VIVARIO

Tutorial para Uso do Sistema Help Desk

Engenharia Clínica

VIVARIO

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 12

7. Conclusão Definitiva dos Chamados 13

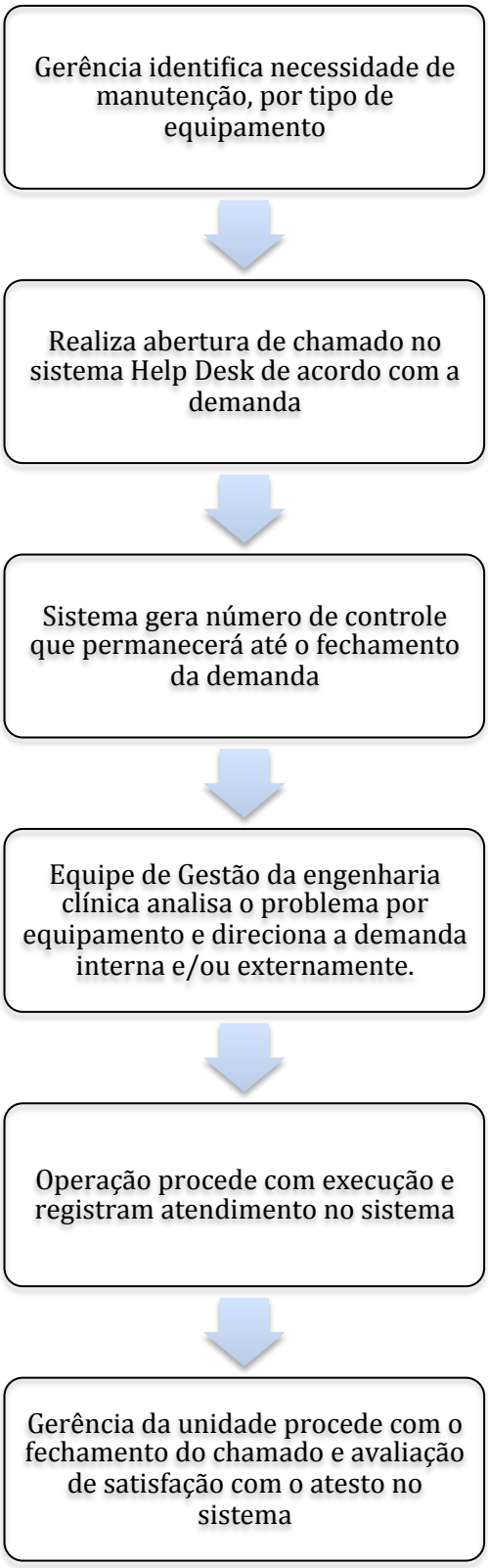
1.Introdução

A ferramenta para controle de demandas da engenharia clínica chamada Help Desk surgiu da necessidade de ampliação e reestruração do setor. Buscando efetivar maior controle e monitoramento sob as demandas do parque tecnológico de equipamentos de saúde nas unidades.

Inicialmente fora implantado e largamente utilizado para atendimento as solicitacões de informática e posteriormente em manutenção predial e recursos humanos, garantindo assim a segurança na aplicabilidade e a formação da cultura no uso de uma ferramenta on line.

Atualmente o sistema é a principal ferramenta de gestão da engenharia clínica substituindo o uso de pedidos realizados por celular e/ou e-mails sendo ideal para geração de 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



3. Abertura de Chamados

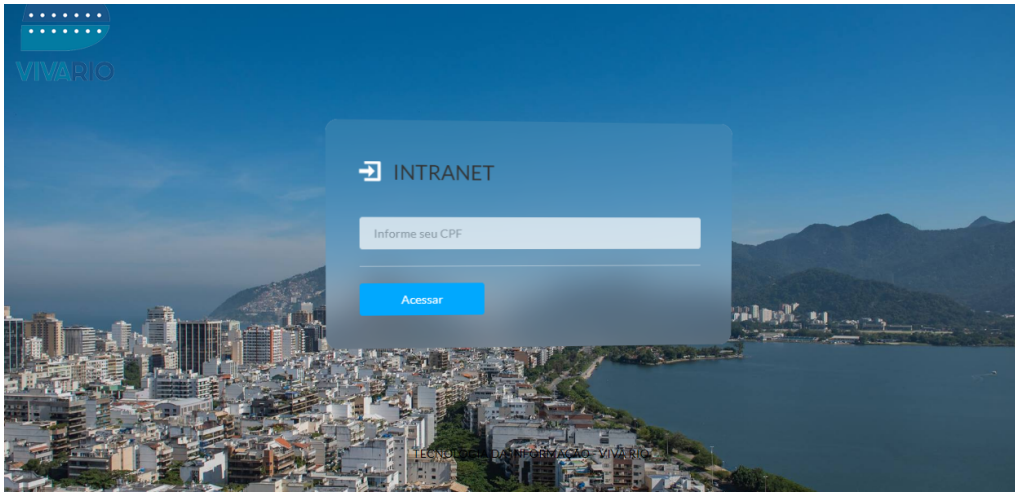
Como acessar o sistema:

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.

