

Tutorial para Uso do Sistema Help Desk Manutenção



Sumário

| 1. | Introdução | 04 |
|----|-----------------------------------|----|
| 2. | Fluxo de Demandas | 05 |
| 3. | Abertura de chamados | 06 |
| 4. | Triagem de chamados | 09 |
| 5. | Atendimento aos chamados | 10 |
| 6. | Conclusão Técnica dos chamados | 11 |
| 7. | Carregamento de Arquivos | 12 |
| 8. | Conclusão Definitiva dos Chamados | 15 |
| 9. | Atualizações do Manual | 17 |



1.Introdução

A ferramenta para controle de demandas da manutenção 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 for a implantado e largamente utilizado para atendimento às solicitacões 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 da manutenção restringindo o uso de pedidos realizados por celular e/ou e-mails capaz de gerar relatórios de produtividade, mão de obra e eficiência, além de identificar o perfil de cada unidade pelo tipo de demandas solicitadas, permitindo melhor aderência entre as especialidades da mão de obra contratada e a composição das equipes.



2.Fluxo de Demandas

Gerência identifica necessidade de manutenção nas especialidades refrigeração, jardinagem ou predial



Realiza abertura de chamado no sistema Help Desk de acordo com a especialidade da demanda



Sistema gera número de controle que permanecerá até o fechamento da demanda



Equipe de Gestão da manutenção analisa mão de obra, materiais, urgência e procede a programação do atendimento no sistema



Encarregados de acordo com a programação prosseguem com execução e registram atividade realizada na unidade no sistema



Gerência da unidade procede com o fechamento do chamado e avaliação de satisfação com a execução no sistema



3. Abertura de Chamados

Como acessar o sistema:

- a. Entre no site http://www.vivario.org.br
- b. Vá ao link "Acesso à Intranet" no canto superior direito da tela



- c. Entre com seu login (CPF)
- d. O sistema irá solicitar a criação de uma senha, através da confirmação de alguns dados.





e. Aoentrarna intranet, vocêdeverá se dirigir à aba "Help Desk"

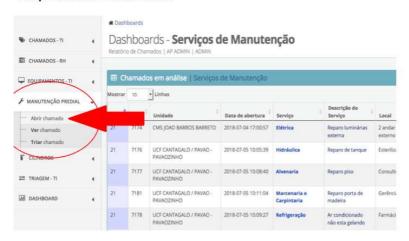


f. Utilize seu login e senhajácadastradopela TI paraacessoaoHelpDesk



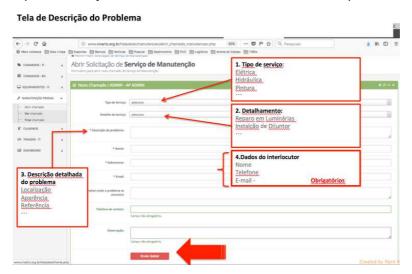
g. Entrando no Help Desk, você deverá procurar o ícone de "Manutenção Predial" e clicar em "Abrir Chamado".

Tela para Abertura de chamados





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.



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



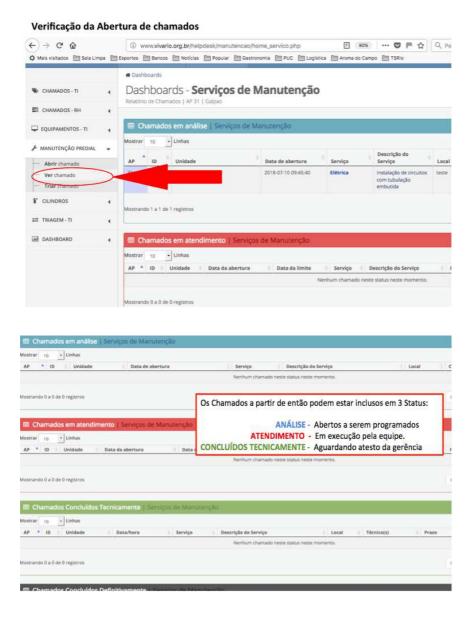
Tela de Efetivação da Abertura do Chamado

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 "Manutenção Predial"





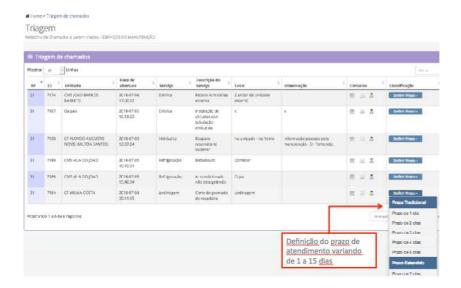
4. Triagem de Chamados

Objetivo da etapa: analisar a programação das unidades, comparando os chamados abertos, afim de estabelecer, de acordo com a criticidade e disponibilidade de materiais, o prazo inicial de atendimento pelo encarregado e pela equipe.

