê serviços aos seus clientes;
- Padronizar as solicitações de serviços por parte das áreas de negócios;
- Padronizar a entrega dos serviços;
- Aumentar a qualidade dos serviços;
- Dar suporte as necessidades dos processos de serviços;
- Padronizar e gerenciar as solicitações de serviços;
- Automatizar o gerenciamento e o cumprimento da requisição de serviço.

Ferramentas utilizadas para gestão do Catálogo de Serviços de TI

Para gerenciar o Catálogo de serviços de tecnologia da informação da Fenox será utilizado o sistema web BackOffice, está disponível para as partes envolvidas pertinentes através do endereço eletrônico http://backoffice.fenoxapp.com.br/ .

CLIENTES

Nossos clientes são constituídos pelos nossos colaboradores (áreas administrativas, suporte técnico, desenvolvimento, qualidade, comercial etc.) e nossos clientes externos (ECV´s e outros usuários do sistema).

Conceito do sistema web de serviço de TI

O sistema web utilizado pela Fenox para gerenciar seu catálogo de serviço, tem como objetivo servir como ponto de contato para os usuários do sistema e restaurar a operação normal dos sistemas com o mínimo de impacto nos negócios do cliente.

Conhecido como Suporte Técnico, tem como função, de acordo com a ITIL, "Restabelecer os serviços a sua operação normal o mais rapidamente possível, seja instalando, configurando ou removendo itens de hardware e software", além de atender às solicitações de serviços.

Conceito de Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração

O banco de dados do gerenciamento de configuração (BDGC) é um repositório de informações relacionadas a todos os itens de configuração na infraestrutura de TI, sendo um componente fundamental do processo de gerenciamento de configuração da solução. O BDGC é a fonte confiável de informação sobre configurações e componentes do ambiente de TI, incluindo servidores, roteadores, desktops, impressoras, telefones, softwares, etc.

Todo gerenciamento do BDGC é realizado em nosso sistema interno chamado Podio, com ferramentas e controle de dados.

Conceito de Acordo de Nível de Serviço

Um acordo de nível de serviço (SLA, sigla em inglês Service Level Agreement) é um acordo firmado entre a organização e seus clientes, que descreve as metas de níveis de serviço, geralmente em horas.

O acordo que deve equilibrar demandas e ofertas, benefícios e custos entre a Fenox e os clientes, com obrigações e direitos de ambas as partes, como medição da disponibilidade dos serviços e a medição do tempo de atendimento de um chamado.

Segundo a norma brasileira ABNT NBR ISO/IEC 20000-1, o SLA deve ser acordado entre os interessados em um determinado serviço de TI e o responsável pelos serviços de TI da organização, e deve ser revisado periodicamente para certificar-se de que continua adequado ao atendimento das necessidades de negócio da organização.

Conceito de Suporte Técnico

O Suporte Técnico da Fenox é o setor composto por colaboradores ou prestadores de serviço de TI, para prestar suporte a solução técnica FenoxTec.

CENTRAL DE SERVIÇOS

A Central de Serviços de TI da Fenox funciona através de sua matriz, e seu horário de atendimento é das 8h às 18h de segunda a sexta e das 8h às 13h aos sábados, exceto feriados nacionais. Alguns serviços poderão ser executados em horários especiais para não comprometer o atendimento ao cliente.

Os usuários da solução técnica possuem 3 formas de entrar em contato com a central de serviços, pelo sistema BackOffice, por telefone e por e-mail. Sendo a utilização do sistema BackOffice o preferencial.

- Para acessar o sistema BackOffice o usuário deve acessar o endereço eletrônico e utilizar o usuário e senha: http://backoffice.fenoxapp.com.br/
- Os telefones para contato do suporte técnico de TI são (12) 3028 7644 e (12) 99110 0298.
- O e-mail do suporte técnico é suporte@fenoxtec.com.br .
- A central de reclamações está disponível em 3 locais de contato, pelo sistema Backoffice, E-mail e link enviado ao telefone.

NÍVEIS DE SERVIÇO

Para início do atendimento do suporte técnico há um prazo máximo de 30 minutos.
Trabalhamos com escalonamento de atendimento, na qual nosso suporte é dividido em níveis de qualificação de especialidades, sendo o 1° nível para atendimentos operacionais, 2° nível para atendimentos específicos e 3° nível para atendimentos de especialistas.