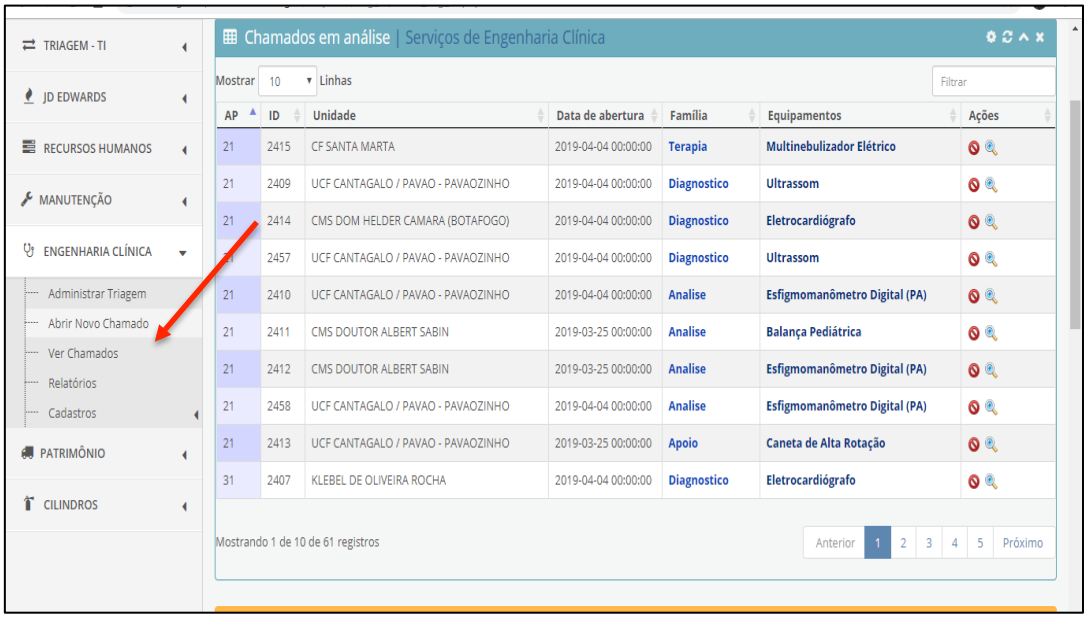


e. Ao entrar na intranet, você deverá se dirigir à aba "***Help Desk***

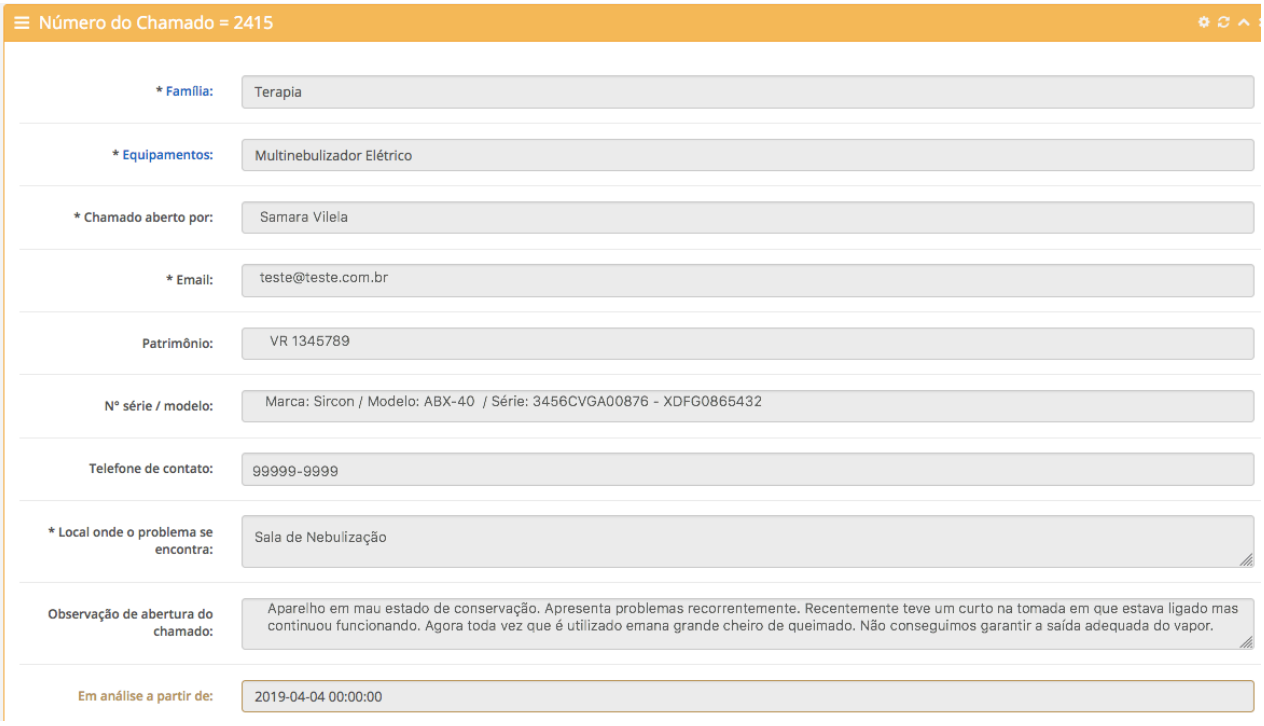
f. Utilize seu login e senha já cadastrado pela TI para acesso ao HelpDesk

g. Entrando no Help Desk, você deverá procurar o ícone de “Engenharia Clínica” e clicar em “Abrir Novo Chamado”.

Tela de abertura de chamado



h. Agora é descrever o problema nos espaços solicitados: família, equipamento, patrimônio, nº de série/modelo, e outros. Após clicar em “Enviar dados” para concretizar a solicitação.



Fique ligado

Descrição do problema

Na descrição do problema é fundamental descrever detalhadamente o problema. Esse campo é obrigatório. Sem ele os técnicos não tem como direcionar adequadamente a demanda.

Família: São 4 grandes grupos onde os equipamentos estão divididos. Podem ser equipamentos do tipo *Análise, Apoio, Diagnóstico, Suporte a vida ou Terapia*.

Equipamento: O aparelho propriamente. O nome dos aparelhos irá aparecer disponível para sua seleção de acordo com a família selecionada na lacuna anterior.

Nome e Sobrenome: De quem solicita o chamado

Patrimônio: Número de patrimônio (preferencial VR).

Nº de série/modelo: Informações técnicas imprescindíveis para o atendimento, pois é com o número de série, marca e modelo que identificamos o prestador a ser acionado.

