



**GOVERNO DE BRASÍLIA**

**SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA  
E DESBUROCRATIZAÇÃO**

**SUBSECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS**

## **Manual HESK SIGRH – Atendimento ao SIGRH**

**SUGEP/SEGAD**

## ACESSANDO O HESK SIGRH – ATENDIMENTO AO SIGRH

Para acessar o “HESK SIGRH” e enviar uma solicitação à Equipe de Atendimento SUGEP/SEGAD do Sistema Único de Gestão de Pessoas - SIGRH, você deve abrir o seu navegador de internet, tais como: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, etc, e na barra de endereços digitar:

<http://www.segad.df.gov.br/atendimentosigrh/>

Será apresentada a seguinte página:

**Atendimento SIGRH**

[Atendimento SIGRH](#) > Atendimento SIGRH

**Enviar um ticket**  
Enviar um novo chamado para o nosso departamento de suporte

**Visualizar ticket existente**  
Visualizar chamados que você realizou anteriormente

**Base de conhecimento**

| » Artigos TOP da base de conhecimento:             | Visualizações |
|----------------------------------------------------|---------------|
| <a href="#">Auxílio-Natalidade</a>                 | 16            |
| <a href="#">PAGPDT02 - Layout entrada de dados</a> | 8             |
| <a href="#">Licença Prêmio</a>                     | 5             |

| » Últimos artigos publicados na base de conhecimento: | Data de publicação  |
|-------------------------------------------------------|---------------------|
| <a href="#">Licença Prêmio</a>                        | 13-05-2015 18:06:55 |
| <a href="#">Gratificação de Titulação</a>             | 13-05-2015 17:57:23 |
| <a href="#">PAGPDT02 - Layout entrada de dados</a>    | 16-04-2015 15:18:40 |

» [Visualizar conteúdo da base de conhecimento](#)

[Ir para o painel de administrador](#)

Figura 1 – Tela inicial do sistema.

## ENVIANDO UMA SOLICITAÇÃO

Para enviar uma solicitação à equipe de atendimento do sistema SIGRH, você deve clicar no link “Enviar um ticket”.

Nota - Neste manual trataremos “ticket” como uma solicitação de atendimento.

