Menu Meu Perfil

Este menu disponibiliza opções específicas do usuário e da plataforma, tais como: inclusão de assinatura, personalização de layouts, abertura de chamados, manuais de uso, direitos liberados, central de avisos e teste de velocidade.

- Alterar Minha Senha
- Incluir Assinatura
- Personalizações
- Chamados de Suporte

Alterar Minha Senha

A plataforma permite a alteração de senha de cada usuário por questões de segurança.

MÓDULO

Gestão de Manutenção.

CAMINHO PADRÃO

Menu Meu Perfil -> Alterar Minha Senha

ALTERANDO A SENHA

Após seguir o caminho padrão:

1. Localize o campo "Alterar minha senha";
2. Digite a senha atual;
3. Digite a nova senha;
4. Repita a nova senha e clique em salvar.

image.png*Exemplo de tela de alteração de senha*

DÚVIDA

Dúvida	Solução
Esqueci minha senha.	Solicite ao administrador da unidade que realize a alteração de sua senha. Após acessar, realize a troca da senha seguindo os passos acima.

Incluir Assinatura

A plataforma permite o cadastramento de assinatura digital para o usuário. Essa assinatura aparecerá automaticamente no preenchimento de SS, por exemplo.

MÓDULO

Gestão de Manutenção.

CAMINHO PADRÃO

Menu Meu Perfil -> Incluir Assinatura

ALTERANDO A ASSINATURA

No perfil do usuário em que deseja incluir a assinatura, siga o caminho padrão:

1. Localize o campo "Incluir Assinatura":

   image.png

2. Realize a assinatura na tela do dispositivo clicando em "Assinar" ou realize o envio de uma imagem da assinatura clicando em "Enviar assinatura";

image.png*Exemplo de tela de assinatura opção "Assinar"*

---

image.png*Exemplo de tela de assinatura opção "Enviar Assinatura"*

Após salvar, a assinatura aparecerá em alguns campos do sistema, como: na tela "Gerenciar Minha Assinatura", no cadastro do usuário e no rodapé da SS:

image.png*Exemplo de tela "Gerenciar Minha Assinatura" com assinatura inclusa*

---

image.png*Exemplo de cadastro de usuário com assinatura inclusa*

---

image.png

Exemplo de SS encerrada com assinatura inclusa

DÚVIDA

Dúvida	Solução
É possível ter mais de uma assinatura cadastrada para o mesmo usuário?	Não. Entende-se que o usuário é particular de cada colaborador que utiliza o SISMETRO. Portanto, é possível cadastar uma única assinatura por usuário.

Personalizações

O menu "Personalizar" permite alterar o *layout* de algumas impressões do sistema.

CAMINHO PADRÃO

Menu Meu Perfil -> Personalizar

LAYOUT ETIQUETA DE PATRIMÔNIO

Os *layouts* de etiqueta são personalizáveis. Costumeiramente, os *layouts* mais utilizado são:

Etiqueta QRCode (tamanho mínimo ideal para impressão: 4x4cm)



Chamados de Suporte

Realize abertura e acompanhamento de chamados de suporte e atendimento diretamente na ferramenta.

MÓDULO

Gestão de Manutenção

Gestão de Esterilização

CAMINHO PADRÃO

Menu Meu Perfil -> Chamados

ABRINDO UM CHAMADO

A partir de qualquer tela, seguir o caminho padrão:

1. Clique em "novo chamado";

2023-04-28 15_34_43-PhotoScape.png

2. Especifique em poucas palavras o motivo do chamado no campo "nome";

3. Aponte a qual tecnologia/módulo se trata o chamado, por exemplo: Software Gestão de Manutenção ou APP Mobile UPSIM;

4. Selecione o tipo do chamado;

5. Determinar a criticidade do chamado, dentre elas: pode esperar; pouco urgente; mais rápido possível; é urgente e necessita ação imediata;

6. Informar nome e telefone do responsável pelo chamado;

7. Para situações de parada ou não funcionamento do software, marque o *check box* "Módulo ou funcionalidade inoperante";

8. Preencha o quado "Descrição do chamado" com detalhes da ocorrência, oferencendo o máximo possível de detalhes e recursos;

9. Clique em "salvar".

Uma tela com a mensagem "concluído!" será exibida, junto de algumas opções, dentre elas, complementos do chamado:

2023-04-28 14_31_19-PhotoScape.png

Sempre que possível, acrescentar evidências ao chamado, seja por meio de *printscreen* da tela ou um documento com dados que possam alimentar as informações contidas no chamado, listas ou arquivos com dados para cadastro, por exemplo.