E-mail: E-mail de quem solicitou para comunicação futura

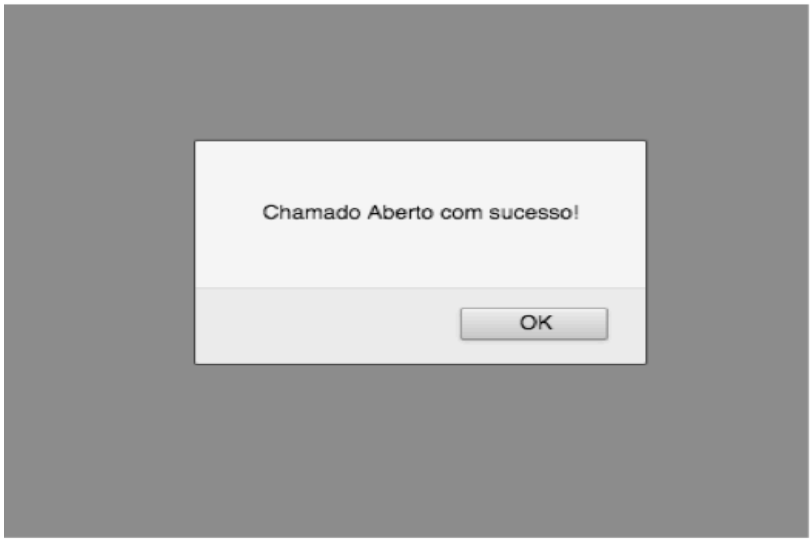
Local do problema: Localização dentro da unidade onde encontra-se o equipamento

Telefone de contato: Telefone para contato do responsável do chamado.

Descrição do problema: Pedimos que aqui, descreva um breve status do equipamento, suas condições, tempo de uso, data do problema, descrição do problema, bem como o máximo de informações possíveis quanto ao equipamento.

i. A pós solicitar o envio de dados deverá surgir na tela a confirmação da abertura de chamado. Essa é a confirmação. Não aparecendo, repita o processo.

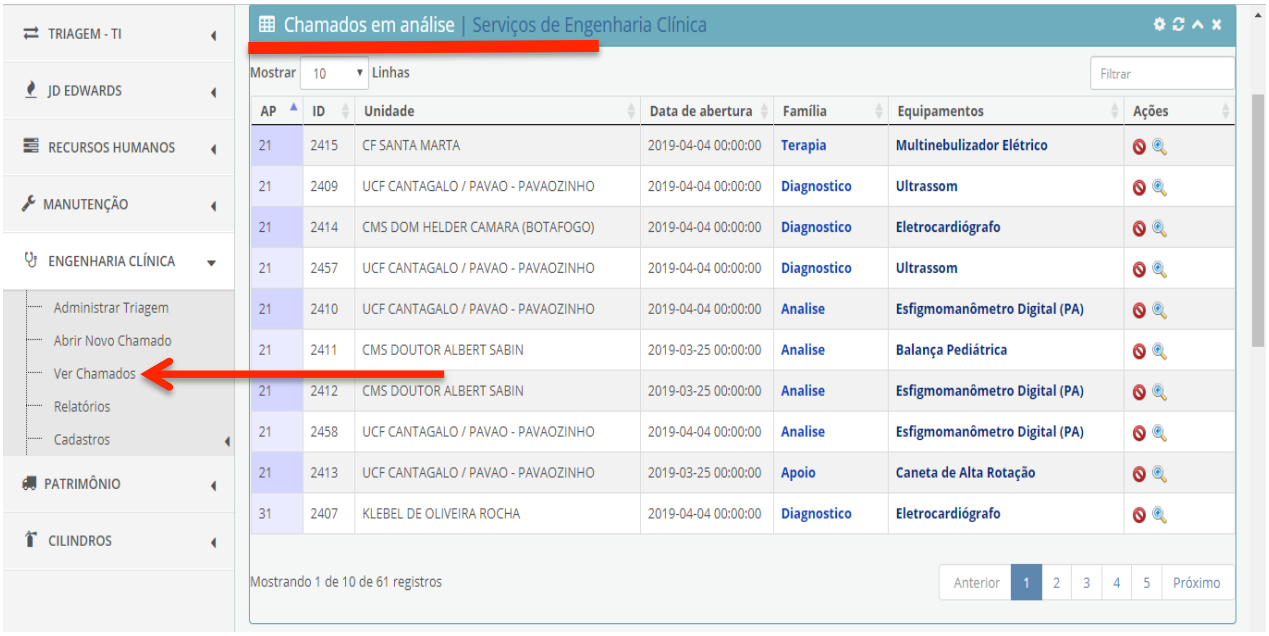
Tela de Efetivação da Abertura do Chamado

