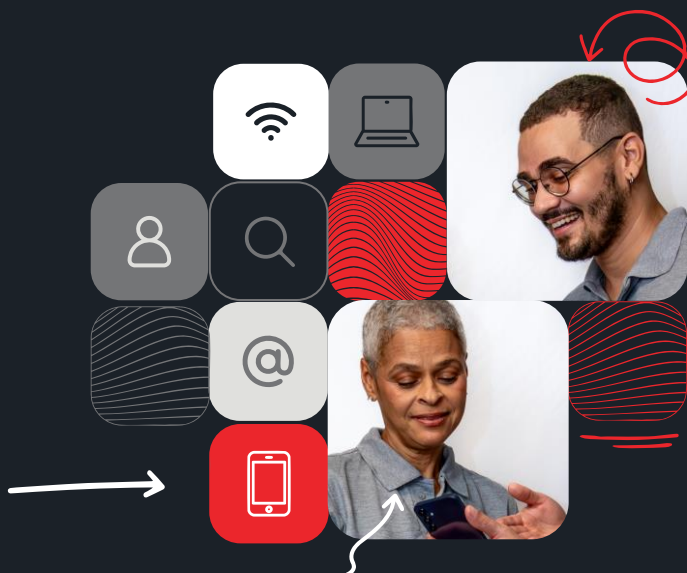


RH com Você



Aqui você encontra as principais perguntas e respostas sobre a nova ferramenta de RH do nosso negócio que vai otimizar sua experiência como colaborador(a).

1. O que é o aplicativo + portal RHcomVocê?

Agora, o colaborador Coca-Cola FEMSA Brasil conta com um portal único de autosserviços de RH, com acesso direto pelo celular ou computador.

É o novo site que centraliza todos os serviços de RH da Coca-Cola FEMSA Brasil, permitindo ao colaborador uma experiência centralizada, moderna e segura, em que é possível abrir solicitações, acompanhar prazos e acessar sistemas da KOFBR em um só lugar.

2. Por que estamos implementando o novo RHcomVocê?

Para oferecer um atendimento rápido, eficiente e diversificado, voltado exclusivamente para esclarecer dúvidas, identificar oportunidades de melhoria e atender às demandas do dia a dia dos colaboradores da KOFBR.

Os principais benefícios são:

- Maior satisfação de colaboradores e gestores por uma experiência moderna e eficiente.
- Otimização do tempo no atendimento das solicitações de serviços de RH.
- Oferecer ao colaborador a tecnologia na palma da mão a qualquer momento, com simplicidade e facilidade.
- Agilidade na resolução de problemas graças à automação e ao suporte.
- Acesso disponível 24 horas por dia, de qualquer lugar com conexão à internet.
- Padronização nos serviços e atendimentos.

3. Quem deve usar o portal RHcomVocê?

Todos os colaboradores ativos próprios, estagiários e aprendizes da KOFBR.

Para ex-colaboradores e outros que precisem falar com o RH da KOFBR, entrar em contato via e-mail rhcomvoce@kof.com ou telefone **0800 727 2782**.

4. Como eu acesso o portal RHcomVocê?

O portal está disponível para acesso de qualquer dispositivo conectado à internet. **Você pode acessar das seguintes formas:**



No computador

- Via portal Connect 2.0 <https://kofrh.kof.com.mx>, em “Serviços RH”, na sessão “3. Aplicativo e benefícios”, no box “RHcomVocê”.
- Via **site** direto em seu navegador <https://kofbrprod.service-now.com/rhcomvoce>.



No celular ou tablet

1. Baixe o **aplicativo (app)** oficial, disponível para Android e iOS, busque na loja por “**Now Mobile**” e siga os passos abaixo em seu primeiro acesso.



2. Assim que o baixar, acesse o aplicativo, escaneie o **QR code** no primeiro campo acima e, no campo “**Apelido**”, digite: **RHcomVoce**.



3. Em seu primeiro acesso, o sistema vai solicitar que você se registre usando suas credenciais FEMSA – RE (somente números e sem zero) e senha da Plataforma de Talento.

Iniciar sessão

KOF - Service Now

Número do funcionário ou E-mail

Número do funcionário ou E-mail

Senha

Senha

☐ Mantenha-me com sessão iniciada

[Esqueceu a senha?](#)

5. Preciso de usuário e senha?

O seu usuário e senha são os mesmos da Plataforma de Talento e do **portal Connect 2.0**.

