

Manual: Atender Serviços Online

GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA

Marcos José Rocha dos Santos
Governador

Sérgio Gonçalves da Silva
Vice-Governador

SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Delner Freire
Superintendente

Abdenildo Deividu Sobreira dos Santos
Diretor Técnico

COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA - COGE

Henrique Douglas
Coordenador.

ELABORAÇÃO

Khetley Nay Queiroz
Bruna Vaz de Oliveira

Revisão

Anny Ribeiro
Isis Barroso

VERSÃO

VERSÃO	DATA	AUTOR	AÇÃO
1.0	06/02/2023	Khetley Nay	Criação do Manual

Atendimento de Serviços Online

Perfil Atendente:

Será o servidor que realizará os serviços de atendimento online de sua instituição.

Requisitos para atendimento:

Servidor Público;

Estar devidamente cadastrado com dados do cargo e lotação.

Atribuições do Perfil Atendente:

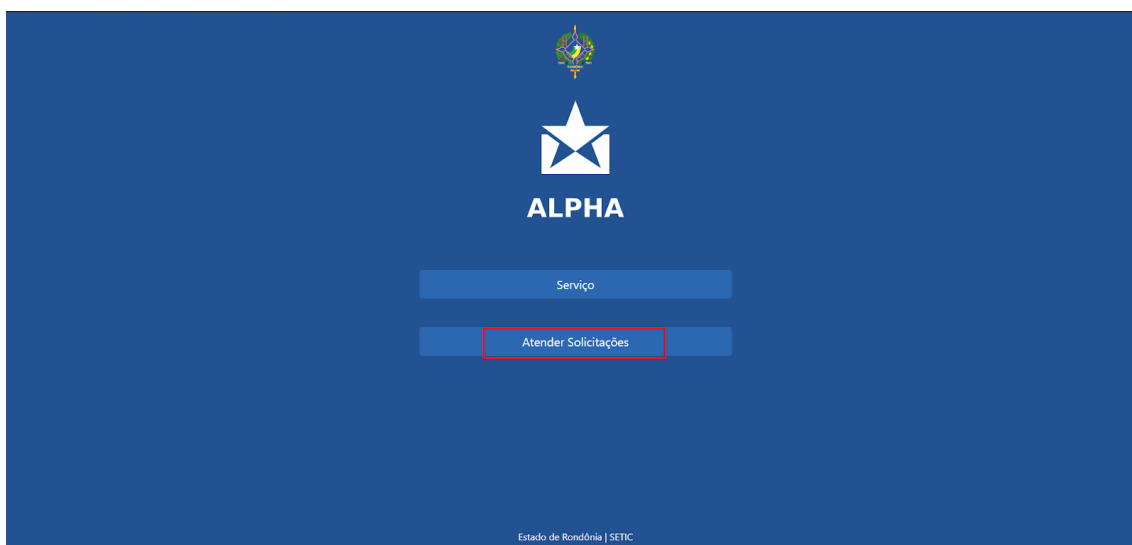
- Avaliar e aprovar a solicitação do serviço;
- Realizar o atendimento dos serviços de acordo com sua lotação;
- Realizar a gestão de avaliação do usuário (comentários).

1- ACESSO AO SISTEMA

Acesse o sistema através do link: <https://alpha.sistemas.ro.gov.br/>

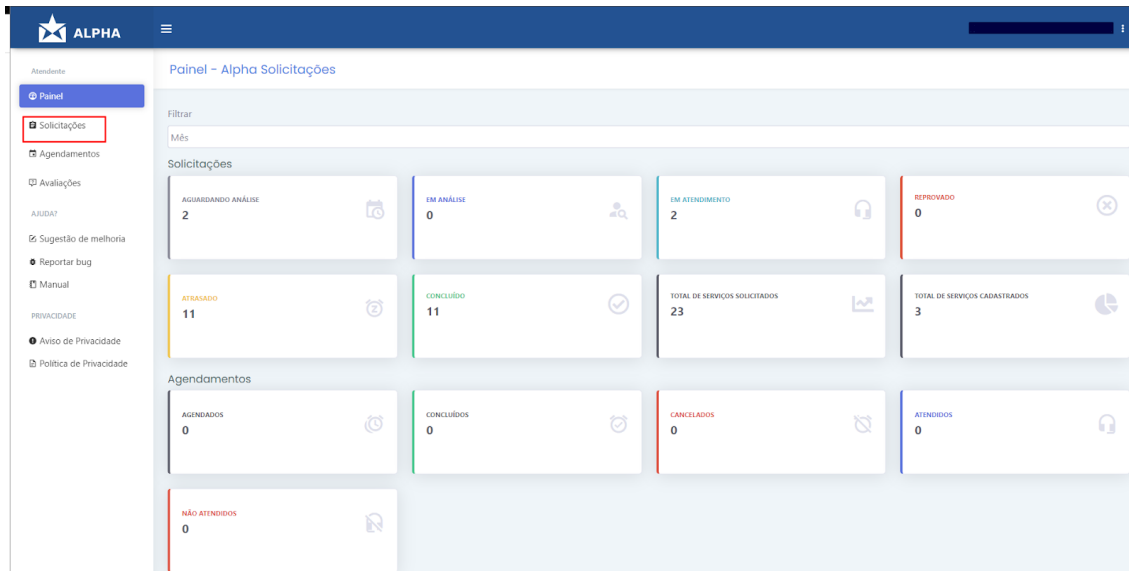
“O login e senha será a mesma utilizada para acessar o Sauron/Sei.”