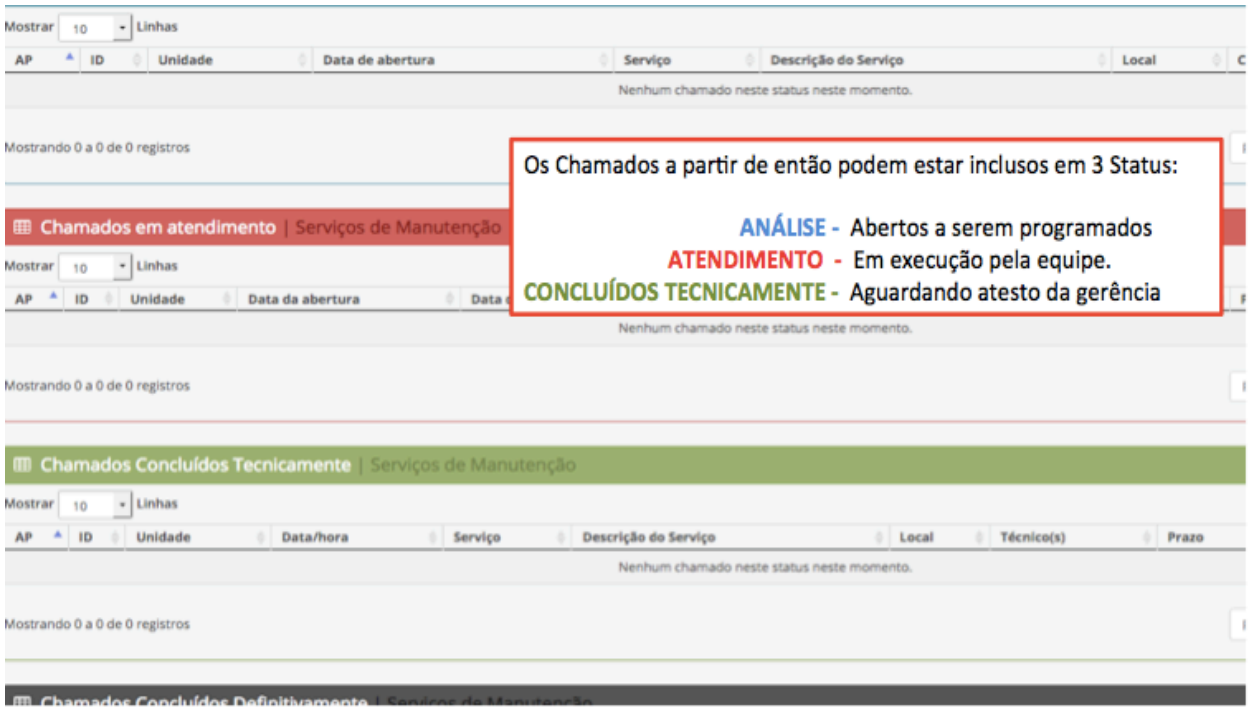


Fique Ligado!

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" no menu Clínica"





4. Triagem de Chamados

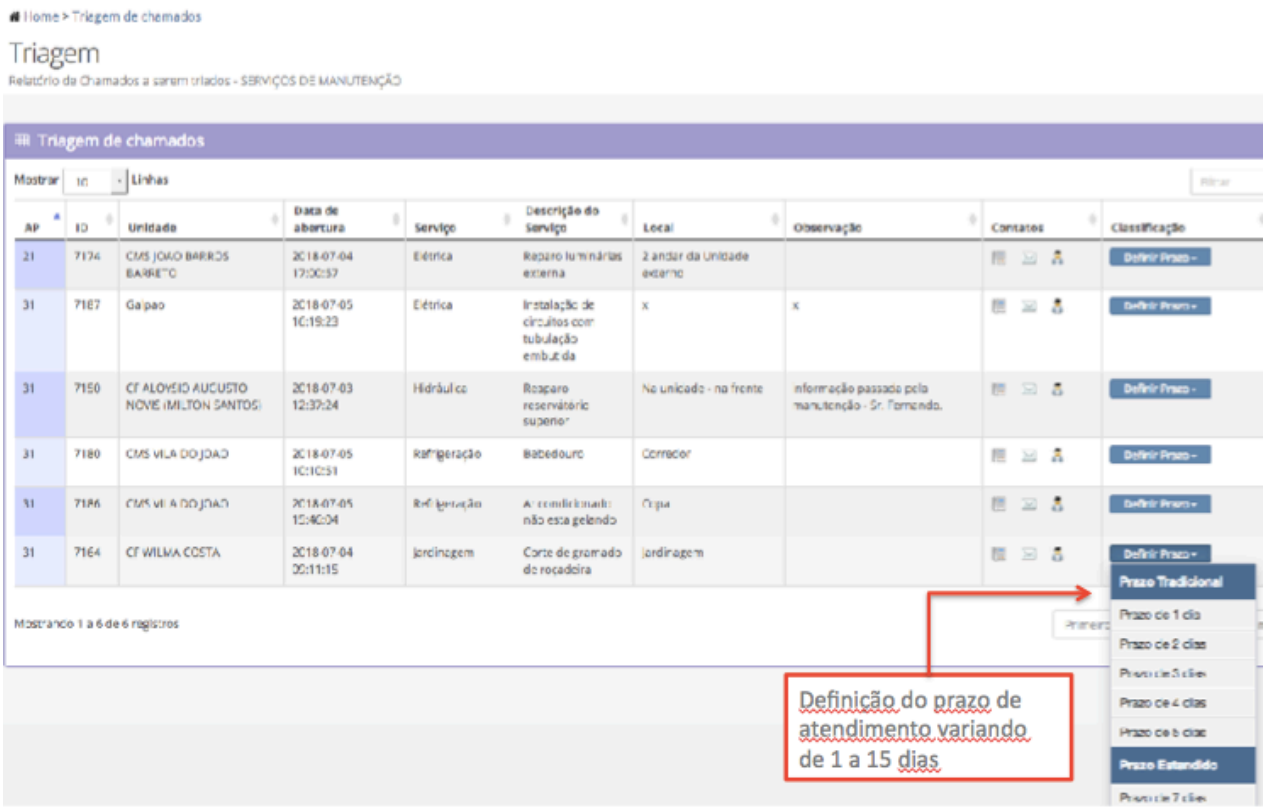
Objetivo da etapa: Analisar a programação das unidades, comparando os chamados abertos, a fim de estabelecer, de acordo com a criticidade, prazo inicial de atendimento terceirizado e pela equipe.

Responsáveis pela triagem / análise: Esta etapa é destinada aos ADMs da Eng.Clínica.
Os executores estarão classificados entre:

- Equipe interna do Viva Rio
- Prestadoras de serviços pontuais ou
- Assistência técnica com contrato firmado.

Tempo de triagem / análise: O prazo de atendimento irá variar de acordo com a uma série de variáveis entre criticidade e impacto de equipamentos e disponibilidade de prestadores especializados. Inicialmente

- Equipamentos do tipo **A** ou de Manutenção á vida serão atendidos em até 2 dias
- Equipamentos do tipo **B** ou sob risco de injuria, serão atendidos em até 5 dias e
- Equipamentos do tipo **C** ou sob risco controlado, atendidos em até 15 dias.