Nosso SLA é definido pelo atendimento de no mínimo 90% dos níveis de atendimento estipulados em contrato:

Ocorrências de Nível Crítico	1 hora (60 minutos) – tempo máximo de resolução
Ocorrências de Nível Alto	4 horas (240 minutos) – tempo máximo de resolução
Ocorrências de Nível Médio	24 horas (1440 minutos) – tempo máximo de resolução
Ocorrências de Nível Baixo	48 horas (2880 minutos) – tempo máximo de resolução
Atendimento Planejado	Será planejado e acordado previamente.

SERVIÇOS DE TI

A seguir listamos os principais serviços de tecnologia da informação que são oferecidos:

- AGENDA | ANÁLISE TÉCNICA
- AGENDA | INSTALAÇÃO
- AGENDA | POC (PROVA OPERAÇÃO E CONCEITO)
- AGENDA | TREINAMENTO
- AGENDA | ATIVAÇÃO | SISTEMA
- AUTORIZAÇÃO | LIBERAÇÃO | PBT
- AUTORIZAÇÃO | LIBERAÇÃO | VISTORIA OUTRA UF
- BACKOFFICE | FALHA
- BACKOFFICE VISTORIADOR PA XML
- BOROSCOPIO | CONFIGURAÇÃO
- BOROSCOPIO | DÚVIDAS
- BOROSCOPIO | INSTALAÇÃO
- CADASTRO | CLIENTE | INCLUSÃO/ALTERAÇÃO
- CADASTRO | SERVIÇOS | INCLUSÃO/ALTERAÇÃO
- CADASTRO | UNIDADE | INCLUSÃO/ALTERAÇÃO
- CADASTRO | USUÁRIO | BIOMETRIA
- CADASTRO | USUÁRIO | INCLUSÃO/ALTERAÇÃO
- CADASTRO | VISTORIADOR | BIOMETRIA
- CADASTRO | VISTORIADOR | INCLUSÃO/ALTERAÇÃO
- CADASTRO | POSTO MÓVEL | INCLUSÃO/ALTERAÇÃO
- CADASTRO | USUÁRIO | EXCLUSÃO/INATIVAÇÃO
- CÂMERA | CONFIGURAÇÃO
- CÂMERA | END.IP TROCADO
- CÂMERA | INSTALAÇÃO
- CÂMERA | TRAVADA
- CÂMERA | RECONFIGURAÇÃO
- COMUNICADO | DIARIO OFICIAL
- DASHDETRAN
- DASHDETRAN ES
- DASHDETRAN MS
- DASHDETRAN MT
- DASHDETRAN PA
- DASHDETRAN PE
- E-CPF | CONFIGURAÇÃO
- E-CPF | INSTALAÇÃO
- V1.0 | FALHA ENVIO E-DOCS
- V1.0 | ENVIO E-DOCS
- INFRA | ATUALIZAÇÃO |BANCO DE DADOS
- INFRA | ATUALIZAÇÃO |SISTEMA OPERACIONAL
- INFRA | SERVIDOR|CONFIGURAÇÃO
- INFRA | INSTALAÇÃO|IMPRESSORA
- INFRA | CONFIGURAÇÃO|IMPRESSORA
- INFRA TESTE
- LAUDO | BLOQUEADO
- LAUDO | INTEGRALÇAO PENDENTE
- LAUDO | REUTILIZAÇÃO
- LAUDO | LIBERAÇÃO PBT

