



Tutorial para Uso do Sistema Help Desk

RH



Sumário

1. Introdução	04
2. Fluxo de Demandas	05
3. Abertura de chamados	06
4. Triagem de chamados	10
5. Atendimento aos chamados	10
6. Conclusão Técnica dos chamados	11
7. Conclusão Definitiva dos Chamados	12



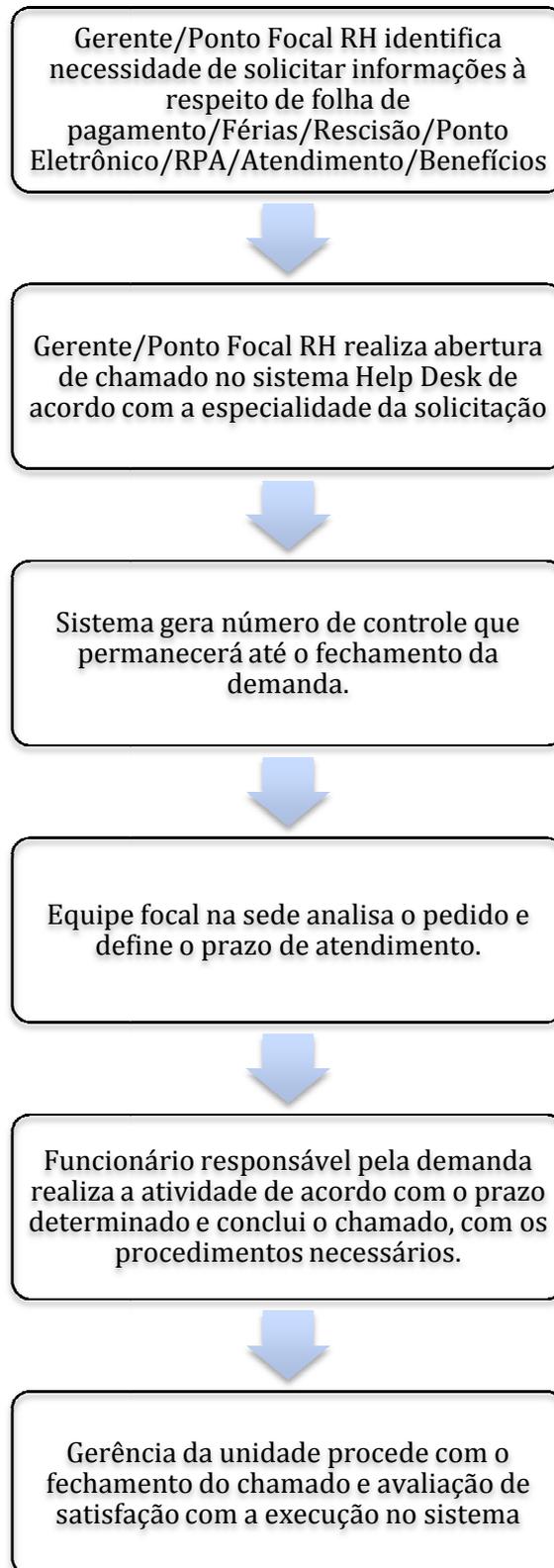
1.Introdução

A ferramenta para controle de solicitações do RH chamada Help Desk surgiu a partir de uma melhoria proposta pelo time de tecnologia da informação para atendimento dos chamados de forma ampla, irrestrita e de fácil solicitação.

Inicialmente fora implantado e largamente utilizado para atendimento as solicitações de informática garantindo a segurança na aplicabilidade e a cultura no uso de uma ferramenta on line.

Atualmente o sistema é a principal ferramenta de gestão de RH restringindo o uso de pedidos realizados por celular e/ou e-mails capaz de gerar relatórios de produtividade, tipo de serviço solicitado, pesquisa de satisfação e eficiência, além de identificar o perfil de cada unidade pelo tipo de demandas solicitadas.

