

# 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.

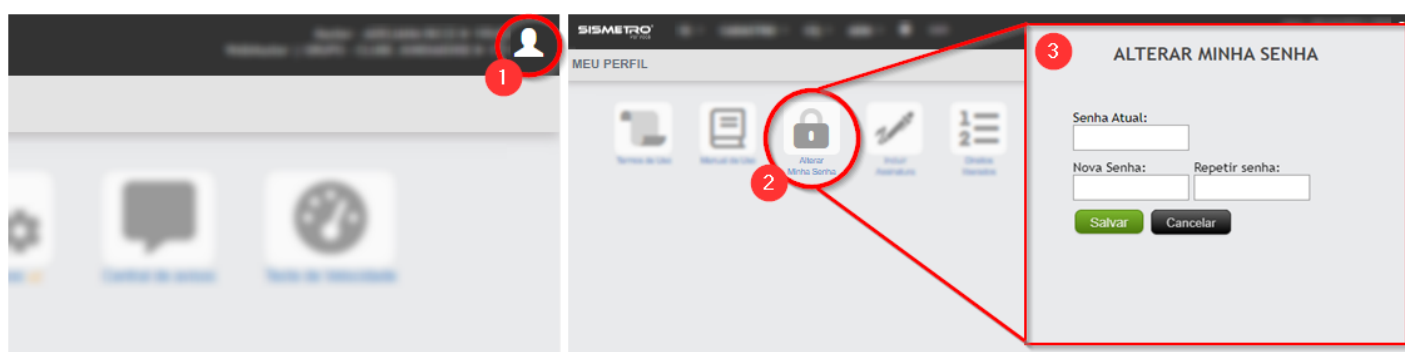
## CAMINHO PADRÃO

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.



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

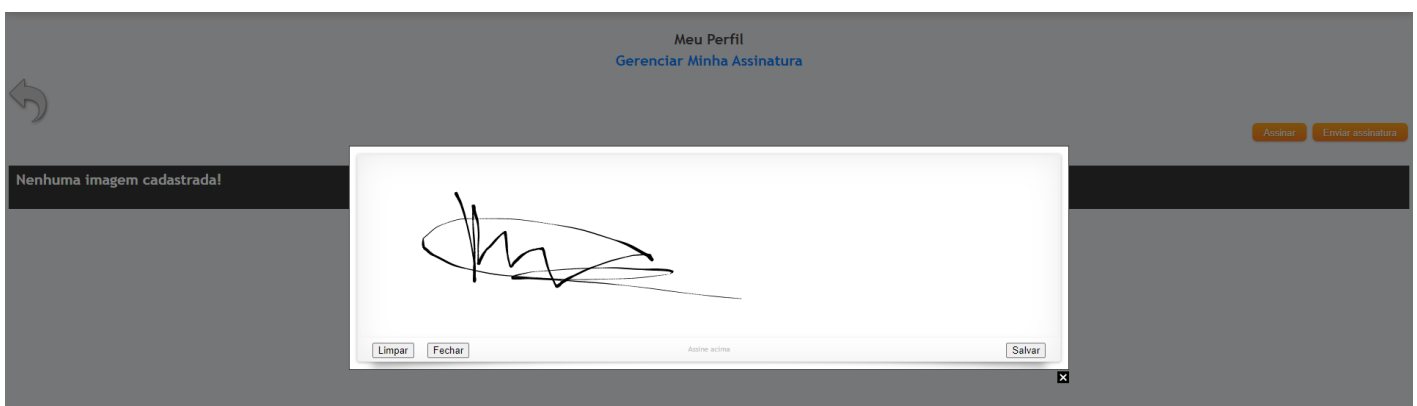
## ALTERANDO A ASSINATURA

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

1. Localize o campo "Incluir Assinatura":



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



Exemplo de tela de assinatura opção "Assinar"

