

MANUAL DE PROCESSO

AUTARQUIA MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA E
ASSISTÊNCIA À SAÚDE AOS SERVIDORES

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

REGISTRO E RESPOSTAS ÀS DEMANDAS

RECI SAÚDE
PREV RECIFE

SUMÁRIO

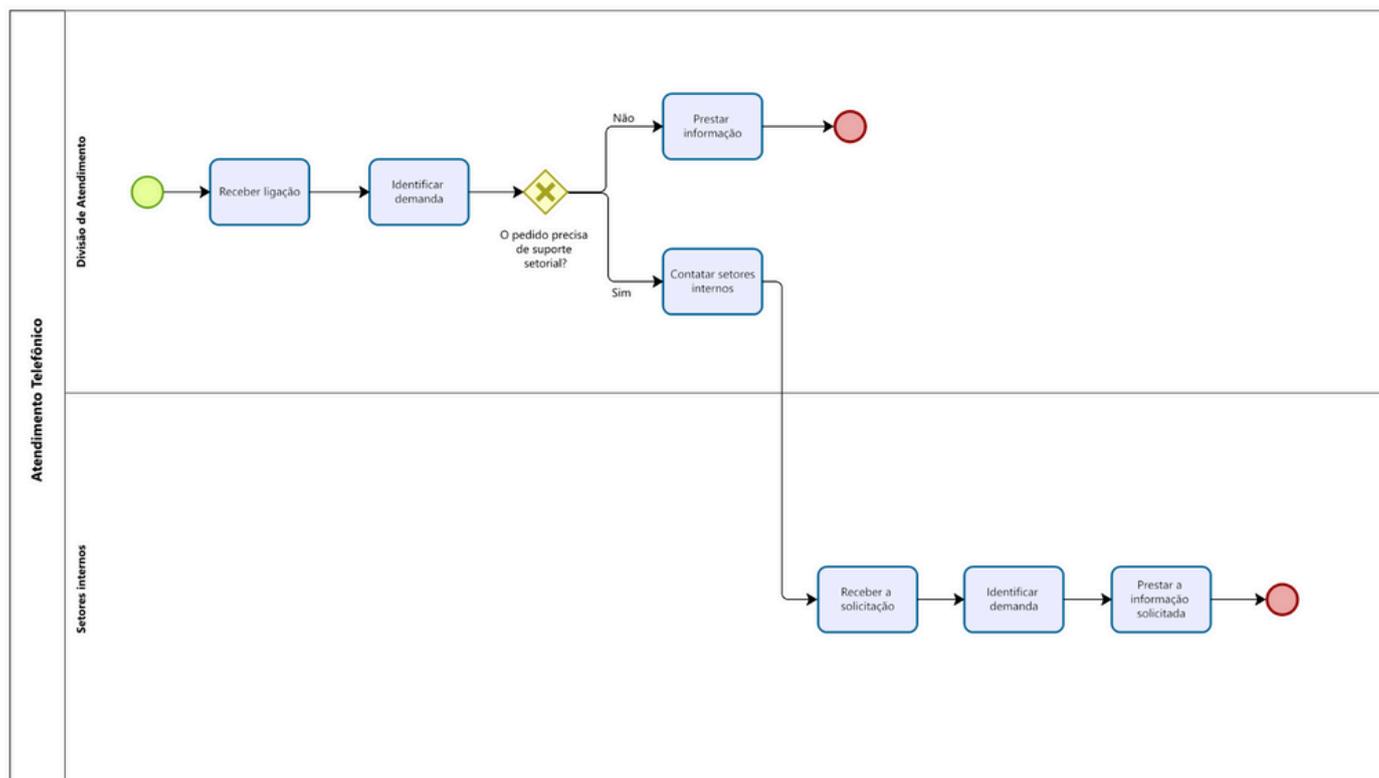
- Sobre o Processo de Atendimento Telefônico 03
- Fluxo de Atendimento e Registro 03
- Descrição Detalhada das Etapas 04
- Observações e Encerramento 05

Sobre o Processo de Atendimento Presencial

O atendimento telefônico é um canal direto para que cidadãos possam obter informações, registrar solicitações e encaminhar demandas à administração pública, garantindo agilidade e clareza na comunicação.

Fluxo de Atendimento e Registro

O processo segue o seguinte fluxo:



Powered by
brazgi
Modeler

Descrição Detalhada das Etapas

Etapa 1



Receber Ligação

O atendente recebe a ligação do cidadão por meio do canal telefônico institucional.

Etapa 2



Identificar a Demanda

O atendente ouve e registra a solicitação, identificando o tipo de demanda apresentada.

Etapa 3



Verificação de Necessidade de Suporte Setorial

Caso a demanda possa ser resolvida diretamente, o atendente fornece a informação imediatamente. Caso seja necessário suporte de outro setor, o atendente aciona o fluxo de encaminhamento interno.

Etapa 4



Encaminhamento para Setores Internos

O atendente repassa a solicitação ao setor competente para análise e resposta.

Etapa 5



Receber Solicitação (Setor Interno)

O setor interno recebe a solicitação enviada pela central de atendimento.

Etapa 6



Identificar Demanda (Setor Interno)

O setor interno avalia a solicitação para definir a resposta adequada.

Etapa 7



Prestar Informação Solicitada

O setor interno ou o atendente telefônico fornece a informação ao solicitante, concluindo o atendimento.

Observação e Encerramento

É importante registrar todas as demandas atendidas, sejam elas resolvidas de imediato ou encaminhadas a outros setores, garantindo rastreabilidade e transparência.