



Descritivo do Serviço de Assistência Help Desk

Para acionar sua assistência basta ligar para **0800 880 1900**

- Suporte por telefone para instalação/conexão física de computadores: cabos, monitor, teclado, mouse, caixa de som na CPU, periféricos, etc;
- Suporte para a primeira ativação do computador;
- Orientação para a utilização das principais funções do equipamento;
- Otimização, Softwares, Internet e e-mail;
- Apagar arquivos desnecessários que ficam acumulados no disco rígido;
- Desabilitar programas raramente usados e que inicializam toda vez que o computador é ligado;
- Execução dos procedimentos para melhorar o desempenho do equipamento;
- Instalação, reparos e configurações de softwares desde que sejam licenciados;
- Instalação de atualizações críticas para garantir o perfeito funcionamento dos softwares;
- Instrução e auxílio para a realização de download de softwares gratuitos bem como a devida utilização deles;
- Esclarecimento de dúvidas e auxílio na navegação da internet;
- Orientação para a instalação e configuração do software de e-mail (Outlook, Mozilla, etc.);
- Instalação e/ou atualização de antivírus, e esclarecimento de dúvidas dos usuários sobre o seu funcionamento;
- Realização da configuração necessária ao perfeito funcionamento do antivírus;
- Instrução para realização da primeira varredura (escaneamento) junto com o Segurado de forma a criar uma rotina saudável de antivírus;
- Detecção, por telefone, do problema do equipamento. Diagnóstico da eventual peça defeituosa. Caso seja constatado que o problema é hardware, orientamos o cliente a procurar uma assistência técnica de confiança;
- Configuração do computador para navegação através da banda larga e conexão discada;
- Instalação e configuração da rede doméstica com fio (wired) ou sem fio (wireless);
- Indicação dos melhores equipamentos disponíveis no mercado e a solução ideal, de acordo com cada necessidade;
- Configuração da banda larga, garantindo a segurança do acesso;



- Suporte e configuração da proteção da rede evitando o ataque de hackers e pessoas mal-intencionadas;
- Instrução passo a passo para a realização de cópias dos arquivos em Pen Drive, CD DVD e HD externo;
- Auxílio na restauração dos arquivos;
- Instrução para a instalação e configuração de iPod, MP3/MP4 player, câmera digital, impressora, scanner ou qualquer acessório;
- Auxílio para descarregar fotos da câmera digital no computador e vice-versa;
- Auxílio para descarregar músicas do MP3 no computador, além de outras facilidades.

Observação: Suporte para resolver dúvidas ou problemas, por telefone ou via acesso remoto para Notebooks, desktops e netbooks, 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.

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira das 08h00 às 20h00 e aos sábados, das 09h00 às 12h00.

Limite: 02 (duas) intervenções por vigência.

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).

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

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira das 08h00 às 20h00 e aos sábados, das 09h00 às 12h00.

Limite: 02 (duas) intervenções por vigência/ano.



Help Desk (Aparelhos Celulares)

- Configuração e personalização do aparelho;
- Instrução para transferência de arquivos do celular para o computador e vice e versa (fotos, músicas, vídeos);
- Orientação para economia de bateria;
- Configuração e orientação para envio de mensagens instantâneas: SMS, MMS, BBM;
- 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;
- Backup do aparelho;
- Indicação de aplicativos e jogos para necessidade de cada cliente.

Observação: 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.

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira das 08h00 às 20h00 e aos sábados, das 09h00 às 12h00.

Limite: 02 (duas) intervenções por vigência/ano.

Help Desk (Smartphones)

- Configuração e personalização do smartphone;
- Instrução para transferência de arquivos do celular para o computador e vice e 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: SMS, MMS, BBM;
- 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.

Observações: Suporte para resolver dúvidas, por telefone ou via acesso remoto para configurar aparelhos celulares smartphones com sistema operacional Windows Mobile, Android, Blackberry RIM, Symbian OS, homologados por operadoras nacionais de telefonia móvel, receber orientação para utilizar softwares, aprender a utilizar as principais funções.

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira das 08h00 às 20h00 e aos sábados, das 09h00 às 12h00.

Limite: 02 (duas) intervenções por vigência/ano.

Exclusões Gerais

- Visita de técnico especializado;
- Suporte para Softwares não licenciados;
- Suporte de softwares de uso empresarial, nobreaks, 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;
- Equipamentos que não sejam destinados à utilização pessoal.