

## ATO ADMINISTRATIVO Nº 076/2024/EVERESTE

Aprova o Processo de Atendimento Receptivo no âmbito do Instituto de Tecnologia e Inovação Evereste.

O **Presidente do INSTITUTO DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO EVERESTE** – associação civil de direito privado, sem fins lucrativos, de duração indeterminada – André Fabiano Santos Pereira, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e

Considerando o disposto nos termos do Art. 39 do Estatuto Social;

RESOLVE:

**Art. 1º** - APROVAR o **PROCESSO DE ATENDIMENTO RECEPTIVO**, na forma do anexo único deste Ato, no âmbito do Instituto de Tecnologia e Inovação Evereste.

**Art. 2º** - Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Manaus, 08 de outubro de 2024.

ANDRE FABIANO  
SANTOS  
PEREIRA:77147715349

Assinado de forma digital por  
ANDRE FABIANO SANTOS  
PEREIRA:77147715349  
Dados: 2024.10.08 18:05:13  
-04'00'

**ANDRÉ FABIANO SANTOS PEREIRA**

Presidente do Evereste

PROCESSO DE

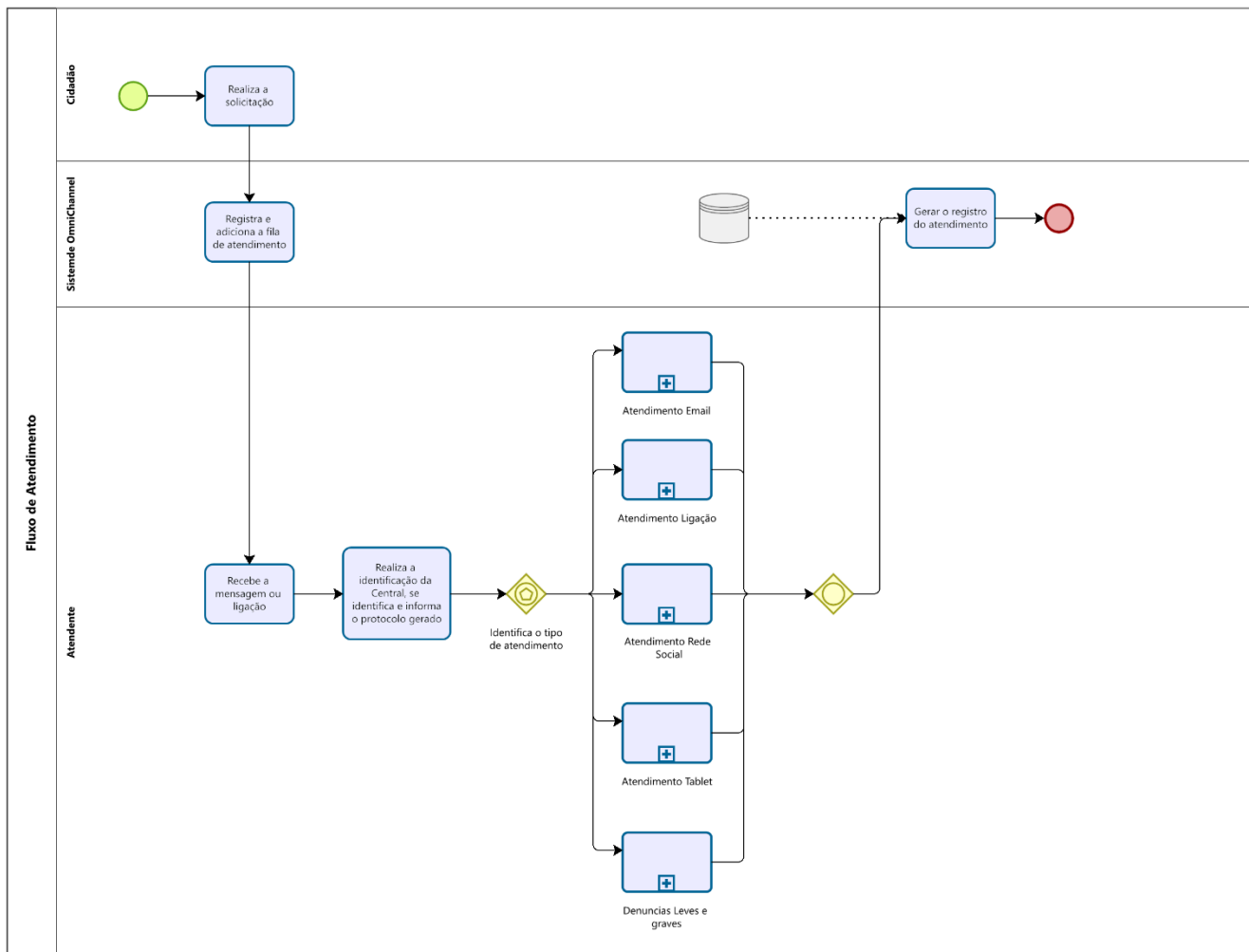
# **ATENDIMENTO RECEPTIVO**

2024



# CAPÍTULO I

## FLUXO DE ATENDIMENTO



Powered by  
bpmi  
Modeler

### 1. DEFINIÇÕES

**Responsável pelo Processo**

Central de atendimento

<b>Papéis</b>	
<b>Cidadão</b>	Qualquer cidadão que identifique ou solicite o atendimento o a Central de atendimento
<b>Atendente</b>	Responsável por receber a solicitação e aplicar o processo conforme descrito.
<b>Ferramentas</b>	
<b>Sistema de Omnichannel</b>	Sistema utilizado pelo Instituto Evereste para gestão de atendimento omnichannel.

## 2. ETAPAS

<b>Realiza a solicitação</b>	
<b>Descrição</b>	O cidadão entra em contato com os canais de atendimentos disponível pela plataforma omnichannel para informar o que o cidadão deseja solicitar ou informar.
<b>Papéis</b>	Cidadão: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável: comunicar a solicitação.</li> </ul>

<b>Ferramentas</b>	Sistema de Omnichannel

<b>Registra e adiciona a fila de atendimento</b>	
