

**P.F.3.02 - Gestão das Demandas da
Central de Atendimento Telefônico
155 - Versão 01**

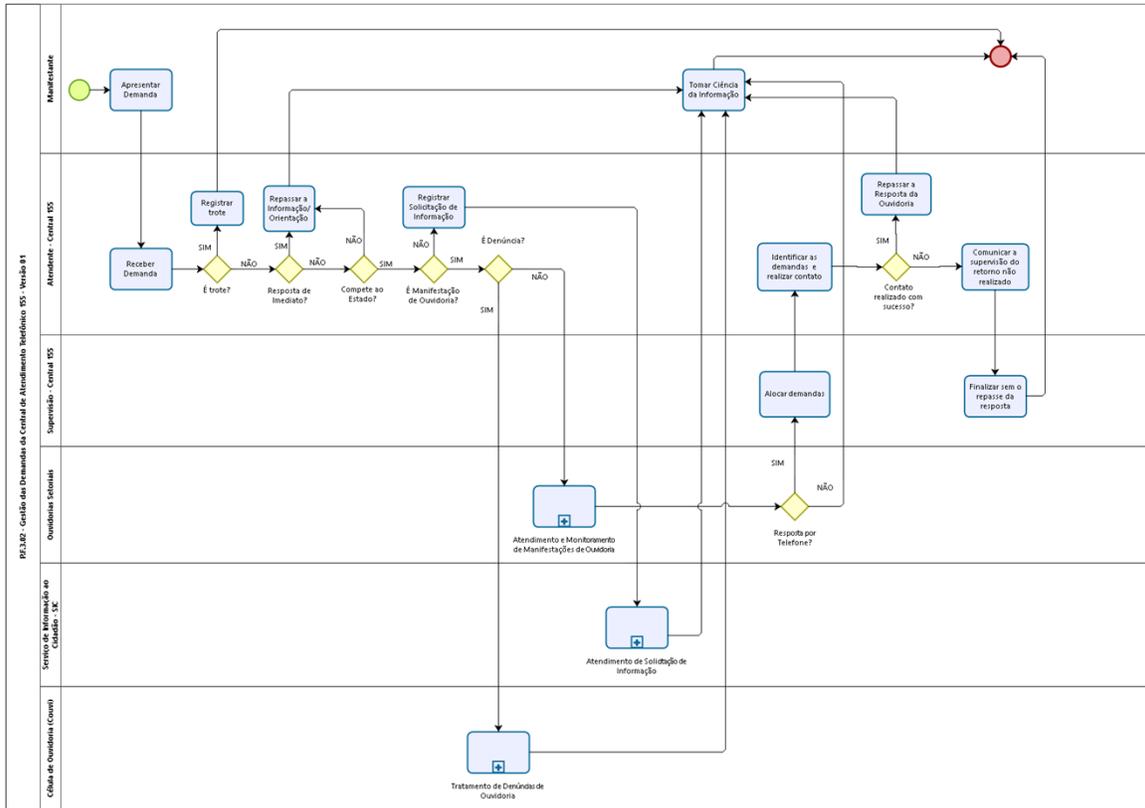
Bizagi Modeler

Índice

P.F.3.02 - GESTÃO DAS DEMANDAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO 155 - VERSÃO 01	1
BIZAGI MODELER	1
1 DIAGRAMA 1.....	5
1.1 P.F.3.02 - GESTÃO DAS DEMANDAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO 155 - VERSÃO 01.....	6
1.1.1 Elementos do processo	6
1.1.1.1  Event.....	6
1.1.1.2  Apresentar Demanda	6
1.1.1.3  Receber Demanda	6
1.1.1.4  É trote?.....	7
1.1.1.5  Resposta de Imediato?	7
1.1.1.6  Compete ao Estado?	7
1.1.1.7  É Manifestação de Ouvidoria?	8
1.1.1.8  É Denúncia?.....	8
1.1.1.9  Atendimento e Monitoramento de Manifestações de Ouvidoria	8
1.1.1.10  Resposta por Telefone?	8
1.1.1.11  Alocar demandas	8
1.1.1.12  Identificar as demandas e realizar contato.....	9
1.1.1.13  Contato realizado com sucesso?.....	9
1.1.1.14  Repassar a Resposta da Ouvidoria	9
1.1.1.15  Comunicar a supervisão do retorno não realizado	11
1.1.1.16  Finalizar sem o repasse da resposta	12
1.1.1.17  Tratamento de Denúncias de Ouvidoria	12
1.1.1.18  Registrar Solicitação de Informação	12
1.1.1.19  Atendimento de Solicitação de Informação.....	13
1.1.1.20  Repassar a Informação/Orientação	13
1.1.1.21  Tomar Ciência da Informação.....	14
1.1.1.22  Registrar trote	15
1.1.1.23  Event.....	16
1.1.1.24  Manifestante.....	16
1.1.1.25  Atendente - Central 155	16
1.1.1.26  Supervisão - Central 155.....	16

1.1.1.27	☐ Ouvidorias Setoriais.....	16
1.1.1.28	☐ Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....	17
1.1.1.29	☐ Célula de Ouvidoria (Couvi)	17

1 DIAGRAMA 1



Versão: 1.0

Autor: jean.lopez

1.1 P.F.3.02 - GESTÃO DAS DEMANDAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO 155 - VERSÃO 01

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1  Event

1.1.1.2 Apresentar Demanda

Descrição

Quem:

Cidadão ou Pessoa Jurídica.

Como:

1. Realizar ligação telefônica para o número tridígito 155 (gratuito) de segunda a sexta-feira, das 07h às 20h.

2. As seguintes informações deverão ser fornecidas para o registro da demanda:

2.1 Nome (quando identificado);

