



POLÍTICA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DA SEGES

Versão 1

Maio, 2025

MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS

Secretaria de Gestão e Inovação

Diretoria de Informações, Serviços e Sistemas de Gestão

Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

Ministra de Estado

Esther Dweck

Secretaria de Gestão e Inovação

Secretário

Roberto Seara Machado Pojo Rego

Diretoria de Informações, Serviços e Sistemas de Gestão

Diretora

Priscila Andressa Corrêa Cabral

Coordenação-Geral de Relacionamento e Gestão de Atendimento

Coordenador-Geral

Helder Calado de Araujo

Equipe Técnica

Edmar Cassio Silva

Fabiola Medeiros Macedo

Kleuber Lúcio Tormim

Revisão

Antônio Augusto Rosolen Junior

Cíntia Aparecida de Moura e Silva Gualberto

Herbert Borges Paes de Barros

Pedro Henrique de Paiva Moreira da Silva

Editoração e Arte

Brenda Grazielle Mercês Silva

Mônica Yumi Harada

Política da Central de Atendimento da SegeS. Brasília, 2025.

B823p

Brasil. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Secretaria de Gestão e Inovação.

Política da Central de Atendimento da Seges/Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, Secretaria de Gestão e Inovação, Diretoria de Informações, Serviços e Sistemas de Gestão. -- Brasília: DTGES/SEGES/ Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, 2025.

40 p. : il.

Inclui bibliografia

1. Administração pública – Política. 2. Central de atendimento. 3. Portal de serviços – Inovação. 4. Atendimento ao público. 5. Documentos - Padronização. I. Título. II. Brasil. Secretaria de Gestão e Inovação.

CDU – 35.08

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	4
2. INTRODUÇÃO.....	5
3. ALCANCE.....	5
4. ESCOPO	5
5. NÃO ESCOPO.....	9
6. RESULTADOS ESPERADOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO.....	9
7. PRINCÍPIOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO	10
7.1. Princípio nº 1 - Atuação Centrada em Pessoas	10
7.2. Princípio nº 2 - Valor para as Instituições Públicas.....	10
7.3. Princípio nº 3 - Excelência na Prestação de Serviços.....	10
7.4. Princípio nº 4 - Ética e Respeito nas Interações.....	10
7.5. Princípio nº 5 - Integridade, Disponibilidade e Acessibilidade da Informação	11
7.6. Princípio nº 6 - Integração e Colaboração entre Provedores e Intermediários.....	11
7.7. Princípio nº 7 - Automação Centrada no Benefício do Usuário	11
DIRETRIZES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO.....	11
8. 11	
8.1. Diretriz nº 1 - Estabelecer e manter uma equipe especializada, bem gerida e motivada para prestar de serviço de qualidade	11
8.2. Diretriz nº 2 - Aprimorar o Canal Oficial de Atendimento aos sistemas, produtos e serviços	12
8.3. Diretriz nº 3 - Registrar Todas as Interações com os Usuários.....	12
8.4. Diretriz nº 4 - Definir Diretrizes para Uso de Scripts de Atendimento	13
8.5. Diretriz nº 5 - Estabelecer e Gerenciar a Base de Conhecimento	13
8.6. Diretriz nº 6 - Definir Diretrizes para Implementação da Pesquisa de Satisfação.....	14
8.7. Diretriz nº 7 - Realizar Auditoria de Qualidade do Atendimento	15
8.8. Diretriz nº 8 - Instituir Programa de Treinamento, Capacitação e Motivação	16
9. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES.....	17
9.1. Papéis Estratégicos	17
9.2. Papéis Operacionais	18
10. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE OPERACIONAL.....	25
11. CICLO DE VIDA DO ATENDIMENTO.....	26
12. MACROFLUXO DA SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO	27
12.1. Macrofluxo da Solicitação de Atendimento.....	28
12.2. Subprocesso da Solicitação de Atendimento.....	29
13. DOCUMENTOS ESPECÍFICOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO	33
13.1. Roteiro de Capacitação.....	33
13.2. Matriz de Responsabilidade Negocial.....	33
14. INDICADORES DE DESEMPENHO.....	34
14.1. Indicadores do Termo de Referência.....	34
14.2. Indicadores de Gestão.....	34
15. PRAZO DE REVISÃO.....	34
16. RESPONSÁVEL PELA ATUALIZAÇÃO	34
17. VIGÊNCIA.....	34

1. APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Gestão e Inovação do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (SEGES) é responsável por um conjunto de normas, serviços, plataformas e sistemas informatizados que dão suporte às atividades do Governo Federal e de parceiros de outros Poderes e dos governos dos Estados, do DF e dos Municípios nas seguintes temáticas:

- compras e contratações públicas;
- serviços gerais;
- transferências e parcerias;
- estruturas e modelos organizacionais;
- inovação em gestão pública; e
- processo administrativo eletrônico.

Seus produtos e serviços são disponibilizados tanto a usuários de governo, quanto a agentes privados como organizações da sociedade civil, empresas de todos os portes, bem como cidadãos e cidadãs.