COMPLEMENTAR CHAMADO

A edição do chamado permite somente acrescentar um novo complemento. Para realizar a edição:

1. Siga o caminho padrão;
2. No canto direito da tela, no respectivo chamado, clique no botão de "lápis".

CHAMADOS.png

CHAMADOS

Todo chamado registrado receberá n° de protocolo na SISMETRO. O usuário poderá efetuar os seguintes tipos de chamados:

Tipo de chamado	Situação
Cadastro	O usuário necessita que seja cadastrado um tipo de tecnologia, parâmetro de SS ou categoria. Exemplo: Necessito o tipo de SS "X"!
Dúvida	O usuário está com dúvida sobre um processo ou funcionalidade da plataforma. Exemplo: Qual a função do botão verde?
Erro	O usuário diagnosticou um erro, falha ou vício em uma funcionalidade da plataforma. Exemplo: O botão verde não funciona.
Sugestão	O usuário possui uma sugestão de melhoria ou necessidade de customização da plataforma. Exemplo: 1. Sugiro a criação do filtro 'Y' na tela 'Z'; 2. Necessito da funcionalidade 'W' no APP Mobile;
Customização	Quando ocorre uma necessidade de alteração do sistema onde o cliente realmente necessita de certa funcionalidade com certa urgência. Exemplo: Necessito a criação de um relatório "A" sobre o consumo de combustível.

A partir da analise da equipe de suporte os chamados serão atualizados para os seguintes tipos:

Tipo de chamado	Situação
Customização	A equipe de suporte identificou a necessidade de customização a partir de um chamado de 'Sugestão' aberto pelo cliente. Será gerado um orçamento com o investimento e previsão de entrega. A customização será desenvolvida somente após aprovação da proposta.
Implantação	A equipe de suporte identificou a necessidade de implantação de um novo projeto ou módulo da plataforma. Será realizada a implantação somente após aprovação da proposta de acordo com o escopo contratado.
Sugestão	A equipe de suporte identificou uma funcionalidade ou recurso que irá agregar valor ao produto e que será útil para outros clientes a partir de um chamado de 'Sugestão' aberto pelo cliente. O chamado é adicionado em nosso banco de ideias para estudo e implementação futura, o qual poderá ser implementado ou não. Após isso, o cliente poderá abrir um novo chamado, caso necessite da funcionalidade com certa urgência, este devendo ser aberto com o tipo "Customização".

ACESSO REMOTO

A equipe de suporte poderá solicitar acesso remoto a máquina do usuário quando necessário. Neste caso, as ferramentas utilizadas são o *TeamViewer e AnyDesk.*

CONFERÊNCIAS

Quando necessário realizar conferências entre a CONTRATANTE e a equipe de suporte da CONTRATADA será utilizado o *Skype, Whereby ou Jitsi.Meet* como ferramenta de comunicação. A CONTRATADA deve providenciar fone e microfone para os usuários que efetuarão chamados de atendimento.

FORNECIMENTO DE USUÁRIOS E SENHAS

Em virtude da última atualização de normativas da LGPD, nossa equipe de suporte não é autorizada a requisitar senhas de acesso à plataforma. Se necessário acesso ao *login* do usuário para diagnosticar comportametos ou inconsitências, será solicitado a autorização para que a equipe altere a senha e depois forneça o acesso novamente ao usuário final.

ACOMPANHAMENTO DE ATENDIMENTO

Em chamados de alta criticidade, será necessário o acompanhamento (remoto) do profissional designado pela CONTRATANTE com o conhecimento necessário para que as simulações e testes sejam realizados. Caso não ocorra esse acompanhamento, o chamado não será contabilizado na apuração de desempenho do SLA.

ATUALIZAÇÕES DE ROTINA

Atualizações semanais são executadas prioritariamente às terças-feiras entre 12:00 e 12:45 p.m.

As atualizações de rotina incluem, mas não se limitam a, correções de erros, ajustes, liberação de novas funções e melhorias.

Poderão ocorrer períodos sem atualização de sistema caso a atualização venha a impactar o uso de algum módulo do SISMETRO, podendo assim ocorrer períodos de algumas semanas onde não ocorrerão atualizações semanais.

DÚVIDAS

Dúvida	Solução	Direito
Quais são os perfis nativos para abertura de chamado?	Somente perfis de alta hierarquia, como Administrador, Gerente Tecnologia Unidada e Gerencia CME.	-
Não visualizo a opção de chamados no menu Meu Perfil.	Usuário sem direito. Solicite ao ADM (Administrador) de sua unidade que inclua em seu cadastro o direito "ABRIR CHAMADOS DA APLICAÇÃO/SOFTWARE".	438
Não consigo encerrar um chamado aberto na unidade.	Usuário sem direito. Solicite ao ADM (Administrador) de sua unidade que inclua em seu cadastro o direito "CHAMADOS ECERRAR".	439