Lembrando: utilize sua matrícula sem o BR0 – apenas números “123456” e senha.

6. Esqueci minha senha de acesso ao portal RHcomVocê. O que faço?

Como a senha é a mesma utilizada no portal Connect 2.0. Você pode redefini-la a qualquer momento, para ambos os portais, diretamente pelo chatbot da Lu-C via WhatsApp.

Basta chamar no número (11) 99287-9842 ou escanear o QR code com a câmera do seu celular.



7. Quais tipos de solicitações posso fazer?

Todos os serviços essenciais de RH estão disponíveis no portal RHcomVocê, incluindo aqueles que antes eram realizados presencialmente no RH local. Ex.: folha de pagamento, benefícios, gestão de ponto etc. Algumas demandas pontuais continuarão sendo direcionadas ao RH local. A lista completa de serviços estará disponível no próprio portal.

8. Preciso fazer algum treinamento para usá-lo?

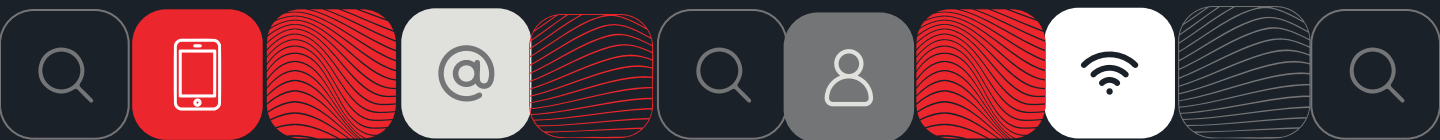
A ferramenta é muito intuitiva, semelhante ao uso de aplicativos bancários ou de serviços digitais. Você terá uma navegação fácil e rápida para encontrar o que precisa. A central de ajuda e esta FAQ estarão sempre disponíveis dentro do aplicativo para apoio.

9. O que muda no meu dia a dia com o novo portal RHcomVocê?

Agora você pode solicitar serviços de RH de forma 100% digital, com acesso online 24 horas por dia e de qualquer lugar!

Você não precisa mais ir até o RH ou depender do seu gestor para fazer uma solicitação. Você resolve tudo direto do celular. As solicitações também podem ser feitas diretamente pelo portal, com a vantagem de acompanhar o status e as atualizações em tempo real.

Todas as respostas e retornos ficam disponíveis e acessíveis, a qualquer momento e de qualquer lugar. O novo RHcomVocê traz mais agilidade, autonomia e transparência. E, se precisar de atendimento presencial, seguimos disponíveis durante o horário comercial via chat e telefone.



10. Quem posso procurar em caso de dúvidas?

O RH das unidades **continua orientando e instruindo os colaboradores**, tanto para apoiar na transição e no uso do portal RHcomVocê quanto para esclarecer as dúvidas. Também continuamos com nosso atendimento na central do RHcomVocê via telefone **0800 727 2782** e e-mail rhcomvoce@kof.com.

11. Preciso abrir uma solicitação para algo simples. Mesmo assim devo usar o novo RHcomVocê?

Sim. Todos os serviços, independentemente da complexidade, devem ser registrados no portal RHcomVocê.



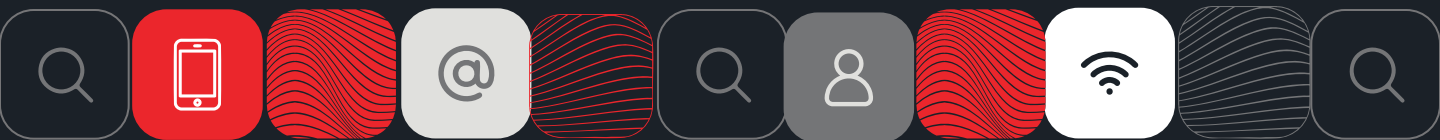
12. Posso abrir uma solicitação para outra pessoa?

Não. O objetivo é dar autonomia para cada colaborador FEMSA, e o ideal é que cada um abra suas próprias solicitações e acompanhe o atendimento de suas solicitações. Isso garante rastreabilidade e segurança ao colaborador.