2. Fluxo de Demandas



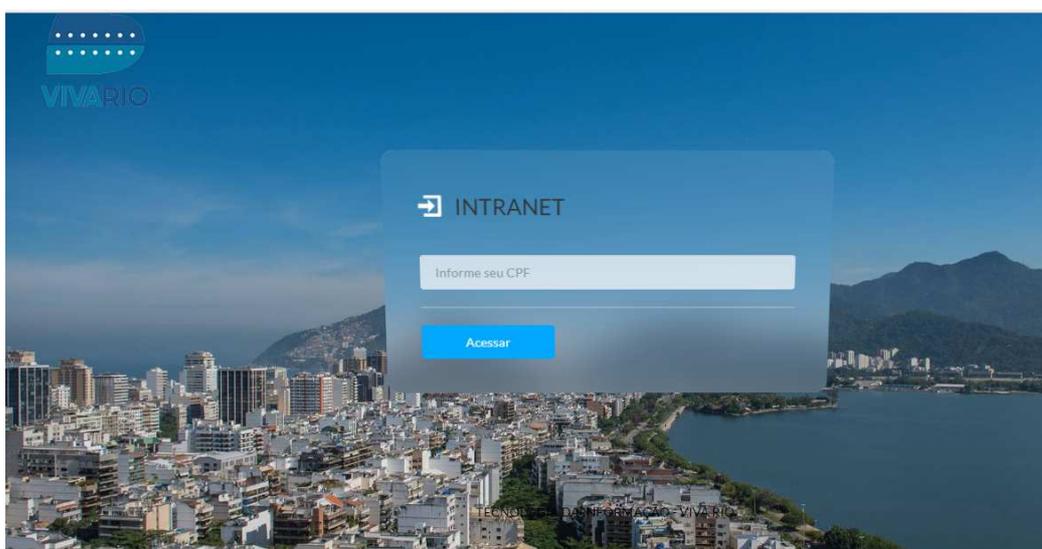
3. Abertura de Chamados

Como acessar o sistema:

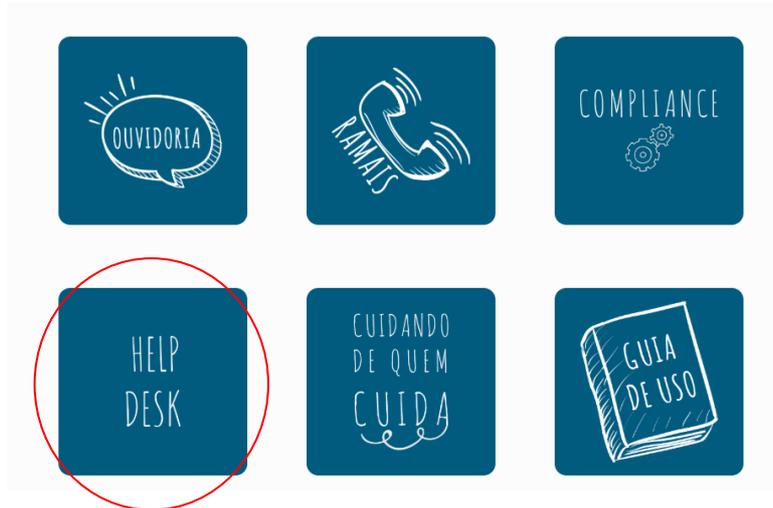
- Entre no site <http://www.vivario.org.br>
- Vá ao link “Acesso à Intranet” – no canto superior direito da tela



- Entre com seu login (CPF)

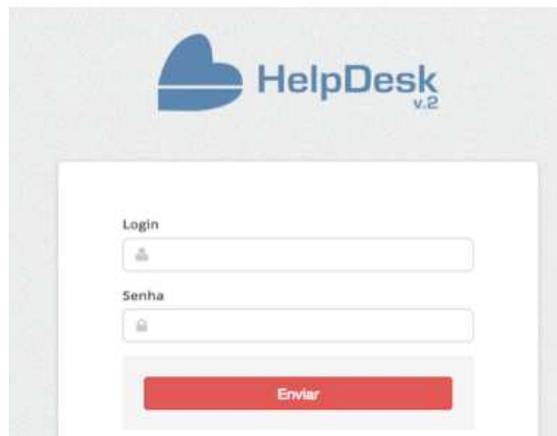


- d. O sistema irá solicitar a criação de uma senha, através da confirmação de alguns dados.
- e. Ao entrar na intranet, você deverá se dirigir à aba **“Help Desk”**

