

# MANUAL SUPORTE SINE/MG



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social

Subsecretaria de Trabalho e Emprego

Superintendência de Gestão e Fomento ao Trabalho e à Economia Popular Solidária

**Diretoria de Gestão do Atendimento ao Trabalhador**



**MINAS  
GERAIS**

GOVERNO  
DIFERENTE.  
ESTADO  
EFICIENTE.

Maio de 2020

# Apresentação

---



**MINAS  
GERAIS**

GOVERNO  
DIFERENTE.  
ESTADO  
EFICIENTE.

A Diretoria de Gestão do Atendimento ao Trabalhador, responsável pela Coordenação da Estadual da Rede de Atendimento do SINE/MG, desenvolveu o sistema de **Suporte SINE/MG**, no intuito de tornar os atendimentos de suporte técnico mais eficazes e qualitativos.

Para tanto, contamos com o apoio dos colaboradores da Rede SINE/MG na utilização da ferramenta, visando a melhoria na comunicação, qualidade da informação e atendimento ao cidadão.

O sistema está disponível para utilização em todas as Unidades da Rede SINE/MG, sendo a principal ferramenta de solicitação de suporte técnico junto à Coordenação.

Estamos trabalhando continuamente para o aprimoramento da prestação dos nossos serviços e agradecemos todo apoio e colaboração dos nossos Parceiros.



# Demandas



O sistema de Suporte SINE/MG está disponível para abertura de todas as demandas direcionadas à Diretoria de Gestão do Atendimento ao Trabalhador – DGAT.

Alguns exemplos:

- Intermediação de Mão de Obra;
- Seguro Desemprego;
- Treinamentos e Reciclagens;
- Estrutura da Unidade;
- Gestão de Patrimônio;
- Credenciamentos;
- Autorização de máquinas;
- Troca de Senhas;
- Mudança de Endereço ou ampliação da Unidade;
- Suporte SGA;

The screenshot shows the 'Suportesine' web application interface. The top navigation bar includes the system name and a user profile for 'Angela Márcia Alves de Souza'. A sidebar on the left contains menu items: 'Atendimento', 'Histórico', 'Usuários', and 'Dados de Atendimento'. The main content area is titled 'Solicitações do Sine' and features a search bar and a 'Mostrar' dropdown set to '10' entries. Below this is a table with the following data:

ID	Origem	Categoria	Subcategoria	Solicitante	Responsável	Data da Abertura	Status	Ações
7660	Sine	Acessos (Autorização)-E-mail@social(SE)	Cadastro de atendentes - SGA	SINE OLIVEIRA (MG) (3133117-3)	Suporte Sine	17/02/2021	Em Aberto	
7672	Sine	Acessos (Autorização)-E-mail@social(SE)	Erros e outros incidentes e-mail	SINE PRATA (MG) (3133166-0)	Suporte Sine	17/02/2021	Em Aberto	

O sistema de Suporte SINE/MG está disponível no seguinte link:

[Suporte SINE/MG](#)

- Para acesso, será fornecido um único LOGIN para cada Unidade;
- O Coordenador do Posto poderá compartilhar a senha para outros técnicos da Unidade, a seu critério;
- A Coordenação Estadual do SINE/MG enviará os dados de acesso para cada Posto;
- Oportunamente serão realizadas adequações ao sistema, no intuito de aprimorá-lo, a partir da utilização do Posto;





**SEGUE O LINK:**

<http://200.198.62.79/suportesine/default>

**1º PASSO:**

**ENTRE COM SEU E-MAIL E  
SENHA.**



## 1.1 FAÇA SEU LOGIN

Demandas



### Entrar

Email \*

Senha \*

Lembre de mim por 30 dias

Entrar

[Esqueceu sua senha?](#)



**2º PASSO:**  
**NESTA LISTA DE**  
**SOLICITAÇÕES SERÃO**  
**VISUALIZADOS OS STATUS,**  
**CATEGORIA, DESCRIÇÃO, DATA**  
**DA DEMANDA MOSTRANDO**  
**COMO ESTÁ O ANDAMENTO DO**  
**CHAMADO.**

**CLIQUE EM DEMANDAS**



## 2.1

### LISTA DE CHAMADOS REALIZADOS

Demandas



SINE MARIANA/MG (3133103-3)

Criar Chamado

Histórico

Total de Solicitações

(7)

ID	Origem/Sistema	Categoria	Descrição da Demanda	Data da Abertura	Status	Editar	Arquivo
36	Sine	Assessoria de Comunicação	Solicito o novo modelo da placa de identificação do SINE. (teste)	20/02/2020	Em Atendimento		
35	Sine	Seguro Desemprego - SD	Solicito análise do requerimento 1111111. (Seguro Bloqueado) (Teste)	20/02/2020	Em Aberto		
34	Sine	Patrimônio	Solicito Cadastro no SIAD para solicitação de material. Gustavo Jr Ribeiro CPF 073.278.866-80	20/02/2020	Em Aberto		
33	Sine	Intermediação de Mão de Obra - IMO	(Teste) O sistema apresenta erro ao atualizar/cadastrar vagas.	20/02/2020	Em Aberto		
32	Sine	Sistema NovoSGA	Solicitamos a liberação do acesso ao relatório do SGA. (Teste) Alessandra Vilas Boas	20/02/2020	Em Aberto		
28	Sine	Seguro Desemprego - SD	Solicito o cancelamento do Seguro Desemprego em anexo. A postagem foi feita de forma incorreta pela atendente. O certo é retomada de parcelas PD0. Denis Rogério de Paula PIS 126.68142.09-3 OBS: PARTE 02 ANEXO	10/12/2019	Em Atendimento		baixar
27	Sine	Seguro Desemprego - SD	Solicito o cancelamento do Seguro Desemprego em anexo. A postagem foi feita de forma incorreta pela atendente. O certo é retomada de parcelas PD0. Denis Rogério de Paula PIS 126.68142.09-3	10/12/2019	Em Atendimento		baixar