Para viabilizar o relacionamento entre os usuários e as equipes que os mantêm, a Segea conta com a Central de Atendimento, serviço que gera o relacionamento de soluções como o Compras GOV.BR, o Transferegov, o Obrasgov, o Processo Eletrônico Nacional (PEN), o Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP) e o recém-lançado Contrata+Brasil.

Atuando em mais de 150 mil pedidos anuais, por meio de múltiplos canais, como teleatendimento personalizado, portal de serviços on-line e um *chatbot* disponível 24/7, a Central de Atendimento constitui canal de relacionamento essencial para o desempenho institucional e satisfação do público que utiliza as diversas soluções disponibilizados pela Segea. A publicação da presente Política da Central de Atendimento, portanto, reflete o compromisso da Segea em promover constante aperfeiçoamento do seu canal de relacionamento. Objetiva aprimorar a transparência, a eficiência, e a inovação na gestão pública, por meio de um modelo de excelência no atendimento aos usuários, de acordo com melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI, para oferecer soluções ágeis e padronizadas, maior eficiência na resposta a incidentes e solicitações e o aumento da satisfação dos usuários.

Roberto Pojo
Secretário de Gestão e Inovação

2. INTRODUÇÃO

A **Central de Atendimento** da Seges atua como um canal estratégico de suporte aos usuários dos seus sistemas, produtos e serviços. Funciona como uma *Central de Serviços* ao oferecer atendimento integrado e eficiente por meio dos seguintes canais:

- **Teleatendimento personalizado**, com atendentes especializados para cada sistema específico;
- **Portal de Serviços**, canal *on-line* que disponibiliza suporte completo aos usuários; e
- **Chatbot 24/7**, que garante autoatendimento imediato e contínuo.

A gestão da Central é realizada pela Coordenação-Geral de Relacionamento e Gestão do Atendimento (CGREL), unidade da Diretoria de Informações, Serviços e Sistemas de Gestão (DTGES/SEGES/MGI). O serviço por ela provido é prestado por empresa contratada que disponibiliza equipe de atendentes. O atendimento, por sua vez, tem como base informações prestadas pelas unidades responsáveis pelos sistemas, produtos e serviços. Trata-se, portanto, de um esforço de múltiplos atores que visam garantir aos usuários o suporte de que necessitem para o melhor uso possível das soluções providas pela Seges.

A Política da Central de Atendimento apresenta orientações para atuação da Central. Tem o objetivo de detalhar princípios, diretrizes e práticas que fundamentam seu funcionamento para assegurar a efetividade e qualidade em sua atuação, com eficiência no atendimento e satisfação dos usuários. Essas definições servem como referência essencial para todos os agentes envolvidos, orientando a execução de suas atividades de maneira alinhada e padronizada.

“Política é o conjunto de intenções, princípios e diretrizes estabelecidos pela alta direção, que orientam as decisões e ações da organização, formalizados por meio de documentos oficiais.”¹

Entre as diretrizes estabelecidas, destaca-se a formação de uma equipe especializada e capacitada para utilizar ferramentas de gestão de atendimento e aplicar scripts padronizados. A política também promove a criação de uma base de conhecimento integrada para garantir consistência no atendimento e a rápida resolução de problemas.

3. ALCANCE

Este documento dirige-se, inicialmente, aos agentes públicos e prestadores de serviço que atuam junto à Central de Atendimento. Também serve como referência para as unidades de negócio, de gestão e de desenvolvimento de sistemas da Seges cujos produtos e serviços são atendidos pela Central de Atendimento.

Seu alcance se estende também aos usuários dos sistemas, produtos e serviços, quer instituições e respectivos agentes que se beneficiam da atuação da Seges, quer cidadãs e cidadãos que diretamente acessem os serviços providos.

4. ESCOPO

Atualmente, a Central de Atendimento da Seges atende os seguintes sistemas, produtos e

¹ Fonte: ABNT NBR ISO 9000, Edição 2015

serviços:²

DIRETORIAS ATENDIDAS



• Central de Compras

A Central de Compras, unidade integrante da Secretaria de Gestão e Inovação (Seges), do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, é responsável pelo desenvolvimento, proposição e implementação de modelos, mecanismos, processos e procedimentos para aquisição, contratação, alienação e gestão centralizadas de bens e serviços de uso em comum pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo Federal.

- **Mobgov** - É o serviço de transporte terrestre para os órgãos da Administração Pública Federal localizados em todo o país. Ele permite que servidores, empregados e colaboradores em serviço se desloquem para a execução de atividades administrativas de forma mais eficiente e integrada.

