



# GUIA DE SUPORTE



# SUMÁRIO

Introdução ao Guia de Suporte .....	3
Fluxo de Contato com o Suporte .....	4
Canais de Suporte .....	5
SIGA (Sistema Integrado de Gestão do Atendimento) .....	5
Horário de Atendimento e Contato Telefônico .....	6
O que devo fazer antes de iniciar um contato com o Suporte .....	7
Identificar dúvida ou provável falha .....	7
Consultar a documentação .....	8
Reunir evidências para abertura de chamado .....	8
O que faz o Suporte Técnico? .....	8
Tipos de atendimento .....	9
Ferramenta para apoio remoto .....	10
Fluxo do processo de Suporte Técnico .....	10
Severidade dos Chamados .....	11
Encerramento e reabertura do Chamado .....	12
Canais de Avaliação .....	13
Pesquisa de Satisfação .....	13
Voz do Cliente .....	13
Relacionameto Cliente X Suporte .....	14
Atualizações do Sistema .....	15

## Introdução ao Guia do Suporte

Tão importante quanto oferecer as melhores soluções do mercado, é disponibilizar suporte técnico eficiente e ágil, com o apoio de uma equipe capacitada e preparada para um pronto atendimento.

Os canais de atendimento disponibilizados pela GOVBR para seus clientes são:

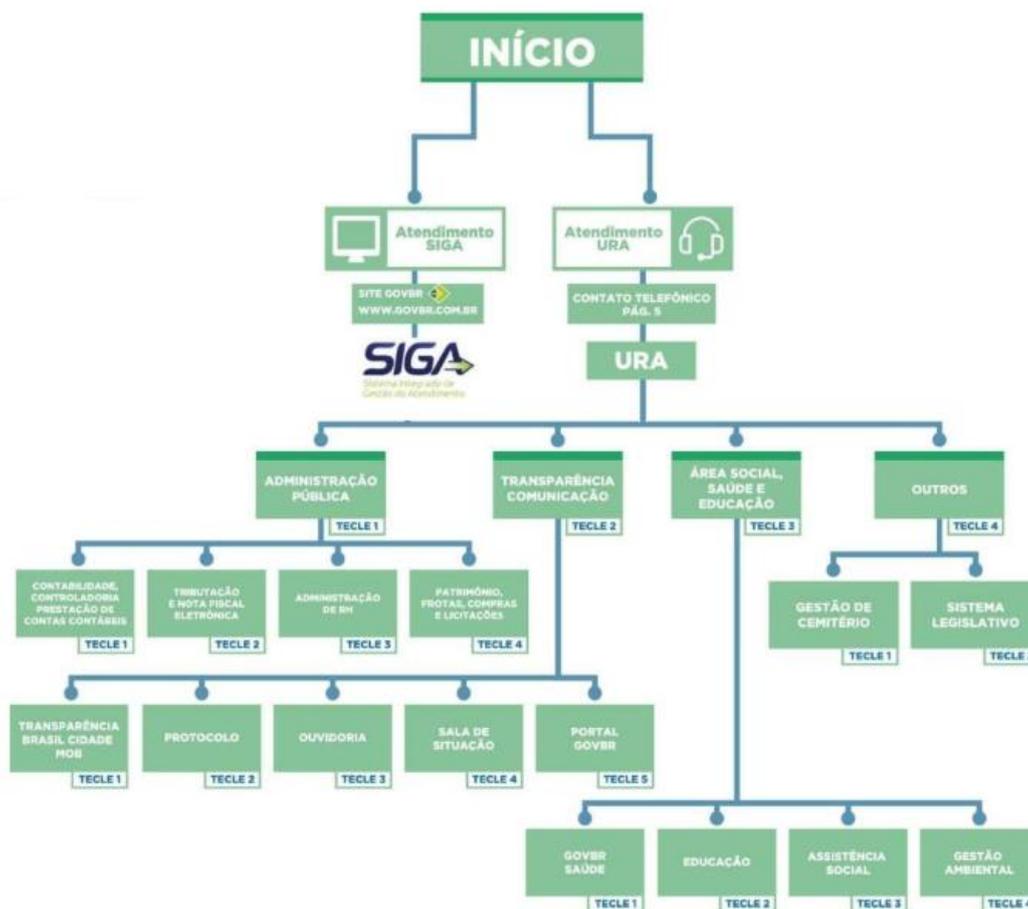
● SIGA (Sistema Integrado de Gestão do Atendimento)

● Telefônico (Central de Atendimento)

Para acessar a ferramenta, aponte a câmera do celular para o QRcode  ou se preferir acesse o link:  
<http://csiga.govbr.com.br/loginUsuario.php>

Este guia visa esclarecer os procedimentos da área de suporte, orientando sobre as atividades para registro e consulta de chamados, obtenção de informações desejadas, bem como as ferramentas utilizadas para otimizar esse processo.

