

---

# Suporte Senior

*Versão 0.01*

**Hamilton V.R**

**27 jul., 2025**



---

## Conteúdo

---

<b>1</b>	<b>Introdução</b>	<b>1</b>
----------	-------------------	----------



# CAPÍTULO 1

## Introdução

Este documento tem como objetivo fornecer diretrizes e suporte técnico para a equipe de T.I. no auxílio ao setor de Recursos Humanos (RH) da organização. O RH desempenha um papel crucial na gestão de pessoas, processos e sistemas relacionados aos colaboradores, e a integração eficiente entre a tecnologia e as demandas do RH é essencial para o sucesso operacional. Neste guia, abordaremos os principais tópicos, incluindo:

- Configuração e manutenção de sistemas utilizados pelo RH.
- Solução de problemas comuns relacionados a ferramentas de gestão de pessoas.
- Boas práticas para garantir a segurança e privacidade dos dados dos colaboradores.
- Integração entre sistemas de T.I. e plataformas de RH.
- Suporte técnico personalizado para usuários seniores do setor de RH.

Este documento foi desenvolvido para ser uma referência prática, facilitando a comunicação e a resolução de desafios técnicos de forma ágil e eficiente. Recomendamos que a equipe de T.I. consulte este material regularmente e o utilize como base para otimizar o suporte prestado ao RH. Para dúvidas ou sugestões de melhoria, entre em contato com o responsável pela documentação ou com o líder da equipe de T.I.

### 1.1 Público-Alvo:

#### Nota

Este Documento é destinado aos colaboradores que atuam no suporte

### 1.2 Importância do Conteúdo:

Este documento possui extrema relevância para todos os profissionais que atuam na área de suporte de T.I., pois contém orientações detalhadas, descrições precisas e trilhas de conhecimento essenciais. Ele serve como um guia abrangente e indispensável para o profissional que terá a responsabilidade de gerir e manter o suporte dessa ferramenta vital para a COOPAVEL. Além disso, esta documentação é um recurso valioso tanto para instrução quanto para consulta,

garantindo que todos os procedimentos e melhores práticas sejam seguidos de maneira consistente e eficiente. Através deste documento, espera-se que a equipe de suporte possa desempenhar suas funções com maior eficácia, segurança e confiança, contribuindo significativamente para o sucesso e a continuidade das operações da empresa.

## 1.2.1 Informações Guias

### Informações de Consulta Rápida

Consulte aqui informações importantes para o fluxo de trabalho do setor de Suporte de T.I Senior. Aqui você pode adicionar informações que são

Tabela1: Informações de Acesso

Serviço:	Detalhes
Ramal Suporte	4444
Número Empresa	45 3217-6546
Ramal Coordenadora	Fulano: “6666”
Sistema de Chamados(help Desk)	URL: <a href="https://glpi.com.br">https://glpi.com.br</a>
Acesso ao Servidor Produção	Endereço: <i>tretrtt</i>
Acesso ao Servidor Teste	Endereço: <i>homologação</i>
Wi-Fi	SSID: <i>Visitantes</i> Senha: <i>fdgf@vel</i>
Impressoras:	S1K45
h6:	Sistema que possui módulos de administração instalados no servidor local da Empresa.
h7:	Sistema que possui Módulos nas nuvens.

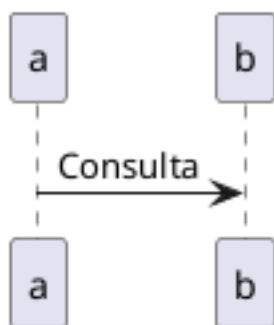
## 1.2.2 Dúvidas Frequentes

Várias dúvidas podem surgir no decorrer da jornada do suporte de T.I Para isso Criamos essa sessão com dúvidas mais evidentes e frequentes.

Os módulos do Senior possuem telas em comum?

É possível observar que alguns módulos do Senior possuem telas em comum, isso ocorre devido a padronização do sistema, facilitando a navegação do usuário.

- Item 1
- Item 2
- Item 3



### 1.2.3 Visão Geral do Suporte de T.I Senior

O setor de Suporte de T.I Senior é responsável por atender as demandas relacionadas ao sistema XXX, que é o sistema de gestão de pessoas utilizado pela Empresa. O setor é responsável por atender as demandas, como atualizações, inserção de dados, treinamentos e dúvidas relacionadas ao sistema, atendendo tanto o setor RH local como das filiais.