Pressione o botão “Atender Solicitações”.



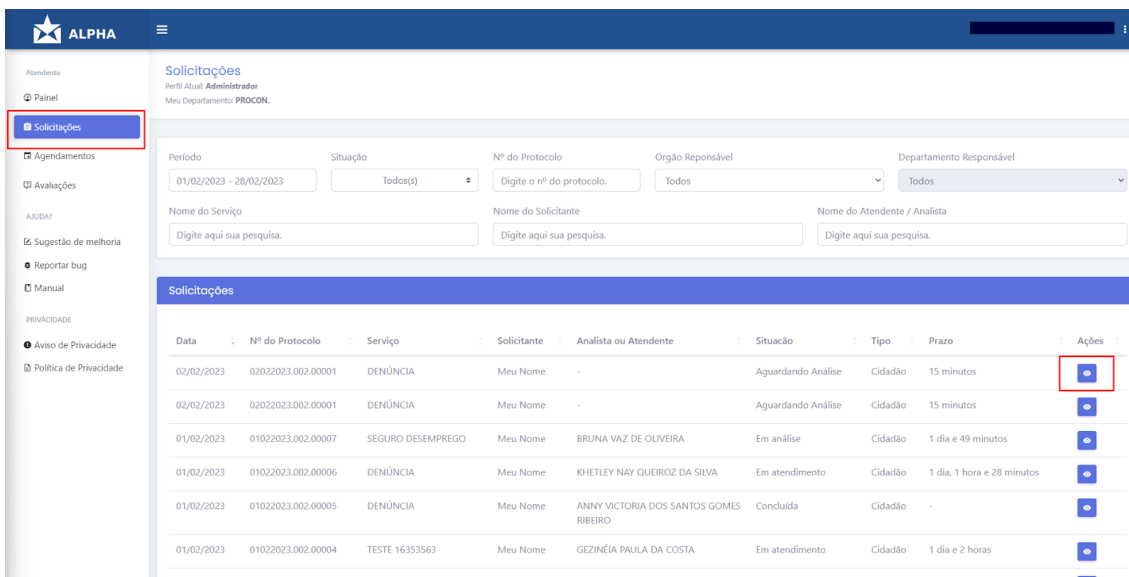
2- Atender Solicitações

Nesta tela, você deverá selecionar no menu Painel, a opção **"Solicitações"**, localizado na parte superior do lado esquerdo da sua tela, conforme destacado abaixo.



systemas/alpha/atender_servicos_online

Nesta tela, você deverá clicar na coluna **"Ações"** no ícone azul para ter detalhes da solicitação do serviço que dará início ao atendimento do cidadão. Conforme destacado abaixo:



systemas/alpha/atender_servicos_online

Nesta tela, o atendente deverá selecionar **"+ Iniciar Análise"** para dar início a análise dos dados. Conforme imagens abaixo:

ALPHA

Atendente

Painel

Solicitações

Agendamentos

Avaliações

AJUDA?

Sugestão de melhoria

Reportar bug

Manual

PRIVACIDADE

Aviso de Privacidade

Política de Privacidade

Detalhes da solicitação do serviço: DENÚNCIA

Voltar

+ Iniciar Análise

Protocolo 06022023.002.00001

Status Aguardando Análise

Data da Solicitação 06/02/2023 10:51:07

54 minutos

Assine Aqui

khetley nay queiroz da silva - ***.619.442.-**
SETIC - Assessor VI - CDS-06
06/02/2023 10:51:04

Assinatura válida de acordo com os termos dispostos no Decreto N° 25.191, DE 2 DE JULHO DE 2020.

sistemas/alpha/atender_servicos_online

Nesta tela, o atendente irá iniciar a análise do formulário e verificar se a documentação está de acordo.

ALPHA

KHETLEY NAY QUEIROZ DA SILVA

Atendente

Painel

Solicitações

Agendamentos

Avaliações

AJUDA?

Sugestão de melhoria

Reportar bug

Manual

PRIVACIDADE

Aviso de Privacidade

Política de Privacidade

Análise da solicitação do serviço: DENÚNCIA

Voltar

+ Iniciar Análise

Protocolo 02022023.002.00001

Status Em análise

Data da Solicitação 02/02/2023 11:49:14

6 minutos

Formulário Responderido

Estas são as respostas preenchidas no formulário de solicitação do serviço.

Denúncia - Qual a providência esperada?
discursiva

Abuso de cobrança

Nome do fornecedor
discursiva

KMMS

CNPJ do fornecedor
discursiva

Documentos que auxiliem na comprovação da prática abusiva denunciada.
anexo

Sem resposta

Telefone
telefone

(69) 9834-8783

sistemas/alpha/atender_servicos_online

Nesta etapa, o atendente irá rolar a imagem para baixo e clicar em aprovar ou reprovar a solicitação.

