

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.

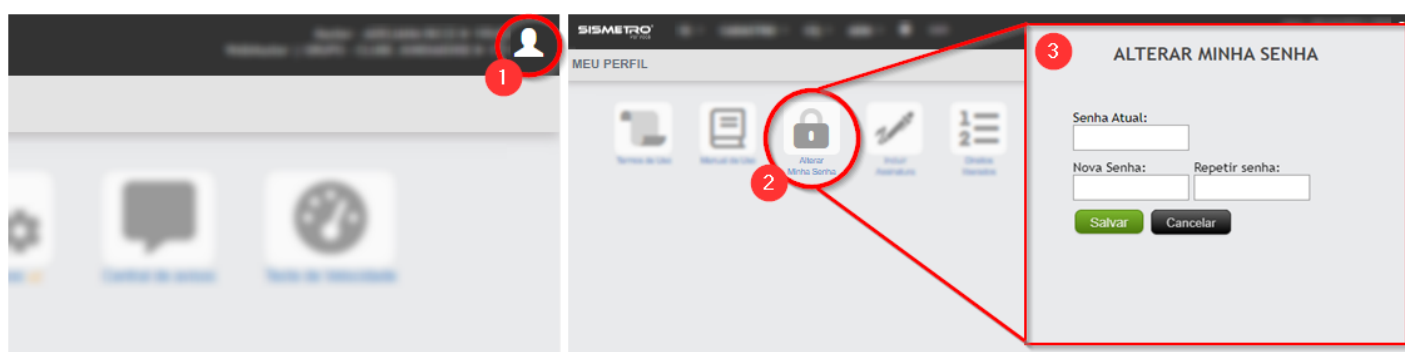
CAMINHO PADRÃO

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

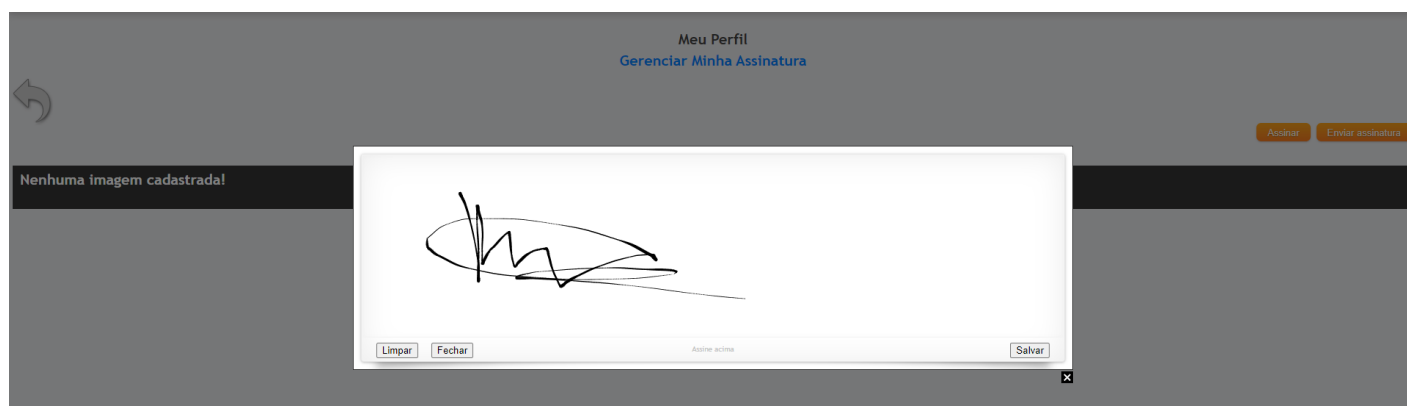
ALTERANDO A ASSINATURA

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"