## 3º PASSO:

**ACESSE CADA CAMPO  
SELECIONANDO  
ORIGEM, CATEGORIA, SUBCATE  
GORIA, DESCRIÇÃO E  
ARQUIVOS , PREENCHER E  
ENVIAR EM SUA SOLICITAÇÃO.**

**EM SEGUIDA CLIQUE NO BOTÃO  
ENVIAR.**



## 3.1

## CRIAR CHAMADO

Demandas



SINE MARIANA/MG (3133103-3)

Criar Chamado

Histórico

### Nova Demanda

Origem \*

Categoria \*

Subcategoria \*

Descrição da solicitação \*

Arquivo

No file selected.

Documento ou imagem que detalhe ou exemplifique a solicitação

Após cadastrar a demanda você poderá inserir mais documentos que demonstrem o problema



## 4º PASSO:

QUANDO ESTIVER EM ATENDIMENTO SERÁ POSSÍVEL **DIALOGAR, ENVIAR** MAIS ARQUIVOS COM O ATENDENTE RESPONSÁVEL DO CHAMADO.

EM SEGUIDA CLIQUE NO BOTÃO **SALVAR.**



## 4.1 DIALOGAR E ADICIONAR

**Arquivo** Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Documento ou imagem que detalhe ou exemplifique a solicitação

**Dialogo com o solicitante** →

Salvar

**Documento/Imagem demonstrando o problema**

Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Adicionar documento ←



## 5º PASSO:

**DEMANDA FINALIZADA VAI  
PARA UM HISTÓRICO QUE  
PODE SER VISUALIZADA.**

**EM SEGUIDA CLIQUE NO BOTÃO  
HISTÓRICO.**



## 5.1 CHAMADOS FINALIZADOS

**Demandas**    SINE MARIANA/MG (3133103-3)

[Criar Chamado](#)  
**[Histórico](#)**

### Histórico - Finalizados

Status:

Mostrar  entrada Pesquisar:

ID	Origem	Categoria	Subcategoria	Solicitante	Responsável	Arquivo de resposta	Data da Abertura	Data da Conclusão	Ações
30	Sine	Treinamento de SD/IMO	Inscrições de treinamento atendentes/coordenadores(as)	SINE MARIANA/MG (3133103-3)	Patricia Mourão Cançado		07/01/2020	07/01/2020	
29	Sine	Seguro Desemprego - SD	Treinamento de acerto de tela	SINE MARIANA/MG (3133103-3)	Suporte Sine		11/12/2019	03/03/2020	

Mostrando 1 de 2 até 2 registros Anterior  Próximo

Direito autoral © 2020 SEDESE. Todos os direitos reservados. Desenvolvido para Suporte Sine



## 5.2 VISUALIZANDO HISTÓRICO

Demanda



SINE MARIANA/MG (3133103-3)

Criar Chamado

Histórico

Demanda

**Id:** 29

**Sistema:** Sine

**Categoria:** Seguro Desemprego - SD

**Subcategoria:** Treinamento de acerto de tela

**Descrição:** Simone/Lucia. Solicito a liberação da tela de acerto para Alessandra Vilas Boas Machado, CPF 030.899.806-98. A mesma já se encontra apta para executar as atividades.

**Arquivo:**

**Status:** Finalizado

**Resposta:** Finalizado com sucesso. TESTE TESTE Prezado(a) coordenador(a) e prezado(a) aluno(a) inscrito na turma 1/2020, Fizemos a inscrição do(a) atendente na turma 1/2020, que ocorrerá em FEVEREIRO/2020. Esse treinamento, que é obrigatório para novos atendentes e coordenadores, terá o seguinte formato: Código da turma: 1/2020 Mês Execução: fevereiro

Voltar



**MINAS  
GERAIS**

GOVERNO  
DIFERENTE.  
ESTADO  
EFICIENTE.

# Mais dúvidas sobre o Sistema de SUPORTE SINE?

Entre em contato com a equipe nossa técnica através dos e-mails:

[dgat@social.mg.gov.br](mailto:dgat@social.mg.gov.br)

[Henrique.jesus@social.mg.gov.br](mailto:Henrique.jesus@social.mg.gov.br)





# MANUAL SUPORTE SINE/MG

Diretoria de Gestão do Atendimento ao Trabalhador- DGAT

Ângela Márcia Alves de Souza

Produto desenvolvido por:

Henrique de Jesus

Técnico Responsável



**MINAS  
GERAIS**

GOVERNO  
DIFERENTE.  
ESTADO  
EFICIENTE.