ATENÇÃO: gestores poderão abrir algumas solicitações para os colaboradores de sua equipe.

13. Como solicito um serviço de RH?

1. Acesse o portal RHcomVocê via navegador ou aplicativo móvel com seu usuário e senha (a mesma da Plataforma de Talento e do portal Connect 2.0).
2. No menu principal, clique em "Serviços para o colaborador".
3. Selecione a categoria correspondente ao serviço desejado (ex.: Admissão ou Benefícios).
4. Selecione uma das opções do catálogo dentro do serviço de RH escolhido.
5. Preencha o formulário com as informações necessárias, adicione anexos, sempre que necessário, e clique em "Enviar".
6. O chamado será aberto conforme preenchido. Acompanhe as notificações.



14. Vou receber alguma notificação sobre minha solicitação?

Sim. Você receberá notificações por e-mail sobre cada etapa do andamento da sua solicitação. Por isso, mantenha sempre seu cadastro atualizado. No portal, você também será notificado(a) sobre atualizações das suas solicitações.

15. O que significam os status da minha solicitação?

Os status das solicitações são:

- **Aguardando atendimento:** o seu caso foi registrado e está na fila para atendimento
- **Em andamento:** o seu chamado já está sendo atendido por algum dos especialistas.
- **Suspenso:** o seu chamado pode ser suspenso por falta de informações ou pelo retorno de alguma outra área especialista. Se precisarmos de mais alguma informação, entraremos em contato via e-mail ou pelo aplicativo — fique ligado(a) às suas notificações. Caso não nos retorne em até dois dias úteis, o seu caso será encerrado como: “Encerrado por falta de resposta”.
- **Aguardando confirmação de encerramento:** o seu caso já foi atendido e estamos aguardando a sua validação. Você receberá um e-mail para avaliar se a solução te atende; caso não responda em até dois dias, o seu caso será finalizado e não poderá mais ser reaberto.
- **Concluído:** o seu caso está concluído e não poderá mais ser reaberto.

16. Como acompanho o andamento ou status da minha solicitação?

O portal RHcomVocê atualiza automaticamente o colaborador sobre o andamento da solicitação através do seu e-mail ou dentro do próprio RHcomVocê.

1. Acesse o portal ou aplicativo RHcomVocê.
2. No menu superior, clique em "Minhas solicitações".
3. Consulte a lista de solicitações e veja seus status (suspenso, em andamento, concluído).
4. Clique na solicitação para ver mais detalhes, interagir com o RH, bem como incluir quaisquer novas informações e anexos, se necessário.



17. O que faço se errar alguma informação ao abrir uma solicitação?

Você consegue adicionar comentários ao chamado aberto consultando-o no portal RHcomVocê ou respondendo a qualquer um dos e-mails que receber sobre o caso aberto.

18. Existe algum prazo padrão para atendimento das solicitações?

Não. Cada serviço possui o seu **ANS (Acordo de Nível de Serviço)**, que é o tempo-limite para a resolução de um tipo de solicitação. Monitorar o ANS é essencial para garantir entregas no prazo e manter a qualidade no atendimento. Ele varia conforme a complexidade das solicitações e o histórico de resoluções anteriores do mesmo tipo.

19. Como sei que meu chamado foi resolvido de forma adequada?

Acompanhe sempre o retorno da sua solicitação. **O status será atribuído como concluído em duas situações.**

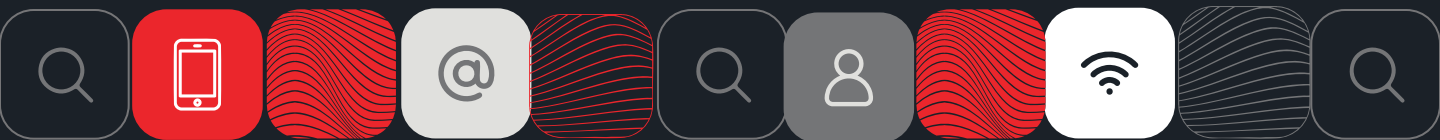
- **Se houver aceite do colaborador:** quando o caso é encerrado, o colaborador recebe um e-mail com a pergunta **“Você está de acordo com a solução proposta?”**, que poderá ser aprovada ou rejeitada.
- **Se não houver o aceite do colaborador dentro do prazo de dois dias úteis:** após encerrado, o colaborador precisará abrir uma nova solicitação.