Documentos que auxiliem na comprovação da prática abusiva denunciada.
anexo

Sem resposta

Telefone
telefone

(68) 9934-8783

Nome
texto

KHETLEY NAY QUEIROZ DA SILVA

Cpf
cpf

Sem resposta

Análise da solicitação
 Deseja aprovar ou reprovamos esta solicitação?

Histórico de análises

Data/Hora	Evento	Cpf do analista	Nome do analista
06/02/2023 11:15:43	Início da análise		

systemas/alpha/atender_servicos_online

Obs: Ao analisar o formulário e reprovamos a solicitação de atendimento, o atendente precisa justificar o porquê foi reprovamos. Conforme imagem abaixo:

Nome
texto

KHETLEY NAY QUEIROZ DA SILVA

Endereço do Fornecedor (Logradouro, número, bairro, discursiva)

zul

Endereço
endereço


Porta de Forno

Denúncia - Relato da prática abusiva
discursiva

que o valor seja ressarcido

Análise da solicitação
 Deseja aprovar ou reprovamos esta solicitação?

Histórico de análises



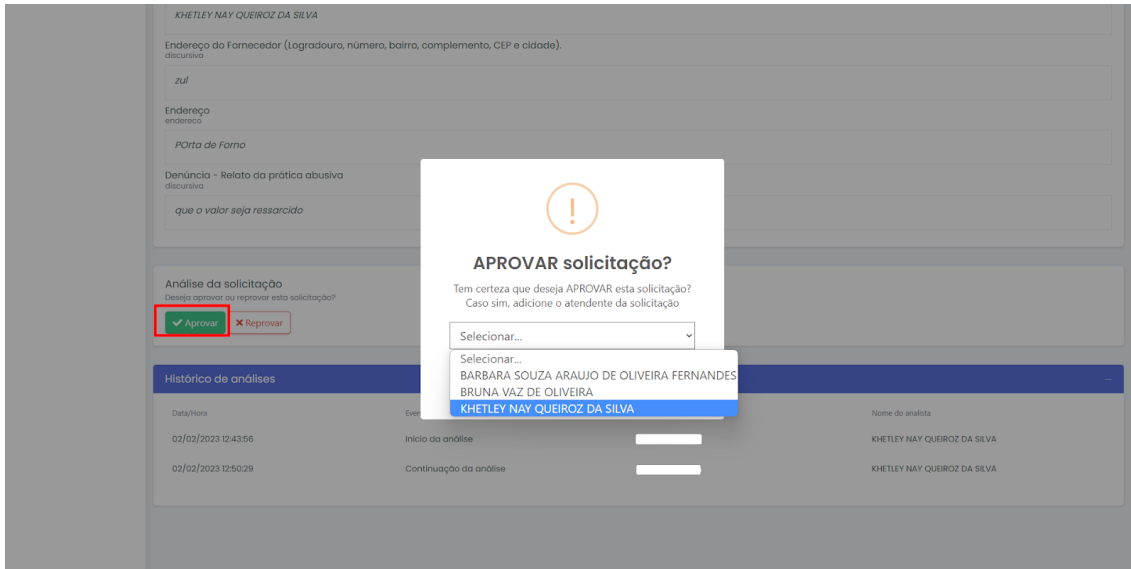
REPROVAR solicitação?

