

## Neste bip

Pesquisa do Rumo .....	1
Alô Priori .....	2
Backup Remoto .....	3
Controle de vencimentos de exames médicos ....	4
Lançamento dos Planos de Saúde na DIRF .....	4
Novo Conectividade Social ICP .....	5
Atualização do servidor Firebird para versão 2.5.	5

## Você sabia ?

- ✓ Que o Rumo possui rotinas de Vale Transporte e Vale Refeição?
- ✓ Que o Rumo gera automaticamente a contabilização da Folha de Pagamento?
- ✓ Que na geração de qualquer arquivo magnético no Rumo, quando informar o arquivo no programa do governo, basta pressionar CTRL+V ("colar") para não digitar o endereço do arquivo?
- ✓ Que a Priori este mês de Julho completa 20 Anos?



### Perdeu algum bip ?

acesse o portal de documentação do Rumo e faça o download [rumodoc.priori.com.br](http://rumodoc.priori.com.br)

## Pesquisa do Rumo

Recentemente, a Priori encaminhou um questionário a todos os usuários do Rumo para levantar o índice de satisfação em relação às suas funcionalidades, e também questionar sobre as novas funcionalidades desejadas. No convite, informamos que publicaríamos no BIP de julho o retorno desta pesquisa.

É interessante que cada usuário veja este retorno, e compare o resultado geral com a sua resposta, pois esta pode ser uma oportunidade para melhorar o uso do sistema.

Segundo a pesquisa, os pontos mais fortes do Rumo estão nos quesitos de:

- Atualidade: o sistema está sempre atualizado, de acordo com a legislação;
- Sistema de atualização: os usuários não têm dificuldades quanto às atualizações;
- Facilidade de uso;
- Velocidade: a grande maioria (89%) acha que está bom ou muito bom, mas tivemos várias indicações de insatisfação, especialmente em algumas funcionalidades específicas;
- Funcionalidades: atende às suas necessidades;

Como pontos que devem ser melhorados, detectamos os seguintes:

- Facilidade de uso: 68% dos usuários encontram dificuldades na hora de utilizar certas funcionalidades e precisam procurar o suporte técnico;
- Documentação: 46% dos usuários acham a documentação insuficiente.

Em relação à documentação, estamos atualizando o "Rumodoc – Documentação online do Rumo" com frequência, e documentando cada vez mais processos e tutoriais. Acreditamos que parte dos usuários que têm dificuldades com a documentação— de acordo com a pesquisa — desconhece o site da documentação online do Rumo. Se você ainda não conhece o site, procure conhecer e se familiarizar com ele, pois contém muitas informações técnicas úteis. O endereço do site é <http://rumodoc.priori.com.br>.

Com relação ao atendimento e suporte, obtivemos os seguintes resultados:

- Muitos usuários disseram ter alguma ressalva em relação ao "Alô Priori", e que preferem ou-

tra forma de contato, como Msn ou Gtalk, e questionaram a mudança da ferramenta de atendimento. Lembramos que atendimento via “Alô Priori” oferece algumas vantagens em relação ao Msn ou Gtalk, como o arquivamento do atendimento, o envio da discussão para o e-mail do usuário, e a possibilidade de mantermos um controle sobre a qualidade do atendimento prestado. Ainda neste BIP temos uma matéria detalhando melhor estes aspectos.

- Suporte remoto: Esta é a ferramenta que os usuários destacaram como a mais fácil e útil para resolver os problemas. Vejam alguns comentários:
  - ◇ “Para mim essa foi a melhor ferramenta, pois em caso de erro o programador pode resolver o problema muito rápido.”
  - ◇ “Ótimo meio de comunicação e de resolver o problema, ou p/ esclarecer a dúvida.”
  - ◇ “Acredito ser o ponto fonte do serviço Priori. Ao entrar na minha máquina, o atendente consegue ver exatamente o ponto em que preciso de ajuda.”

Quanto às pessoas que atendem ao suporte, 93% dos usuários afirmam que elas dominam bem o assunto e 86% têm seus problemas resolvidos no tempo adequado.