#### Funções e Responsabilidades:

Entre as principais responsabilidades do setor de referente, estão: o Atender aos chamados relacionados a atualizações de dados, Inserção de dados, como inserir novos usuários para acesso ao sistema;

#### o Tirar Dúvidas com relação a processos;

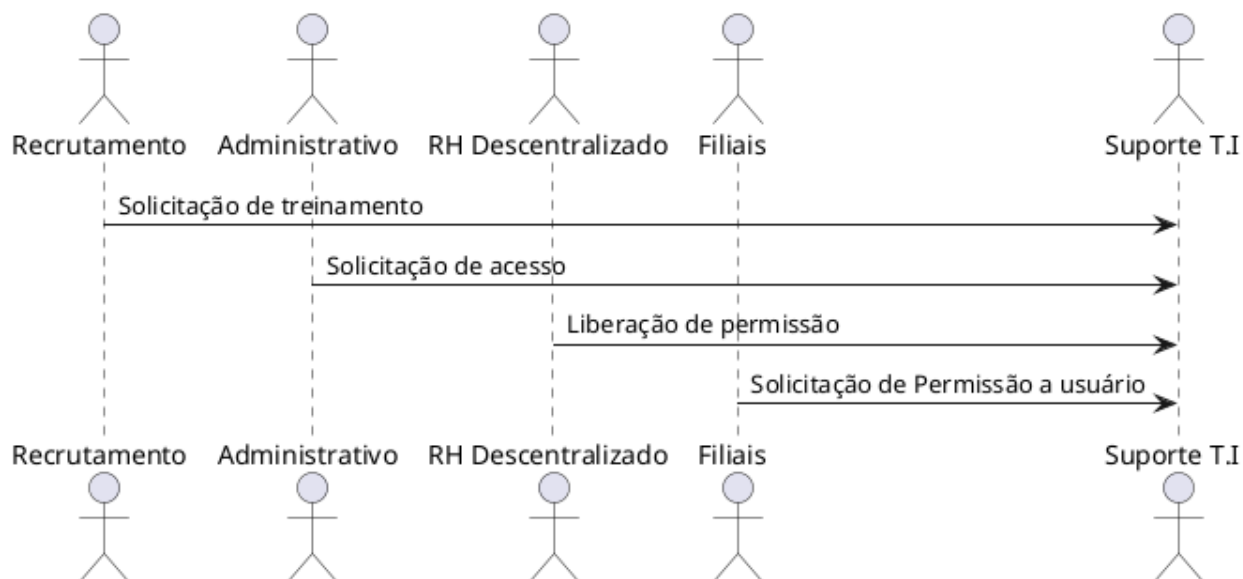
o Atender e fornecer informações pertinentes a cada área; o Treinamentos focados em cada área.

#### Objetivos da Área:

A área tem como objetivo estratégico, analisar as demandas, pesar as consequências(positivas e negativas) do impacto de mudanças e atualizações dentro do sistema, tendo em vista ser um setor estratégico e de suma importância para a instituição.

#### Interfaces com Outras Áreas:

Os setores de Recrutamento, Desenvolvimento Humano Organizacional, Admissão, Administração, RH Descentralizados e Filiais de maneira abrangente conversam com setor Suporte T.I Senior. Para diversas atividades que envolvem pessoas, Mudança de cargo, admissão demissão etc.



### 1.2.4 Regras

Regras relacionadas aos setores de tecnologia da informação

Introdução

### 1.2.5 Regras de Conduta

1. **Respeito Mútuo:** Todos os colaboradores devem tratar uns aos outros com respeito e cortesia.

2. **Confidencialidade:** Informações sensíveis e dados pessoais devem ser mantidos em sigilo e protegidos contra acesso não autorizado.
3. **Uso Adequado dos Recursos:** Os recursos de T.I devem ser utilizados exclusivamente para fins profissionais e de acordo com as políticas da empresa.
4. **Segurança da Informação:** Todos devem seguir as melhores práticas de segurança da informação, incluindo o uso de senhas fortes e a atualização regular de software.
5. **Reportar Incidentes:** Qualquer incidente de segurança ou violação das regras de conduta deve ser reportado imediatamente ao departamento de T.I.
1. **Manutenção de Sistemas:** A equipe de T.I é responsável pela manutenção e atualização de todos os sistemas e equipamentos.
2. **Suporte Técnico:** Fornecer suporte técnico eficiente e eficaz para todos os colaboradores.
3. **Gestão de Acessos:** Controlar e monitorar o acesso aos sistemas e dados da empresa.
4. **Backup de Dados:** Realizar backups regulares dos dados críticos para garantir a recuperação em caso de falhas.
5. **Treinamento e Capacitação:** Promover treinamentos regulares para os colaboradores sobre segurança da informação e uso adequado dos recursos de T.I.

### 1.2.6 Conceitos importantes

Um posto de trabalho é um local designado onde um funcionário realiza suas atividades profissionais. Este conceito abrange tanto o espaço físico quanto os recursos e ferramentas necessários para a execução das tarefas diárias.