# Fluxo de Contato com o Suporte



# Canais de Suporte

## SIGA (Sistema Integrado de Gestão do Atendimento)

O SIGA é um dos principais meios de acesso ao Suporte da GOVBR. Ele permite abrir, consultar chamado, acompanhar, avaliar e interagir com a área de suporte.

A utilização da ferramenta por parte do cliente é muito importante, pois, além de manter os registros referentes aos atendimentos para futuras consultas, permite que a GOVBR possa acompanhar por meio dos dados gerados, informações referentes ao suporte, visando sempre a melhoria do serviço prestado.

Para acesso ao portal, será disponibilizado pela GOVBR, um usuário e senha aos responsáveis pela abertura dos chamados de suporte, a partir dos dados listados abaixo:



Deve ser aberto um chamado para cada assunto a ser tratado. Essa prática possibilita maior velocidade na solução evitando falhas de comunicação, além de permitir a distribuição dos chamados entre vários analistas.

Todas as informações registradas no chamado devem conter a descrição do assunto de forma clara, objetiva e com o máximo de informações para que o atendimento seja ágil e eficiente. Exemplo:

**GOVBR**  
DELEGADOS DE GOVERNANÇA PARA A GESTÃO PÚBLICA

### Abertura de Chamado

**Descrição :**

Ao gerar o relatório "Anexo VII" a coluna "nome" com as informações dos órgãos da entidade estão desalinhados. (segue em anexo o relatório)

Prazo para atendimento: médio

**Módulo / Funcionalidade :**

Relatórios e Consultas

**Anexar Arquivo :**

*Em caso de pendência financeira ou contrato vencido, o acesso será bloqueado, não podendo abrir novos chamados.*

## Horário de Atendimento e Contato Telefônico

Atendimento das 8h às 17h (horário de Brasília), de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais.

Para atendimento telefônico, dispomos dos seguintes números, nesse caso, a ligação será direcionada para nossa Central de Atendimento Nacional, a qual retornará mediante um dos DDDs abaixo\*:

Estado	Telefones
Norte e Nordeste	(91) 3366-1549
	(81) 3878-1749
Espírito Santo	(21) 3544-1549
Mato Grosso do Sul	(45) 3036-2099
Rio de Janeiro	(27) 3038-1949
	(21) 3544-1549
Minas Gerais	(31) 3343-5849
São Paulo	(16) 3238-1599
	(17) 3302-2599
	(18) 3355-1549
	(19) 3322-1549
Paraná	(41) 3388-1549
	(44) 3302-1549
	(45) 3036-2099
	(46) 3321-1549
Santa Catarina	(47) 3236-1599
Rio Grande do Sul	(51) 2118-2200
	(53) 2128-2299
	(54) 2103-2299
	(55) 2103-2299

### Atenção!

O retorno da ligação pela central ocorrerá por meio de um dos DDDs, não sendo necessariamente os mesmos números registrados na tabela acima.

## Tabela de produtos por área:

Administração Financeira	Administração de Receitas	Administração de Pessoas	Administração de Suprimentos	Comunicação Social	Área Social e Ambiental	Área Legislativa
GOVBR CP	GOVBR AR	GOVBR GP	GOVBR AF	SALA DE SITUAÇÃO	GOVBR ED	GOVBR TL
GOVBR ST	GOVBR AR-CIDADÃO	PORTAL DO SERVIDOR	GOVBR CM	GOVBR TP	GOVBR SAÚDE	GOVBR LG
GOVBR RF	GOVBR AR-DEISS	E-SOCIAL	GOVBR LC	GOVBR TB	GOVBR AS	
GOVBR IA	GOVBR AR-NFS-E		GOVBR PP	GOVBR OP	GOVBR GA	
GOVBR PL -PPA -LOA -LDO	GOVBR ISS DIGITAL			GOVBR E-SIC		
GOVBR GB	GOVBR ALVARÁ WEB			CIDADEMOB		
GOVBR CT	GOVBR CEMITÉRIO			PORTAL GOVBR		
	GOVBR PC			GOVBR PD		