- LAUDO | RETIFICAÇÃO
- REENVIO PA
- LAUDO | EXPIRADO
- FORÇAR PDF
- LAUDO | INTEGRAÇÃO
- CANCELAMENTO
- VEÍCULO NOVO C/ CHASSIS
- CONSULTA
- MOBILE | ATUALIZAÇÃO
- MOBILE | CONFIGURAÇÃO
- MOBILE | DESVINCULAR USUÁRIO
- MOBILE | DÚVIDAS
- MOBILE | FALHA ATUALIZAÇÃO
- MOBILE | LIBERAR DISPOSITIVO
- MOBILE | LIBERAR USUÁRIO
- MOBILE | PROBLEMA INTERNET
- MOBILE | COD 21
- MOBILE | COD 15
- MOBILE | FALHA AO ENVIAR VIDEO
- MOBILE | ERRO LOCALIZAÇÃO GPS
- NOVO PROTOCOLO
- OPERACIONAL | DÚVIDA | DETRAN
- RECLAMAÇÃO
- RETORNO
- SERVIDOR - INFRA | ATUALIZAÇÃO | SERVIDOR
- V1.0 | ATUALIZAÇÃO
- V1.0 | FALHA INICIALIZAÇÃO
- V1.0 | DÚVIDAS PREENCHIMENTO DE LAUDO
- V1.0 | INSTALAÇÃO
- V1.0 | LENTIDÃO
- V1.0 | PERCA DE IP
- V1.0 | REINSTALAÇÃO
- V1.0 | REFERÊNCIA DE OBJETO NÃO DEFINIDA
- V1.0 | CONFIGURAÇÃO
- V1.0 | LIMPEZA DE BIN
- VISTORIADOR | TRANSFERÊNCIA UNIDADE
- TESTE DEV | TESTE CAD ASSUNTO
- LEITOR BIOMETRICO | INSTALAÇÃO
- LEITOR BIOMETRICO | CONFIGURAÇÃO
- DETRAN'S | DETRAN ES | (ERRO NA INTEGRAÇÃO/OSCILANDO E INOPERANTE)
- DETRAN'S | DETRAN MS | (ERRO NA INTEGRAÇÃO/OSCILANDO E INOPERANTE)
- DETRAN'S | DETRAN MT | (ERRO NA INTEGRAÇÃO/OSCILANDO E INOPERANTE)
- DETRAN'S | DETRAN PE | (ERRO NA INTEGRAÇÃO/OSCILANDO E INOPERANTE)
- DETRAN'S | DETRAN SP | (ERRO NA INTEGRAÇÃO/OSCILANDO E INOPERANTE)
- DETRAN'S | DETRAN PA | (ERRO NA INTEGRAÇÃO/OSCILANDO E INOPERANTE)
- FINANCEIRO/DESBLOQUEIO DE REDE

Classificação dos Chamados

Os chamados são classificados por sua criticidade, que cause impacto para o negócio do cliente. Podendo ocorrer a reclassificação do chamado ao ser escalado para outros níveis, de acordo com a identificação real do problema e/ou causa raiz.

Classificação	Tempo de Atendimento	Reavaliação	Critérios
Crítico	Até 1 hora	A cada escalonamento se necessário	Risco imediato para os clientes, sistema fora do ar.
Alto	Até 4 horas	A cada escalonamento se necessário	Risco iminente de perdas, indisponibilidade do sistema.
Médio	Até 24 horas	A cada escalonamento se necessário	Risco moderado para os clientes, indisponibilidade do sistema.
Baixo	Até 48 horas	A cada escalonamento se necessário	Baixo risco para os clientes, não ocorrendo indisponibilidade do sistema.
Planejado	De acordo com o planejado	A cada escalonamento se necessário	Inexistência de risco para os clientes, projetos novos.

CATÁLOGO DE SERVIÇO

Para cada serviço do suporte técnico foram definidas algumas características como nome, descrição e possíveis causas. Para cada causa do serviço foi definido o SLA para sua realização de acordo com a classificação.

Nome do Serviço	AGENDA		
Descrição	Agendamento de requisições que podem ser feitas sem prazo de termino.		
Causas		**Classificação**	**SLA**
ANÁLISE TÉCNICA		Planejada	Sem prazo
INSTALAÇÃO		Planejada	Sem prazo
POC (PROVA OPERAÇÃO E CONCEITO)		Planejada	Sem prazo
TREINAMENTO		Planejada	Sem prazo
ATIVAÇÃO | SISTEMA		Planejada	Sem prazo

Nome do Serviço	ALTERAÇÃO		
Descrição			
Causas		**Classificação**	**SLA**
VISTORIADOR | TROCA DE UNIDADE		Média	24 horas
DIFÍCIL ACESSO | FOTO MOTOR		Crítica	1 hora

Nome do Serviço	ANÁLISE FINANCEIRO		
Descrição			
Causas		**Classificação**	**SLA**
PLACA DUPLICADA		Média	24 horas

Nome do Serviço	ATIVAÇÃO		
Descrição			
Causas		**Classificação**	**SLA**
ECV NOVA		Média	24 horas
CÂMERA AO VIVO		Crítica	1 hora

Nome do Serviço	BACKOFFICE		
Descrição			
Causas		**Classificação**	**SLA**
FALHA | AUTORIZAÇÃO REGRAVAÇÃO MOTOR		Alta	4 horas
ATUALIZAÇÃO DE PERFIL		Média	24 horas
SOLICITAÇÃO DE VIDEO		Média	24 horas
FALHA SISTÊMICA		Baixa	48 horas

