

# Central de Atendimento SERES

Fale Conosco

Central de Atendimento ao Estudante (CAPE)

Núcleo de Atendimento ao Procurador Institucional (NAPI)

Prof. Maria Adelaide Chamusca

Abril de 2015



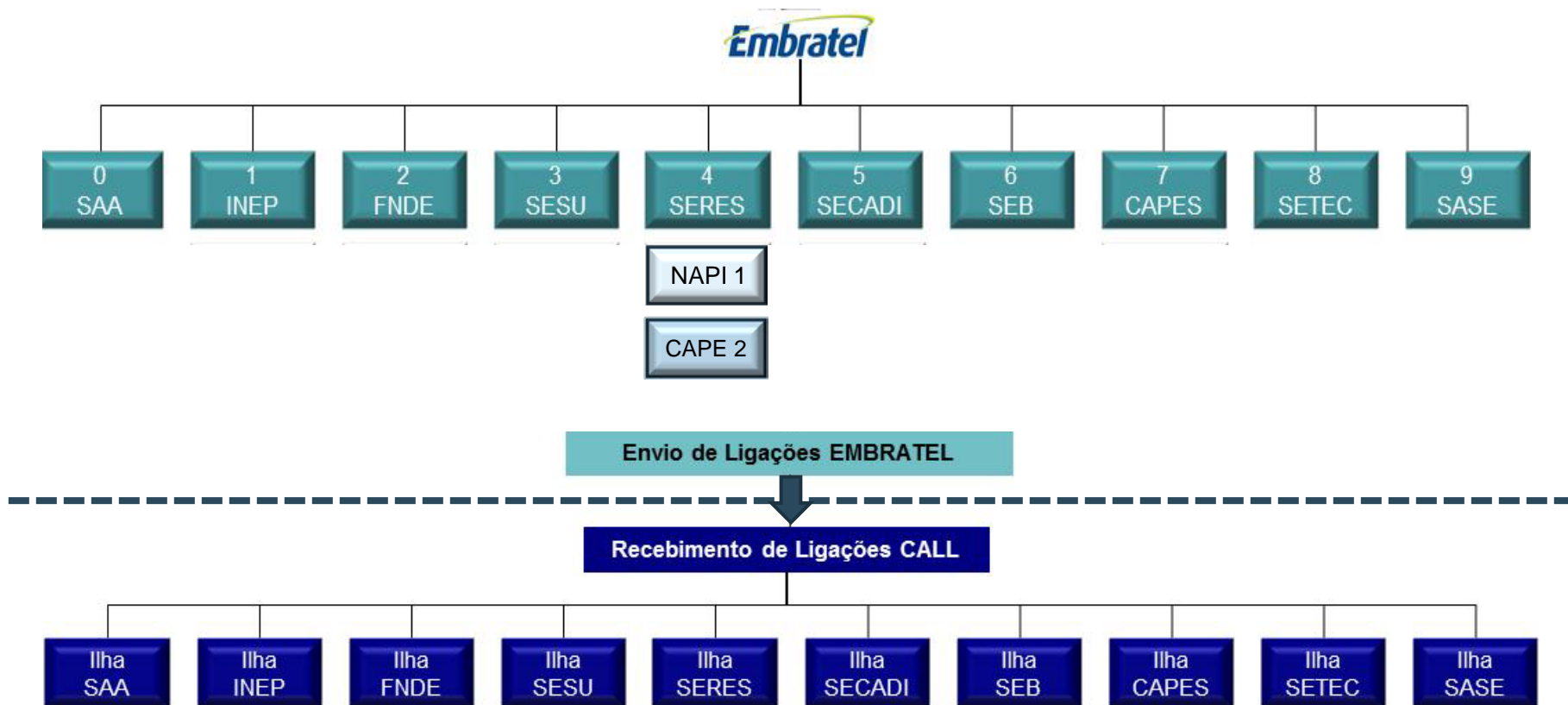
## Finalidade e organização

A Central de Atendimento é um canal de comunicação entre a SERES e o público externo, organizado da seguinte forma:

- O **Fale Conosco SERES** é um serviço prestado por duas empresas terceirizadas (Embratel e CALL) que fornecem a infraestrutura de telefonia, informática e pessoal necessárias ao atendimento via 0800616161, ou via WEB;
- A **Central de Atendimento ao Estudante (CAPE)** é uma unidade da SERES/MEC, vinculada ao Gabinete, que tem por finalidade acompanhar e supervisionar o atendimento prestado pelo Fale Conosco a estudantes e outros cidadãos a respeito de assuntos de competência da SERES/MEC;
- O **Núcleo de Atendimento ao Procurador Institucional** é também uma unidade da SERES/MEC, vinculada ao Gabinete que tem por finalidade prestar atendimento especializado a Procuradores Institucionais, presencialmente (com ou sem agendamento), por telefone ou via WEB. A estrutura do NAPI é ampliada pela participação de um funcionário de cada área técnica da SERES especialmente designado como ponto focal.