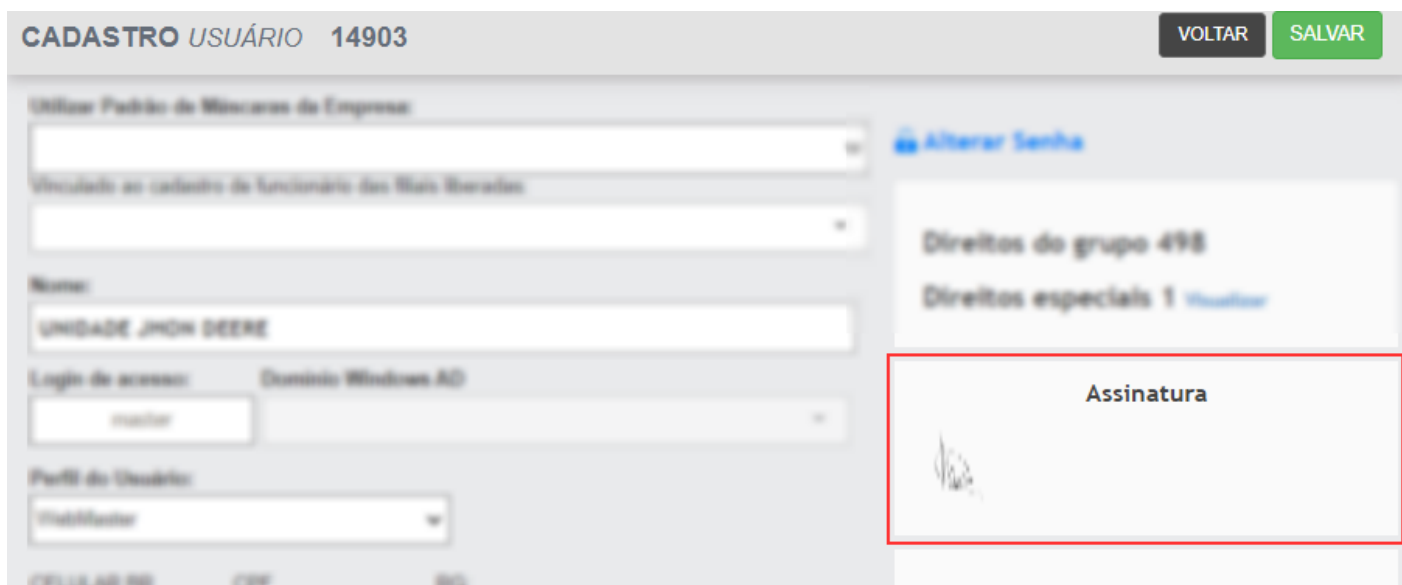


Exemplo de tela de assinatura opção "Enviar Assinatura"

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:



Exemplo de tela "Gerenciar Minha Assinatura" com assinatura inclusa



Exemplo de cadastro de usuário com assinatura inclusa

JOHN DEBRE TOLEDO-Fone 2  
 CNPJ: 26.145.080/0002-08 FONE: (16) 3318-8400  
 Endereço: RODOVIA PR 317, S/N, ZONA RURAL, 304, CENTRO  
 TOLEDO, Paraná





Aberto por: UNIDADE JOHN DEBRE 26/12/2022 15:40:40  
 Técnico designado: FÍSIO

Solicitante: HOSPITAL TOLEDO-DE 117488 Fone: (41) 3088-8888  
 Endereço: RODOVIA PR 317, S/N, ZONA RURAL, 317, 4040  
 Bairro:  
 Tecnologia: TRATOR JOHN DEBRE (CHERO)  
 Descrição: TRATOR MTD 200000 Parâmetros: 100 BARCIDE (CF 47040)  
 Solicitante Por:



Unidade: PODE ESPERAR

Análise: Concluído

| Peça/Produto                    | Cod - ID ERP | Part  | Nº Seria/Lote | Qtda             | Qtda             | valor Un | Total |
|---------------------------------|--------------|---|---------------|------------------|------------------|----------|-------|
| CABO ELÉTRICO NEGRO             |              |   |               | 1                |                  | 0,00     | 0,00  |
| Total                           |              |   |               |                  |                  |          | 0,00  |
| Horas Instaladas de Mão de Obra |              |   |               | 15/12/2022 16:15 | 15/12/2022 16:40 |          | Horas |
| FÍSIO                           |              |   |               |                  |                  |          | 00,25 |
| Total                           |              |   |               |                  |                  |          | 00,25 |
| Serviço                         | Preço        | OK  | Qtda          | Qtda Apr         | Valor            | Total    |       |
| LAMPEDA DAS PORTAS              |              |    | 1             |                  | 0,00             | 0,00     |       |
| Obs. de execução:               |              |   |               |                  |                  |          |       |
| LAMPEDA DOS VÍDEOS              |              |   | 1             |                  | 0,00             | 0,00     |       |
| Obs. de execução:               |              |   |               |                  |                  |          |       |
| Observação:                     |              |   |               |                  |                  |          |       |
| SPRINK                          |              |  | 1             |                  | 0,00             | 0,00     |       |
| LAMPEDA GERADOR                 |              |  | 1             |                  | 0,00             | 0,00     |       |
| Obs. de execução:               |              |   |               |                  |                  |          |       |
| Total Horas                     |              |   |               |                  | valor Total      | 0,00     |       |

ENGENHEIRO  
USUARIO

Técnico Executante  
USUARIO

Encerrada 15/12/2022 16:40  
FÍSIO

Recebida

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 cadastrar 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)

MEU PERFIL PERSONALIZAR 31 itens

VOLTAR

TODOS

Items que removem funcionalidades

| ID  | Nome                    | Opção   | ACAO   |
|-----|-------------------------|---|--------|
| 100 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO |   | ✓      |
| 101 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO |   | ✓      |
| 102 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO |   | ✓      |
| 103 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO |   | ✓      |
| 104 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO |   | ✓      |
| 105 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO |   | ✓      |
| 106 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO |   | ✓      |
| 107 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO |   | ✓      |
| 108 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO |   | ✓      |
| 109 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO |   | ✓      |
| 110 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO |   | ✓      |
| 111 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO |   | ✓      |
| 112 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO |   | ✓      |
| 113 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO |   | ✓      |
| 114 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO |   | ✓      |
| 115 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO | LAYOUT 7 :: QRCODE - URL  | SALVAR |
| 116 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO | LAYOUT 1 :: CODE 128 - ID PATRIMONIO  | ✓      |
| 117 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO | LAYOUT 10 :: QRCODE TOTAL - URL   | ✓      |
| 118 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO | LAYOUT 11 :: QRCODE - URL 100x40mm  | ✓      |
| 119 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO | LAYOUT 12 :: QRCODE - ID PATRIMONIO - TAG - Nº SÉRIE                                    | ✓      |
| 120 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO | LAYOUT 13 :: DATAMATRIX - NOME UNIDADE 8 CARACTER - Etiqueta 3x3                        | ✓      |
| 121 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO | LAYOUT 14 :: CODE 128 -> TAG - TIPO DE PATRIMÔNIO - OBSERVAÇÃO PATRIMÔNIO - LOCALIZAÇÃO | ✓      |
| 122 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO | LAYOUT 15 :: QRCODE - URL -> ID - NOSSO NUMERO  | ✓      |
| 123 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO | LAYOUT 16 :: TAG - TIPO PATRIMÔNIO  | ✓      |
| 124 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO | LAYOUT 17 :: TAG - MULTI INFORMAÇÕES  | ✓      |
| 125 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO | LAYOUT 2 :: DATAMATRIX - ID PATRIMONIO  | ✓      |
| 126 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO | LAYOUT 3 :: DATAMATRIX - ID PATRIMONIO  | ✓      |
| 127 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO | LAYOUT 4 :: CODE 128 - ID PATRIMONIO  | ✓      |
| 128 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO | LAYOUT 5 :: DATAMATRIX - ID PATRIMONIO - TAG  | ✓      |
| 129 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO | LAYOUT 6 :: DATAMATRIX - URL  | ✓      |
| 130 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO | LAYOUT 7 :: QRCODE - URL  | ✓      |
| 131 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO | LAYOUT 8 :: QRCODE - REGISTRO ANVISA  | ✓      |
| 132 | LAYOUT DE IDENTIFICAÇÃO | LAYOUT 9 :: QRCODE MAIOR - URL  | ✓      |



ID:  
TAG:  
N.S.:

CARRINHO  
MODELO

SEM MARCA SEM

[TESTE] [NOME EMPRESA]