Caracteres restante: 200

systemas/alpha/atender_servicos_online

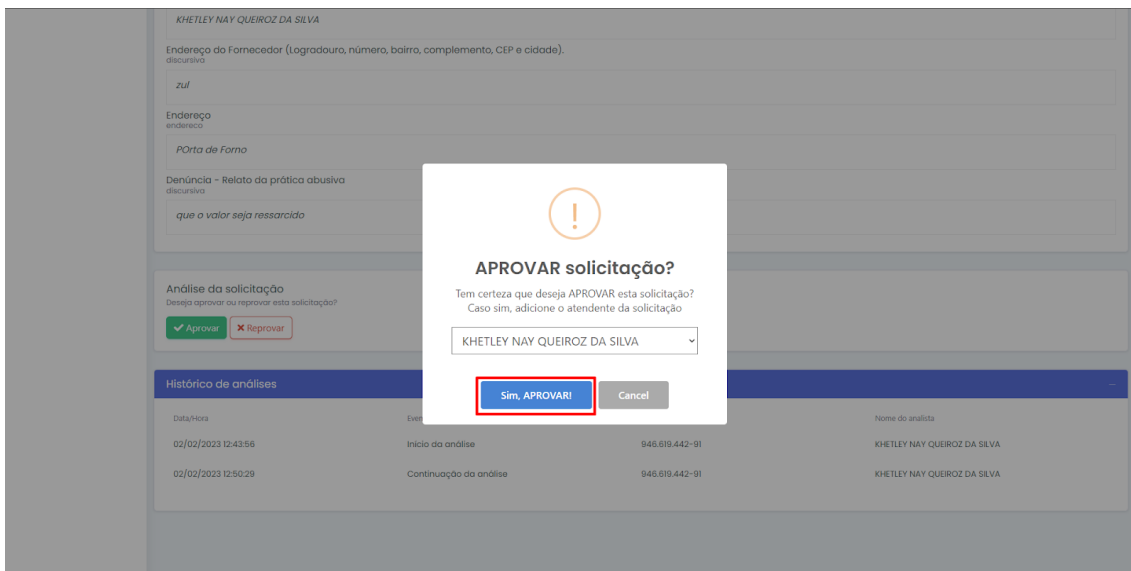
3 - Início do Atendimento

Nesta tela, você irá clicar no botão “**Aprovar**” e deverá selecionar o atendente que dará início ao atendimento, como exemplifica imagem a seguir:



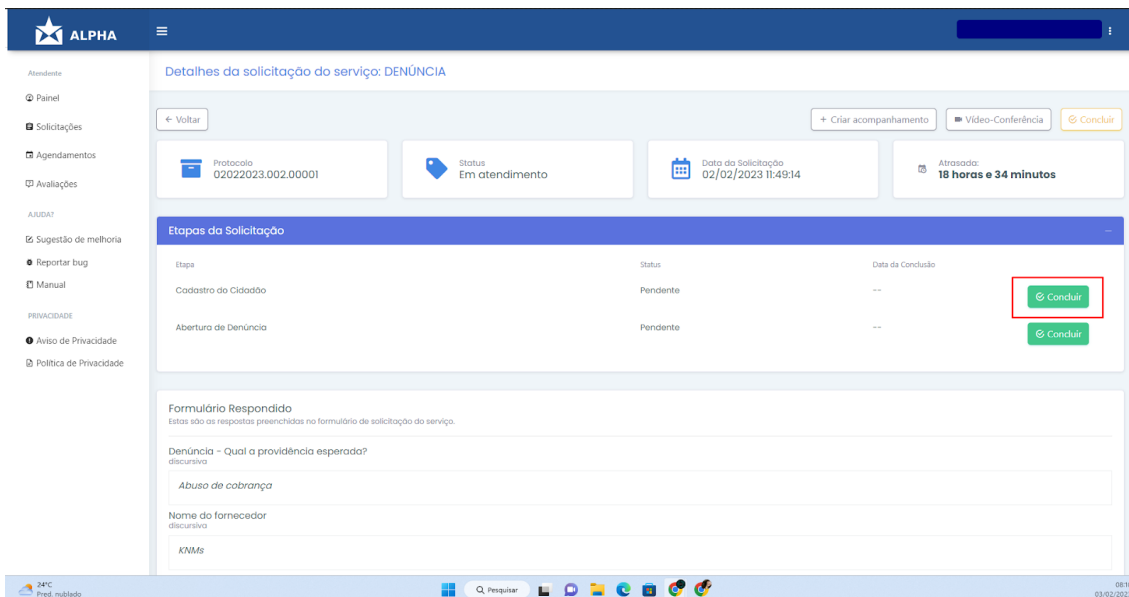
systemas/alpha/atender_servicos_online

Obs: Clicar em “**Sim, Aprovar!**” e dar início ao atendimento. Conforme imagem a seguir:



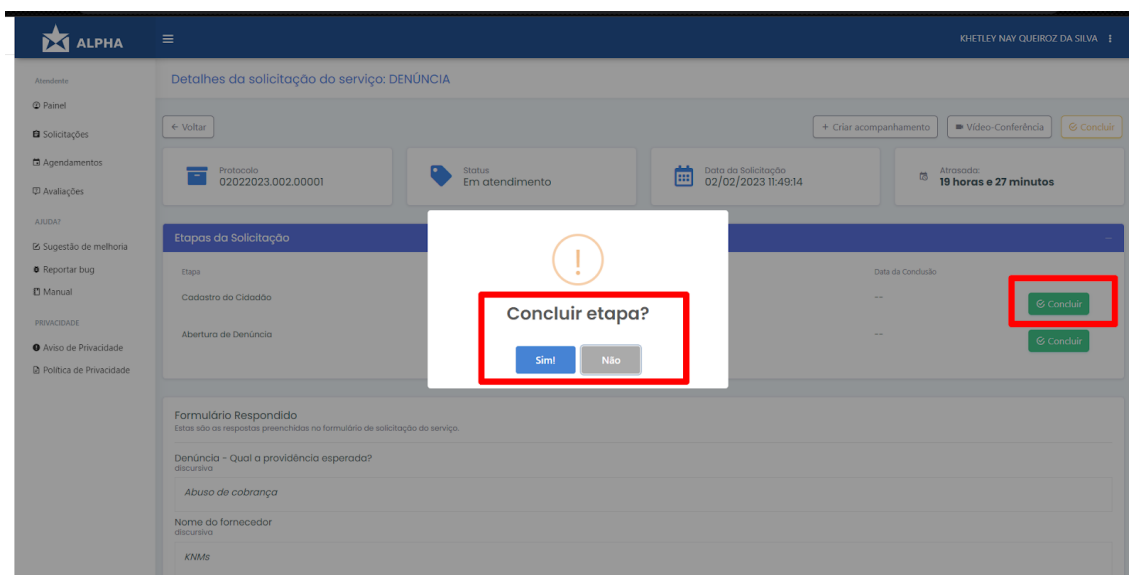
systemas/alpha/atender_servicos_online

Nesta tela, você terá acesso a várias informações, aqui será analisado se o cidadão inseriu todas as informações no formulário, exemplificados nas imagens a seguir:



systemas/alpha/atender_servicos_online

Nas “**etapas da solicitação**” o atendente irá clicar nos botões “**sim ou Não**” (caso esteja de acordo todas as informações), conforme imagem abaixo:



systemas/alpha/atender_servicos_online

Nesta tela, no botão “**Criar Acompanhamento**” o atendente iniciará o atendimento da solicitação feita, de acordo com a imagem a seguir:

Detalhes da solicitação do serviço: DENÚNCIA

+ Criar acompanhamento

Protocolo 02022023.002.00001

Status Em atendimento

Data da Solicitação 02/02/2023 11:49:14

Atrasada: 19 horas e 41 minutos

Etapa	Status	Data da Conclusão
Cadastro do Cidadão	Concluído	03/02/2023 08:15
Abertura de Denúncia	Concluído	03/02/2023 08:16

Formulário Respondido

Estas são as respostas preenchidas no formulário de solicitação do serviço.

Denúncia - Qual a providência esperada?
discursiva

Abuso de cobrança

Nome do fornecedor
discursiva

KWMs

CNPJ do fornecedor

systemas/alpha/atender_servicos_online

Após clicar em “**Criar acompanhamento**” você será levado a tela seguinte, o qual pode-se enviar a mensagem que deseja passar ao cidadão, bem como enviar anexos, conforme imagem a seguir:

Criar acompanhamento da solicitação

Voltar

Mensagem *

Caro, Fulano de tal, seu CPF consta errado. Favor verificar.

Anexos

Escolha um ou mais arquivos...

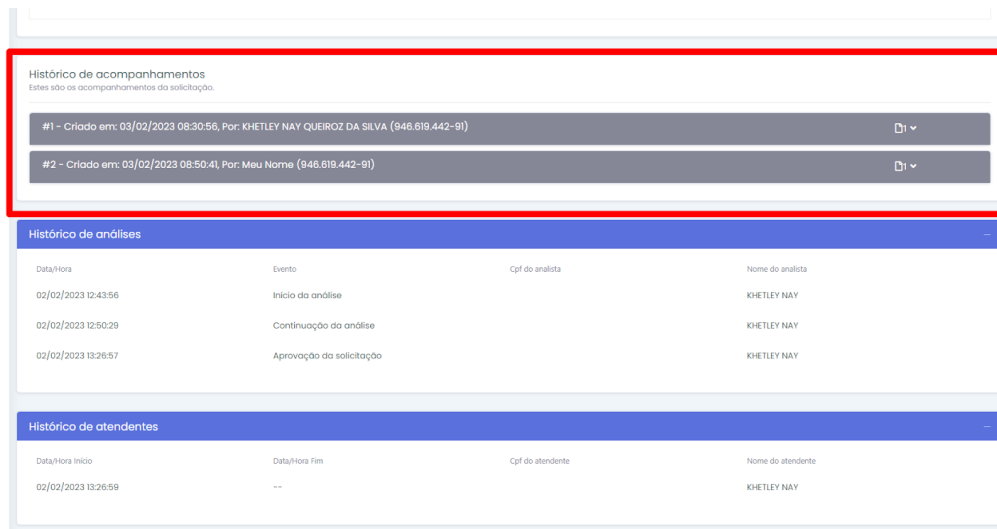
Manual_Cadastro de Serviços para o Cidadão.pdf