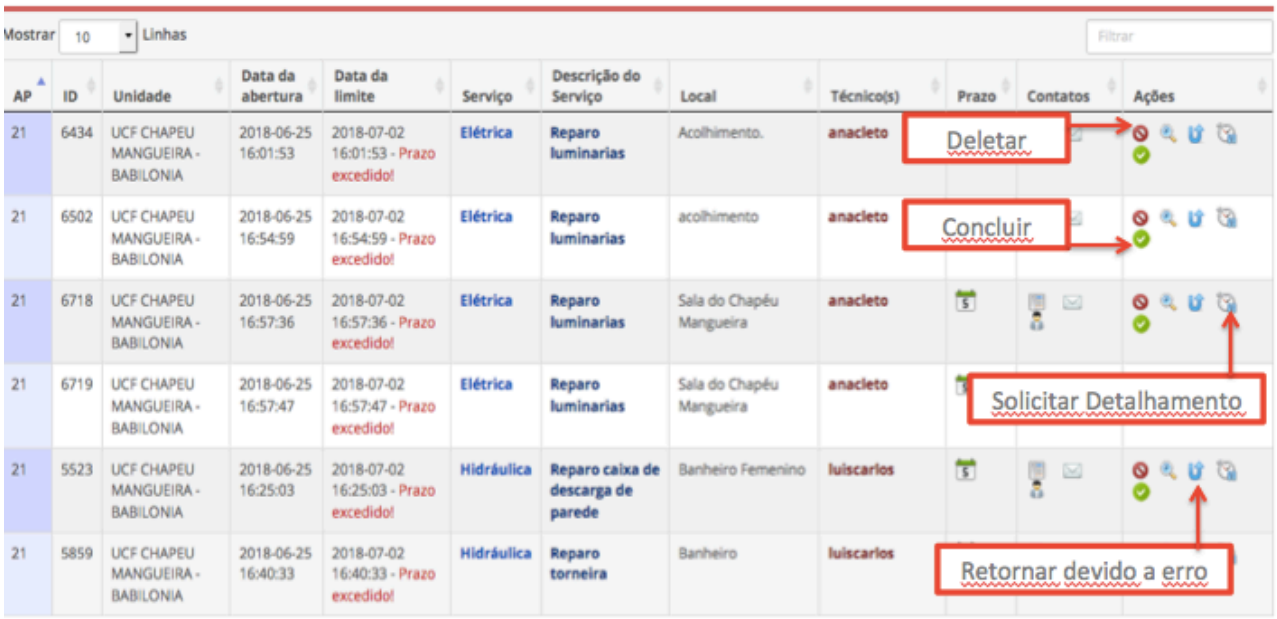
5. Atendimento aos Chamados

Objetivo da etapa: Encerrar tecnicamente a demanda registrando a execução das atividades realizadas nos equipamentos em relação às especificidades de cada chamado.
O atendimento dos chamados na engenharia clinica podem ser dilatados em relação a execução efetiva. Isso porque neste núcleo diferentes personagens atuam na solução dos problemas.

Responsáveis pelo registro: Estão habilitadas as senhas dos Técnicos e ADMs da Eng.clinica.

Quando realizar este registro: Imediatamente após o término do serviço. Por esse motivo é fundamental que as ordens de serviço de prestadores de serviço sejam enviadas para a administração da eng.clinica pelo email equipamentos@vivario.org.br

Tela de Operações do Atendimento



Fique Ligado!

Retorno de chamado / Solicitação de detalhamento / Cancelamento

Durante o Atendimento o técnico pode:

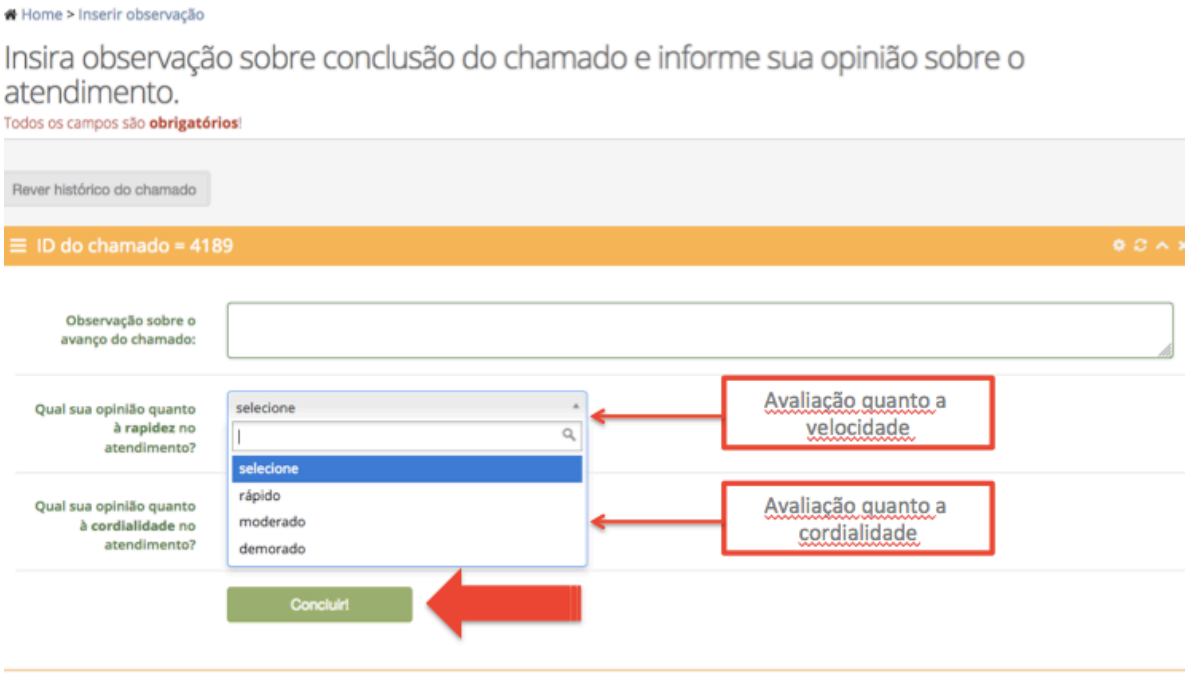
- **Retornar o chamado devido a erro** de especificação;
- **Solicitar detalhamento do chamado** junto a equipe quando existe falta de informação de localização ou dados incorretos na demanda.
- Pode ainda ser **Cancelado** se a solicitação for para atendimento de uma demanda não prevista no escopo da engenharia clínica.
- A qualquer momento podem ser incluídas observações sobre determinado atendimento sem alteração de seu status
- A qualquer momento pode-se imprimir a ordem em atendimento através do campo PDF
- O campo SLA mostra quanto tempo falta para expirer o prazo de atendimento.
- O ícone de lupa mostra os contatos do prestador de serviço acionado para esta demanda facilitando a comunicação.