Também levantamos o interesse de nossos clientes em novas funcionalidades, e chegamos às seguintes conclusões:

- 83% dos clientes tem muito interesse no controle de protocolos. Sabemos que as responsabilidades dos escritórios estão cada vez maiores, e um bom controle do fluxo de documentos é importante. Por isso já estamos investindo no desenvolvimento do sistema de controle de protocolos.
- 75% dos clientes gostariam de ter um sistema para controle financeiro do escritório. Hoje a Priori já dispõe de um sistema para este controle, mas vamos investir mais para facilitar o seu uso e integrá-lo ao Rumo.

- O “Escritório Contábil Virtual”, com 47% de interesse, vai ser melhor analisado. Vamos conversar com os escritórios que tem interesse no sistema para levantar mais detalhes sobre as funcionalidades mais desejadas. Se você tem interesse neste sistema, entre em contato conosco.
- O controle dos documentos de clientes que ficam em posse do escritório teve pouco interesse, apenas 21% das respostas. Desta forma, concluímos que a maioria dos escritórios não mantêm mais os documentos de clientes no escritório, devolvendo-os ao cliente logo após o encerramento do exercício.

## **Alô Priori**

Nossa pesquisa de satisfação mostrou que muitos usuários têm ressalvas em relação ao “Alô Priori”. Neste artigo queremos mostrar as vantagens de seu uso, e esclarecer os motivos que nos levaram a adotar esta nova ferramenta de comunicação.

As vantagens do “Alô Priori” em relação às outras formas de contato são, basicamente, as seguintes:

- Não há a necessidade de instalar nenhum programa, nem cadastrar as pessoas do suporte como ‘amigo’ ou ‘contatos’.
- Todas as conversas são arquivadas e enviadas por e-mail para o usuário, que podem realizar consultas futuras.
- Na Priori, todas as conversas são monitoradas, o que aumenta a confiabilidade das informações e dá mais segurança ao usuário.
- Quando um atendimento é iniciado, o atendente já tem à sua vista o histórico contendo todos os atendimentos anteriores a este cliente, o que facilita a compreensão do problema e ajuda na solução.
- Nós levantamos, mensalmente, com base em todos os atendimentos, os assuntos que mais demandaram atendimentos, e, com base nessas informações, nós geramos novos documentos técnicos. Estes documentos podem

ser tutoriais, artigos para BIP, documentação de telas e processos e novos artigos na seção de “Perguntas frequentes” no Rumodoc.

- Quando um atendente não consegue resolver determinado problema, ele transfere o atendimento para outro consultor, que já terá o relato da conversa até aquele momento, evitando que o cliente tenha que explicar tudo novamente.
- Nossos levantamentos mensais indicam quais são os clientes que têm mais dificuldades em determinado assunto, o que nos leva a dar mais atenção a ele e até sugerir um treinamento em certas funcionalidades do Rumo.
- A troca de arquivos (envio e recebimento) sempre é possível, sem necessidade de configuração da rede (firewall) do cliente.

Alguns clientes reclamaram em relação à demora no atendimento pelo “Alô Priori”, talvez isso se deva ao fato de que na solicitação ele não tenha informado corretamente a área sobre a qual ele quer falar, ou não ter descrito a sua dúvida. Quando a informação da solicitação está incompleta, o atendimento vai para uma seção geral, e o cliente deve falar para este atendente sobre o seu problema, que só depois pode ser encaminhado ao consultor mais indicado.

Por outro lado, se já no ato da solicitação o cliente informar o departamento com o qual ele quer conversar e informar no campo próprio o motivo do contato, o atendimento já pode ser direcionado diretamente para o consultor mais indicado.

## Backup Remoto

A partir da versão 0.8.592 - 31/05/2011 09:30, o Rumo possui duas novas opções para facilitar o controle dos backups enviados ao servidor Priori. Uma delas mostra uma lista com todos os backups enviados, detalhando a data, hora, operador e terminal do backup. Esta função pode ser encontrada no menu Apoio/Acompanhamento do Backup Remoto.

A outra opção é para emitir um relatório mensal, mostrando a situação do backup em cada dia do mês, e pode ser encontrada no menu Apoio/Relatório do Backup Remoto. Se você contratou o serviço de backup remoto, não se esqueça de conferir se a(s) pessoa(s) responsável está enviando o backup diariamente, pois só assim você terá a segurança de que seus dados estão protegidos.