Responsáveispelatriagem / análise: Esta etapa é destinada a rotina dos engenheiros de acordo com sua especialidade ou área de atuação na realização da programação dos pedidos.

Tempo de triagem/ análise:Os pedidos devem ser analisados a qualquer tempo,preferencialmente de acordo com a demanda. A manutenção se propos a analisar/ triar os chamados no prazo de até 48 horas.





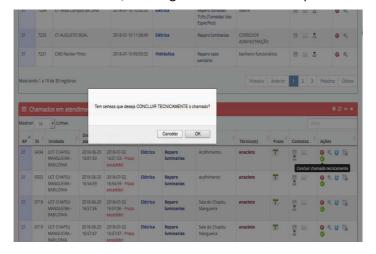
5. Atendimento aos Chamados

Objetivo da etapa: Registrar a execução das atividades realizadas com as informações de execução pertinentes a área de manutenção em relação às especificidades de cada chamado.

Responsáveis pelo registro: Estão habilitadas as senhas dos encarregados e engenheiros.

Quando realizar est eregistro: Logo após o término do serviço, o registro deverá ser realizado.

Apoio da Unidade: Nessa etapa é primordial o apoio da unidade, que deverá facilitar o acesso aos computadores para realização dos registros necessários. Caso a unidade se encontre fechada, e não exista a possibilidade de acesso à Internet, este registro deverá ser feito posteriormente.





Fique Ligado!

Retorno de chamado / Solicitação de detalhamento / Cancelamento

Durante o Atendimento o encarregadopode:

- Retornar o chamado devido a erro de especificação;
- Solicitar detalhamento do chamado junto ao engenheiro responsável.

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.



Tela de Operações do Atendimento

6. Conclusão Técnica de Chamados

Objetivo da etapa:Atestar a execução do service pela equipe de manutenção.

Responsáveis pela conclusão:Essa atividade é habilitada aos gerentes das unidades e deve ser realizada sempre que um serviço for concluído.





No caso de atendimento insatisfatório: O chamado deverá retornar a fila de atendimento para que seja executado novamente. Para esta ação utilize o botão "retornar devido ao erro".

Fique Ligado!

Variáveis para o cumprimento dos prazos

Algumas variáveis são fundamentais para o cumprimento de prazos e a melhoria no atendimento da manutenção:

• Pedidos na hora da visita x atraso nas demais demandas do dia

Existe uma programação de visita às unidades. No caso de pedidos solicitados na hora da visita o tempo calculado para a operação se perde e a última unidade programada do dia certamente ficará prejudicada.

• A avaliação é por atividade

A avaliação refere-se à uma atividade específica. Portanto, por exemplo, se a pintura ficou bem feita e o vazamento não foi consertado o chamado do vazamento deve ser negativado e o da pintura não.

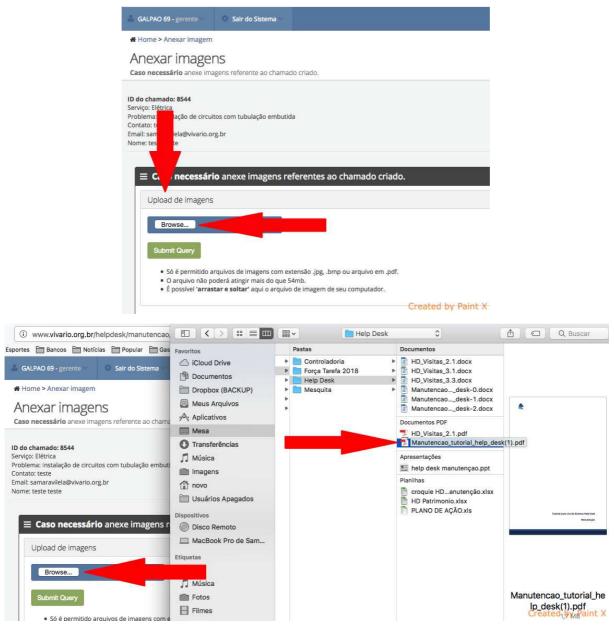
Avaliar o chamado por um conjunto de atividades prejudica o levantamento de indicadores por tipo de service gerando dados equivocados ao término de um periodo. Informações incompletas possibilitam decisões errôneas relacionadas ao perfil da unidade e dos profissionais que realizaram o atendimento.