Nome do Serviço	BOROSCOPIO		
Descrição			
Causas		**Classificação**	**SLA**
CONFIGURAÇÃO		Alta	4 horas
FALHA NA COMUNICAÇÃO		Alta	4 horas
DÚVIDAS		Alta	4 horas
INSTALAÇÃO		Alta	4 horas

Nome do Serviço	CADASTRO	
Descrição	INCLUSÃO/ALTERÇÃO/EXCLUSÃO	
Causas	**Classificação**	**SLA**
CLIENTE	Alta	4 horas
POSTO MÓVEL	Alta	4 horas
SERVIÇO	Alta	4 horas
UNIDADE	Alta	4 horas
USUÁRIO	Alta	4 horas
VISTORIADOR – PA – XML	Baixa	24 horas
VISTORIADOR	Alta	4 horas

Nome do Serviço	CÂMERA	
Descrição		
Causas	**Classificação**	**SLA**
CONFIGURAÇÃO	MÉDIA	24 HORAS
END.IP TROCADO	CRITICA	1 HORA
INSTALAÇÃO	CRITICA	1 HORA
TRAVADA	CRITICA	1 HORA
RECONFIGURAÇÃO	MÉDIA	24 HORAS

Nome do Serviço	COMUNICADO	
Descrição		
Causas	**Classificação**	**SLA**
DIARIO OFICIAL	MÉDIA	24 HORAS

Nome do Serviço	DASHDETRAN	
Descrição		
Causas	**Classificação**	**SLA**
DASHDETRAN ES	MÉDIA	24 HORAS
DASHDETRAN MS	MÉDIA	24 HORAS
DASHDETRAN MT	MÉDIA	24 HORAS
DASHDETRAN PA	MÉDIA	24 HORAS
DASHDETRAN PE	MÉDIA	24 HORAS

Nome do Serviço	E-CPF	
Descrição		
Causas	**Classificação**	**SLA**
CONFIGURAÇÃO	CRITICA	1 HORA
INSTALAÇÃO	CRITICA	1 HORA

Nome do Serviço	V1.0	
Descrição		
Causas	**Classificação**	**SLA**
FALHA ENVIO E-DOCS	BAIXA	48 HORAS
ENVIO E-DOCS	BAIXA	48 HORAS

Nome do Serviço	INFRA	
Descrição		
Causas	**Classificação**	**SLA**
SERVIDOR|CONFIGURAÇÃO	MÉDIA	24 HORAS
INSTALAÇÃO|IMPRESSORA	MÉDIA	24 HORAS
CONFIGURAÇÃO|IMPRESSORA	MÉDIA	24 HORAS
INFRA TESTE		

Nome do Serviço	LAUDO	
Descrição		
Causas	**Classificação**	**SLA**
BLOQUEADO		
INTEGRALÇAO PENDENTE		
REUTILIZAÇÃO		
LIBERAÇÃO PBT		
RETIFICAÇÃO		
REENVIO PA		
LAUDO | EXPIRADO		
FORÇAR PDF		
LAUDO | INTEGRAÇÃO		
CANCELAMENTO		
VEÍCULO NOVO C/ CHASSIS		
CONSULTA	MÉDIA	24 HORAS

Nome do Serviço	MOBILE	
Descrição		
Causas	**Classificação**	**SLA**
ATUALIZAÇÃO	CRITICA	1 HORA
CONFIGURAÇÃO	CRITICA	1 HORA
DESVINCULAR USUÁRIO	CRITICA	1 HORA
DÚVIDAS	ALTA	4 HORAS
FALHA ATUALIZAÇÃO	ALTA	4 HORAS
LIBERAR DISPOSITIVO	CRITICA	1 HORA
LIBERAR USUÁRIO	CRITICA	1 HORA
PROBLEMA INTERNET	ALTA	4 HORAS
COD 21	ALTA	4 HORAS
COD 15	ALTA	4 HORAS
FALHA AO ENVIAR VIDEO	CRITICA	1 HORA
ERRO LOCALIZAÇÃO GPS	CRITICA	1 HORA

Nome do Serviço	NOVO PROTOCOLO	
Descrição		
Causas	**Classificação**	**SLA**
NOVO PROTOCOLO		