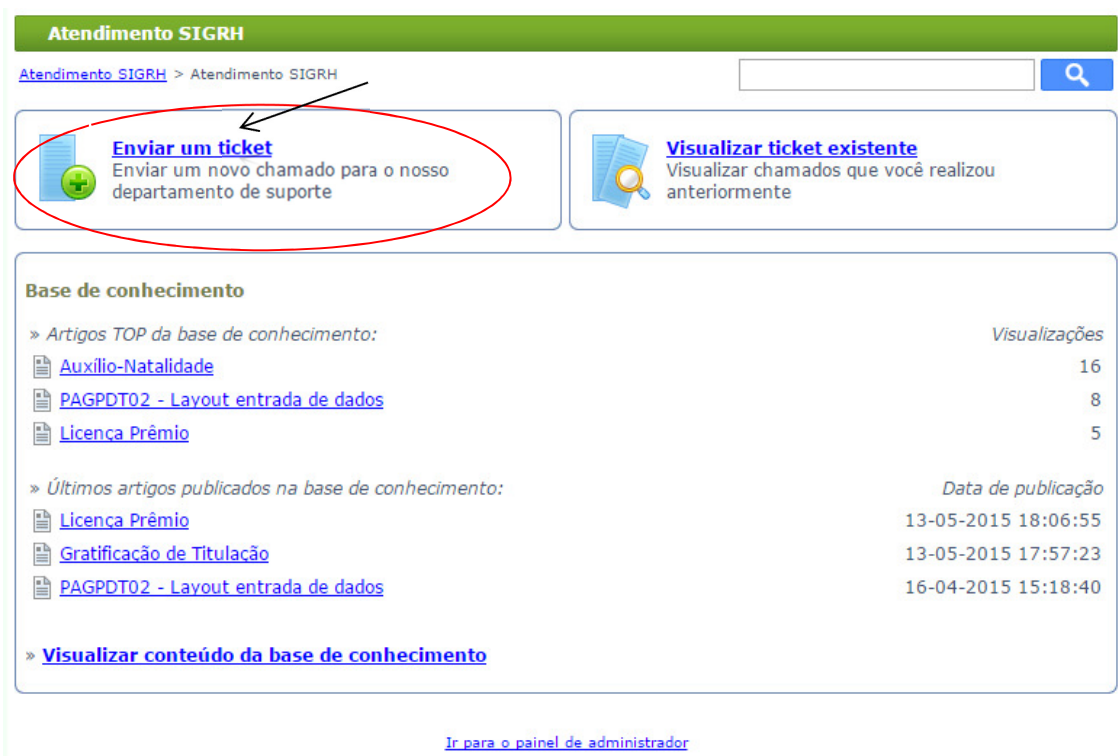


Figura 2 – Enviando uma solicitação.

Em seguida, será apresentado o seguinte formulário para abertura da solicitação:

**Enviar um ticket**

[Atendimento SIGRH](#) > [Atendimento SIGRH](#) > Enviar um ticket

Utilize este formulário para enviar uma solicitação de suporte. Os campos obrigatórios estão marcados com \*

Nome e Sobrenome: \*

E-mail: \*

Confirmar email: \*

---

Categoria: \*

---

Empresa: \*

Matricula: \*

Telefone fixo: \*

---

Assunto: \*

Mensagem: \*

---

Anexos:  Nenhum arquivo selecionado  
 Nenhum arquivo selecionado  
[Limite de anexo de arquivos](#)

Figura 3 – Formulário para abertura da solicitação.

#### Informações sobre os campos:

---

(\*) campos obrigatórios.

Nome e Sobrenome(\*) – Escreva seu nome e sobrenome. Ex.: Maria Silva.

E-mail(\*) – Digite seu e-mail corretamente para receber as respostas dos técnicos.

Confirmar E-mail(\*) – Digite seu e-mail novamente.

Categoria(\*) – Selecione a categoria apropriada para a sua solicitação, isso facilitará o atendimento e servirá de indicador dos atendimentos. Ex.: Cadastro, Pagamento.

Empresa(\*) – Selecione sua Secretaria.

Matrícula(\*) – Digite sua matrícula.

Telefone Fixo(\*) – Digite seu telefone. Isso facilitará que a equipe de suporte entre em contato caso seja necessário.

Assunto(\*) – Digite o assunto da sua solicitação. Ex.: Sistema SIGRH fora do ar.

Mensagem(\*) – Escreva em detalhes a sua solicitação, quanto mais detalhado for, mais rápido será o atendimento. Ex.: Não estou tendo acesso ao SIGRH, já reiniciei o computador e verifiquei os cabos de rede, mas não adiantou.

Anexos – Você pode enviar arquivos para ajudar o entendimento da sua solicitação, por exemplo, pode enviar a imagem do erro que está acontecendo ou arquivo de erro gerado pelo sistema. Isso tornará a solução mais rápida.

Após o preenchimento de todos os campos do formulário clique no botão “Enviar ticket” para que a solicitação seja registrada no sistema. E será apresentada a seguinte página de confirmação:

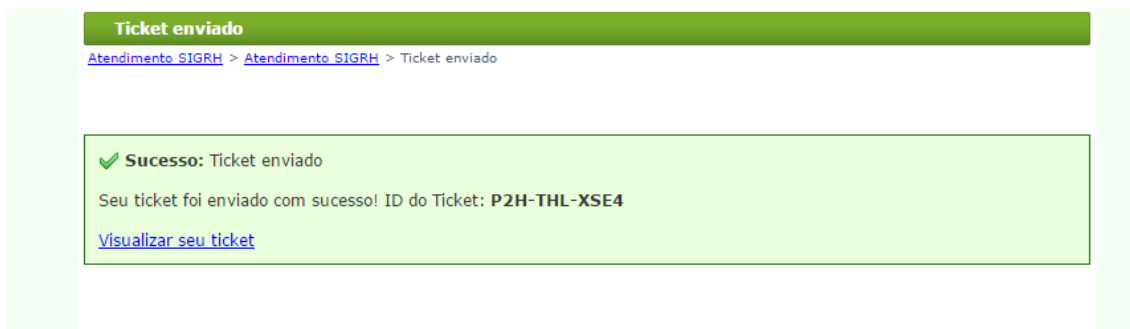


Figura 4 – Confirmação de envio da solicitação.

Pronto! Você acaba de enviar uma solicitação para a equipe de atendimento do Sistema SIGRH. Veja que na tela acima foi gerado um código para sua solicitação, o ID do Ticket. Você deve guardar esse código para consultar o andamento do seu atendimento.

Após a abertura do chamado, também é enviado um e-mail automático pelo sistema com o ID do Ticket. Como mostram as figuras 5 e 6 abaixo. Não responda esse e-mail, pois nós não o receberemos. Você também pode guardar esse e-mail para uma consulta posterior a sua solicitação.

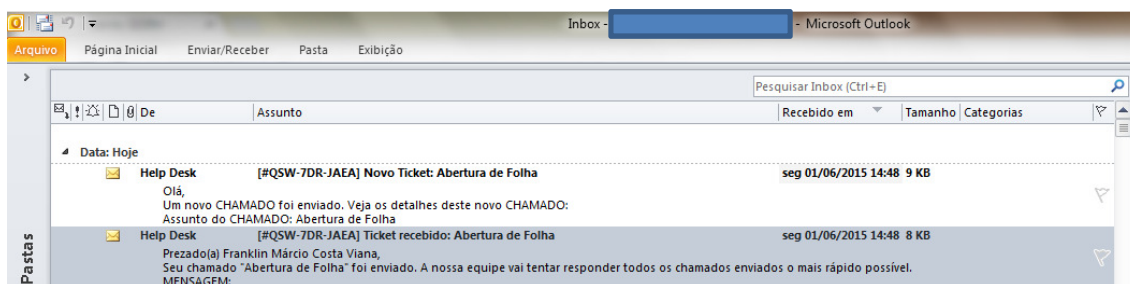


Figura 5 – Caixa de entrada com e-mail de abertura da solicitação.

Note que você também pode acessar o seu ticket diretamente pelo link que também é enviado no e-mail de abertura da solicitação.