Browse

Criar

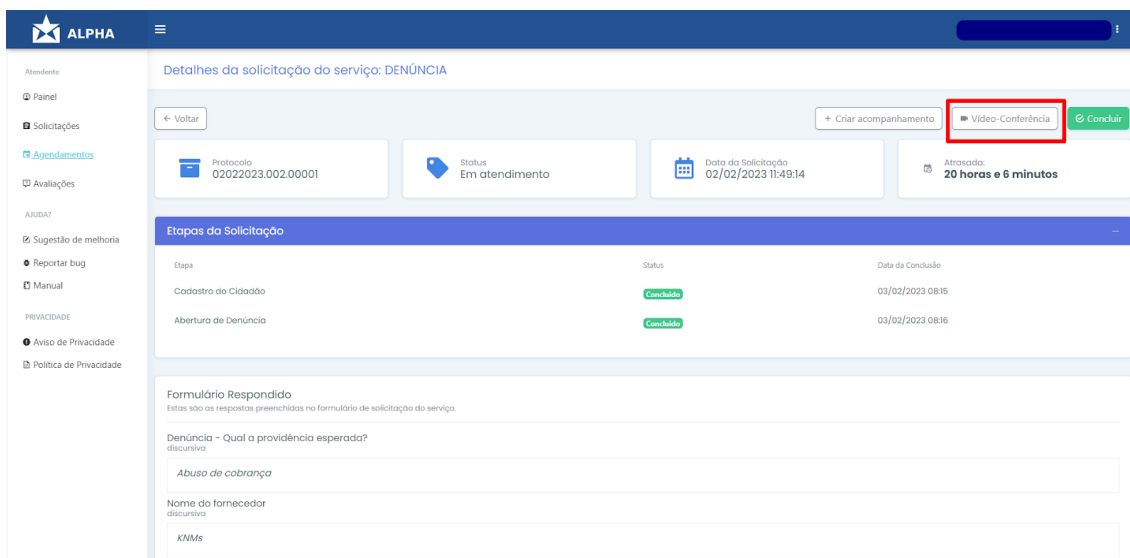
systemas/alpha/atender_servicos_online

Nesta tela, será mostrado o **histórico de acompanhamentos** do atendimento, conforme imagem abaixo:



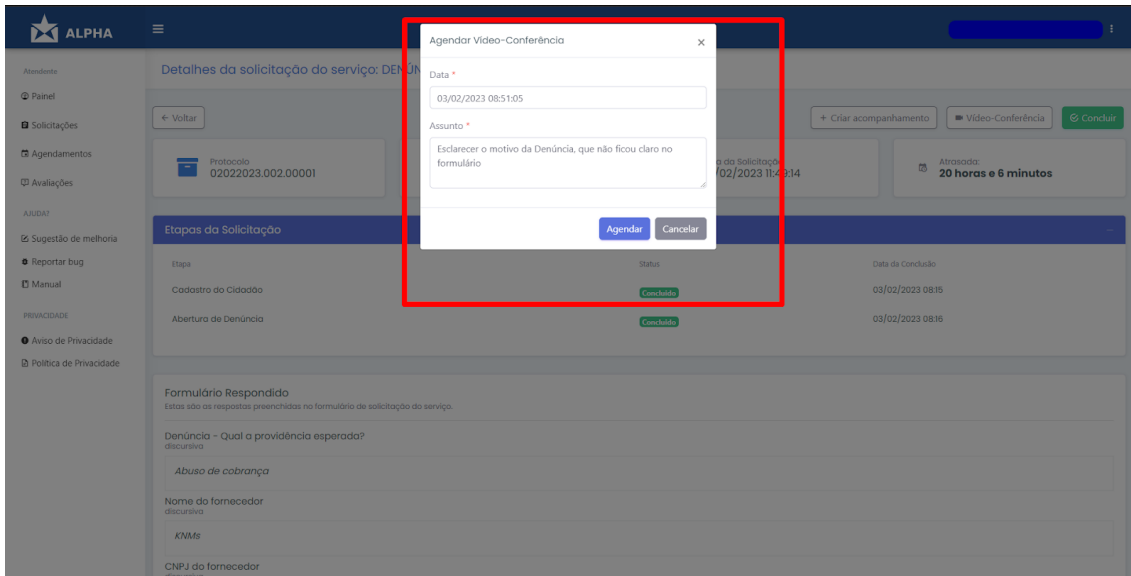
systemas/alpha/atender_servicos_online

Nesta tela, o atendente poderá clicar no botão **"Videoconferência"** e agendar uma reunião com o cidadão (caso haja necessidade ou esclarecer alguma informação), conforme imagem abaixo:



systemas/alpha/atender_servicos_online

Nesta tela, aparecerá o guia para agendar a data da videoconferência, onde o atendente indicará o dia e hora, bem como o assunto que será tratado, conforme imagem abaixo:



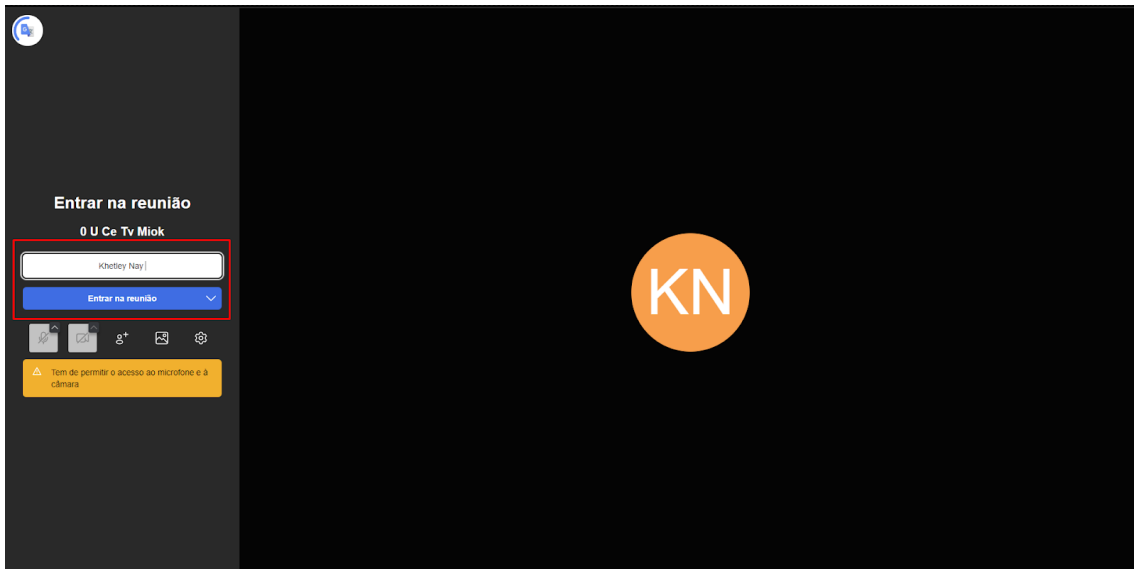
systemas/alpha/atender_servicos_online

Na data do agendamento, você entrará na videoconferência clicando no botão **"Acessar"**, conforme tela abaixo:



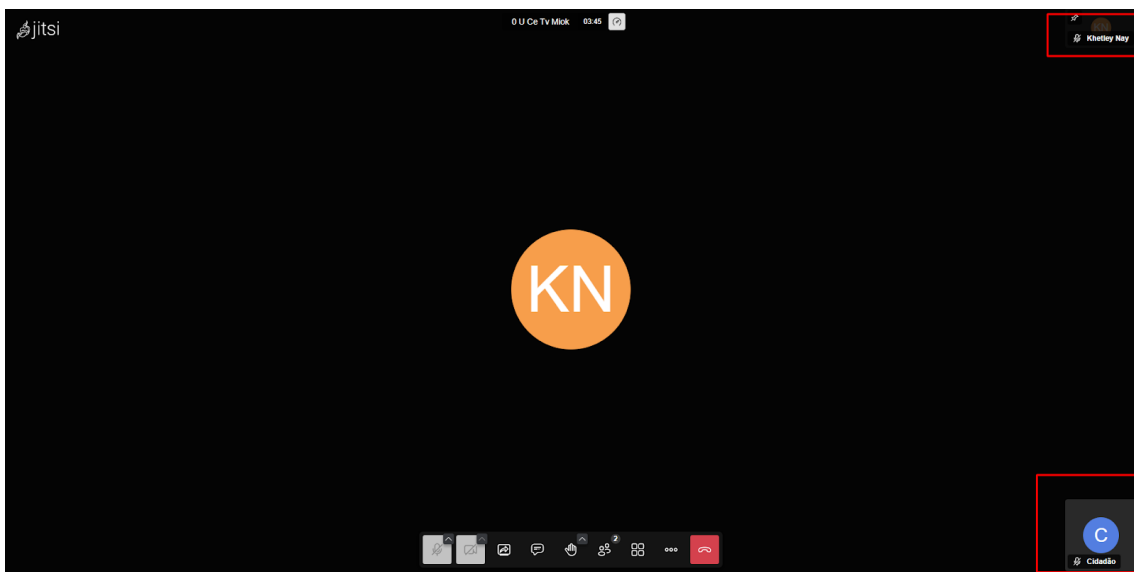
systemas/alpha/atender_servicos_online

Nesta tela, o atendente irá colocar o seu nome e entrar na reunião, conforme imagem abaixo:



systemas/alpha/atender_servicos_online

Nesta tela, o atendente e o cidadão estão em videoconferência, conforme demonstra na tela abaixo:



systemas/alpha/atender_servicos_online

4 - Concluir Atendimento

Nesta tela, o atendente irá clicar no botão “**Concluir**” para finalizar o atendimento. Demonstrado na tela abaixo:

Detalhes da solicitação do serviço: DENÚNCIA

Protocolo: 02022023.002.00001 | Status: Em atendimento | Data da Solicitação: 02/02/2023 11:49:14 | Atrasado: 20 horas e 48 minutos

Etapa	Status	Data da Conclusão
Cadastro do Cidadão	Concluído	03/02/2023 08:15
Abertura de Denúncia	Concluído	03/02/2023 08:16

Formulário Respondido

Denúncia - Qual a providência esperada?
discursiva

Abuso de cobrança

Nome do fornecedor
discursiva

KNMs

CNPJ do fornecedor

systemas/alpha/atender_servicos_online

Após clicar em concluir, o atendente será levado para a tela **Concluir Solicitação**, aqui ele precisa colocar alguma informação relacionado ao atendimento e clicar no botão **“Finalizar”** para concluir o atendimento, apresentado na imagem abaixo:

Concluir Solicitação

Comentário *

Atendimento finalizado!

Anexos

Escolha um ou mais arquivos... Browse

#Manual_Cadastro de Serviços para o Cidadão.pdf

Finalizar

systemas/alpha/atender_servicos_online

Obs: Voltando para a tela de **Solicitação**, o atendente poderá verificar se o cidadão aprovou ou reprovou o atendimento, conforme tela abaixo:

Solicitações
Perfil Atual: Administrador
Meu Departamento: PROCON

Período: 01/02/2023 - 28/02/2023 | Situação: Todos(s) | Nº do Protocolo: Digite o nº do protocolo. | Órgão Responsável: Todos | Departamento Responsável: Todos

Nome do Serviço: Digite aqui sua pesquisa. | Nome do Solicitante: Digite aqui sua pesquisa. | Nome do Atendente / Analista: Digite aqui sua pesquisa.