• Diretoria de Normas e Sistemas de Logística – DELOG

Unidade integrante da Secretaria de Gestão e Inovação (Seges), do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos é responsável pela implementação de políticas e diretrizes relativas à gestão sustentável de materiais, de obras e serviços, de transportes, de comunicações administrativas e de licitações e contratações da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

- **Compras.gov.br** - O Compras é um sistema integrado de contratações do governo federal que permite a execução e controle das etapas do ciclo de compras públicas.
- **Contratos.gov.br** - O Contratos é uma solução que possibilita aos órgãos e entidades da administração pública direta, autárquica e fundacional, incluindo

² Definições extraídas dos portais oficiais, conforme links de acesso disponíveis ao clicar nos respectivos nomes.
Acesso em 24 de março de 2025.

as empresas estatais, integrantes do Sistema de Serviços Gerais (Sisg), realizar a gestão orçamentária e contratual, além de divulgar as informações de contratos e suas eventuais alterações no PNCP, em atendimento à nova lei de licitações e contratos (Lei nº 14.133/2021).

- **Doações** - O Sistema Doações (antigo Reuse) é uma solução viabiliza a oferta de bens móveis pelos órgãos e entidades (Decreto nº 9.373/2018), bem como de bens móveis e serviços por particulares de forma onerosa ou não (Decreto nº 9.764/2019).
- **Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP)** - Sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos pela Lei nº 14.133, de 2021.
- **Sistema de Gestão de Acesso ao SIASG (SGA)** - Ferramenta eletrônica que permite formalizar a adesão ao Sistema de Integrado de Administração e Serviços Gerais - SIASG, bem como possibilita a gestão dos acessos por meio de criação de usuários, geração de senhas e vinculação de perfis e autorizações no SIASG para os órgãos não integrantes do SISG.
- **Sistema Integrado de Gestão Patrimonial (Siads)** - O Siads é uma solução que possibilita aos órgãos da Administração Pública Federal um controle completo e efetivo de seus estoques de materiais, bens patrimoniais e serviços de transporte.
- **Sistema de Cadastro de Fornecedores (SICAF)** - O SICAF é o sistema que permite que fornecedores de todo o Brasil e mundo possam se cadastrar e ter acesso a Compras realizadas pelos órgãos públicos. Para participação em licitações públicas é necessário o cadastro no SICAF.
- **Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP)** - O SCDP permite a elaboração, registro, controle, acompanhamento e gestão dos processos de concessão de diárias e passagens nos afastamentos a serviço da Administração Pública.
- **Contrata+Brasil** - O Contrata+Brasil é a plataforma de oportunidades de negócios do governo brasileiro que conecta, de forma simples e rápida, compradores públicos da União, estados e municípios e fornecedores em todo o país, inicialmente microempreendedores individuais (MEIs), para ampliar oportunidades de negócios locais e gerar mais emprego e renda.
- **SIASG** - Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais (SIASG), auxiliar do SISG, destinado a sua informatização e operacionalização, com a finalidade de integrar e dotar os órgãos da administração direta, autárquica e fundacional de instrumento de modernização, em todos os níveis, em especial o catálogo unificado de materiais e serviços, o cadastramento unificado de fornecedores e o registro de preços de bens e serviços.

- **Diretoria de Inovação Governamental – DINOV**

Unidade integrante da Secretaria de Gestão e Inovação (Seges) responsável por propor políticas, programas, diretrizes e mecanismos para a inovação no setor público com vistas a melhorar o desempenho dos órgãos, das entidades e dos servidores e sua entrega de valor à sociedade, promover iniciativas, instrumentos e métodos destinados à inovação, ao planejamento, à gestão por resultados e à melhoria do desempenho institucional e

Atua ainda na gestão das carreiras de Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental – EPPGG, de Analista Técnico de Políticas Sociais – ATPS, de Analista de Infraestrutura – AIE e do cargo isolado de Especialista em Infraestrutura Sênior – EIS.

- **Sistema de Gestão de Carreiras** - O Sistema de Gestão de Carreiras (SGC) é a plataforma que centraliza de maneira simplificada os procedimentos de movimentação e seleção de integrantes das carreiras supervisionadas pela

Secretaria de Gestão e Inovação (Seges), do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI). O acesso ao sistema é feito com login e senha da plataforma GOV.BR.

- **Diretoria de Informações, Serviços e Sistemas de Gestão – DTGES**

Unidade integrante da Secretaria de Gestão e Inovação (Seges), responsável por formular e promover a implementação de políticas, normas e diretrizes relativas à gestão de comunicações administrativas e do processo administrativo eletrônico nacional na administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e estimular a implementação do processo administrativo eletrônico pelos demais entes federativos, implementar ações de melhoria no atendimento dos serviços aos usuários dos sistemas estruturantes, gerenciar e controlar, no âmbito do Poder Executivo federal, a inclusão, a alteração e a exclusão de cargos em comissão e funções de confiança, de GSISTE, de Gratificação Temporária do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática – GSISP, de GAEG e de Gratificação de Incremento à Atividade de Administração do Patrimônio da União – GIAPU, bem como organizar e manter atualizados os cadastros das estruturas organizacionais e das informações relacionadas ao Siorg.