LAYOUT 7 :: QRCODE - URL

LAYOUT 1 :: CODE 128 - ID PATRIMONIO

LAYOUT 10 :: QRCODE TOTAL - URL

LAYOUT 11 :: QRCODE - URL 100x40mm

LAYOUT 12 :: QRCODE - ID PATRIMONIO - TAG - Nº SÉRIE

LAYOUT 13 :: DATAMATRIX - NOME UNIDADE 8 CARACTER - Etiqueta 3x3

LAYOUT 14 :: CODE 128 -> TAG - TIPO DE PATRIMÔNIO - OBSERVAÇÃO PATRIMÔNIO - LOCALIZAÇÃO

LAYOUT 15 :: QRCODE - URL -> ID - NOSSO NUMERO

LAYOUT 16 :: TAG - TIPO PATRIMÔNIO

LAYOUT 17 :: TAG - MULTI INFORMAÇÕES

LAYOUT 2 :: DATAMATRIX - ID PATRIMONIO

LAYOUT 3 :: DATAMATRIX - ID PATRIMONIO

LAYOUT 4 :: CODE 128 - ID PATRIMONIO

LAYOUT 5 :: DATAMATRIX - ID PATRIMONIO - TAG

LAYOUT 6 :: DATAMATRIX - URL

LAYOUT 7 :: QRCODE - URL

LAYOUT 8 :: QRCODE - REGISTRO ANVISA

LAYOUT 9 :: QRCODE MAIOR - URL

# Chamados de Suporte

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

## MÓDULO

Gestão de Manutenção

Gestão de Esterilização

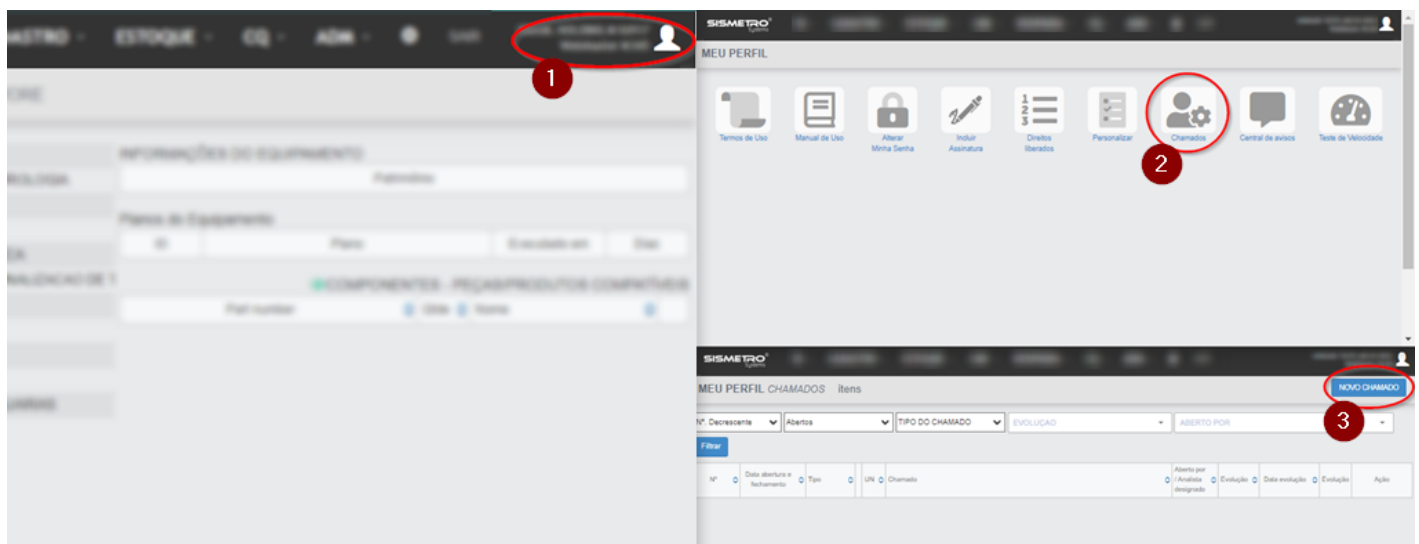
## CAMINHO PADRÃO

Menu Meu Perfil -> Chamados

## ABRINDO UM CHAMADO

A partir de qualquer tela, seguir o caminho padrão:

1. Clique em "novo chamado";



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 quadro "Descrição do chamado" com detalhes da ocorrência, oferecendo 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:

The image displays two side-by-side screenshots of a web application interface for creating a new call record.