7. Carregamento de Arquivos

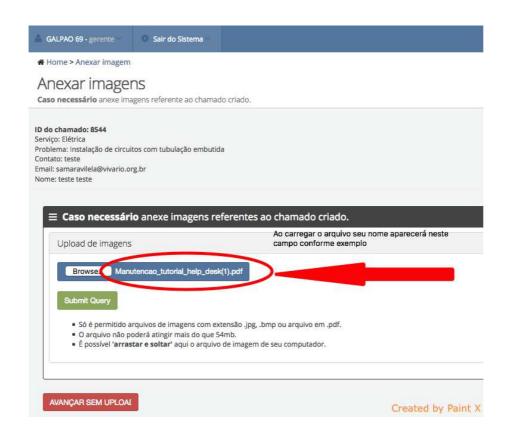
Em qualquer etapa (abertura, atendimento ou atesto) os colaboradores podem anexar fotos ou documentos. Essa facilidade contribui para gerar registro de laudos, anexos ou fotos que possibilitam o

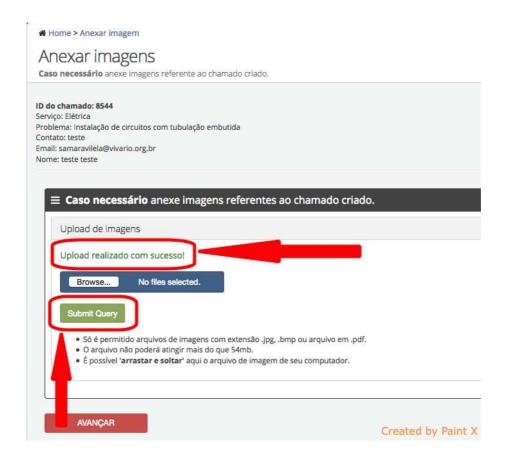


aumento da produtividade no uso da ferramenta, além da unificação de informações na busca pelo histórico dos tratamentos. Essa tela aparecerá após a confirmação de abertura conforme abaixo:

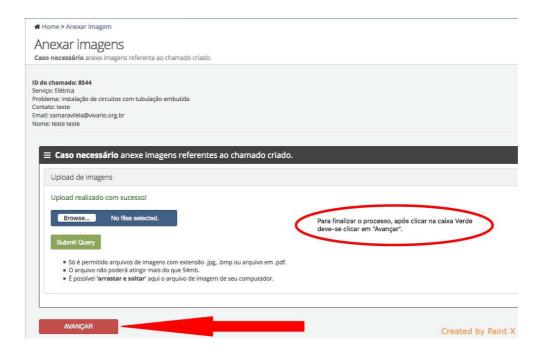












8. Conclusão Definitiva de Chamados

Todos os chamados ficam arquivado sem um banco de dados para consultas futures, 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.

 ■ Chamados Concluídos Definitivamente ... • Linhas Mostrar 10 Descrição do ID Unidade Data/bora Servico Serviço Técnico(s) Contatos Ações 7123 CMS DOUTOR 2018-06-29 Problema com CONSULTORIO EQUIPE CESARIO 0 09:01:52 ALBERT SABIN tubulação de ar interna 21 7098 CMS PINDARO DE 2018-06-27 Refrigeração Ar Consultório 0 CARVALHO 11:47:21 Ginecologia I não liga 21 7029 CMS DOM HELDER 2018-06-26 Refrigeração Ar curativo luiscarlos 0 (BOTAFOGO) não liga 0 6872 CMS DOM HELDER 2018-06-26 COPA 21 Refrigeração Geladeira CAMARA 11:22:48 (BOTAFOGO) 21 6745 CMS DOUTOR CONSULTORIO 2018-06-26 Refrigeração 0 Problema com 3 ALBERT SABIN dreno de ar EQUIPE CESARIO condicionado

Tela de Conclusão Definitiva/ Histórico dos chamados



Fique Ligado!

Limite de chamados em aberto: Importante salientar que existe um limite de 10 chamados em aberto para ocorrer bloqueio na abertura de novos chamados.

Informações Importantes sobre parâmetros de avaliação

Objetivo do parâmetro: nivelar o entendimento das avaliações evitando as características pessoais e subjetivas de cada avaliador. Essa medida também permitirá o planejamento das atividades de manutenção em relação a disponibilidade de materiais.

Organização das demandas: As demandas de todas as unidades serão organizadas para atendimento através do help desk sendo considerados como emergências apenas os problemas que impossibilitam a unidade de atendimento (ex.:falta de água, falta de luz.) Os demais chamados serão atendidos de acordo com o plano de visitas disponível no sistema.



Critério de avalição: O critério para avaliação em relação a velocidade deverá considerar o nível de service acordado (SLA).

- Primeira visita após abertura considerado "rápido";
- Segunda visita após abertura considerado "moderado";
- A partir da terceira visita considerado "demorado".



9. Atualização do Manual

| Revisão | Alteração | | | |
|---------|---|--|--|--|
| 01 | Distribuição do Documento original | | | |
| 02 | Pág. 14 – Inclusão do capítulocarregamento de arquivos. Inclusão das imagens do sistemaparacarregamento de imagens. Pág. 17 – Inclusão de parâmetros de avaliaçãopelasunidades nocapítulo "fiqueligado" eimagensassociadas. | | | |

| Elaboração | Data | Aprovação | Data |
|------------------|------|------------------------|------|
| Samara K. Vilela | | Antônio Ricardo G. Jr. | |