



Campo Grande - 2021

# INTEGRAÇÃO DE NOVOS COLABORADORES

VERSÃO I

SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO  
**CRCC** - COORDENADORIA DE RELACIONAMENTO COM OS  
CLIENTES

# Seja bem-vindo(a) a SGI

A Superintendência de Gestão da Informação - SGI junto à Coordenadoria de Relacionamento com os Clientes, lhe dá boas-vindas e esperamos que juntos, possamos crescer para que consigamos atingir nossas metas e objetivos.

Nesta integração, você estará recebendo este documento de boas-vindas, o Manual do Colaborador, o Script de Atendimento e o Manual básico de atendimento.

O Manual básico de atendimento, irá te orientar quanto aos procedimentos que você aprenderá em seus treinamentos.

O Manual do Colaborador, contém informações quanto as normas da instituição, papéis e funções e outras informações que são muito importantes para o seu dia a dia.

O Script de Atendimento, são fraseologias chaves utilizadas pelo Suporte Técnico nos atendimentos telefônicos efetuados e recebidos.

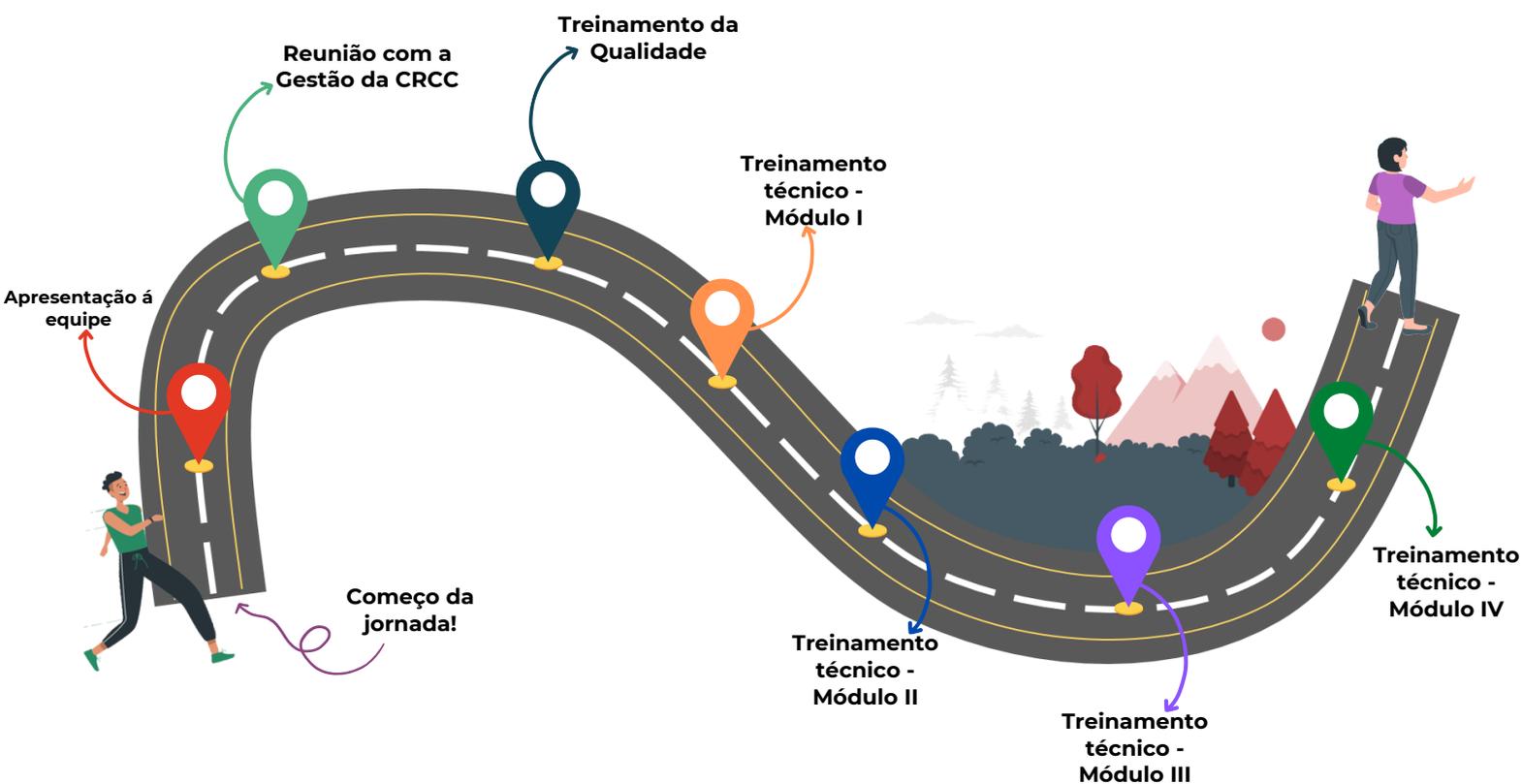
Neste primeiro momento, é normal ter dúvidas e dificuldades em assimilar a quantidade de informações recebidas, mas tenha calma! Seu treinador lhe dará todas as orientações necessárias, e seus teams leaders técnico, estarão sempre à disposição para lhe auxiliar.

Tome nota das orientações, tire suas dúvidas e sintase à vontade para questionar sempre e quantas vezes for necessário.

Lembre-se, aqui somos um time, trabalhamos juntos para crescermos juntos.

Caso possua qualquer dúvida, procure sua Supervisão.

# Trilha do conhecimento



# Trilha do conhecimento

Iniciando a sua **Trilha do Conhecimento**, no Suporte Técnico, você passará pela apresentação da sua equipe e aos ambientes da instituição.

Em seguida, participará de uma reunião com o Gestor da Coordenadoria para que se conheçam um pouco e possam bater um papo.

O próximo passo da trilha, será o treinamento da qualidade, onde lhe explicaremos como trabalhamos a qualidade no suporte técnico e o impacto de nossas ações em toda a instituição.

Mais a frente, você receberá os treinamentos técnicos divididos em módulos, conforme a seguir.

Lembre-se, essa trilha não possui um fim, você aprenderá algo novo todos os dias.

# Tópicos por módulo

## Módulo I

- Reset de senhas
  - Mainframe
  - Webmail
  - Login de rede
- Assistência Técnica
- H2L
- Telefonia
- Chamados Oi

## Módulo II

- Documentos Fiscais
  - NF-e
  - CT-e
  - MDF-e
  - NFC-e
- GNRE
- IPVA
- ITCD

---

# Tópicos por módulo

## Módulo III

- ICMS Transparente
- GSI
- Siriema

## Módulo IV

- e-SGDE
- e-Fornecedor
- Compras



SUPERINTENDÊNCIA  
DE GESTÃO  
DA INFORMAÇÃO

**CRCC**  
**COORDENADORIA DE**  
**RELACIONAMENTO COM**  
**OS CLIENTES**