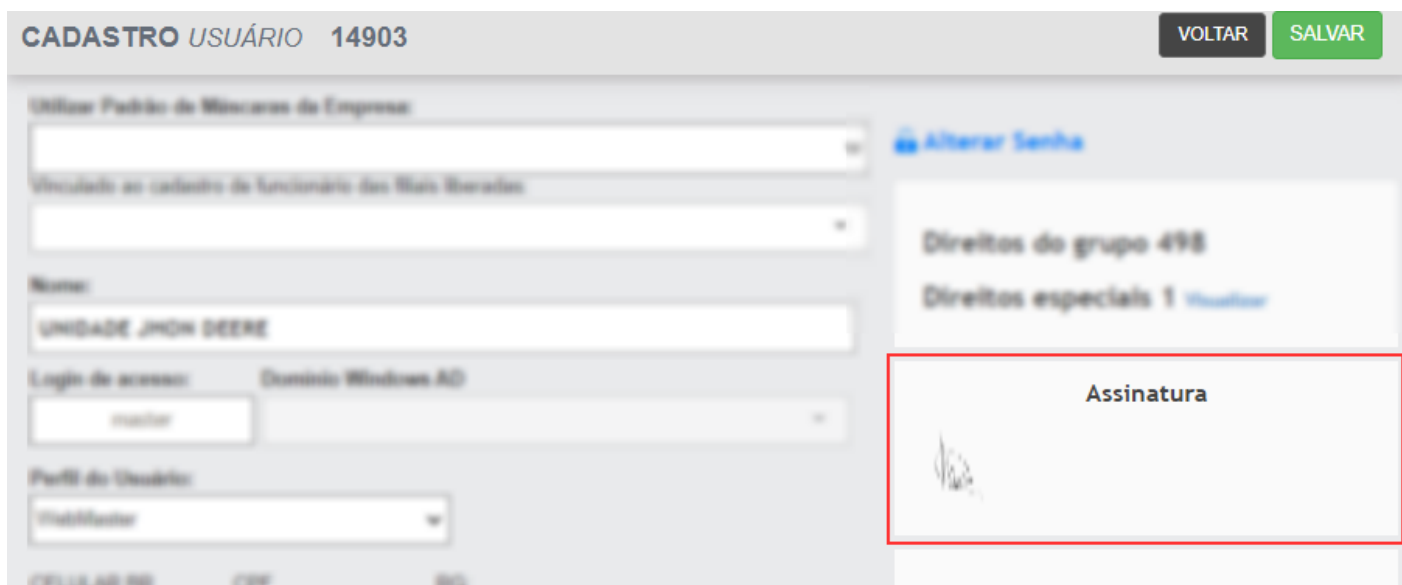


Exemplo de tela de assinatura opção "Enviar Assinatura"

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
CPF: 25.145.080/0002-08 FONE: (16) 3318-8400
Endereço: RODOVIA PR 317, S/N, ZONA RURAL, 304, CENTRO
TOLEDO, Paraná





Asserto por: LUBRICAÇÃO JOHN DEBRE 26/12/2022 15:40:40
Técnico designado: LUBRICAÇÃO

Solicitante: HOSPITAL TOLEDO-DE 117488 Fone: (41) 3000-0000
Endereço: RODOVIA PR 317, S/N, ZONA RURAL, 304, CENTRO
Bairro: CENTRO
Tecnologia: TRATOR JOHN DEBRE (CHERO)
Descrição: TRATOR MTD 200000 Parâmetros: 100 BARCIDE (CF 4000)
Solicitante Por:



Urgência: PODE ESPERAR

Análise: Concluído

Peça/Produto	Cod - ID ERP	Part	Nº Seria/Lote	Qtda	Qtda Apr	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		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 DAS VIGAS			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						0,00	

ENGENHEIRO
USUARIO

Técnico Executante
USUARIO

Encerrada 15/12/2022 16:40
FISIO

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

Chamados de Suporte

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

MÓDULO

Gestão de Manutenção

Gestão de Esterilização

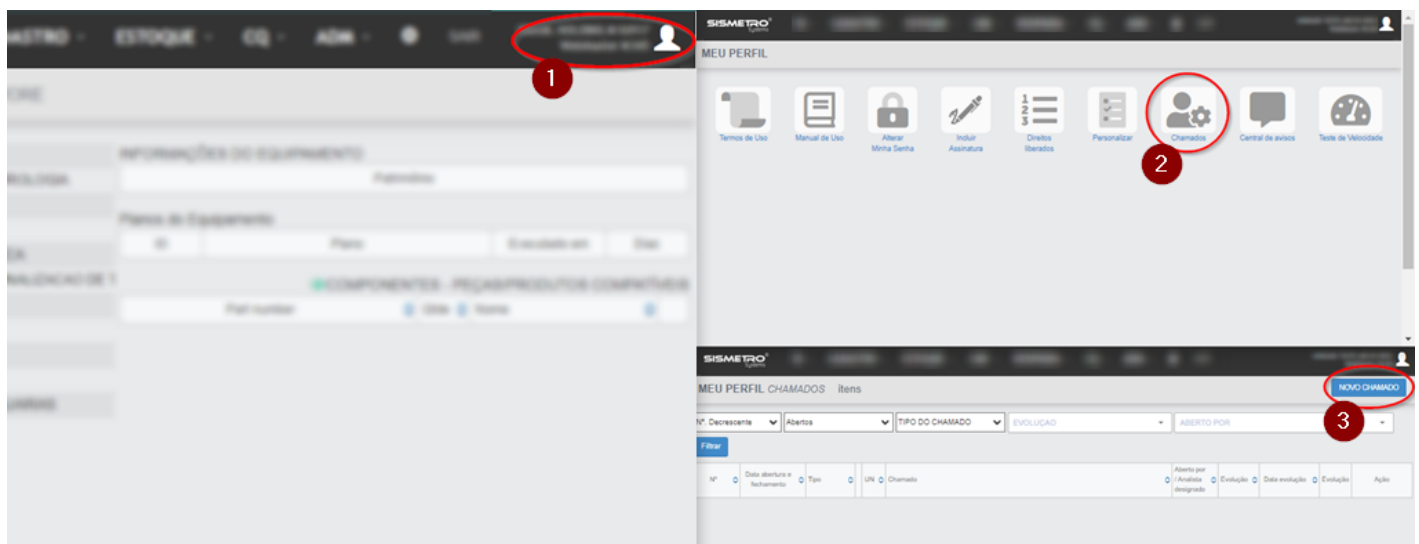
CAMINHO PADRÃO

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:

MEU PERFIL CHAMADO INCLUIR VOLTAR À LISTA SALVAR

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
B i
Interessante acrescentar um botão na tela de menu SS

MEU PERFIL CHAMADO INCLUIR VOLTAR À LISTA

CONCLUÍDO!

NOVO CHAMADO ADD FOTO ADD DOCUMENTO 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	

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"> Sugiro a criação do filtro 'Y' na tela 'Z'; Necessito da funcionalidade 'W' no APP Mobile;
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