2.2 Meio e Horário preferencial para resposta (Telefone, E-mail, Endereço e sistema);

2.3 Descrição da manifestação.

Ferramentas:

Sistema de Telefonia da Etice - Mitel - MX-ONE

1.1.1.3 Receber Demanda

Descrição

Quem:

Atendentes da Central 155

Como:

1. Acessar o aplicativo Agente, realizar o login, preencher os campos: código de acesso, senha, ramal e senha do ramal e clicar no botão OK.

1.1. Após o login, clicar no botão "Tornar Disponível" no canto superior esquerdo ficando disponível para receber chamadas.

1.2. Quando houver chamadas no ramal, clicar no botão "atender" no aplicativo Agente.

1.3. Iniciar o diálogo com a saudação, conforme script receptivo, constante no Manual de Procedimento da Central, disponível no arquivo na Pasta Ouvidoria > Procedimento Atendimento.

Base Normativa:

Decreto Estadual nº33.485/2020.

Portaria nº 52/2020

Instrução Normativa nº 01/2020.

Ferramentas:

Sistema de Telefonia da Etice - Mitel - MX-ONE

Aplicativo Agente

Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.4  É trote?

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.5  Resposta de Imediato?

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.6  Compete ao Estado?

Portões

NÃO

SIM

1.1.1.7  É Manifestação de Ouvidoria?

Descrição

Portões

NÃO

SIM

1.1.1.8  É Denúncia?

Descrição

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.9  Atendimento e Monitoramento de Manifestações de Ouvidoria

1.1.1.10  Resposta por Telefone?

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.11  Alocar demandas

Descrição

Quem:

Equipe da Supervisão da Central 155

Como:

1.1 Acessar a plataforma Ceará Transparente, por meio do endereço eletrônico: <https://ceartransparente.ce.gov.br/>, no perfil supervisor, e realizar o seguinte procedimento:

- 1.2 Realizar login com o perfil do supervisor;
- 1.3 Clica no menu "Responder Atendimentos";
- 1.4 Selecionar o campo "aguardando alocação"

1.5 Selecionar a opção de preferência de resposta (telefone e whatsapp) no campo "filtrar por tipo de resposta"

1.6. Selecionar o atendente no campo "delegar para responsável"

1.7 Selecionar os protocolos de acordo com a preferência de resposta (whatsapp e telefone) alocando proporcionalmente aos atendentes;