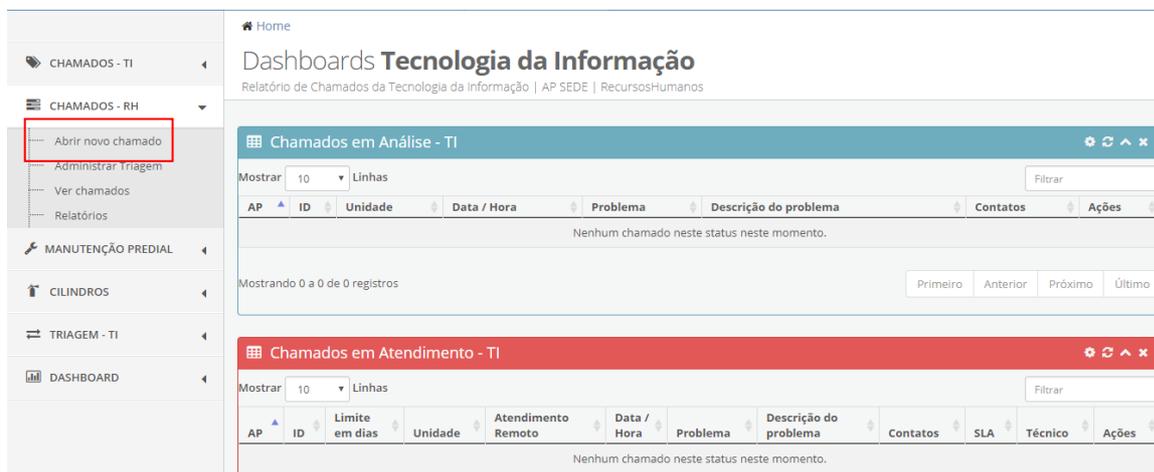


- f. Utilize seu login e senha já cadastrado pela TI para acesso ao HelpDesk

Como fazer caso não lembre da senha?

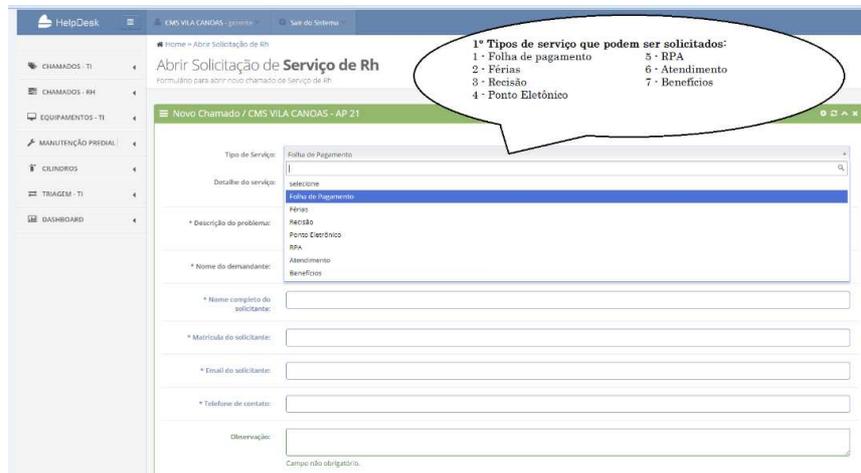


- g. Entrando no Help Desk, o solicitante deverá procurar o ícone de **“Chamados RH”** e clicar em **“Abrir Chamado”**.



The screenshot shows the HelpDesk dashboard interface. On the left sidebar, under the 'CHAMADOS - RH' section, the option 'Abrir novo chamado' is highlighted with a red box. The main content area displays two sections: 'Chamados em Análise - TI' and 'Chamados em Atendimento - TI'. Both sections show a table with columns for AP, ID, Unidade, Data / Hora, Problema, Descrição do problema, and Contatos. The tables are currently empty, displaying 'Nenhum chamado neste status neste momento.' and 'Mostrando 0 a 0 de 0 registros.'

h. Agora é descrever o problema nos espaços solicitados: tipo de serviço, detalhamento e dados do interlocutor. Após a descrição, você deverá clicar em “Enviar dados” para concretizar a solicitação.