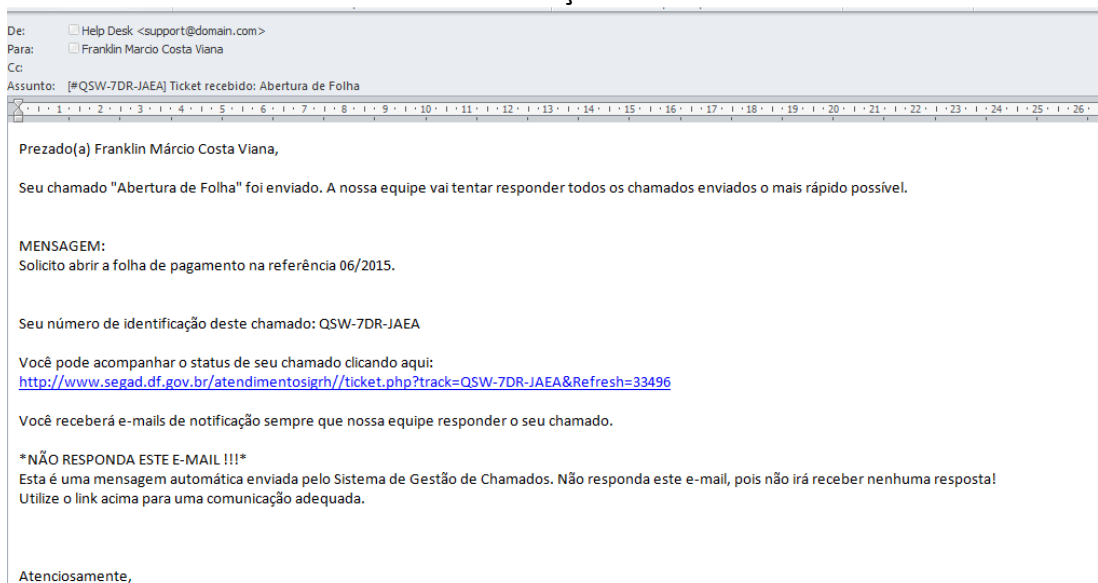


Figura 6 – E-mail de abertura de chamado.

## CONSULTANDO UMA SOLICITAÇÃO

Você pode consultar a(s) sua(s) solicitação(ões) por meio da página inicial do HESK SIGRH no seguinte endereço:

<http://www.segad.df.gov.br/atendimentosigrh/>

Acessando a página, basta clicar no link “Visualizar ticket existente” como mostra a imagem abaixo:

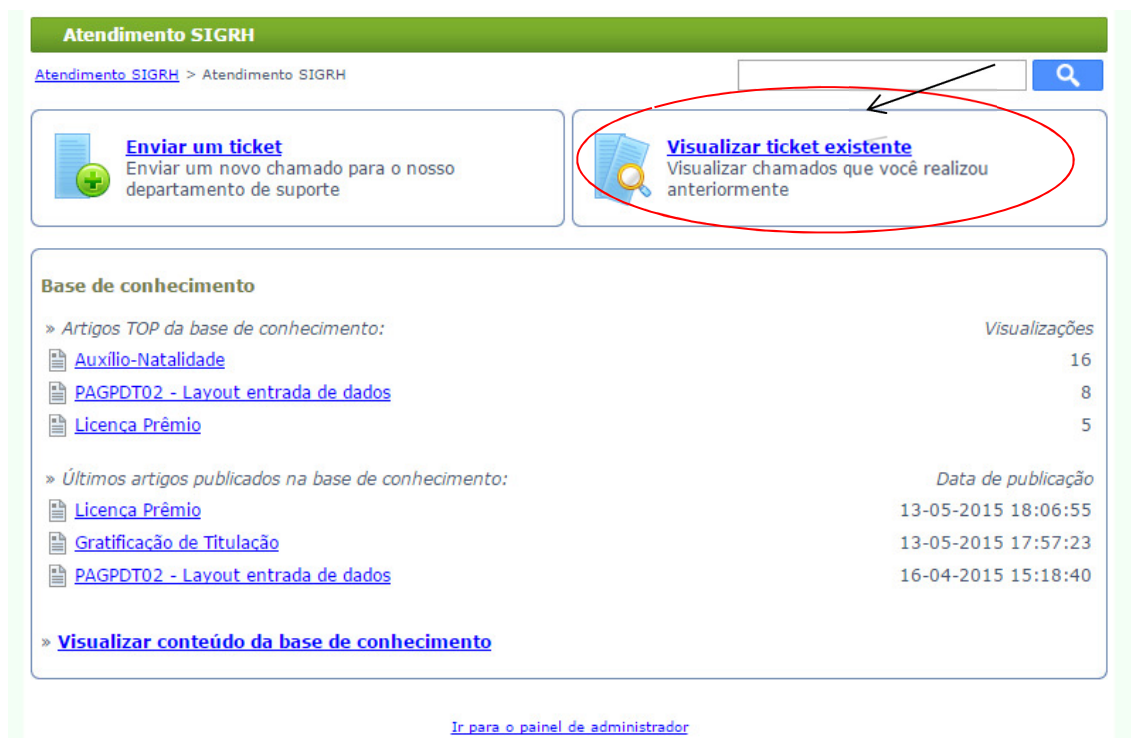


Figura 7 – Consultando uma solicitação.