1.8 Clicar no botão "alocar".

Ferramenta:

Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.12 Identificar as demandas e realizar contato

Descrição

Quem:

Atendentes da Central 155

Como:

1. Acessar a plataforma Ceará Transparente, por meio do endereço eletrônico: <https://ceartransparente.ce.gov.br/>, no perfil supervisor, e realizar o seguinte procedimento:

1.2 Realizar login com o perfil do atendente;

1.3 Clica no menu "Responder Atendimentos";

1.4 Selecionar o campo "aguardando retorno"

1.5 Selecionar a manifestação para realizar retorno.

Ferramenta:

Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.13 Contato realizado com sucesso?

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.14 Repassar a Resposta da Ouvidoria

Descrição

Quem:

Atendentes da Central 155

Como:

Resposta por Telefone

1. Abrir a manifestação e tomar conhecimento do conteúdo e da resposta fornecida pela ouvidoria.
2. Acessar o aplicativo Agente, realizar o login, preencher os campos: código de acesso, senha, ramal e senha do ramal e clicar no botão OK:
 - 2.1. Após o login, clicar no botão "Tornar Disponível" no canto superior esquerdo ficando disponível para realizar retornos;
3. Seguir o scrip "Retorno ao Cidadão" (conforme script, constante no Manual de Procedimento da Central, arquivo na Pasta Ouvidoria, Procedimento Atendimento).
 - 3.1 É necessário confirmar os dados do manifestante (nome), quando o retorno é por telefone.
4. Realizar leitura do conteúdo da manifestação e da resposta da ouvidoria.
5. Clicar no ícone que fica à direita do título "informações da manifestação";
 - 5.1 Clicar na opção "registrar retorno", em seguida no botão OK;
 - 5.2 Digitar as informações/observações sobre o contato realizado no campo "descrição da ocorrência", em seguida clicar no botão "registrar retorno com sucesso".
6. Convida para participar da pesquisa de satisfação.

Resposta por Whatsapp

1. Abrir a manifestação e tomar conhecimento do conteúdo e da resposta fornecida pela ouvidoria.
2. Realizar leitura do conteúdo da manifestação e da resposta da ouvidoria, para compreensão previa e passar segurança ao cidadão (ã) no momento do retorno.
3. Acessar o aplicativo WhatsApp quando a preferência de resposta for por esse canal:
 - 3.1 Cadastrar o número telefone para verificar se o numero está ativo para o aplicativo;
 - 3.2 Caso, o número de telefone não esteja ativo para WhatsApp, realizar as tentativas de contato por telefone.
4. Enviar mensagem de áudio e texto para o manifestante, por whatsapp, e dar ciência da resposta, quando a preferência for por esse canal.

5. Finalizar a manifestação e convidar a manifestação para participar da pesquisa de satisfação.

Obs.: Ainda não é possível disponibilizarmos o link da pesquisa nas resposta por whatsapp.

Ferramenta:

Plataforma Ceará Transparente

App Whatsapp

1.1.1.15 Comunicar a supervisão do retorno não realizado

Descrição

Quem:

Atendentes da Central 155

Como:

1. Abrir a manifestação.
2. Clicar no link da sigla/situação do órgão da manifestação no campo "situação atual".
3. Clicar na opção/aba "comentários":
 - 3.1 Inserir no campo "comentários internos" informações e observações referentes às tentativas de retorno que foram realizadas junto ao manifestante;
 - 3.2 Clicar no botão "inserir comentário interno".
4. Comunicar a supervisão de forma verbal ou por e-mail das manifestações cuja as 03 (três) tentativas de retorno já foram realizadas para que seja providenciada a finalização no sistema.