Nome do Serviço	OPERACIONAL	
Descrição		
Causas	**Classificação**	**SLA**

DÚVIDA | DETRAN	CRITICA	1 HORA
DÚVIDA	CRITICA	1 HORA

Nome do Serviço	RECLAMAÇÃO	
Descrição		
Causas	**Classificação**	**SLA**
RECLAMAÇÃO	5	PLANEJADA

Nome do Serviço	RETORNO	
Descrição		
Causas	**Classificação**	**SLA**
RETORNO	BAIXA	48 HORAS

Nome do Serviço	SERVIDOR	
Descrição		
Causas	**Classificação**	**SLA**
INFRA | ATUALIZAÇÃO | SERVIDOR		

Nome do Serviço	V1.0	
Descrição		
Causas	**Classificação**	**SLA**
ATUALIZAÇÃO	BAIXA	48 HORAS
FALHA INICIALIZAÇÃO	ALTA	4 HORAS
INSTALAÇÃO	ALTA	4 HORAS
LENTIDÃO	ALTA	4 HORAS
PERCA DE IP	CRITICA	1 HORA
REINSTALAÇÃO	ALTA	4 HORAS
REFERÊNCIA DE OBJETO NÃO DEFINIDA	CRITICA	1 HORA
CONFIGURAÇÃO	ALTA	4 HORAS

Nome do Serviço	VISTORIADOR	
Descrição		
Causas	**Classificação**	**SLA**
VISTORIADOR | TRANSFERÊNCIA UNIDADE	CRITICA	1 HORA

Nome do Serviço	LEITOR BIOMETRICO	
Descrição		
Causas	**Classificação**	**SLA**
INSTALAÇÃO	CRITICA	1 HORA
CONFIGURAÇÃO	CRITICA	1 HORA

Nome do Serviço	DETRAN'S		
Descrição			
Causas		Classificação	SLA
DETRAN ES | (ERRO NA INTEGRAÇÃO/OSCILANDO E INOPERANTE)		CRITICA	1 HORA
DETRAN MS | (ERRO NA INTEGRAÇÃO/OSCILANDO E INOPERANTE)		CRITICA	1 HORA
DETRAN MT | (ERRO NA INTEGRAÇÃO/OSCILANDO E INOPERANTE)		CRITICA	1 HORA
DETRAN PE | (ERRO NA INTEGRAÇÃO/OSCILANDO E INOPERANTE)		CRITICA	1 HORA
DETRAN SP | (ERRO NA INTEGRAÇÃO/OSCILANDO E INOPERANTE)		CRITICA	1 HORA
DETRAN PA | (ERRO NA INTEGRAÇÃO/OSCILANDO E INOPERANTE)		CRITICA	1 HORA

Amplo portfólio de produtos e serviços, desenhados para atender às suas necessidades do dia a dia.

WEB

Sistema web para gerenciamento da ECV

DESKTOP

Sistema desktop para digitação de laudos

MOBILE

Sistema mobile para coleta de dados e fotos

INTEGRAÇÕES

Integração com boroscópio e leitor de camada digital e outros

PRATICIDADE

Disponibilidade, Comunicação, Armazenamento, Dúvidas e Soluções.

SERVIÇOS

Os serviços que oferecemos em nossa plataforma passam por uma criteriosa seleção e desenvolvimento. Nossa governança alia um processo robusto de desenvolvimento e suporte, com uma visão sistêmica do mercado com foco na qualidade de nossos serviços e principalmente em nossos clientes.

Nosso Catálogo de Serviços de TI conta com:

- ✓ **Suporte Técnico** que de forma personalizada busca atender as operações e necessidades de nossos clientes, de forma ágil e eficiente, no auxílio com dúvidas e/ou estabilizando os ativos envolvidos.
- ✓ A Fenox Tecnologia também possui robusto **Banco de Dados**, com infraestrutura para dar suporte com as informações que devem ser armazenadas e tratadas em nossos sistemas, com total segurança dos dados.
- ✓ Nosso **Acordo de Nível de serviço (SLA)**, é firmado em contrato com nossos clientes, de forma a ampará-los através e das metas de atendimento estipuladas, seguindo os requisitos, de acordo com as necessidades de atendimento.