<b>Descrição</b>	O sistema captura a solicitação por um dos canais de atendimento disponível na plataforma. Abre o registro no sistema e adiciona na fila para ser repassado para o atendente disponível.
<b>Papéis</b>	Sistema de Omnichannel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável de registrar e distribuir o atendimento.</li> </ul>
<b>Ferramentas</b>	Sistema de Omnichannel

<b>Recebe a mensagem ou ligação</b>	
<b>Descrição</b>	O atendente selecionado pelo sistema é sinalizado pela plataforma e o atendente aceita o atendimento informado pelo sistema.
<b>Papéis</b>	Atendente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável: capturar o atendimento gerido pelo sistema de omnichannel.</li> </ul>

<b>Ferramentas</b>	Sistema de Omnichannel
--------------------	------------------------

<b>Realiza a identificação da Central, se identifica e informa o protocolo gerado</b>	
<b>Descrição</b>	O atendente inicia o atendimento com o cidadão informa de qual Central está sendo atendido, se identifica informando o nome, e informa o protocolo gerado pela plataforma Omnichannel.
<b>Papéis</b>	Atendente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável: capturar o atendimento gerido pelo sistema de Omnichannel.</li> </ul>
<b>Ferramentas</b>	Sistema de Omnichannel

<b>Identifica o tipo de atendimento</b>	
<b>Descrição</b>	O atendente identifica o tipo de atendimento.
<b>Papéis</b>	Atendente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável: registrar no sistema o tipo de atendimento no sistema de omnichannel.</li> </ul>

<b>Ferramentas</b>	Sistema de Omnichannel
--------------------	------------------------

<b>Atendimento Email</b>	
<b>Descrição</b>	O subprocesso de atendimento via Email.

<b>Atendimento Ligação</b>	
<b>Descrição</b>	O subprocesso atendimento oriundo de ligação telefônica.

<b>Atendimento Rede Social</b>	
<b>Descrição</b>	O subprocesso atendimento por meio de Rede Social.