Observação: São realizadas três tentativa de contato para o manifestante, com intervalos de 1h, quando não é conseguido êxito, demanda é finalizada pela supervisão, e fica disponível para consulta, na central 155 ou por meio da plataforma <https://cearatransparente.ce.gov.br/>

Ferramenta:

Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.16 Finalizar sem o repasse da resposta

Descrição

Quem:

Equipe da Supervisão da Central 155

Como:

1. Acessar a plataforma Ceará Transparente, por meio do endereço eletrônico: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>, no perfil supervisor, e realizar o seguinte procedimento.
- 2 Realizar login com o perfil do supervisor.
- 3 Clicar no menu "Responder Atendimentos".
4. Abrir a manifestação que deseja finalizar;
 - 4.1 Clicar no ícone que fica à direita do título "informações da manifestação";
 - 4.2 Clicar na opção "registrar retorno", em seguida no botão OK;
 - 4.3 Digitar as informações/observações sobre o contato não realizado no campo "descrição da ocorrência", em seguida clicar no botão "registrar tentativa de retorno sem sucesso".

Ferramenta:

Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.17 Tratamento de Denúncias de Ouvidoria

1.1.1.18 Registrar Solicitação de Informação

Descrição

Quem:

Atendentes da Central 155

Como:

1. Acessar a plataforma Ceará Transparente, por meio de login e senha, perfil atendente no endereço eletrônico: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>, e realizar o seguinte procedimento:
 - 1.1 Clicar em Acessar Perfil;
 - 1.2 Realizar login (CPF e Senha);
 - 1.3 Clica no menu "Atendimentos";
 - 1.4 Clica no botão "Novo Atendimento";
 - 1.5 Escolhe o tipo de atendimento:

1.5.1 Escolher a opção "SIC encaminhado";

1.6 No campo Descrição do Pedido registrar de forma sintetizada a solicitação do manifestante.

2. Após o preenchimento do formulário de atendimento na plataforma Ceará Transparente, realizar a leitura da descrição da solicitação para ratificação do manifestante, clicar no botão gravar. Enviado de forma automática ao órgão responsável.

3. Repassar o protocolo e senha ao manifestante, recomendando que ele anote-os.

4. Saudação final pelo atendente - (conforme script, constante no Manual de Procedimento da Central, arquivo na Pasta Ouvidoria, Procedimento Atendimento).

5. Após o registro no sistema é iniciada a contagem do prazo de resposta, de acordo com a Art. 23º do Decreto 33.485/2020, que é de até 20 dias podendo ser prorrogado por mais 10 dias, e ainda podendo ocorrer uma segunda prorrogação por mais 30 dias, a ser aprovada pela Coordenadoria de Ouvidoria.

6. Manifestante pode consultar sua demanda e acompanhar o andamento de sua solicitação a qualquer momento, pelo site: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>, ou ligando para o 155 de 07h às 20h de segunda a sexta-feira, informando o número de protocolo e senha.

Base Normativa:

Decreto Estadual nº33.485/2020.

Portaria nº 52/2020

Instrução Normativa nº 01/2020.

Ferramentas:

Sistema de Telefonia da Etice - Mitel - MX-ONE

Plataforma Ceará Transparente

1.1.1.19 Atendimento de Solicitação de Informação

1.1.1.20 Repassar a Informação/Orientação

Descrição

Quem:

Atendentes da Central 155

Como:

1. Acessar a pasta "ouvidoria>>informações importantes ou a pasta ""ouvidoria>>informações temporárias" de acordo com as orientações anteriormente recebidas.
2. Acessar a pasta referente ao órgão detentor da informação requerida.
3. Acessar sites dos órgãos quando a informação estiver disponível nesses ambientes.
4. Acessar a plataforma Ceará Transparente, por meio de login e senha, perfil atendente no endereço eletrônico: <https://ceartransparente.ce.gov.br/>, e realizar o seguinte procedimento:
 - 4.1 Clicar em Acessar Perfil;
 - 4.2 Realizar login (CPF e Senha);
 - 4.3 Clica no menu "Atendimentos";
 - 4.4 Clica no botão "Novo Atendimento";
 - 4.5 Escolhe o tipo de atendimento:
 - 4.5.1 Escolher a opção "SIC finalizado";
 - 4.5.2 Caso a demanda não seja de competência do Governo do Estado clicar no botão "Não compete ao Poder Executivo".
 - 4.6 Após o preenchimento da pergunta e da resposta no formulário de atendimento na plataforma Ceará Transparente, clica no botão gravar.
5. Saudação final pelo atendente - (conforme script, constante no Manual de Procedimento da Central, arquivo na Pasta Ouvidoria, Procedimento Atendimento).
6. Convidar o manifestante para participar da pesquisa de satisfação.
 - 6.1 Ler as perguntas da pesquisa e registrar as respostas do manifestante.

