

# Help Desk

## Definições Assistência 24h

---

As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, a fim de determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

Todos os serviços deverão ser solicitados na Central de Atendimento. Não serão reembolsados os serviços solicitados diretamente pelo usuário e não autorizados previamente pela Central.

**Usuário:** Pessoa física que possui o direito de utilização dos serviços.

**Cadastro:** Coleta de informações básicas para nortear, orientar e acompanhar os serviços a serem prestados ao usuário.

**Domicílio:** é o município de domicílio do usuário.

**Limite:** é o critério de limitação ou exclusão do direito ao serviço de assistência a ser prestado, estabelecido em função de:

- Modalidade do evento;
- Valor máximo de cada um dos serviços;
- Número máximo de acionamento de um serviço de assistência por um mesmo usuário dentro período de 12 (doze) meses.

**Vigência:** O serviço de assistência será prestado durante a vigência do contrato.

**Âmbito territorial:** extensão para todo território brasileiro.

# Help Desk

## Help Desk – Informática

---

- Instalação e configuração do computador, como conectar os cabos e inicializar o sistema operacional
- Otimização do computador e instalar impressoras, webcam, caixas de som, rede e wifi;
- Como proteger seu computador e seus arquivos com a instalação de um antivírus e criação de backups;
- Utilizar as principais funcionalidades de sua máquina e softwares que facilitam seu trabalho, como Microsoft Word, Excel, Power Point;
- Diagnósticos e solução de problemas com o hardware do computador;
- Diagnóstico e solução de problemas de acesso à internet;
- Diagnóstico e reparo de softwares mercado
- Limpeza e desfragmentação de disco
- Suporte ao Usuário
- Dificuldades na navegação
- Acesso ao Pen Drive
- Dificuldades em assistir um vídeo ou ouvir música, Gravação de CD –DVD
- Impressão
- Configuração e Utilização de E-mail: Outlook, Outlook Express, Windows Mail e Thunderbird
- Atualizações de segurança do sistema operacional
- Utilização de ferramentas para otimização do sistema operacional
- Consultoria para melhoria do computador: Orientação da configuração de hardware ideal acordo com a necessidade usuário

### Observação:

---

Suporte para resolver dúvidas ou problemas, por telefone ou via acesso remoto para Notebooks, desktops e notebooks, com as configurações mínimas: processador Pentium IV, memória de 1GB e HD de 80GB; para aplicativos dos sistemas operacionais Windows (a

partir da versão XP), Linux e IOS e para programas originais e homologados pelo fabricante;

### Exclusões específicas:

---

- Visita de técnico especializado;
- Suporte para Softwares não licenciados;
- Suporte de softwares de uso empresarial, no-breaks, redes empresariais, servidores empresariais;
- Suporte para computadores com mais de cinco anos de fabricação;
- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
- Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, HDs etc.);
- Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças;
- Mídia para backup (CD, DVD, etc.);
- Suporte presencial.

### Help Desk – Tablets

---

- Configuração inicial do equipamento, rede wifi, contas de e-mail;
- Instruções para manuseio, utilização, download de aplicativos;
- Sincronização de contatos, calendários, bookmarks, e arquivos do smartphone para o computador e vice-versa;
- Informações para utilização do iBook;
- Orientação para atualização de softwares (updates).
- Instalação do Cliente Smartphone no PC
- Solução de problemas software que afetem sincronismo PC e Smartphones
- Setup de Bluetooth e headset
- Suporte a dúvidas “de uso” das principais funções do Smartphone
- Orientação para navegar na internet

- Auxílio para download de fotos, filmes, músicas, aplicativos jogos e lojas virtuais
- Orientação para visualizar arquivos compatíveis com o pacote Office e PDF
- Integração com computador para troca de arquivos e com TV para reprodução filmes, jogos e fotos
- SmartWatch

### Observações:

---

Suporte para resolver dúvidas, por telefone ou via acesso remoto, para tablets com sistema operacional Android, Windows e IOS;

### Exclusões específicas:

---

- Suporte para Softwares não licenciados;
- Suporte de softwares de uso empresarial;
- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
- Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, e etc.);
- Mídia para backup (CD, DVD, etc.);
- Suporte presencial.

### Help Desk – Aparelhos Celulares

---

- Configuração e personalização do aparelho;
- Instrução para transferência de arquivos do celular para o computador e vice versa (fotos, músicas, vídeos);
- Orientação para economia de bateria;
- Configuração e orientação para envio de mensagens instantâneas;

- Configurações básicas do aparelho (perfil de chamadas, despertador, fundo de tela, toques, volume, rádio, tv, etc);
- Contatos; configuração do sincronismo (unilateral ou bidirecional), organização da agenda; edição do contato; envio do contato para outros aparelhos;
- Backup do aparelho;
- Indicação de aplicativos e jogos para necessidade de cada cliente.
- Instalação do Cliente Smartphone no PC
- Solução de problemas software que afetem sincronismo PC e Smartphones
- Setup de conexão WI-FI e network do Smartphone
- Setup de Bluetooth e headset
- Suporte a dúvidas “de uso” das principais funções do Smartphone
- Orientação para navegar na internet
- Orientação para visualizar arquivos compatíveis com o pacote Office e PDF
- Integração com computador para troca de arquivos e com TV para reprodução filmes, jogos e fotos
- SmartWatch

#### Observações:

---

Suporte para resolver dúvidas, por telefone ou via acesso remoto para configurar aparelhos celulares, homologados por operadoras nacionais de telefonia móvel, receber orientação para utilizar softwares, aprender a utilizar as principais funções;

#### Exclusões específicas:

---

- Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças;
- Softwares não licenciados;
- Equipamentos que não sejam destinados à utilização pessoal;
- Suporte presencial.

- Configuração e personalização do smartphone;
- Instrução para transferência de arquivos do celular para o computador e vice versa (fotos, músicas, vídeos);
- Orientação para ativação e uso do bluetooth, tethering e wifi;
- Auxílio para utilização do GPS no celular;
- Orientação para economia de bateria;
- Configuração e orientação para envio de mensagens instantâneas;
- Instruções gerais de manuseio e utilização;
- Configurações básicas do aparelho (perfil de chamadas, despertador, fundo de tela, toques, volume, rádio, tv, etc.);
- Contatos; configuração do sincronismo (unilateral ou bidirecional), organização da agenda; edição do contato; envio do contato para outros aparelhos;
- Sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, bookmarks e arquivos;
- Configuração de contas de e-mail válidas nos aparelhos. Sincronia de e-mails (unilateral ou bidirecional);
- Backup do aparelho;
- Atualizações de softwares;
- Orientação para download App World, Apple Store e Google Play.
- Instalação do Cliente Smartphone no PC
- Solução de problemas software que afetem sincronismo PC e Smartphones
- Orientação para navegar na internet
- Orientação para visualizar arquivos compatíveis com o pacote Office e PDF
- Integração com computador para troca de arquivos e com TV para reprodução filmes, jogos e fotos
- Smartwatch

### Observações:

---

Suporte para resolver dúvidas, por telefone ou via acesso remoto para configurar aparelhos celulares smartphones com sistema operacional Windows Mobile, Android,

Symbian OS, homologados por operadoras nacionais de telefonia móvel, receber orientação para utilizar softwares, aprender a utilizar as principais funções;

#### Exclusões específicas:

---

- Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças;
- Softwares não licenciados;
- Equipamentos que não sejam destinados à utilização pessoal;
- Suporte presencial.

**Atendimento:** Horário Comercial