## Atendimento Tablet

<b>Descrição</b>	O subprocesso atendimento via tablet.
------------------	---------------------------------------

## Denúncias Leves e graves

<b>Descrição</b>	O subprocesso atendimento de denuncia Leves e Graves.
------------------	---

## Gerar o registro do atendimento

<b>Descrição</b>	O sistema registra a finalização do atendimento e gerar o log da interação do atendimento e armazena no sistema de Omnichannel.
------------------	---

<b>Papéis</b>	Ommnichannel: <ul style="list-style-type: none"><li>• Responsável: de registrar e armazenar o log de atendimento..</li></ul>
---------------	--



<b>Ferramentas</b>	Sistema de Omnichannel
--------------------	------------------------

## 2.1 Processo de Atendimento Email

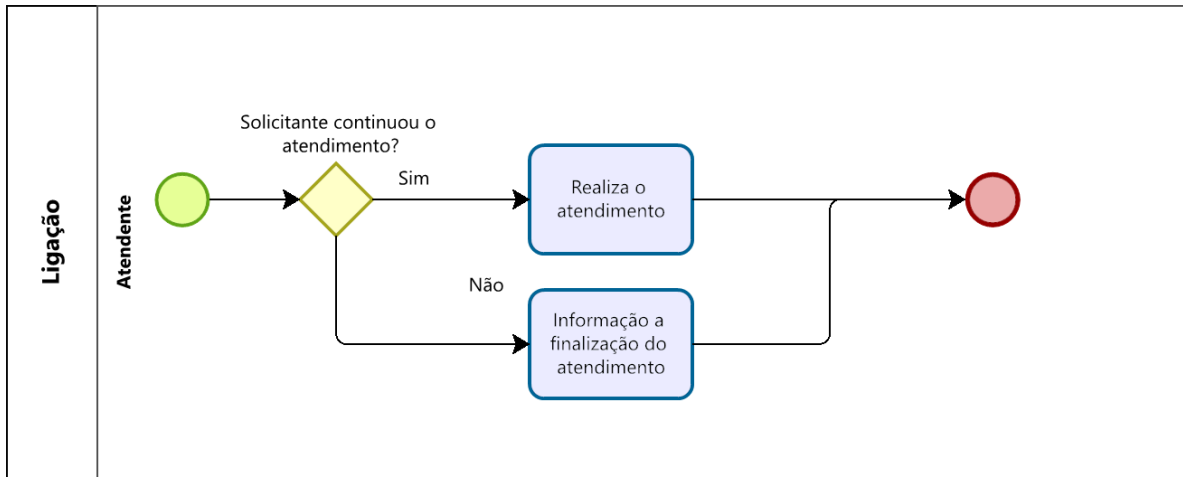
<b>Realiza o atendimento</b>	
<b>Descrição</b>	O atendente realiza o atendimento de acordo com a troca de informações com o cidadão.
<b>Papéis</b>	<p>Cidadão:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável: comunicar a solicitação.</li> </ul> <p>Atendente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável: interagir com o cidadão ao sistema de omnichannel.</li> </ul>
<b>Ferramentas</b>	Sistema de Omnichannel

<b>Pergunta qual solicitação e informar os outros canais de atendimento</b>
---

<b>Descrição</b>	O atendente questiona se deseja dar continuidade ao atendimento, e informar outros canais de atendimento para expor ao cidadão que existem outras formas de atendimento.
<b>Papéis</b>	Atendente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável: comunicar outras formas de atendimento.</li> </ul>
<b>Ferramentas</b>	Sistema de Omnichannel

<b>Informação a finalização do atendimento</b>	
<b>Descrição</b>	O atendente informa que o atendimento ao cidadão será finalizado.
<b>Papéis</b>	Atendente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável: comunicar a finalização do atendimento.</li> </ul>
<b>Ferramentas</b>	Sistema de Omnichannel

