

MANUAL

CALL CENTER

SUMÁRIO

Processo: CALL CENTER	2
OBJETIVO	2
RECURSOS UTILIZADOS	2
VISÃO GERAL DO PROCESSO – FLUXOGRAMA	2
FASES DO PROCESSO	3
Fase 1: Início do Processo	3
Fase 2: Início do Atendimento	4
SIGLAS	6
FUNDAMENTAÇÃO UTILIZADA	6
REGISTRO DE REVISÕES	6

Elaboração: Benedito Carlos Costa (Analista da Qualidade)	Análise Crítica: Edinalva de Jesus Monteiro (Coordenadora Gestão da Qualidade)	Aprovação:
---	--	------------

Processo: CALL CENTER

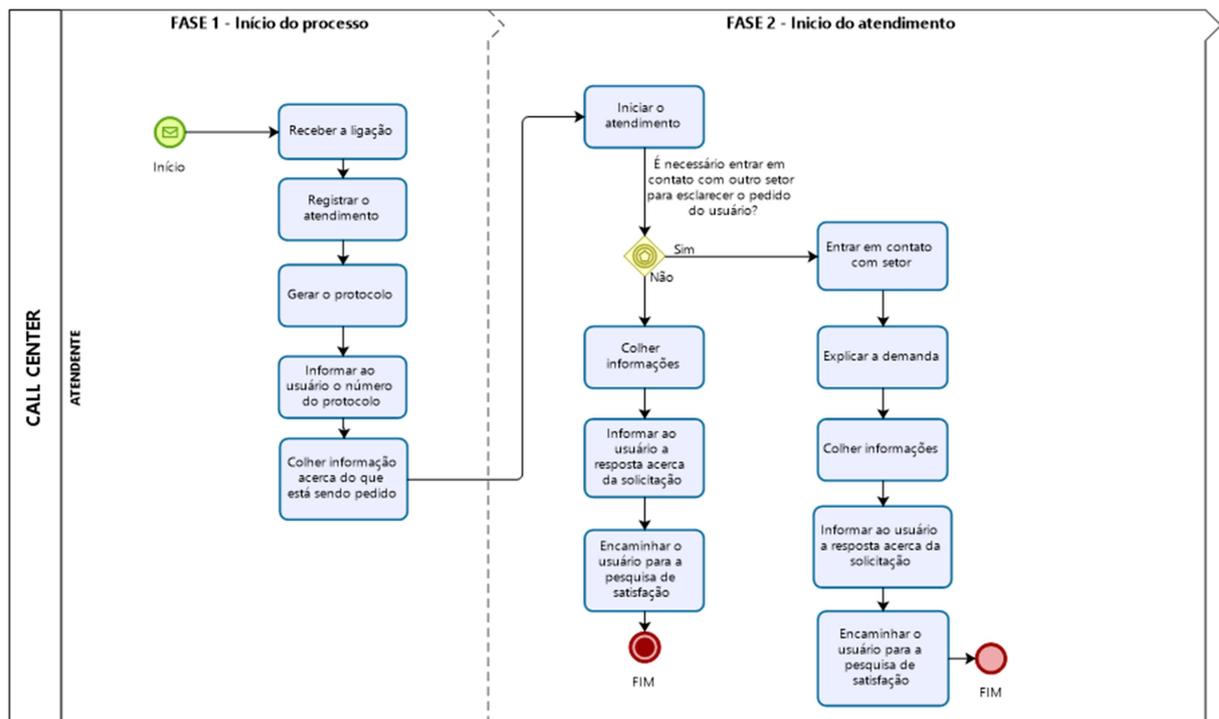
OBJETIVO

Detalhar as atividades do processo de atendimento telefônico através do CALL CENTER, para ser utilizado pelo Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do Estado do Pará (IGEPPS), a fim de padronizar e otimizar os atendimentos realizados ao público, oferecendo um serviço de qualidade, ágil e eficiente.

RECURSOS UTILIZADOS

- Central telefônica;
- Plataforma CRM;
- Microcomputador com acesso à internet.