Entrando no tipo de detalhamento, você deverá encontrar em “descrição do problema”, as seguintes opções:

Tipo de serviço	Detalhamento do serviço
Folha de Pagamento	<ul style="list-style-type: none"> • Erro no pagamento • Data de pagamento • Pagamento não caiu na conta • Auxílio creche • Rais – saque do PIS • FGTS não depositado • Dedução INSS outro vínculo • Consignado • Outros
Férias	<ul style="list-style-type: none"> • Aviso de férias • Recebimento de férias • Prazo de concessão de férias • Adiantamento 13º nas férias • Solicitação de férias • Outros
Ponto eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> • Relógio inoperante • Desconto de faltas/atraso indevido • Relatório de justificativa • Troca de escala • Dúvidas sobre abono • Dúvidas sobre licenças • Unidade sem internet • Prazo de entrega • Outros
RPA	<ul style="list-style-type: none"> • Data de pagamento • Documentos necessários • Dedução INSS outro vínculo • Recibo de pagamento

	<ul style="list-style-type: none"> • Outros
Atendimento	<ul style="list-style-type: none"> • Declaração • Alteração cadastral • Alteração de conta bancária • Informe de rendimentos • 2ª via de crachá • Alteração de senha no portal • Contra cheque • Erro ao acessar o portal • Outros
Benefícios	<ul style="list-style-type: none"> • Não recebi meu benefício • Benefício recebido errado • Cancelamento de benefícios • 2ª via do cartão (VA/VR/VT) • Outros

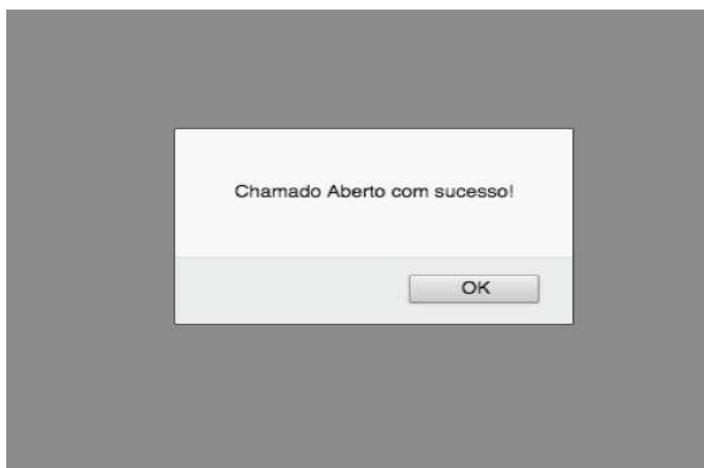
Fique Ligado!

Informações do Solicitante

O demandante deverá inserir o email correto do solicitante, pois em caso de sigilo de informação, o retorno do setor responsável pela resposta será através deste endereço.

- i. Após solicitar o envio de dados deverá surgir na tela a confirmação da abertura de chamado.

Tela de Efetivação da Abertura do Chamado



Fique Ligado!

Verificar abertura de chamado

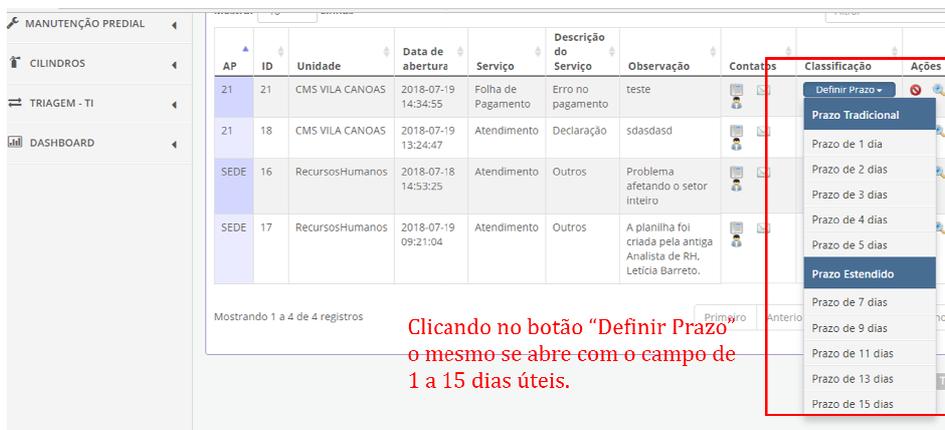
A fim de garantir que seu chamado foi aberto e verificar o andamento do processo você poderá acompanhar as informações através do “Ver chamado” que se encontra numa das abas de “Chamados RH”

4. Triagem de Chamados

Objetivo da etapa: Definir o prazo de atendimento, conforme a urgência e especificidade da solicitação.