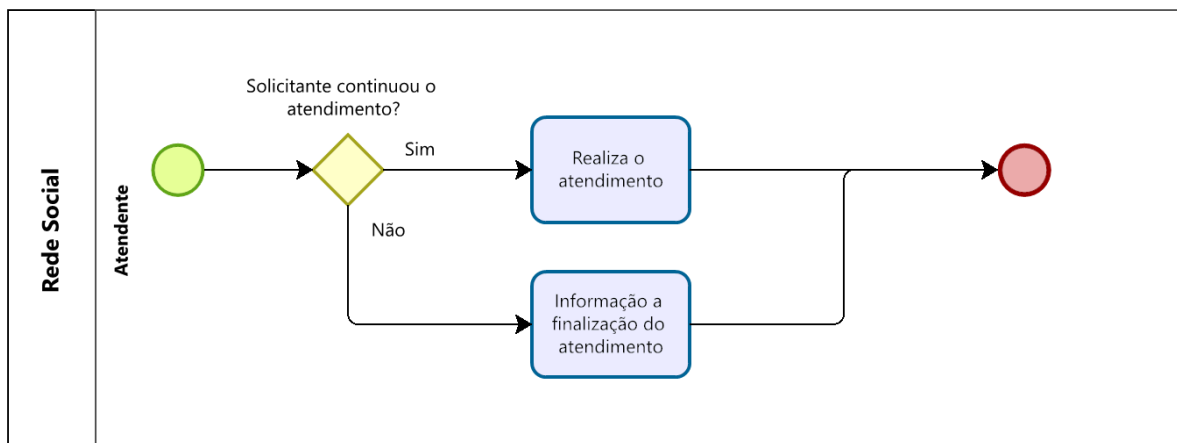
## 2.2 Processo de Atendimento Ligação



<b>Realiza o atendimento</b>	
<b>Descrição</b>	O atendente realiza o atendimento de acordo com a troca de informações com o cidadão.
<b>Papéis</b>	<p>Cidadão:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável: comunicar a solicitação.</li> </ul> <p>Atendente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável: interagir com o cidadão ao sistema de omnichannel.</li> </ul>
<b>Ferramentas</b>	Sistema de Omnichannel

Informação a finalização do atendimento	
<b>Descrição</b>	O atendente informa que o atendimento ao cidadão será finalizado.
<b>Papéis</b>	Atendente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável: comunicar a finalização do atendimento.</li> </ul>
<b>Ferramentas</b>	Sistema de Omnichannel

### 2.3 Processo de Atendimento de Rede Social



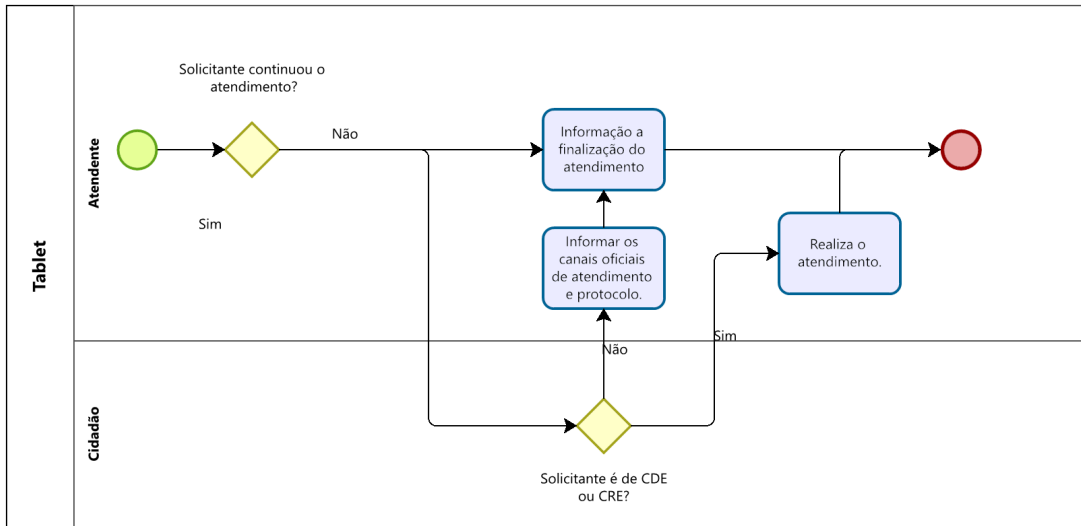
Powered by  
bizagi  
**Modeler**

<b>Realiza o atendimento</b>	
<b>Descrição</b>	O atendente realiza o atendimento de acordo com a troca de informações com o cidadão.
<b>Papéis</b>	Cidadão: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável: comunicar a solicitação.</li> </ul> Atendente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável: interagir com o cidadão ao sistema de omnichannel.</li> </ul>
<b>Ferramentas</b>	Sistema de Omnichannel