6. Conclusão Técnica de Chamados

Objetivo da etapa: Atestar a execução do serviço realizado no equipamento.

Responsáveis pela conclusão: Essa atividade é habilitada somente aos gerentes das unidades e deve ser realizada sempre que o serviço for concluído. Em função do volume de atendimentos a cada 5 chamados realizados sem uma definição de conclusão o sistema automaticamente bloqueia-se para abertura de novos chamados.
Importante atentar que os atestos não significam satisfação. Nessa etapa além da avaliação sobre o serviço o gerente pode retornar o chamado para o atendimento caso o equipamento nao volte a funcionar após a conclusão.

Tela de Conclusão Técnica de chamados



Fique Ligado!

Variáveis para o cumprimento dos prazos

Algumas variáveis são fundamentais para o cumprimento de prazos e a melhoria no atendimento pela equipe de engenharia clínica:

1. Solicitações no momento da visita pelo técnico

Existe uma programação de visita as 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 fica prejudicada. Em cenário menos favorável o profissional pode realizar o reparo sem a atenção devida com o objetivo de não frustrar a unidade.

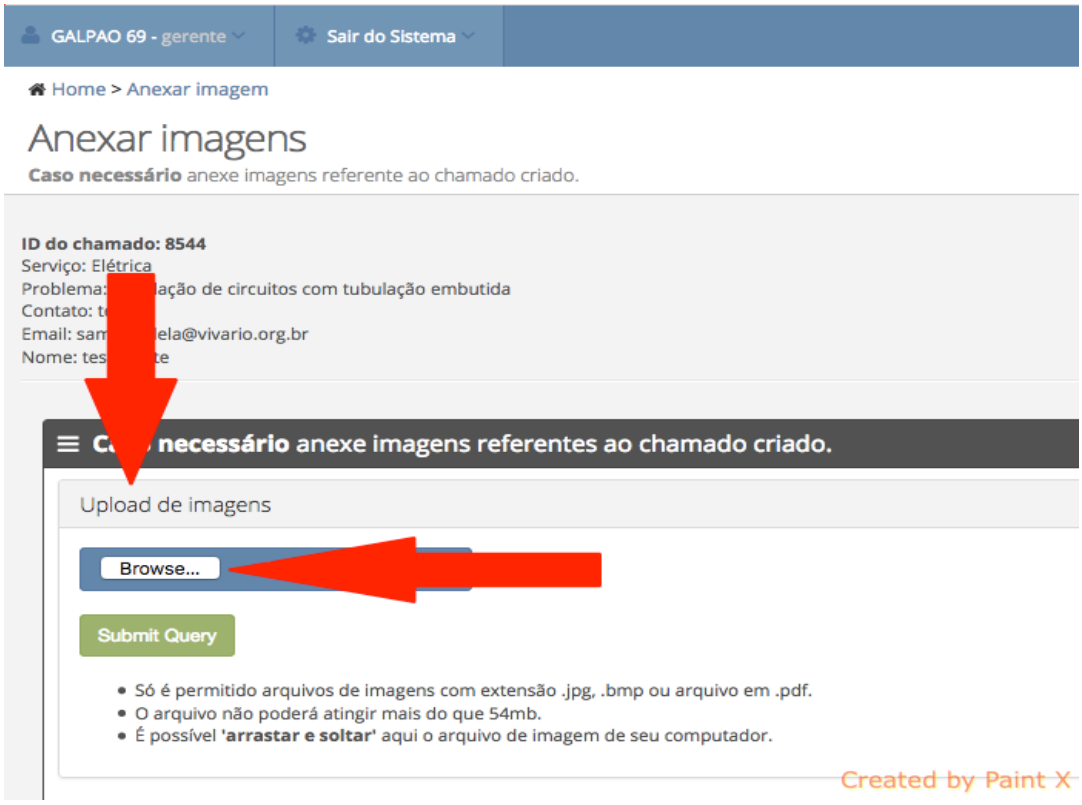
2. A avaliação e pesquisa se faz por atividade

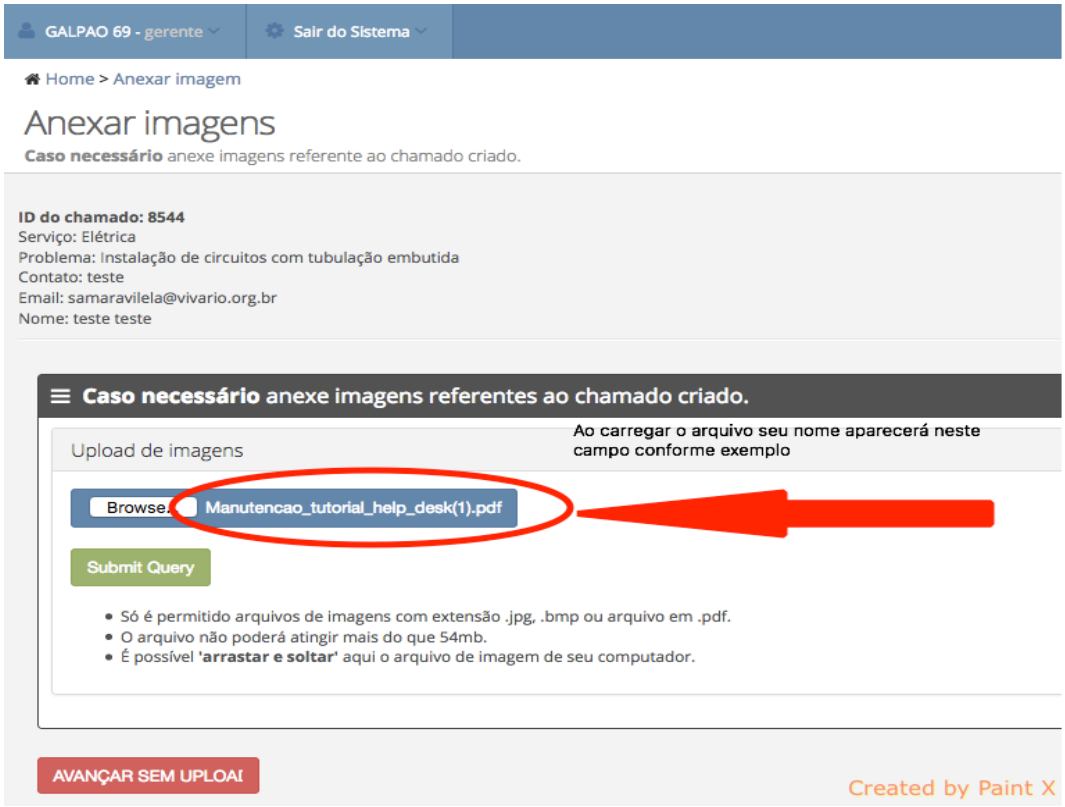
A avaliação refere-se à uma atividade especifica. Portanto, por exemplo, se um reparo de um negatoscópio foi bem feito, mas o raio x não foi consertado o chamado do Raio x deve ser negativado e o do negatoscópio não.