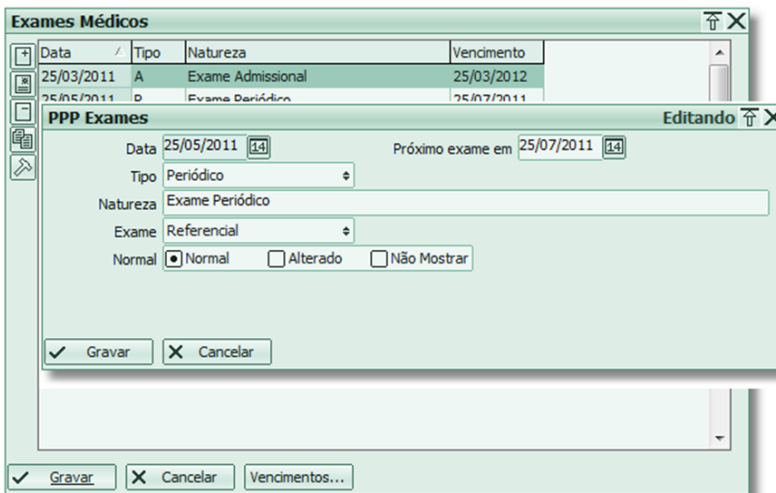
A Priori também faz o monitoramento diário de todos os backups recebidos, e sempre avisa o cliente se o backup não está sendo enviado (ou enviado com erros) por mais de três dias consecutivos.

Se você ainda não tem o serviço de backup remoto, entre em contato com a Priori e contrate. Dessa forma você garante que seus dados estejam sempre seguros.

## Controle de vencimentos de exames médicos

As empresas que solicitam exames médicos admissionais, periódicos, demissionais, entre outros, podem realizar o controle dos vencimentos destes exames no Rumo. A princípio, os exames médicos estão associados ao cadastro do Perfil Profissiográfico Previdenciário – PPP, junto às informações de riscos ambientais e responsáveis pelo monitoramento destes.

Para quem deseja apenas controlar os exames, não terá necessidade de preencher as informações do PPP, basta acessar o cadastro dos contratos, no botão abaixo ‘Opções...’, ‘Exames Médicos’.



Data	Tipo	Natureza	Vencimento
25/03/2011	A	Exame Admissional	25/03/2012
25/05/2011	P	Exame Periódico	25/07/2011

**PPP Exames** Editando

Data: 25/05/2011 Próximo exame em: 25/07/2011

Tipo: Periódico

Natureza: Exame Periódico

Exame: Referencial

Normal:  Normal  Alterado  Não Mostrar

Gravar Cancelar Vencimentos...

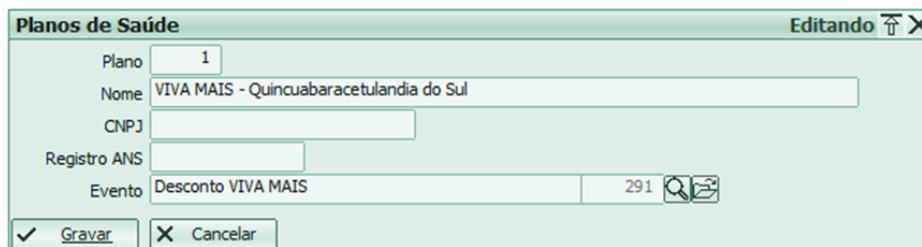
Ao incluir um exame médico realizado, pode-se informar a data do próximo exame. Desta forma, o Rumo avisará automaticamente no término da geração da folha de pagamento do movimento normal, através do Relatório de Avisos de Vencimentos, os exames que vencem naquele período.

Também poderão ser consultados os exames que vencem através do botão ‘Vencimentos...’, localizado na tela de exames médicos. Informe o período inicial e final para a apuração.

## Lançamento dos Planos de Saúde na DIRF

A partir da Dirf 2011 (ano-calendário 2010), as empresas conveniadas aos planos de saúde que descontam determinado valor da folha de pagamento, deverão informar os totais anuais correspondentes à participação financeira do empregado no pagamento do plano privado de assistência à saúde, discriminando as parcelas correspondentes ao beneficiário titular e seus dependentes.