## O que devo fazer antes de iniciar um contato com o Suporte

### Identificar dúvida ou provável falha

- Verificar se sua versão está atualizada, em caso negativo atualizá-la;
- Verificar se os procedimentos de atualização de versão foram todos executados adequadamente;
- Verificar se é possível repetir a execução que ocasionou problema, a fim de averiguar se a atualização o resolveu;
- Verificar se possui permissão para executar tal funcionalidade;
- Avaliar se o problema diz respeito ao programa ou se está sendo originado por problemas de ambiente operacional ou de infraestrutura;
- Verificar se a falha ocorre apenas em um computador ou se ela é observada em todos os computadores da rede, pois pode se tratar de um problema isolado decorrente de configurações específicas de uma máquina.

## Consultar a documentação

A GOVBR disponibiliza Ajuda do sistema (tecla F1), relatórios na atualização do sistema com informações referentes às evoluções do produto (tela Ajuda-Novidades), diversos artigos em sua Base de Conhecimento, por meio do SIGA.

## Reunir evidências para abertura de chamado



### *Em caso de falha:*

- ✓ Qual é a versão do programa que está sendo utilizada;
- ✓ Qual o sistema e módulo que estão sendo utilizados;
- ✓ Qual a função de “menu” que está sendo utilizada;
- ✓ Especificação clara do que está ocorrendo;
- ✓ Especificação do resultado esperado;
- ✓ Qual a urgência do assunto;
- ✓ Qual o impacto que o problema tem ou poderá gerar;
- ✓ Anexar evidência



### *Em caso de dúvida:*

- ✓ Qual é a versão do programa que está sendo utilizada;
- ✓ Qual o sistema e módulo que estão sendo utilizados;
- ✓ Qual a função de “menu” que está sendo utilizada;
- ✓ Descrição clara da dúvida;
- ✓ Qual a urgência do assunto;

## O que faz o Suporte Técnico?

O Suporte presta assistência intelectual e tecnológica a um cliente ou grupo de clientes com o objetivo de solucionar dúvidas ou problemas técnicos relacionados a produtos.

Todo atendimento será registrado em um chamado. Seu acompanhamento, desde a abertura até o encerramento, será feito por meio do SIGA ou contato telefônico. Atividades realizadas durante o suporte serão registradas via apontamento dos analistas da Central.

# Tipos de atendimento

## Suporte

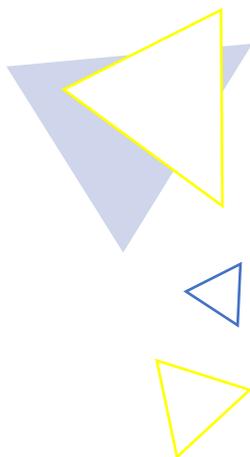
Soluciona dúvidas, direciona possíveis falhas no produto.

## Evolutivo

Direciona as sugestões de evolução do produto. Caso nossa Equipe de Desenvolvimento de Produto julgue pertinente a implementação do sugerido, ela poderá ser liberada no plano do produto dos próximos anos.

## Assessoria Eventual

Todo atendimento que não se relaciona a dúvidas ou falhas do sistema é tratado como assessoria e pode gerar custos, os quais serão negociados juntamente com os prazos para o atendimento. A seguir, exemplos de atendimento de assessoria:



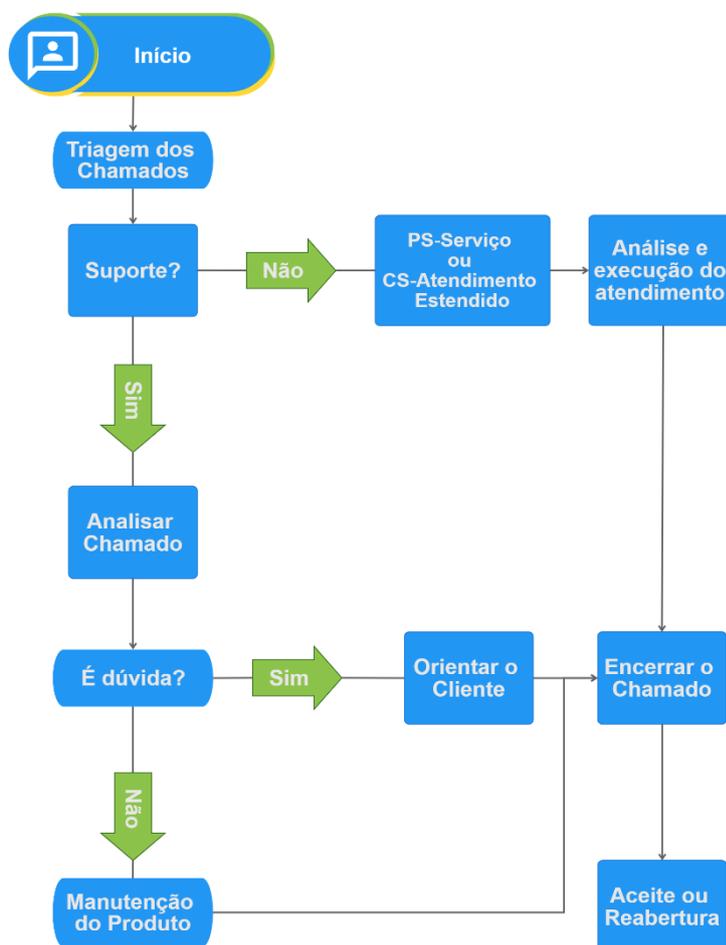
- Realizar as implantações;
- Instalar e Parametrizar as Integrações;
- Realizar e Acompanhar um cálculo de Folha;
- Realizar e Acompanhar um cálculo de tributos;
- Realizar e Acompanhar uma Licitação;
- Gerar e Enviar a prestação de contas;
- Atualizar uma versão;
- Parametrizar o produto;
- Realizar Treinamentos;
- Elaborar e Digitar um PPA, LOA ou LDO;
- Parametrizar uma Lei de Parcelamento;
- Instalar o produto em novas máquinas do cliente;
- Formatar Documentos;
- Realizar Consultoria;
- Configurar e Instalar periféricos;
- Criar e configurar usuários;
- Restaurar Backups;
- Customizar relatórios;
- Realizar e parametrizar Virada Anual.

## Ferramenta para apoio remoto

Caso seja necessário apoio remoto para os tipos de chamados descritos acima, o atendente solicitará acesso à ferramenta homologada pela GOVBR: [TEAMVIEWER](#) (clique para download).

Se necessário acesso por meio de outra ferramenta, o solicitante tornar-se-á responsável pela liberação e controle do acesso remoto ao seu ambiente computacional.

## Fluxo do processo de Suporte Técnico



## Severidade dos Chamados

Com base nos dados informados na abertura do chamado, o analista realiza uma triagem e classifica a severidade do chamado registrado. Essa classificação visa garantir o atendimento dentro de um prazo satisfatório de acordo com a criticidade do assunto.

A previsão de retorno poderá sofrer alteração após a triagem, e em situações que exijam o envolvimento de outras equipes (equipe de manutenção, desenvolvimento, consultoria, entre outras).

As severidades estão divididas em 3 níveis, são elas:

### ALTÍSSIMA

A função não pode ser usada e causa um IMPACTO CRÍTICO nas operações dos usuários finais na execução das tarefas. Não há nenhum paliativo disponível.

### ALTA

A função que causa um IMPACTO CRÍTICO pode ser usada com restrições severas por meio de uma intervenção ou procedimento manual ou procedimento paliativo.

### MÉDIA

A função pode ser usada com restrições menores. Não é CRÍTICA para a realização de tarefas. Possui pouco impacto na execução das tarefas.

*Exemplos: erros de ortografia, navegação de telas ou outros problemas de visualização.*

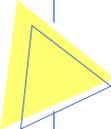


## Encerramento e reabertura do Chamado

Todo chamado, após ter a solução para a dúvida ou não conformidade reportada, é concluído e possui o prazo de 05 dias corridos para o solicitante concordar com o encerramento do chamado.

Se, no prazo dos 05 dias, nenhuma interação for realizada, ocorrerá o aceite automático e o encerramento do chamado, não possibilitando sua reabertura.

Caso não haja concordância com a solução proposta, deve-se reabrir o chamado, justificando a reabertura para o atendimento e anexando novas evidências.



### Atenção!

Durante a análise e atendimento do chamado, ocorrerão interações para continuidade do atendimento, caso não haja interação no prazo de 03 dias, o chamado será encerrado sem a possibilidade de reabertura.

## Canais de Avaliação

### Pesquisa de Satisfação

Sempre que for confirmada a conclusão de um chamado de suporte, o solicitante será direcionado para a página da pesquisa de satisfação.