Será solicitado o código do ticket (seu ID de Rastreamento), que você recebeu por e-mail, como mostrado na imagem abaixo:

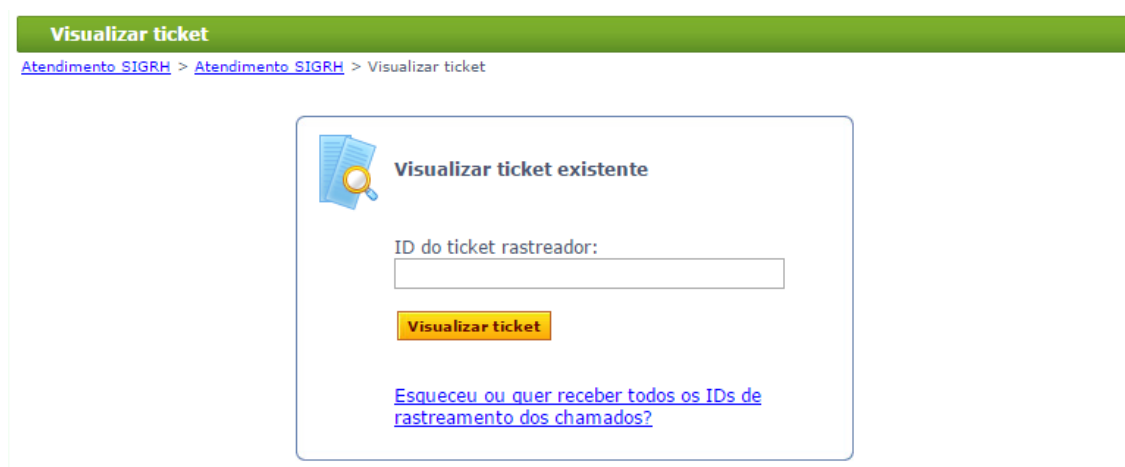


Figura 8 – Consultando uma solicitação pelo código.

Coloque o código da solicitação no campo informado e clique em “Visualizar ticket”. Será mostrada a página com as informações do ticket. Você pode adicionar informações por meio dessa página.

**Caso do ID rastreador: P2H-THL-XSE4**

[Atendimento SIGRH](#) > [Atendimento SIGRH](#) > Seu ticket

**Liberar Código**

ID de rast.: P2H-THL-XSE4 (Número do ticket: 190)

Status do ticket: **Novo** [[Marcar como resolvido](#)]

Criado em: 01-06-2015 12:28:09

Atualizado: 01-06-2015 12:28:09

Último remetente: Franklin Márcio Costa Viana

Categoria: Pagamento

Respostas: 0

Data: 01-06-2015 12:28:09

Nome e Sobrenome: Franklin Márcio Costa Viana

E-mail: franklin (dot) marcio (at) segad (dot) df (dot) gov (dot) br

Empresa: 045 - SECRETARIA DE ESTADO DE GESTAO ADMINISTRATIVA E DESBUROCRATIZACAO - SEGAD

Matricula: 01276204

Telefone fixo: 6139611756

**Mensagem:**

Solicito Liberar código de pagamento 1463.

Apenas para teste!!!!

Figura 9 – Detalhes da solicitação.

Caso você não possua mais o código de rastreamento da solicitação nem o e-mail enviado pelo sistema, você pode solicitar todos os códigos das solicitações já abertas por você. Para isto, você deve acessar a página principal do sistema em <http://www.segad.df.gov.br/atendimentosigrh/> e clicar em “Visualizar ticket existente”, como mostrado na imagem abaixo.