Vistoria fixa e móvel fácil e rápida

Boroscópio integrado ao sistema

Câmeras IPS para monitoramento

Sistema seguro de ponta a ponta

Resultados diferenciados

A **Fenox Tecnologia** possui Certificado de Registro de Programa de Computador BR 51 2017 000494-3 e Certificado de Registro de Marcar nº 911944060, devidamente registrados junto ao Instituto Nacional da Propriedade Industrial

DESENVOLVIMENTO

Além de sistema para realização de vistoria de identificação veicular, a Fenox Tecnologia trabalha como fábrica de software, desenvolvendo sistemas com as mais altas complexibilidades até aqueles considerados mais simples. Nossos produtos e serviços são criteriosamente selecionados e estruturados de acordo com nossa filosofia de desenvolvimento e atendimento ao cliente, fundada pelo profundo conhecimento, conservadorismo e segurança alinhados com a qualidade do suporte técnico, armazenamento e disponibilidade.

OPERAÇÕES ESTRUTURADAS

Nossas certificações aliam performance, atendimento, serviços e segurança. Tenha a oportunidade de ingressar no mercado de vistoria de identificação veicular de maior volatilidade mantendo-se protegido.

CERTIFICAÇÕES

A **Fenox Tecnologia** possui as mais altas certificações. Dentre elas destacamos Sistema de Gestão da Qualidade (ABNT NBR ISO 9001:2015), Gestão de Serviços (ABNT NBR ISO 20000-1:2020), Sistema de Gestão da Segurança da Informação (ABNT NBR ISO 27001:2013) e Sistemas de Gestão de Continuidade de Negócios (ABNT NBR ISO 22301:2020)

MERCADO

O mercado de vistoria e identificação veicular está em pleno crescimento. Desde 2008 o Conselho Nacional de Trânsito – CONTRAN, junto dos DETRAN's de todos os Estados vem aprimorando normativas para melhorar ainda mais a atuação no setor, contribuindo com a segurança no trânsito bem como com a redução de crimes ligados à área automotiva.

Oferecemos soluções diferenciadas que agregam valor às suas necessidades, com atendimento exclusivo de uma equipe altamente capacitada e dedicada. Não medimos esforços na formação de nossos colaboradores.

FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO TÉCNICA

Os fatores críticos de sucesso são requisitos necessários para alcançar o sucesso na execução da solução técnica, a ausência de um ou de vários desses requisitos, ou mesmo sua presença de forma precária, gerará impacto no catálogo e, consequentemente, nos serviços oferecidos pela Fenox.

Os fatores abaixo descritos devem ser observados tornando-se condições fundamentais a serem cumpridas para que o cliente alcance seus objetivos:

- Ser devidamente credenciado pelo Detran;
- Cumprir determinações do Detran;
- Possuir equipamentos adequados,
- Realizar treinamentos;
- Disponibilizar os recursos necessários para o funcionamento do sistema;

CONCLUSÃO

A publicação do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação traz uma nova forma de relacionamento entre as áreas da Fenox e seus clientes e usuários da solução técnica. Espera-se que com o Suporte Técnico possa desempenhar seus papéis no atingimento da missão da Fenox Tecnologia.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

- **Suporte técnico e Mesa de Análise:**

Segunda a sexta	08h às 18h
Sábados	08h às 13h

Exceto feriados nacionais.

- **Administrativo/financeiro:**

Segunda a sexta	09h as 18h - Exceto feriados nacionais e municipais.

- **Comercial:**

Segunda a sexta	08h as 18h - Exceto feriados nacionais e municipais.

- **Qualidade:**

Segunda a sexta	09h as 18h - Exceto feriados nacionais e municipais.

- Salvo atendimento em horários personalizados para atender as demandas de clientes, que deverão ser previamente acordados.

CENTRAL DE ATENDIMENTO

Rua Patrício Santana, 85 – Sala 03
Jardim Satélite
São José dos Campos/SP
Cep: 12.230-080
Fone: +55 12 3028-7644

FINANCEIRO

adm@fenoxtec.com.br

COMERCIAL

+55 11 98481-9729
+55 11 96599-9669
comercial@fenoxtec.com.br

SUPORTE TÉCNICO

+55 12 99186-0404
+55 12 99110-0298
suporte@fenoxtec.com.br

A **Fenox Tecnologia** é referência quando se trata de sistema para vistoria de identificação veicular. Com sistema e gestão baseada na experiência do cliente, com apoio de nossa equipe. Entendendo o seu momento empresarial, perfil e objetivos, oferecemos solução para rentabilizar e perpetuar o seu patrimônio com solidez e segurança.

FÊNOX® TECNOLOGIA

WWW.FENOXTEC. COM.BR

https://www.facebook.com/ugc.fenox.5

https://www.instagram.com/ugc_fenox/

https://www.linkedin.com/company/fenoxtecnologia