<b>Informação a finalização do atendimento</b>	
<b>Descrição</b>	O atendente informa que o atendimento ao cidadão será finalizado.
<b>Papéis</b>	Atendente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável: comunicar a finalização do atendimento.</li> </ul>

<b>Ferramentas</b>	Sistema de Omnichannel
--------------------	------------------------

## 2.4 Processo de Atendimento no Tablet



Powered by  
bizagi  
**Modeler**

<b>Realiza o atendimento</b>	
<b>Descrição</b>	O atendente realiza o atendimento de acordo com a troca de informações com o cidadão.
<b>Papéis</b>	Cidadão: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável: comunicar a solicitação.</li> </ul> Atendente:

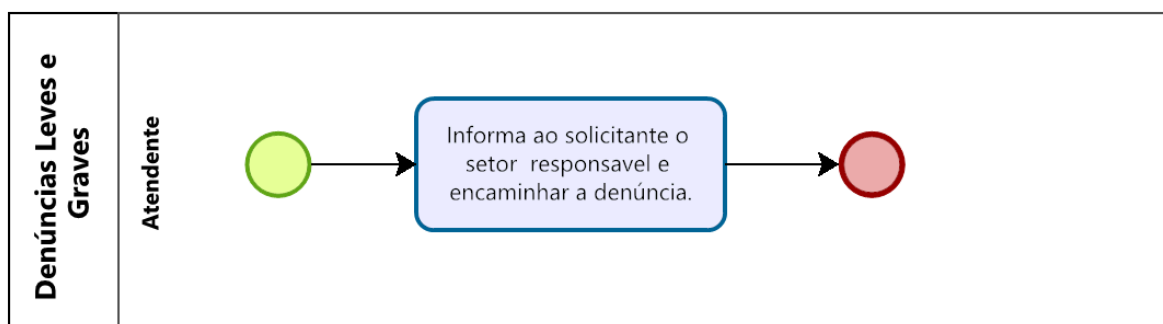
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável: interagir com o cidadão ao sistema de omnichannel.</li> </ul>
<b>Ferramentas</b>	Sistema de Omnichannel

<b>Informação os canais oficiais de atendimento e protocolo.</b>	
<b>Descrição</b>	O atendente informar outros canais de atendimento para expor ao cidadão que existem outras formas de atendimento e informar novamente o protocolo.
<b>Papéis</b>	Atendente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável: comunicar a finalização do atendimento.</li> </ul>
<b>Ferramentas</b>	Sistema de Omnichannel

<b>Informação a finalização do atendimento</b>	
<b>Descrição</b>	O atendente informa que o atendimento ao cidadão será finalizado.

<b>Papéis</b>	Atendente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável: comunicar a finalização do atendimento.</li> </ul>
<b>Ferramentas</b>	Sistema de Omnichannel

## 2.5 Processo de Denúncia Leves e Graves



Powered by  
bizagi  
**Modeler**

<b>Informa ao solicitante o setor responsável e encaminhar a denúncia.</b>	
<b>Descrição</b>	O atendente o acolhe a denúncia e registra no sistema omnichannel e demanda ao setor responsável de acordo com a análise efetuada através dessa acolhida da denúncia.
<b>Papéis</b>	Cidadão: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável: comunicar a solicitação.</li> </ul> Atendente:



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsável: interagir com o cidadão ao sistema de omnichannel.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	Sistema de Omnichannel

## CAPÍTULO II

### DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente normativo poderá ser alterado no todo ou em parte, sempre que o Instituto julgar conveniente, em consequência de alteração da legislação, rotina de trabalho ou procedimento interno, levando-se respectivas alterações ao conhecimento de todos os colaboradores.

Este normativo entra em vigor na data de sua publicação.

Manaus, 08 de outubro de 2024.

ANDRE FABIANO  
SANTOS  
PEREIRA:77147715349

Assinado de forma digital por  
ANDRE FABIANO SANTOS  
PEREIRA:77147715349  
Dados: 2024.10.08 18:09:48  
-04'00'

**ANDRÉ FABIANO SANTOS PEREIRA**  
PRESIDENTE DO EVERESTE

### HISTÓRICO DE REVISÕES

Revisão	Assunto	Elaborador	Data
0.0	Inicial	Thays Almeida	08/10/2024