O Rumo possui o controle de plano de saúde que atende as normas da DIRF. Envolve desde o cadastro dos planos de saúde, cadastro dos dependentes, registro dos valores pagos mensalmente por dependente e titular, e relatório de conferência da DIRF. O sistema permite trabalhar com mais de uma operadora por empresa.



**Planos de Saúde** Editando

Plano: 1

Nome: VIVA MAIS - Quincubaracetulandia do Sul

CNPJ:

Registro ANS:

Evento: Desconto VIVA MAIS 291

Gravar Cancelar Vencimentos...

Inicialmente deverão ser cadastradas todas as operadoras de plano de saúde utilizadas. Para isso, acesse Arquivos/Folha/Planos de Saúde. Deverão ser informados todos os campos de identificação

da operadora para geração da DIRF. O próximo passo é identificar no cadastro dos contratos a operadora conveniada, e informar as parcelas mensais do convênio por titular/dependente.

## Novo Conectividade Social ICP

O Conectividade Social ICP é uma evolução do Conectividade Social utilizado nos processos que envolvem FGTS do trabalhador. A grande mudança está relacionada ao seu ambiente de operação, que é 100% na Web, não sendo necessário instalar um software em seu computador.

Conforme Circular CAIXA 547 e 548 de 2011, o aplicativo web Conectividade Social ICP poderá ser acessado através de um Certificado Digital ICP. Este certificado pode ser obtido junto a uma Autoridade Certificadora regulamentada pelo ITI ([www.iti.gov.br](http://www.iti.gov.br)).

O programa do SEFIP não teve alterações. Porém, no caso da GRRF, um novo aplicativo compatível com o Conectividade Social ICP deverá ser instalado no computador. Para download acesse [rumodoc.priori.com.br](http://rumodoc.priori.com.br), na página inicial haverá um link para GRRF. Por outro lado, os arquivos da GRRF e SEFIP serão transmitidos pelo Conectividade Social ICP, disponível em <https://conectividade.caixa.gov.br>. O antigo Conectividade estará em funcionamento até 31/12/2011.

## Atualização do servidor Firebird para a versão 2.5

Segundo levantamento realizado recentemente, percebemos que vários usuários ainda não fizeram a atualização do Servidor de Banco de Dados para a versão 2.5. Lembramos que a partir de julho o Rumo só funcionará com esta versão de servidor, portanto, solicitamos que essa atualização seja feita o mais breve possível.

Se você tem dificuldades quanto a esta atualização, peça para seu técnico entrar em contato conosco para obter as informações necessárias. Se você não está conseguindo atualizar por falta de técnico, contate-nos para que possamos estudar uma possibilidade de nós realizarmos a atualização, ou mesmo para indicarmos um técnico capacitado.



### Folha de Pagamento

Recibos de pagamento, Férias, Rescisões, RAIS, DIRF, CAGED, SEFIP, GRRF, GPS, IRRF...

### Contabilidade

SPED Contábil, importação de extratos bancários, Diário, Razão, Balancete...

**Agilize seu trabalho alterando lançamentos diretamente a partir de razão e diário em tela.**

### LALUR

Apuração do lucro real, parte A e B. Integrado aos lançamentos contábeis e impressão do livro oficial.

### CIAP

Cadastro dos bens, controle dos créditos, integrado à apuração do ICMS, livro modelos C e D.

### Escrita Fiscal

Apuração de ICMS, ISS, PIS, COFINS, Simples Nacional, Emissão de Livros de Entrada e Saída, SPED Fiscal, DACON, Importação de NFe...

### Cópia de Segurança

Com este módulo, o sistema faz diariamente uma cópia de segurança e a envia para o Data Center da Priori.

#### Priori Sistemas

Rua Paraná, 985, 3º Andar Sala 31 - Caixa Postal 26  
85960-000 - Marechal Cândido Rondon - PR  
(45) 3254-2405

[www.priori.com.br](http://www.priori.com.br) [falecom@priori.com.br](mailto:falecom@priori.com.br)