- **Processo Eletrônico Nacional (PEN)** - É uma infraestrutura pública de processo administrativo eletrônico, que visa à obtenção de substanciais melhorias no desempenho da gestão processual, com ganhos em agilidade, produtividade, satisfação do público usuário e redução de custos.

➤ **Soluções do PEN**

- **Sistema Eletrônico de Informações (SEI)** - Solução oficial do Governo Federal para produção e gestão de documentos e processos administrativos eletrônicos, desenvolvida pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF-4) e cedida gratuitamente para instituições públicas desde 2013, com o objetivo de promover a eficiência administrativa.
- **Protocolo Integrado** - Sistema de integração de informações de processos e documentos da Administração Pública Federal que disponibiliza a consulta de informações sobre a tramitação de documentos avulsos e processos para a sociedade.
- **Tramita GOV.BR** - Plataforma digital de comunicação integrante do Processo Eletrônico Nacional - PEN, destinado à tramitação externa, por meio de expedição, de processos administrativos eletrônicos e documentos avulsos entre sistemas de processo administrativo eletrônico -SPE.
- **Número Único de Protocolo (NUP)** - Número atribuído ao documento, avulso ou processo, na unidade protocolizadora de origem, para controle de seus documentos.
- **Protocolo GOV.BR** - Plataforma digital, integrante do Processo Eletrônico Nacional – PEN que permite o envio eletrônico de documentos, solicitações e requerimentos para os órgãos e as entidades da administração pública, por meio da integração aos sistemas de processos administrativos eletrônicos - SPE à plataforma de automação do Portal GOV.BR.
- **Módulo WSSEI** - Módulo que permite disponibilizar endpoints no modelo REST para o SEI, possibilitando, dentre outras funcionalidades, a integração ao Aplicativo Web para o sistema.
- **Módulo Estatístico** - Módulo que coleta metadados e dados gerenciais das instalações para figurar em painel gerencial do PEN.

- **Diretoria de Transferências e Parcerias da União – DTPAR**

Unidade integrante da Secretaria de Gestão e Inovação (Seges), responsável por gerir e operacionalizar os recursos de tecnologia da informação que deem suporte ao sistema Transferegov.br, sistema estruturante do Sigpar, e ao sistema Obrasgov.br, ferramenta tecnológica do Cipi, pesquisar, analisar e sistematizar informações estratégicas no âmbito do Sigpar e do Cipi, realizar estudos, análises e propor atos normativos sobre os referidos temas, realizar e promover a gestão de conhecimento, informação e capacitações no âmbito do Sigpar e do Cipi.

- **Transferegov.br** - É uma ferramenta integrada e centralizada destinada à informatização e à operacionalização das transferências de recursos oriundos do Orçamento Fiscal e da Seguridade Social da União a órgão ou entidade da administração pública estadual, distrital, municipal, direta ou indireta, consórcios públicos e entidades privadas sem fins lucrativos.
- **Modelo de Governança e Gestão Pública (Gestaopublicagov.br)** - Foi desenvolvido com o propósito de ser o modelo referencial para avaliação e aprimoramento da governança e da gestão dos órgãos e entidades públicas que operam recursos oriundos das transferências da União.
- **CIPI Obrasgov.br** - É um registro público centralizado de informações de projetos de investimento em infraestrutura, custeados com recursos dos Orçamentos Fiscal e da Seguridade Social, no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

5. NÃO ESCOPO

Não compete à Central de Atendimento a definição das regras de negócio, o desenvolvimento e a implementação dos sistemas, produtos e serviços, cuja competência é das unidades de negócio, conforme estabelecido no Decreto de Estrutura Regimental e no Regimento Interno do MGI. A Central de Atendimento realiza a intermediação entre os usuários e as unidades responsáveis pelas soluções acima listadas.

Adicionalmente, é importante destacar que não são parte do escopo da Central de Atendimento da Seges:

- **Gov.br** - É a plataforma digital de relacionamento do cidadão com o governo federal;
- **Central Sipec** - É um canal de atendimento para servidores, aposentados e pensionistas, e unidades de gestão de pessoas dos órgãos setoriais, seccionais e correlatos do SIPEC. Assuntos relativos a Procedimentos Sistêmicos de Pessoal;
- **Diretoria de Centralização de Serviços de Inativos, Pensionistas e Órgãos Extintos (Decipex)** - Centraliza a gestão dos aposentados e pensionistas dos órgãos da Administração Pública Federal Direta.;

6. RESULTADOS ESPERADOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

São resultados esperados da atuação da Central de Atendimento da Seges:

- Alto padrão de relacionamento da Seges com seus usuários;
- Resposta rápida e efetiva aos incidentes e requisições;
- Capacidade analítica e conhecimento apurado sobre demandas e necessidades dos usuários e sobre o funcionamento dos produtos e serviços;
- Canal simples e disponível para acolher e tratar requisições de serviços, dúvidas, incidentes e solicitações sobre os sistemas, produtos e serviços geridos pela Seges;
- Elevada satisfação do usuário com os serviços oferecidos pela Seges.

7. PRINCÍPIOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

Os princípios a seguir consolidam a orientação mais ampla quanto à atuação da Central e dão base para o conjunto das diretrizes, dos papéis e das responsabilidades a serem desempenhadas pelos atores que se dedicam a prover o atendimento aos usuários dos sistemas, produtos e serviços que integram o escopo de atuação.

7.1. Princípio nº 1 - Atuação centrada em pessoas

O atendimento provido pela Central deve ser humanizado, empático e orientado às necessidades reais das pessoas que utilizam os produtos e serviços por ela atendidos. A Central de Atendimento não lida apenas com chamados e solicitações, mas com pessoas que buscam suporte para resolver problemas ou obter informações essenciais.

Embora a tecnologia seja uma aliada, a qualidade do atendimento depende do envolvimento e preparo dos profissionais que prestam o serviço. Os atendentes devem estar capacitados não apenas tecnicamente, mas também em habilidades interpessoais, como escuta ativa, paciência e comunicação clara.

Além disso, um serviço centrado em pessoas deve considerar as necessidades individuais dos usuários, respeitando suas particularidades e oferecendo soluções adequadas ao seu contexto. Isso promove confiança, satisfação e um relacionamento mais eficiente entre o usuário e a Central de Atendimento.

7.2. Princípio nº 2 - Valor para as Instituições Públicas

Além do apoio às pessoas que utilizam os serviços atendidos, a Central de Atendimento contribui diretamente para a eficiência e o aprimoramento das instituições públicas.

Ao garantir um suporte ágil e qualificado, a Central de Atendimento melhora a usabilidade dos sistemas, reduz falhas operacionais e otimiza o tempo dos servidores e gestores, permitindo que foquem em suas atividades estratégicas. Além disso, o atendimento bem estruturado evita retrabalho, minimiza erros e promove maior transparência e controle sobre as solicitações e incidentes.

Outro benefício essencial é a geração de dados e *insights* a partir das interações com os usuários que podem ser utilizadas para aprimorar continuamente os sistemas, identificar demandas recorrentes e subsidiar a tomada de decisão. Assim, a gestão pública é fortalecida e os serviços se tornam mais eficientes e alinhados às necessidades institucionais.

7.3. Princípio nº 3 - Excelência na Prestação de Serviços

A Central de Atendimento deve garantir que os serviços prestados sejam eficientes, resolutivos e alinhados às necessidades dos usuários e das instituições atendidas. Isso envolve a adoção de boas práticas de atendimento, uso adequado de tecnologias, qualificação contínua da equipe e monitoramento constante dos processos para aprimoramento contínuo. Além disso, a qualidade do atendimento deve ser avaliada regularmente, utilizando indicadores de desempenho e feedback dos usuários para garantir um serviço ágil, preciso e satisfatório.

7.4. Princípio nº 4 - Ética e Respeito nas Interações

A Central de Atendimento deve realizar suas atividades com ética, em um ambiente

de respeito e transparência entre todos os envolvidos no processo de atendimento. Isso inclui o compromisso com a imparcialidade, a confidencialidade das informações, o tratamento cordial e profissional aos usuários e a colaboração entre equipes. A comunicação deve ser clara, objetiva e livre de qualquer forma de discriminação ou conduta inadequada, promovendo um relacionamento harmonioso e produtivo entre os atores envolvidos.

7.5. Princípio nº 5 - Integridade, Disponibilidade e Acessibilidade da Informação

Reflete o compromisso da Central de Atendimento em garantir que os dados necessários para o suporte aos sistemas, produtos e serviços do Governo sejam completos, precisos e confiáveis. A integridade das informações assegura que os dados utilizados para resolver incidentes e atender solicitações estejam corretos e sem alterações indevidas. A disponibilidade das informações significa que elas devem estar prontamente acessíveis para os usuários e atendentes, garantindo que todos os envolvidos no processo tenham acesso rápido aos dados quando necessário. A acessibilidade, por sua vez, assegura que esses dados possam ser facilmente compreendidos e utilizados por todos, sem barreiras tecnológicas ou de conhecimento.

Este princípio visa aumentar a eficiência na resolução de problemas, melhorar a tomada de decisões e garantir que os serviços sejam prestados de forma transparente e eficaz, promovendo a confiança e a continuidade dos processos.

7.6. Princípio nº 6 - Integração e Colaboração entre Provedores e Intermediários

A eficácia da Central de Atendimento depende da colaboração estruturada entre os diversos atores envolvidos no suporte aos sistemas, produtos e serviços por ela abarcados. A coordenação entre provedores de serviço e intermediários garante que as demandas dos usuários sejam tratadas com agilidade e precisão, evitando retrabalho e garantindo um fluxo eficiente de informações. Este princípio fortalece a integração entre as equipes, promovendo sinergia na resolução de incidentes e solicitações e na melhoria contínua dos serviços oferecidos.