**Atendimento SIGRH**

[Atendimento SIGRH](#) > Atendimento SIGRH

**Enviar um ticket**  
Enviar um novo chamado para o nosso departamento de suporte

**Visualizar ticket existente**  
Visualizar chamados que você realizou anteriormente

**Base de conhecimento**

» Artigos TOP da base de conhecimento:

Visualizações

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| <a href="#">Auxílio-Natalidade</a>                 | 16 |
| <a href="#">PAGPDT02 - Layout entrada de dados</a> | 8  |
| <a href="#">Licença Prêmio</a>                     | 5  |

» Últimos artigos publicados na base de conhecimento:

Data de publicação

|                                                    |                     |
|----------------------------------------------------|---------------------|
| <a href="#">Licença Prêmio</a>                     | 13-05-2015 18:06:55 |
| <a href="#">Gratificação de Titulação</a>          | 13-05-2015 17:57:23 |
| <a href="#">PAGPDT02 - Layout entrada de dados</a> | 16-04-2015 15:18:40 |

» [Visualizar conteúdo da base de conhecimento](#)

[Ir para o painel de administrador](#)

Figura 10 – Consultando solicitações.



Em seguida, você deve clicar em “Esqueceu ou quer receber todos os IDs de rastreamento dos chamados?” como apresentado na imagem abaixo.

A interface 'Visualizar ticket' possui um cabeçalho verde com o título 'Visualizar ticket'. Abaixo dele, há uma barra de navegação com o caminho 'Atendimento SIGRH > Atendimento SIGRH > Visualizar ticket'. O conteúdo principal é um formulário branco com o ícone de uma lupa e o título 'Visualizar ticket existente'. Ele contém um campo de texto rotulado 'ID do ticket rastreador:' e um botão amarelo 'Visualizar ticket'. Abaixo do botão, há um link azul 'Esqueceu ou quer receber todos os IDs de rastreamento dos chamados?'. Uma seta preta aponta para este link, e uma elipse vermelha o circula.

Figura 11 – Consultando todas as solicitações emitidas.

Ao clicar no link indicado será solicitado seu endereço e-mail. Note que deve ser o mesmo endereço e-mail com que você utilizou para abrir as solicitação(ões), pois o sistema irá realizar a busca por essa informação.

A interface 'Visualizar ticket' mostra o mesmo cabeçalho e barra de navegação. No formulário, o campo 'ID do ticket rastreador:' agora contém o texto 'QSW-7DR-JAEA'. O botão 'Visualizar ticket' permanece. O link azul 'Esqueceu ou quer receber todos os IDs de rastreamento dos chamados?' está presente. Abaixo dele, há uma seção amarela com o título 'Esqueceu ou quer receber todos os IDs de rastreamento dos chamados?'. Nesta seção, há o texto 'Não se preocupe! Entre com seu endereço de email que lhe enviaremos seu ID de rastreamento de imediato:' e um campo de texto contendo 'maria.jose@segad.df.gov.br'. Um botão amarelo 'Envie-me o ID rastreador' está na base da seção. Uma seta preta aponta para o link, e uma elipse vermelha circula a seção amarela inteira.

Figura 12 – Consultando todas as solicitações emitidas.

Clique no botão “Envie-me o ID rastreador” para receber o código de suas solicitações.

Será mostrada uma tela de confirmação e um e-mail será enviado a você com todas as informações, como mostrado abaixo.

**Visualizar ticket**

Atendimento SIGRH > Atendimento SIGRH > Visualizar ticket

 **Sucesso: ID rastreador enviado!**  
Um e-mail com os detalhes sobre seu ticket foi enviado para o seu endereço.  
Certifique-se de que o e-mail não esteja na sua caixa de SPAM ou Lixeira!

**Visualizar ticket existente**  
ID do ticket rastreador:  
  
**Visualizar ticket**  
[Esqueceu ou quer receber todos os IDs de rastreamento dos chamados?](#)

Figura 13 – Confirmação das solicitações dos chamados.