VISÃO GERAL DO PROCESSO – FLUXOGRAMA



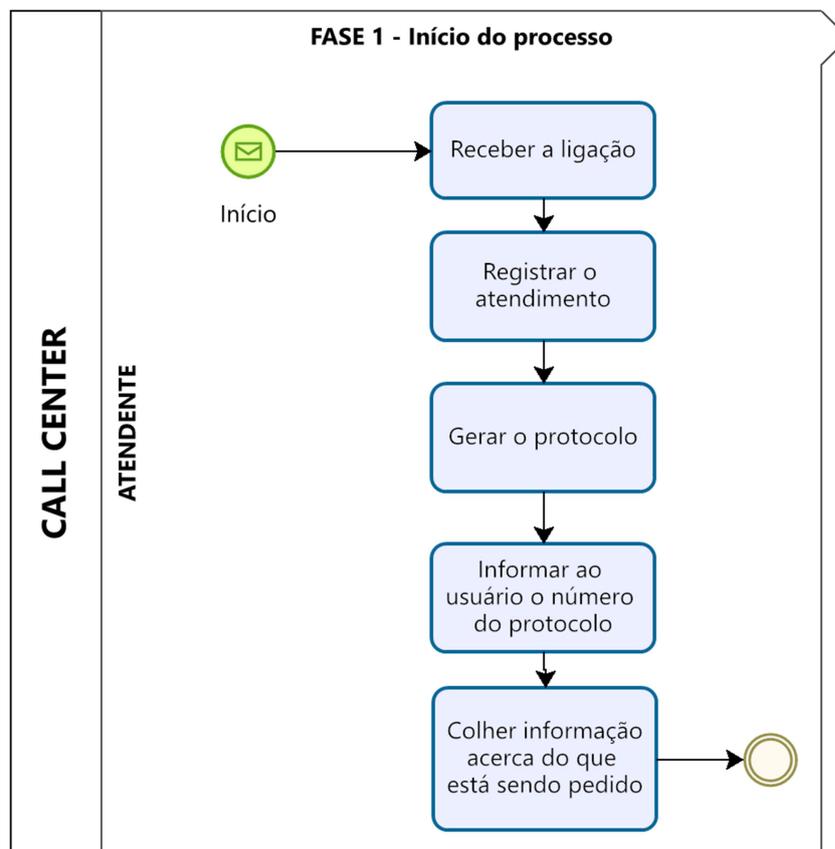
Elaboração: Benedito Carlos Costa (Analista da Qualidade)	Análise Crítica: Edinalva de Jesus Monteiro (Coordenadora Gestão da Qualidade)	Aprovação:
---	--	------------

FASES DO PROCESSO



Fase 1: Início do Processo

Responsável: Atendente



Atividades:

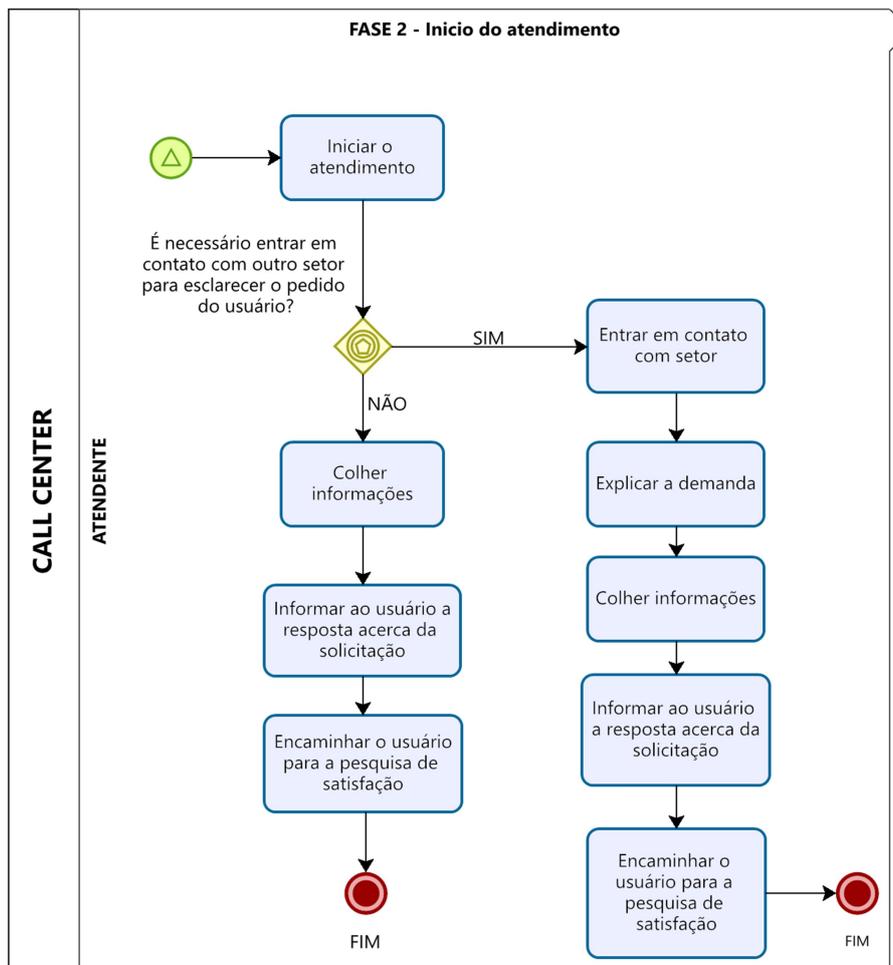
1. Atender as ligações telefônicas externas/internas;
2. Realizar o registro do atendimento na plataforma CRM, categorizando a solicitação/pedido;
3. Informar ao solicitante o número do protocolo gerado pelo sistema CRM ao iniciar um atendimento;