7.7. Princípio nº 7 - Automação Centrada no Benefício do Usuário

O uso de tecnologias automatizadas tem o objetivo de melhorar a experiência dos usuários e otimizar a operação dos serviços prestados. A automação, ao ser aplicada de maneira estratégica, facilita a resolução de incidentes, solicitações e processos repetitivos, permitindo que os atendentes se concentrem em tarefas mais complexas e que exigem intervenção humana. Esse princípio visa reduzir o tempo de resposta, aumentar a precisão das informações e oferecer um atendimento mais ágil e eficiente, garantindo que os usuários se beneficiem de um serviço mais moderno e acessível. Além disso, a automação deve ser projetada para ser intuitiva e transparente, de modo a apoiar as pessoas, e não as substituir, sempre priorizando a qualidade do atendimento e a satisfação dos usuários.

8. DIRETRIZES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

As diretrizes documentam intenções e expectativas gerenciais, orientando a tomada de decisões e assegurando a implementação consistente de processos, papéis e atividades. Seu objetivo é garantir a padronização e a eficiência operacional, prevenindo a execução de ações não planejadas.

8.1. Diretriz nº 1 - Estabelecer e manter uma equipe especializada, bem gerida e motivada para prestar de serviço de qualidade

Para garantir a execução efetiva das atividades da Central de Atendimento deve haver uma

equipe responsável e especializada nessa função, formada por profissionais qualificados e especialistas nas tecnologias que são utilizadas para suportar serviços, sistemas e produtos. Essa atividade pode ser delegada a consultores e colaboradores terceirizados conforme o interesse dos Gestores do Contrato. Essa equipe deve utilizar uma ferramenta de Gestão de ServiceDesk para suportar o processo.

8.1.1. Benefícios

- Necessidades técnicas e de negócio levadas em conta para o atendimento das demandas;
- Envolvimento de todas as partes interessadas na recepção, atendimento, acompanhamento e revisão da solução do chamado;
- Eficiência e efetividade do processo;
- Redução da carga das equipes responsáveis pelas soluções e serviços nas áreas de negócio .

8.1.2. Razão

- Uniformizar o atendimento com foco no atendimento às demandas dos usuários e na resolução de chamados.

8.2. Diretriz nº 2 - Aprimorar o Canal Oficial de Atendimento aos sistemas, produtos e serviços

A Central de Atendimento é o canal oficial para atendimento das solicitações dos usuários dos sistemas, produtos e serviços geridos pela Seges e conta com uma equipe responsável e especializada, composta por profissionais qualificados e especialistas nas tecnologias que suportam esses serviços. Para assegurar a eficácia das atividades, essa função pode ser delegada a consultores e colaboradores terceirizados, conforme o interesse dos Gestores do Contrato, utilizando uma ferramenta de Gestão de ServiceDesk para apoiar o processo.

8.2.1. Benefícios

- Maior controle sobre a comunicação entre os usuários e o Ministério;
- Estabelecimento de informações confiáveis a respeito das interações;
- Gestão mais ativa sobre as requisições e incidentes;
- Permitir a identificação da urgência e impacto para o negócio.

8.2.2. Razão

- Centralizar o atendimento dos usuários visando promover a gestão de informações e metodologias, de forma a garantir uniformidade, celeridade e eficiência à equipe responsável.

8.3. Diretriz nº 3 - Registrar Todas as Interações com os Usuários

Frequentemente os usuários entram em contato com a Central de Atendimento para uma dúvida rápida ou até mesmo solicitar um serviço que não faz parte do catálogo de serviços. Não importa o motivo, a complexidade ou o tempo de atendimento em que o chamado é resolvido. Todas as interações entre a Central de Atendimento e os usuários devem ser registradas.

8.3.1. Benefícios

- Desenvolver um conhecimento mais amplo sobre o funcionamento da Central de Atendimento;
- Identificar oportunidades de melhoria nos serviços;
- Identificar a necessidade de novos serviços;
- Identificar e resolver problemas recorrentes;
- Identificar tendências e melhorar a qualidade do suporte;
- Garantir a transparência.

8.3.2. Razão

- O registro das interações permite que a Central de Atendimento rastreie o histórico de cada solicitação de suporte.

8.4. Diretriz nº 4 - Definir Diretrizes para Uso de Scripts de Atendimento

Script ou instrução de atendimento é um guia estruturado que orienta os agentes no processo de interação com o cliente, assegurando clareza e padronização.

Os scripts de atendimento são importantes para garantir que os atendentes recebam as informações necessárias para resolver o problema do usuário de forma eficiente e eficaz, também ajudam a padronizar o atendimento, o que pode melhorar a satisfação dos usuários.

Os scripts são específicos para determinadas situações e é importante envolver todos os profissionais que fazem parte do trabalho na criação do script, incluindo os fiscais e a área de negócio. Para garantir um atendimento efetivo e personalizado para cada tipo de solicitação, deve-se elaborar e seguir roteiros específicos. Estes roteiros servirão como guias, detalhando o diálogo ideal com os usuários, as perguntas frequentes e suas respostas, além dos procedimentos a serem tomados para solucionar problemas com rapidez e eficiência.