20. Como posso avaliar o atendimento que recebi?

Assim que sua solicitação for finalizada, você receberá uma pesquisa de satisfação. Nela, sinta-se à vontade para nos contar o que achou do atendimento e indicar as oportunidades de melhoria. Assim, conseguimos oferecer um serviço cada vez melhor para você e para todos os demais colaboradores.

21. Como faço para cancelar uma solicitação?

Enquanto o chamado estiver em andamento, é possível cancelá-lo acessando sua solicitação e clicando na opção **“Cancelar”**.



22. Quais serão as demais ferramentas que serão acessadas a partir do RHcomVocê?

Além do catálogo de serviços de RH, o portal RHcomVocê também dá acesso a outras plataformas, como o portal Connect 2.0, a Plataforma de Talento e demais sistemas integrados da KOFBR (ver lista completa no menu do portal).

23. E se minha solicitação for urgente?

Já está previsto nos tipos de serviços de RH prestados o acompanhamento das urgências. Portanto, a recomendação em caso de urgência é entrar em contato por telefone no **0800 727 2782**, com o número do caso (chamado), e solicitar prioridade.

24. O que acontece se eu não utilizar o app e continuar enviando e-mails ou indo até meu RH local?

Não serão mais consideradas solicitações via e-mail, Teams, WhatsApp ou outras que não sejam por meio da ferramenta oficial de solicitações de serviços, que é o portal RHcomVocê.

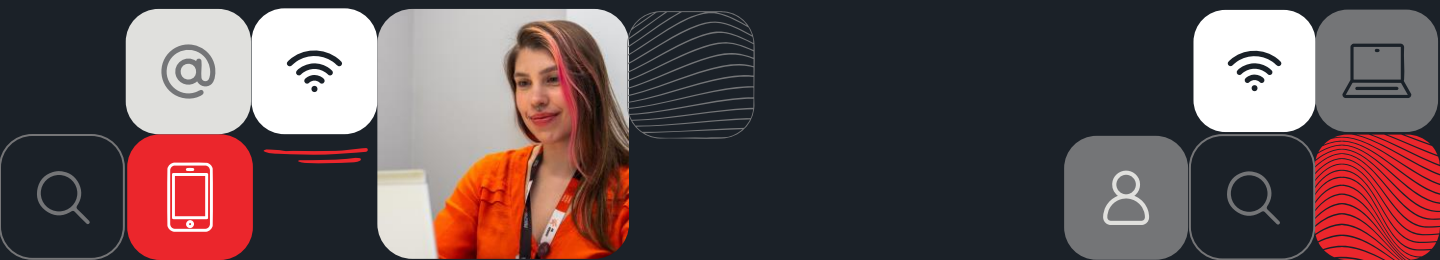
Sem esse canal exclusivo do colaborador, não será possível acompanhar nem medir as suas solicitações, bem como priorizar as solicitações.

25. Se eu estiver com problema no aplicativo RHcomVocê. O que fazer?

Se você está enfrentando dificuldades no uso do aplicativo (mobile), como travamentos ou falha de carregamento, registre um chamado diretamente nos canais oficiais de TI: 0800-882-0685 ou www.sos.kof.com.mx

26. O sistema RHcomVocê está fora do ar. Existe canal alternativo?

Sim. Para casos de indisponibilidade total do sistema, você pode registrar a ocorrência por meio do formulário emergencial:
<https://forms.office.com/r/56xb5fgbki>



27. Notei uma falha no sistema, com por exemplo: problema com permissões, ou tenho uma sugestão de melhoria, etc. Como proceder?

Nestes casos, acesse a guia **"Suporte"** dentro do próprio portal RHcomVocê. Lá você encontrará os formulários e orientações específicas para registrar sua necessidade de forma correta.

28. A ferramenta tem acessibilidade para pessoas com deficiência?

O RHcomVocê foi projetado para ser acessível a todos os colaboradores, com recursos compatíveis com leitores de tela, navegação por teclado e textos com contraste adequado.

29. O colaborador recém-admitido terá acesso ao portal RHcomVocê para abertura de chamado?

Sim. Logo após a finalização do cadastro da admissão, o sistema criará um cadastro automático no portal RHcomVocê para que o novo colaborador possa acessá-lo.