Responsáveis pela triagem / análise: Esta etapa é destinada a rotina dos setores na sede envolvidos para tratamento da solicitação

Tempo de triagem / análise: Os pedidos devem ser analisados dentro do horário de trabalho e seus prazos determinados dentro do sistema.



AP	ID	Unidade	Data de abertura	Serviço	Descrição do Serviço	Observação	Contatos	Classificação	Ações
21	21	CMS VILA CANOAS	2018-07-19 14:34:55	Folha de Pagamento	Erro no pagamento	teste		Definir Prazo	
21	18	CMS VILA CANOAS	2018-07-19 13:24:47	Atendimento	Declaração	sdsasdsd		Prazo Tradicional	
SEDE	16	RecursosHumanos	2018-07-18 14:53:25	Atendimento	Outros	Problema afetando o setor inteiro		Prazo de 1 dia	
SEDE	17	RecursosHumanos	2018-07-19 09:21:04	Atendimento	Outros	A planilha foi criada pela antiga Analista de RH, Letícia Barreto.		Prazo de 2 dias	
								Prazo de 3 dias	
								Prazo de 4 dias	
								Prazo de 5 dias	
								Prazo Estendido	
								Prazo de 7 dias	
								Prazo de 9 dias	
								Prazo de 11 dias	
								Prazo de 13 dias	
								Prazo de 15 dias	

Mostrando 1 a 4 de 4 registros

Clicando no botão "Definir Prazo" o mesmo se abre com o campo de 1 a 15 dias úteis.



HelpDesk

RH - func_rh

Sair do Sistema

Home > Triagem de chamados > Definir técnico

Definir técnico para atendimento

Definir qual técnico será designado para realizar o atendimento triado.

Informações adicionais

Observação:

Campo não obrigatório

Após definição de prazo, caso seja importante o registro de alguma informação, o responsável pela triagem poderá inserí-la no campo de "Informações adicionais."

5. Atendimento aos Chamados

Objetivo da etapa: Registrar a execução das atividades realizadas com as informações de execução pertinentes à abertura do chamado e suas especificidades.

Responsáveis pelo registro: Setores da sede envolvidos no tratamento da solicitação.

Quando realizar este registro: Logo após o término do atendimento, o registro deverá ser realizado

Fique Ligado!

Retorno de chamado / Solicitação de detalhamento / Cancelamento

Durante o Atendimento o setor pode:

- **Retornar o chamado devido a erro** de informação ou prazo;
- **Solicitar detalhamento do chamado** junto à Unidade.

Em geral isso acontece quando existe falta de informação de localização ou dados incorretos na demanda.

Pode ainda ser **cancelado** se a solicitação for para atendimento de uma demanda não prevista no escopo da manutenção.



6. Conclusão Técnica de Chamados

Objetivo da etapa: Atestar a execução do atendimento pela equipe de RH.

Responsáveis pela conclusão: Essa atividade é habilitada ao setor/responsável pela demanda e deve ser realizada sempre que um atendimento for concluído.



Chamados em atendimento Serviços de Rh										
Mostrar 10 Linhas		Filtrar								
AP	ID	Unidade	Data da triagem	Data da limite	Serviço	Descrição do Serviço	Observação	Prazo	Contatos	Ações
21	13	CMS VILA CANOAS	2018-07-24 14:29:17	2018-07-26 14:29:17	Folha de Pagamento	Erro no pagamento	teste			

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Concluir chamado tecnicamente, enviando email (em caso de sigilo de informação)

Fique Ligado!

Para cada solicitação deverá ser aberto um chamado específico.

7. Conclusão Definitiva de Chamados

Todos os chamados ficam arquivados em um banco de dados para consultas futuras se necessário. O sistema limita a amostra nos 300 últimos realizados. Mas um filtro de busca facilita a operação se você souber qual chamado buscar. Chamados anteriores ao filtro de 300 registros também podem ser adquiridos com a equipe de TI.

No caso de atendimento insatisfatório: O chamado deverá retornar a fila de atendimento para que seja executado novamente. Para realizar esta ação, o responsável na unidade deverá clicar no botão “Retornar a chamada devido a erro.”

Limite de chamados em aberto: Importante salientar que existe um limite de 5 chamados em aberto para ocorrer bloqueio na abertura de novos chamados.