8.4.1. Benefícios

- Fornecem aos atendentes as informações necessárias para resolver o problema do usuário de forma rápida e eficiente;
- Garante que todos os usuários recebam o mesmo nível de atendimento, independentemente do atendente com o qual estejam interagindo;
- Ajuda os atendentes a resolverem os problemas dos usuários mais rapidamente, liberando tempo para eles produzirem ainda mais;
- Os usuários geralmente ficam mais satisfeitos com o atendimento quando percebem que o atendente está seguindo um roteiro;
- Acelera a adaptação de novos atendentes facilitando o treinamento e reduzindo a dependência de pessoas;
- Facilita a automatização do atendimento ou o autoatendimento.

8.4.2. Razão

- Instituir e aprimorar metodologias de atendimento, garantindo uniformidade e eliminando discrepâncias.

8.4.3. Orientações

1. O script deve ser simples e completo, podendo conter imagens e vídeos;
2. O objetivo do script deve ser definido com clareza. Por exemplo, pode ser um *template* de resposta ao usuário ou uma orientação para realizar ações para atender às expectativas do cliente;
3. O script deve ser usado em situações definidas e conhecidas;
4. O conjunto de ações e perguntas deve ser preciso, evitando longos textos;
5. Para garantir o seu funcionamento adequado, devem ser testados e verificados antes do uso.

8.5. Diretriz nº 5 - Estabelecer e Gerenciar a Base de Conhecimento

A Base de Conhecimento deve estar integrada ao sistema de atendimento da Central de Atendimento e deve ser mantida por todos os envolvidos no processo, a partir dos levantamentos dos procedimentos e informações coletadas durante os atendimentos. Quando houver um conhecimento relacionado a um determinado serviço do catálogo, o atendente deverá realizar o atendimento conforme o roteiro. Quando não houver, a área de instrutoria deverá avaliar sua

construção.

"Uma Base de Conhecimento é um repositório estruturado que armazena, compartilha e disponibiliza informações relevantes para apoiar a tomada de decisão e aprimorar a eficiência operacional."⁴ Em uma Central de Atendimento, ela desempenha um papel essencial ao fornecer um acesso rápido e confiável a orientações, soluções e boas práticas, auxiliando tanto os atendentes quanto os usuários na resolução de problemas e no esclarecimento de dúvidas.

8.5.1. Benefícios

- Previsibilidade sobre o prazo e a qualidade no atendimento;
- Reduz a dependência da Central de Atendimento sobre as pessoas;
- Facilita a adaptação de novos atendentes;
- Menor risco na execução de procedimentos.

8.5.2. Razão

- Promover a consistência no atendimento garantindo os níveis de serviço acordados e maximizar a confiabilidade aos procedimentos devido seu uso repetitivo.

8.5.3. Orientações

1. Deve conter roteiros de atendimento com as questões mais frequentes;
2. Apresentar uma visão geral dos temas, organizada de acordo com os diferentes grupos de atendimento;
3. Possuir critérios para definição de campos que poderão ser utilizados para agrupamentos de pesquisas e filtros de visualização;
4. Permitir que a pesquisa ou consulta na Base de Conhecimento seja feita pela expressão, palavra-chave e/ou trecho de um texto;
5. Estabeleça relações entre os diferentes níveis, construindo uma estrutura de conhecimento interligada e intuitiva.

8.6. Diretriz nº 6 - Definir Diretrizes para Implementação da Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação de uma Central de Atendimento é um instrumento essencial para medir a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados. Por meio dela, é possível identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria, fornecendo *insights* valiosos para a otimização contínua dos processos e o aprimoramento da experiência do usuário.

A pesquisa de satisfação é um elemento crucial que permite avaliar e aprimorar continuamente os serviços oferecidos. Utilizando ferramentas como o Net Promoter Score (NPS), a Central de Atendimento coleta feedbacks para identificar pontos fortes e áreas de melhoria.

Por ser o ponto principal de contato entre os usuários e os sistemas, produtos e serviços da Seges, a Central de Atendimento está em posição privilegiada para identificar o nível de satisfação dos usuários. Dessa forma, ao final do atendimento, o usuário deve ser consultado a respeito da sua satisfação com o serviço prestado. É importante ser ativo nessa questão e não apenas aguardar pela manifestação do usuário. A equipe da Central de Atendimento, em conjunto com as áreas de negócio de cada produto, deverá criar e aprovar um programa para pesquisas periódicas de satisfação. O programa definirá o método de seleção da amostra e todo o processo de aplicação e compilação dos resultados. A Pesquisa de Satisfação é parte do processo de atendimento.