**Left Screenshot (Form):**

- Header: **MEU PERFIL CHAMADO INCLUIR** with buttons **VOLTAR À LISTA** and **SALVAR**.
- Form Fields:
  - Título do chamado:** SUGESTAO DE MELHORIA
  - Tecnologia:** SOFTWARE SISMETRO SYSTEMS GESTAO DE MANUTENCAO
  - Tipo Obs.:** Quero fazer uma sugestão de melhoria para a plataforma ou APP.
  - Tipo:** SUGESTÃO
  - Criticidade:** PODE ESPERAR
  - Seu nome:** JOAO
  - CELULAR BR:** (14) 5 5231-5454
  - Descrição do chamado:** Interessante acrescentar um botão na tela de menu SS|

**Right Screenshot (Confirmation):**

- Header: **MEU PERFIL CHAMADO INCLUIR** with button **VOLTAR À LISTA**.
- Message: **CONCLUÍDO!**
- Buttons: **NOVO CHAMADO**, **ADD FOTO**, **ADD DOCUMENTO**, and **VOLTAR**.

Sempre que possível, acrescentar evidências ao chamado, seja por meio de *printscreens* 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".



MEU PERFIL CHAMADOS

1 itens

NOVO CHAMADO

Nº. Decrescente

Abertos

TIPO DO CHAMADO

EVOLUÇÃO

ABERTO POR

Filtrar

| Nº      | Data abertura e fechamento | Tipo     | UN  | Chamado                          | Aberto por / Analista designado | Evolução | Data evolução | Evolução                     | Ação   |
|---------|----------------------------|----------|-----|----------------------------------|---------------------------------|----------|---------------|------------------------------|--|
| 3760350 | 28/04/2023 11:24           | SUGESTÃO | 345 | SUGESTAO DE MELHORIA DEMO SENIOR | BRASIL HOLDING                  |          |               | AGUARDANDO AVALIAÇÃO TÉCNICA | <div><div></div><div></div><div></div></div> |

CHAMADOS

Todo chamado registrado receberá nº de protocolo na SISMETRO. O usuário poderá efetuar os seguintes tipos de chamados:

| Tipo de chamado | Situação   |
|-----------------|--|
| Cadastro        | <p>O usuário necessita que seja cadastrado um tipo de tecnologia, parâmetro de SS ou categoria.</p> <p>Exemplo: Necessito o tipo de SS "X"!</p>  |
| Dúvida          | <p>O usuário está com dúvida sobre um processo ou funcionalidade da plataforma.</p> <p>Exemplo: Qual a função do botão verde?</p>  |
| Erro            | <p>O usuário diagnosticou um erro, falha ou vício em uma funcionalidade da plataforma.</p> <p>Exemplo: O botão verde não funciona.</p>   |
| Sugestão        | <p>O usuário possui uma sugestão de melhoria ou necessidade de customização da plataforma.</p> <p>Exemplo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sugiro a criação do filtro 'Y' na tela 'Z';</li> <li>Necessito da funcionalidade 'W' no APP Mobile;</li> </ol> |
| Customização    | <p>Quando ocorre uma necessidade de alteração do sistema onde o cliente realmente necessita de certa funcionalidade com certa urgência.</p> <p>Exemplo: Necessito a criação de um relatório "A" sobre o consumo de combustível.</p>                                  |

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

| Tipo de chamado | Situação  |
|-----------------|---|
| Customização    | <p>A equipe de suporte identificou a necessidade de customização a partir de um chamado de 'Sugestão' aberto pelo cliente.</p> <p>Será gerado um orçamento com o investimento e previsão de entrega. A customização será desenvolvida somente após aprovação da proposta.</p> |
| Implantação     | <p>A equipe de suporte identificou a necessidade de implantação de um novo projeto ou módulo da plataforma.</p> <p>Será realizada a implantação somente após aprovação da proposta de acordo com o escopo contratado.</p>   |

#### 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 comportamentos ou inconsistências, 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     |