Data	Nº do Protocolo	Serviço	Solicitante	Analista ou Atendente	Situação	Tipo	Prazo	Ações
02/02/2023	02022023.002.00002	DENÚNCIA	Meu Nome	-	Aguardando Análise	Cidadão	19 horas e 57 minutos	[+]
02/02/2023	02022023.002.00002	DENÚNCIA	Meu Nome	-	Aguardando Análise	Cidadão	19 horas e 57 minutos	[+]
02/02/2023	02022023.002.00001	DENÚNCIA	Meu Nome	KHETLEY NAY QUEIROZ DA SILVA	Aguardando avaliação do solicitante	Cidadão	-	[+]
01/02/2023	01022023.002.00007	SEGURO DESEMPREGO	Meu Nome	KHETLEY NAY QUEIROZ DA SILVA	Em atendimento	Cidadão	1 dia, 22 horas e 4 minutos	[+]
01/02/2023	01022023.002.00006	DENÚNCIA	Meu Nome	KHETLEY NAY QUEIROZ DA SILVA	Em atendimento	Cidadão	1 dia, 22 horas e 42 minutos	[+]
01/02/2023	01022023.002.00005	DENÚNCIA	Meu Nome	ANNY VICTORIA DOS SANTOS GOMES RIBEIRO	Concluída	Cidadão	-	[+]

systemas/alpha/atender_servicos_online

5 - Verificar Avaliações

Finalizado o atendimento, o atendente precisa clicar em **“Avaliações”**, onde será mostrado as avaliações que o cidadão realizou, como mostrado a seguir:

Avaliações
Perfil Atual: Administrador

Data: Seleccione uma data | Nome do Serviço: Digite o nome do serviço. | Comentário: Digite aqui sua pesquisa.

Atenção! Você pode Aprovar ou Reprovar as avaliações, avaliações reprovadas terão seu comentário moderado.

Data	Serviço	Departamento(s) Responsáveis	Comentário	Pontuação	Tipo de Serviço	Ação
03/02/2023 09:53	DENÚNCIA	PROCON - Coordenação Estadual do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor PROCONRDM - Unidade Regional do PROCON em Rolim de Moura	Este atendimento foi muito esclarecedor, além disso a videoconferência me ajudou muito.	★★★★★	SolicitacaoOnline	[Ver] [Reprovar]
01/02/2023 10:00	DENÚNCIA	PROCON - Coordenação Estadual do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor PROCONRDM - Unidade Regional do PROCON em Rolim de Moura	Ótimo!	★★★★★	SolicitacaoOnline	[Aprovado]
01/02/2023 08:27	DENÚNCIA	PROCON - Coordenação Estadual do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor PROCONRDM - Unidade Regional do PROCON em Rolim de Moura	Ótimo atendimento!	★★★★★	SolicitacaoOnline	[Ver] [Reprovar]

systemas/alpha/atender_servicos_online

Nesta tela, o atendente precisa clicar no **botão verde** (caso aprove o comentário) ou no **botão vermelho** (caso reprove o comentário), caso venha a ter algum dado sensível ou fala deturpada, mostrado na tela a seguir:

ALPHA

Atendente

- Panel
- Solicitações
- Agendamentos
- Avaliações**

AJUDA

- Sugestão de melhoria
- Reportar bug
- Manual

PRIVACIDADE

- Aviso de Privacidade
- Política de Privacidade

Avaliações

Perfil Atual: Administrador

Data: Nome do Serviço: Comentário:

Atenção! Você pode Aprovar ou Reprovar as avaliações, avaliações reprovasas terão seu comentário moderado.

Data	Serviço	Departamento(s) Responsáveis	Comentário	Pontuação	Tipo de Serviço	Ação
03/02/2023 09:53	DENÚNCIA	PROCON - Coordenação Estadual do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor PROCONRDM - Unidade Regional do PROCON em Rolim de Moura	Este atendimento foi muito esclarecedor, além disso a videoconferência me ajudou muito.	★★★★★	SolicitacaoOnline	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
01/02/2023 10:00	DENÚNCIA	PROCON - Coordenação Estadual do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor PROCONRDM - Unidade Regional do PROCON em Rolim de Moura	Ótimo!	★★★★★	SolicitacaoOnline	Aprovado
01/02/2023 08:27	DENÚNCIA	PROCON - Coordenação Estadual do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor PROCONRDM - Unidade Regional do PROCON em Rolim de Moura	Ótimo atendimento!	★★★★★	SolicitacaoOnline	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
31/01/2023	DENÚNCIA	PROCON - Coordenação Estadual do Programa de	A atendente é muito atenciosa.	★★★★★	SolicitacaoOnline	Aprovado

systemas/alpha/atender_servicos_online