Trata-se de uma avaliação do atendimento prestado pela GOVBR naquele chamado em específico e que pode ser feita em poucos segundos, opinando sobre o atendimento prestado pela área de Suporte.

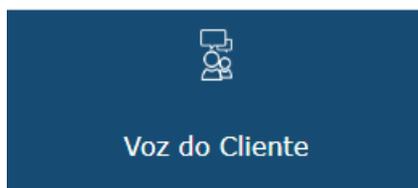


### Voz do Cliente

Além da pesquisa de satisfação, que trata diretamente do atendimento dos nossos analistas, a GOVBR disponibilizou mais um canal, para saber da experiência com as nossas soluções GOVBR.

Para acesso ao nosso canal, por meio do portal SIGA, é possível fazer um elogio, reclamações em geral e solicitar melhorias aos sistemas.

Esse tipo de informação é de extrema importância para nós, pois, com base nos depoimentos, conseguimos melhorar cada vez mais nossos serviços.



## Relacionamento Cliente x Suporte

Trata-se das pessoas responsáveis da GOVBR pelo relacionamento com o cliente dentro da estrutura da área de suporte.

Para o atendimento inicial, deve-se seguir o escalonamento abaixo, partindo-se do primeiro nível e seguindo-se aos subseqüentes no sentido de questionar ou entender a situação atual dos chamados.

Nível	Ponto de Contato	Telefone	E-mail/Site
<b>1º Contato</b>	Central de Atendimento	Conforme fluxo de contato com o suporte. <i>(Pág. 6)</i>	<a href="http://www.govbr.com.br">www.govbr.com.br</a>
<b>2º Contato</b>	<b>R1 – São Paulo</b> Coordenador: Carlos Aberto Frequete Macedo	(19) 3322-1500	<a href="mailto:carlos.macedo@govbr.com.br">carlos.macedo@govbr.com.br</a>
	<b>R2 – Santa Catarina e Rio Grande do Sul</b> Coordenadora: Thais Celente	(51) 9004 3131	<a href="mailto:thais.celente@govbr.com.br">thais.celente@govbr.com.br</a>
	<b>R2 – Paraná e Mato Grosso do Sul</b> Coordenador: Yansen Martins Poço	(45) 3036 2014	<a href="mailto:yansen.martins@govbr.com.br">yansen.martins@govbr.com.br</a>
	<b>R3 – Minas Gerais, Rio de Janeiro e Espírito Santo</b> Coordenadora: Jaqueline Michalack	(47) 3236 1501	<a href="mailto:jaqueline.michalack@govbr.com.br">jaqueline.michalack@govbr.com.br</a>
	<b>R4 – Norte e Nordeste</b> Coordenador: Yansen Martins Poço	(45) 3036 2014	<a href="mailto:yansen.martins@govbr.com.br">yansen.martins@govbr.com.br</a>
<b>3º Contato</b>	Gerente Regional R1 e R3 Adilson Tironi	(47) 3236 1425	<a href="mailto:adilson.tironi@govbr.com.br">adilson.tironi@govbr.com.br</a>
	Gerente Regional R2 e R4 Ana Lucia Campana	(47) 3236 1501	<a href="mailto:adilson.tironi@govbr.com.br">adilson.tironi@govbr.com.br</a>

## Atualizações do Sistemas

A GOVBR disponibiliza em seu site, as atualizações de versão disponíveis para o GOVBR®. Para os que dispõem do contrato **GOVBR Nuvem**, a atualização ocorre automaticamente.

A sequência de procedimentos descritos abaixo mostra como baixar estas atualizações:

1 - Entre no site da GOVBR através do link [www.govbr.com.br](http://www.govbr.com.br);

2 - Vá até o menu lateral e clique na opção “Release”, conforme mostra a tela abaixo. (Figura 1)



- Figura 1

3 - Leia todo tutorial existente no “Passo a Passo” e depois clique no botão conforme indicativo abaixo. (Figura 2)

Atualização: Download

CLIQUE NO BOTÃO ABAIXO PARA FAZER O DOWNLOAD DAS ATUALIZAÇÕES DO GOVBR 522



Atualização: Passo a passo

SIGA O TUTORIAL PARA ATUALIZAR O GOVBR

- + 1- Copiando as atualizações
- + 2- Download do kit
- + 3- Salvando o arquivo
- + 4- Instalando as atualizações

- Figura 1