# Funcionamento do atendimento eletrônico Embratel - Call





# Funcionamento da Central de Atendimento



Estudantes



Instituições



Horário de funcionamento: de 8 às 20 horas.

Nível I



- Atendimento de ligações do 0800 exclusivo para estudantes e outros cidadãos;
- Ambiente de trabalho e supervisão CALL.

Nível II



- Tratamento de demandas não respondidas pelo Nível I ou protocoladas via WEB no Fale Conosco MEC;
- Ambiente de trabalho e supervisão CAPE/SERES.

Nível III



- Tratamento de demandas não respondidas pelos níveis anteriores por atendente especialista;
- Ambiente de trabalho e supervisão CAPE/SERES.

Nível II



- Atendimento exclusivo a representantes de instituições de ensino superior e CEBAS via 0800 ou WEB;
- Ambiente de trabalho e supervisão NAPI/SERES.

Nível III



- Atendimento presencial com ou sem agendamento;
- Tratamento de demandas não respondidas pelo nível anterior com respostas validadas pelo NAPI;
- Ambiente de trabalho NAPI/SERES.

Nível IV



- Análise de demandas não respondidas pelos níveis anteriores por técnicos da SERES/MEC;
- Ambiente de trabalho SERES.



## Fatores positivos da nova organização

- A locação dos colaboradores de Nível II e III no mesmo ambiente da CAPE e do NAPI permitem:
  - acesso aos sistemas do MEC por parte dos colaboradores;
  - capacitação em serviço dos colaboradores realizada com a participação direta das áreas técnicas da SERES;
  - supervisão e acompanhamento permanente do atendimento realizado;
- A proximidade das áreas técnicas da SERES agiliza a solução de dúvidas, especialmente em períodos de alto fluxo de ligações, e favorecem:
  - a interlocução permanente entre o Fale Conosco, o NAPI e as áreas técnicas da SERES;
  - O gerenciamento diário das demandas recebidas e finalizadas por todos os canais de atendimento.

# Gerenciamento do atendimento de demandas

## Relatório - março de 2015

		1º Semana			2º Semana			3º Semana			4º Semana			5º Semana			Total recebidas no mês	Total finalizadas no mês
Grupos	Estoque do mês anterior	Recebidas	Finalizadas	Estoque da semana	Recebidas	Finalizadas	Estoque da semana	Recebidas	Finalizadas	Estoque da semana	Recebidas	Finalizadas	Estoque da semana	Recebidas	Finalizadas	Estoque do mês		
Fale Conosco N II - Matutino	0	356	355	1	447	446	2	462	462	2	348	346	4	177	178	3	1.790	1.787
Fale Conosco N II - Vespertino	0	495	491	4	562	564	2	610	609	3	0	0	3	335	334	4	2.002	1.998
NAPI N III	439	79	54	464	111	77	498	60	51	507	54	80	481	24	44	461	328	306
NAPI Erro N III	202	90	100	192	290	299	183	153	73	263	31	79	215	23	35	203	587	586
NAPI Cadastro N III	267	233	227	273	211	218	266	121	106	281	77	121	237	22	33	226	664	705
<b>Total</b>	<b>908</b>	<b>1.253</b>	<b>1.227</b>	<b>934</b>	<b>1.621</b>	<b>1.604</b>	<b>951</b>	<b>1.406</b>	<b>1.301</b>	<b>1.056</b>	<b>510</b>	<b>626</b>	<b>940</b>	<b>581</b>	<b>624</b>	<b>897</b>	<b>5.371</b>	<b>5.382</b>



# Medidas para melhoria da qualidade do atendimento

- Adequações do sistema CUBE:
  - Criação de ferramentas e soluções específicas para atendimento às necessidades dos usuários da SERES (formulários) e implementação de mudanças no módulo de atendimento, que permitam ao PI pesquisar seus protocolos por assunto, tipo, situação, data etc.;
- Agilização do atendimento
  - Manutenção do ritmo atual, em que são finalizadas, no mínimo, o mesmo número de demandas recebidas no dia + duas demandas do estoque/colaborador;
- Reanálise de demandas antigas sem resposta:
  - Revisão de todas as demandas em aberto para identificar duplicidades, o que permitiu reduzir o estoque de cerca de 1500 demandas em janeiro para 900 em março;
- Revisão da Base de Conhecimento



# Capacitação dos colaboradores em serviço realizada pela SERES



- Foco
  - Redação;
  - Compreensão de textos;
  - Fluência;
  - Cordialidade;
  - Pró-atividade;
  - Trabalho em equipe.





# Obrigada!

SERES/MEC