## Modelo de uma notificação - solicitação na caixa de entrada

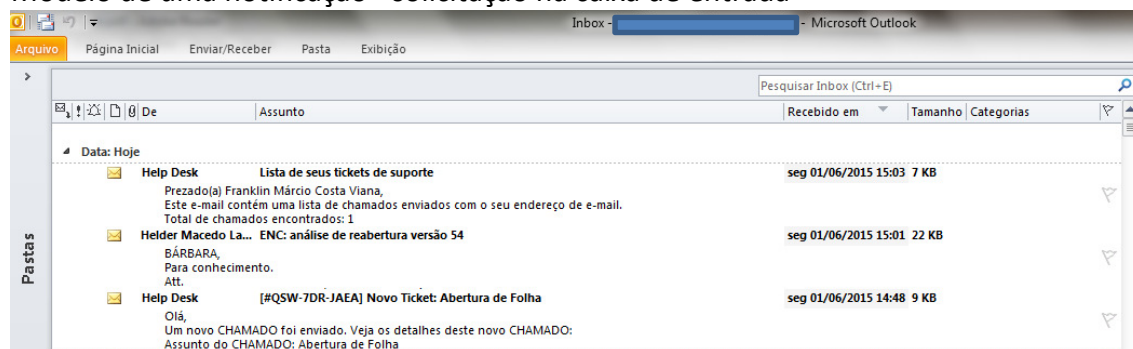


Figura 14 – Caixa de entrada com o e-mail recebido.

## Modelo de uma notificação - lista de tickets

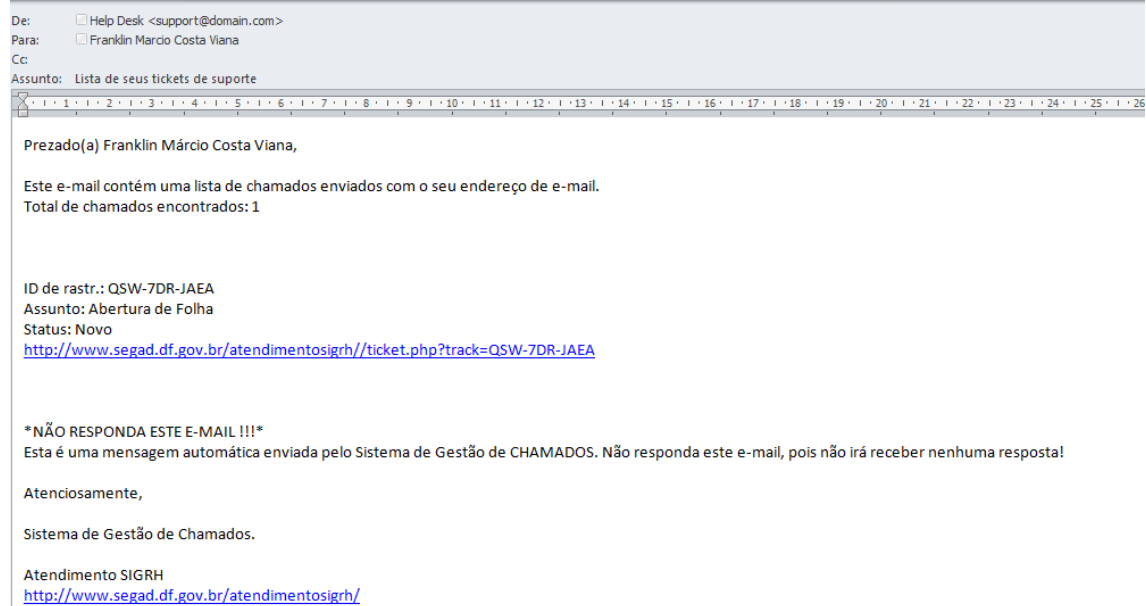


Figura 15 – E-mail com as informações de todas as solicitações já emitidas.

Pronto! Agora basta acompanhar o seu chamado até a finalização do seu atendimento. O HESK SIGHH - Atendimento ao SIGHH será uma forma mais prática e eficaz de comunicação com a equipe SUGEP/SEGAD.