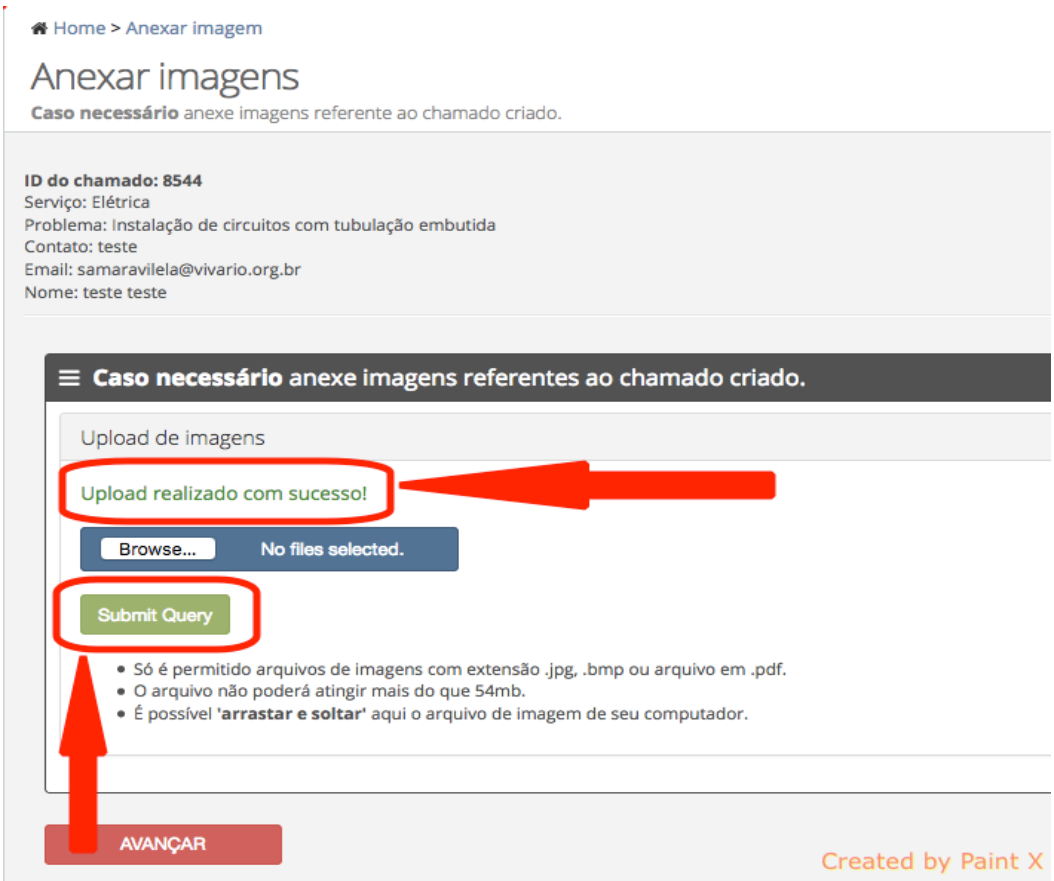
Avaliar o chamado por um conjunto de atividades prejudica o levantamento de indicadores por tipo de serviço gerando dados equivocados ao término de um periodo. Informações incompletas possibilitam decisões errôneas relacionadas ao perfil da unidade e dos profissionais que realizaram o atendimento.