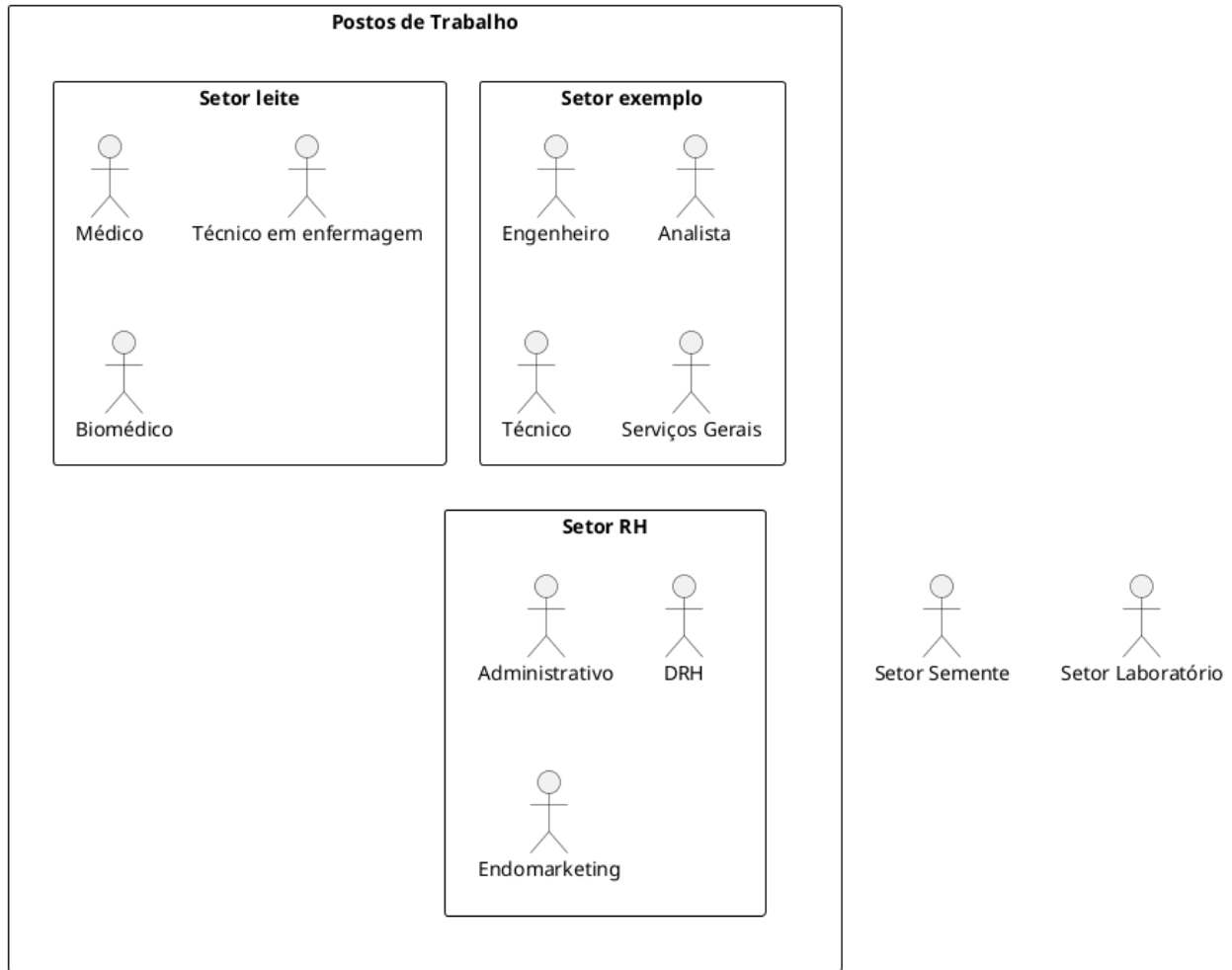
#### Elementos de um Posto de Trabalho

- **Espaço Físico:** Inclui a mesa, cadeira, iluminação e ergonomia do ambiente.
- **Equipamentos:** Computadores, telefones, impressoras e outros dispositivos eletrônicos.
- **Recursos:** Softwares, acesso à internet, materiais de escritório e outros suprimentos necessários.

#### Importância de um Posto de Trabalho Adequado

Um posto de trabalho bem estruturado é essencial para garantir a produtividade, conforto e bem-estar dos funcionários. Um ambiente de trabalho adequado pode reduzir o estresse, prevenir problemas de saúde e aumentar a eficiência das operações.





### 1.2.7 Consulta

Existem informações que são de extrema importância para o Suporte, saber montar uma pesquisa eficiente é fundamental para encontrar os menus corretos e módulos corretos, sabendo disso é possível ter mais agilidade e assertividade nas análises.