Ferramenta:

Plataforma Ceará Transparente

Aplicativo Agente

Sistema de Telefonia da Etice - Mitel - MX-ONE

1.1.1.21  Tomar Ciência da Informação

Descrição

Quem:

Cidadão ou Pessoa Jurídica.

Como:

1. Tomar conhecimento da resposta de acordo com o meio indicado no registro de sua manifestação no atendimento telefônico.

1.1 Sistema - A resposta é acessada pelo cidadão por meio de uma conta criada na plataforma Ceará Transparente ou por meio de Protocolo e Senha da denúncia;

1.2 Telefone - A resposta é fornecida pela equipe da Central de Atendimento Telefônico 155 por meio de contato telefônico, conforme horário indicado pelo cidadão;

1.3 E-mail - A resposta é enviada automaticamente ao e-mail indicado na plataforma Ceará Transparente no registro da denúncia;

1.4 Twitter, Facebook e Instagram - A resposta é inserida no perfil do manifestante, caso tenha seguido as redes sociais da CGE;

1.5 Presencial - A resposta é repassada pessoalmente ao manifestação por via oral ou por meio de entrega de resposta/documento impresso.

1.6 Whatsapp - A resposta é inserida no perfil (conta de whatsapp) do manifestante, pela equipe da Central de Atendimento 155.

Obs. O manifestante pode realizar consultas sobre o andamento da sua manifestação pela Central 155 ou por qualquer outro canal. Na consulta por telefone o atendente poderá registrar observações no cadastro de ocorrências da manifestação no Ceará Transparente.

2. Após o recebimento da resposta, o manifestante tem a possibilidade de reabrir a manifestação. Caso isso aconteça, todo o fluxo da manifestação reenicia, inclusive a contagem de prazo.

3. Após o recebimento da resposta seja pelo sistema ou por telefone, o manifestante tem a possibilidade de responder a uma pesquisa de satisfação para avaliar o serviço prestado pela ouvidoria na sua demanda.

Ferramentas:

Plataforma Ceará Transparente

Redes sociais

Sistema de Telefonia da Central 155

Whatsapp

Presencial

1.1.1.22 Registrar trote

Descrição

Quem:

Atendentes da Central 155

Como:

1. Acessar a plataforma Ceará Transparente, por meio de login e senha, perfil atendente no endereço eletrônico: <https://ceartransparente.ce.gov.br/>, e realizar o seguinte procedimento:

- 1.1 Clicar em Acessar Perfil
- 1.2 Realizar login (CPF e Senha)
- 1.3 Clicar no menu "Atendimentos"
- 1.4 Clicar no botão "Novo Atendimento"
- 1.5 Escolher o tipo de atendimento:
 - 1.5.1 Escolher a opção "Trote"
 - 1.5.2 No campo Descrição do Pedido registrar que a ligação foi identificada como trote;
 - 1.5.3 Ler para o cidadão o "script" correspondente à trote constante no Manual de Procedimentos da Central;
 - 1.5.4 Clicar no botão Gravar.

2. Encerrar a ligação.

Base Normativa:

Lei Estadual nº 17.580/2021

Decreto Estadual nº33.485/2020.

Portaria nº 52/2020

Instrução Normativa nº 01/2020

Ferramentas:

Sistema de Telefonia da Etice - Mitel - MX-ONE

Plataforma Ceará Transparente

Aplicativo Agente

1.1.1.23  Event

1.1.1.24  Manifestante

1.1.1.25  Atendente - Central 155

1.1.1.26  Supervisão - Central 155

1.1.1.27  Ouvidorias Setoriais

1.1.1.28  Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

1.1.1.29  Célula de Ouvidoria (Covi)