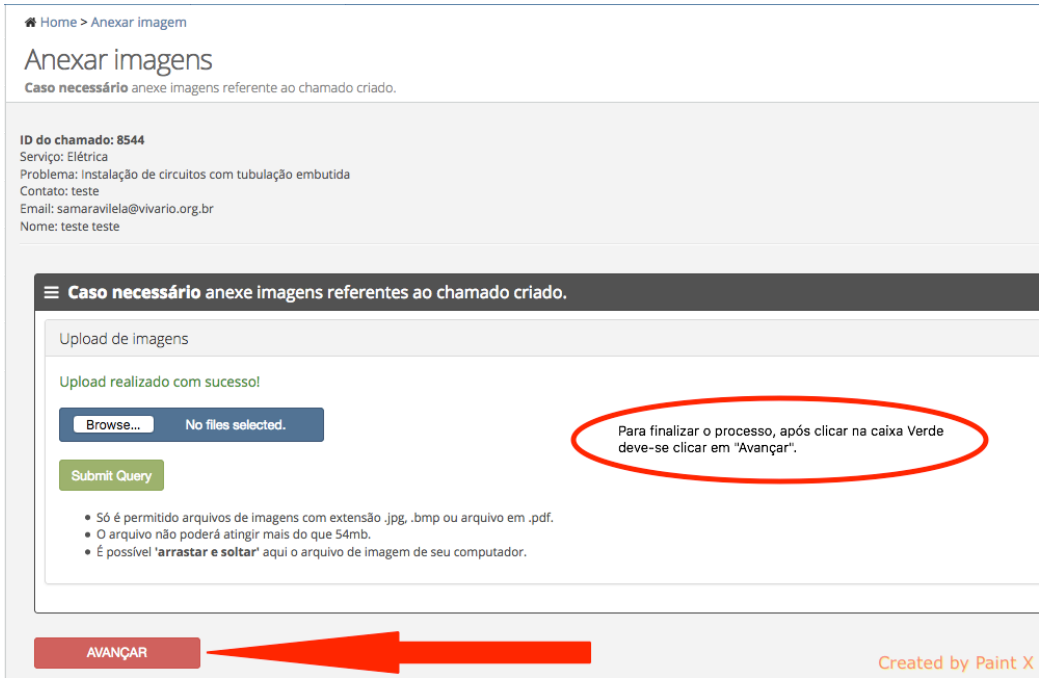
3. Carregamento de Arquivos

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




GALPAO 69 - gerente
Sair do Sistema
Home > Anexar imagem
Anexar imagens
Caso necessário anexe imagens referente ao chamado criado.
ID do chamado: 8544
Serviço: Elétrica
Problema: Instalação de circuitos com tubulação embutida
Contato: teste
Email: samaravilela@vivario.org.br
Nome: teste teste
Caso necessário anexe imagens referentes ao chamado criado.
Upload de imagens
Ao carregar o arquivo seu nome aparecerá neste campo conforme exemplo
Browse...
Manutencao_tutorial_help_desk(1).pdf
Submit Query
Só é permitido arquivos de imagens com extensão .jpg, .bmp ou arquivo em .pdf.
O arquivo não poderá atingir mais do que 54mb.
É possível 'arrastar e soltar' aqui o arquivo de imagem de seu computador.
AVANÇAR SEM UPLOAI
Created by Paint X

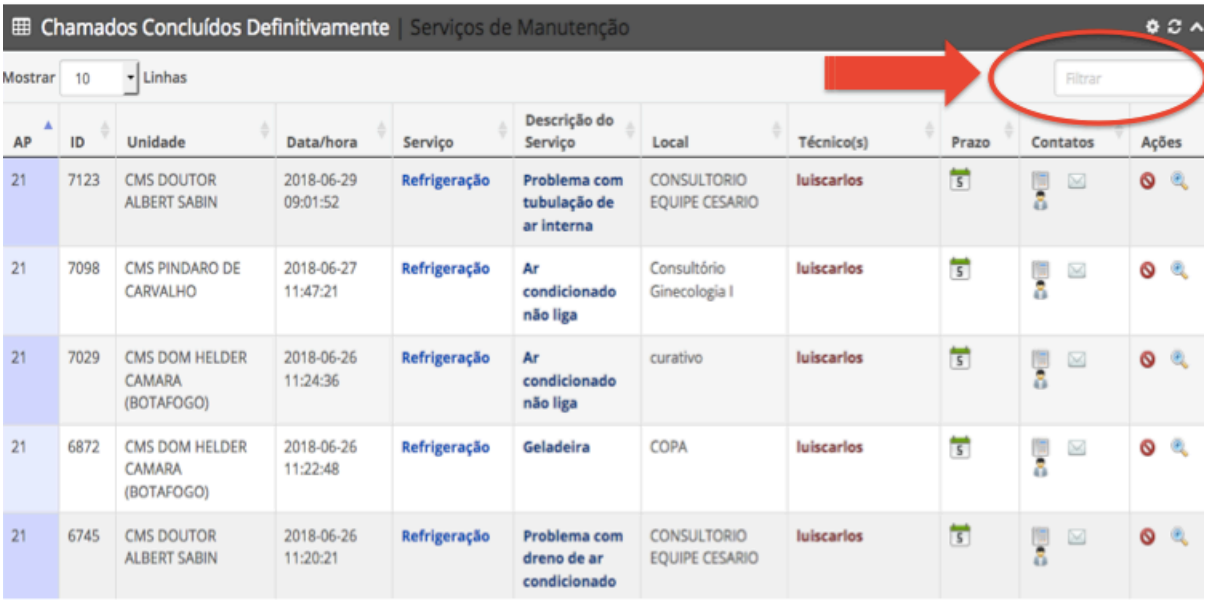

Home > Anexar imagem
Anexar imagens
Caso necessário anexe imagens referente ao chamado criado.
ID do chamado: 8544
Serviço: Elétrica
Problema: Instalação de circuitos com tubulação embutida
Contato: teste
Email: samaravilela@vivario.org.br
Nome: teste teste
Caso necessário anexe imagens referentes ao chamado criado.
Upload de imagens
Upload realizado com sucesso!
Browse...
No files selected.
Submit Query
Só é permitido arquivos de imagens com extensão .jpg, .bmp ou arquivo em .pdf.
O arquivo não poderá atingir mais do que 54mb.
É possível 'arrastar e soltar' aqui o arquivo de imagem de seu computador.
AVANÇAR
Created by Paint X



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.

Tela de Conclusão Definitiva/ Histórico dos chamados



AP	ID	Unidade	Data/hora	Serviço	Descrição do Serviço	Local	Técnico(s)	Prazo	Contatos	Ações
21	7123	CMS DOUTOR ALBERT SABIN	2018-06-29 09:01:52	Refrigeração	Problema com tubulação de ar interna	CONSULTORIO EQUIPE CESARIO	luiscarlos			
21	7098	CMS PINDARO DE CARVALHO	2018-06-27 11:47:21	Refrigeração	Ar condicionado não liga	Consultório Ginecologia I	luiscarlos			
21	7029	CMS DOM HELDER CAMARA (BOTAFOGO)	2018-06-26 11:24:36	Refrigeração	Ar condicionado não liga	curativo	luiscarlos			
21	6872	CMS DOM HELDER CAMARA (BOTAFOGO)	2018-06-26 11:22:48	Refrigeração	Geladeira	COPA	luiscarlos			
21	6745	CMS DOUTOR ALBERT SABIN	2018-06-26 11:20:21	Refrigeração	Problema com dreno de ar condicionado	CONSULTORIO EQUIPE CESARIO	luiscarlos			

Fique Ligado!

Limite de chamados em aberto:

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

Informações Importantes sobre parâmetros de avaliação

A demanda de todas as unidades será organizada para atendimento através do help desk sendo considerados como emergências apenas os casos dos equipamentos de suporte à vida. Os demais chamados serão atendidos de acordo com o plano de visitas acordado mensalmente.