Elaboração: Benedito Carlos Costa (Analista da Qualidade)	Análise Crítica: Edinalva de Jesus Monteiro (Coordenadora Gestão da Qualidade)	Aprovação:
---	--	------------

4. Coletar todas as informações a fim de orientar o solicitante. Tipos de informações iniciais importantes: (Nome, CPF, segurado ativo, inativo ou pensionista, tipo de solicitação).

Fase 2: Início do Atendimento

Responsável: Atendente



Atividades:

1. Identificar se há necessidade de acionar outra(s) área(s) para esclarecimentos ao usuário.

Se houver necessidade de falar com outras áreas:

1. Pedir ao usuário que aguarde enquanto entra em contato com a área responsável;
2. Explicar a demanda para a área responsável, conforme as informações iniciais do atendimento;
3. Colher as informações da área responsável, acerca da solicitação do usuário;

Elaboração: Benedito Carlos Costa (Analista da Qualidade)	Análise Crítica: Edinalva de Jesus Monteiro (Coordenadora Gestão da Qualidade)	Aprovação:
---	--	------------

4. Informar o usuário a resposta da área contactada;
5. Informar ao usuário que ele será encaminhado na mesma ligação para a pesquisa de satisfação.

Se Não houver necessidade de falar com outras áreas:

1. Coletar todas as informações demandadas pelo usuário e registrar no sistema CRM as informações do atendimento;
2. Informar/explicar ao usuário, conforme as informações iniciais do atendimento;
3. Informar ao usuário que ele será encaminhado na mesma ligação para a pesquisa de satisfação.

Elaboração: Benedito Carlos Costa (Analista da Qualidade)	Análise Crítica: Edinalva de Jesus Monteiro (Coordenadora Gestão da Qualidade)	Aprovação:
---	--	------------

SIGLAS

CRM: Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM - Customer Relationship Management);

IGEPSS: Instituto de Gestão Previdenciária e Proteção Social do estado do Pará;

FUNDAMENTAÇÃO UTILIZADA

- Constituição da República Federativa do Brasil de 05/10/1988 e emendas;
- Emenda Constitucional nº 20/1998, que modifica o Sistema de Previdência Social, estabelece normas de transição e dá outras providências;
- Emenda Constitucional nº 41/2003, modifica os arts. 37, 40, 42, 48, 96, 149 e 201 da Constituição Federal, revoga o inciso IX do § 3 do art. 142 da Constituição Federal e dispositivos da Emenda Constitucional nº 20, de 15 de dezembro de 1998, e dá outras providências;
- Emenda Constitucional nº 47/2005, que altera os arts. 37, 40, 195 e 201 da Constituição Federal, para dispor sobre a Previdência Social, e dá outras providências;
- Emenda Constitucional nº 103/2019, que altera o sistema de Previdência Social e estabelece regras de transição e disposições transitórias;
- Lei Federal nº 10.887 de 2004 que dispõe sobre a aplicação de disposições da Emenda Constitucional nº 41, de 19 de dezembro de 2003, altera dispositivos das Leis nº 9.717, de 27 de novembro de 1998, 8.213, de 24 de julho de 1991, 9.532, de 10 de dezembro de 1997, e dá outras providências.

REGISTRO DE REVISÕES

Revisão	Data	Responsável	Descrição
01	19/06/2024	Tadeu Cruz e Polliana Aires	Elaboração inicial
02	23/07/2024	Benedito Carlos Costa	Revisão Geral
03	05/08/2024	Benedito, Edinalva e Polliana	Revisão Geral 02

Elaboração: Benedito Carlos Costa (Analista da Qualidade)	Análise Crítica: Edinalva de Jesus Monteiro (Coordenadora Gestão da Qualidade)	Aprovação:
---	--	------------