8.6.1. Benefícios

- Permite identificar pontos fortes e fracos no atendimento prestado, informações

⁴ Fonte: Knowledge management ITIL®4 Practice Guide, Edition 2020

- importantes para melhorar a qualidade do atendimento;
- Permite identificar as expectativas dos clientes e verificar se elas estão sendo atendidas, o que ajuda a melhorar a satisfação dos usuários;
 - Permite obter elementos objetivos sobre a satisfação dos usuários, isso possibilita uma visão clara e imparcial sobre como os usuários estão percebendo os serviços.

8.6.2. Razão

- Auferir a qualidade dos serviços prestados sob a ótica dos usuários, a fim de identificar ações de aprimoramento.

8.6.3. Orientações

1. O propósito da pesquisa deve ser definido de forma clara e objetiva;
2. A pesquisa deve ser breve e concisa, com no máximo 5 perguntas;
3. Recomenda-se o uso do método Net Promoter Score (NPS) para medir a satisfação dos usuários, usando uma escala de 0 a 10;
4. A pesquisa sobre o teleatendimento deve ser realizada logo após o término da chamada;
5. A pesquisa sobre a execução da solicitação deve ser enviada por e-mail, de forma automática, logo após o encerramento do chamado.

8.7. Diretriz nº 7 - Realizar Auditoria de Qualidade do Atendimento

A auditoria de qualidade na Central de Atendimento é um processo independente que avalia de forma estruturada a qualidade dos atendimentos prestados. Seu objetivo é analisar e medir o desempenho dos serviços, garantindo que os usuários recebam um suporte eficiente e alinhado com os padrões estabelecidos.

Essa avaliação contempla aspectos desde a comunicação e empatia dos atendentes até a eficiência na resolução de problemas, a conformidade com os padrões de qualidade e o nível de satisfação do usuário. A auditoria deve ser realizada por uma equipe que não esteja envolvida diretamente na operação da Central de Atendimento. Essa equipe deve realizar auditorias de qualidade visando a verificação do cumprimento dos requisitos estabelecidos, a eficácia dos procedimentos de atendimento e a identificação de oportunidades de melhoria. A auditoria na qualidade do atendimento deve ser feita, no mínimo, mensalmente através de amostragem dos chamados. Todos os chamados mal avaliados relacionados a usuários estratégicos devem ser auditados.

8.7.1. Benefícios

- Identificar oportunidades de melhoria no processo e tomar ações corretivas para maximizar a satisfação do cliente;
- Encontrar e resolver rapidamente falhas nos atendimentos;
- Avaliar o nível de qualidade dos serviços prestados pela Central de Atendimento;
- Identificar oportunidades de treinamento;
- Verificar se as ações de melhoria alcançaram os objetivos esperados.

8.7.2. Razão

- Garantir que os procedimentos estejam sendo seguidos, identificar oportunidades de melhoria e assegurar que os usuários estejam recebendo um serviço de qualidade.

8.7.3. Orientações

1. Os atendimentos efetuados pelos atendentes devem ser monitorados;
2. Devem ser realizadas avaliações individuais e periódicas do pessoal do atendimento;
3. Fornecer subsídios para realização de cursos, treinamentos e reciclagens, visando o aprimoramento dos atendimentos;

4. Acompanhar os indicadores da qualidade do atendimento e fornecer feedback de desempenho aos atendentes;
5. Propor melhorias nos processos de atendimento;
6. Garantir a implementação de programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

8.8. Diretriz nº 8 - Instituir Programa de Treinamento, Capacitação e Motivação

Esta política é fundamental para garantir a excelência no atendimento da Central de Atendimento, pois, ao estabelecer programas de treinamento, capacitação e motivação, assegura-se que os profissionais estejam bem preparados, atualizados e engajados. Isso resulta em um atendimento de maior qualidade, mais eficiente e alinhado às necessidades dos usuários, contribuindo para sua satisfação, além de fortalecer a reputação da Central de Atendimento.

O treinamento refere-se ao processo de aprendizagem que desenvolve habilidades e conhecimentos específicos para a realização de atividades ou tarefas, enquanto a capacitação é um processo mais amplo que desenvolve competências profissionais, abrangendo habilidades técnicas, comportamentais, gerenciais e liderança. A motivação, por sua vez, é a força interna que impulsiona as pessoas a agirem de maneira eficiente e comprometida.

Esta política é aplicável a todos os colaboradores da Central de Atendimento, independentemente do nível hierárquico ou função, e visa assegurar que todos estejam adequadamente preparados e motivados para prestar um serviço de alta qualidade.

8.8.1. Benefícios

- Assegurar que os colaboradores estejam aptos a desempenhar suas funções com eficácia e eficiência;
- Atualizar os colaboradores sobre mudanças nos produtos, serviços, processos e políticas;
- Promover o engajamento e a motivação contínua dos colaboradores;
- Desenvolver competências técnicas e comportamentais essenciais para o atendimento ao usuário;
- Melhorar a qualidade de vida e o bem-estar dos colaboradores, por meio de suporte psicológico e ações de saúde ocupacional.

8.8.2. Razão

- Garantir que os colaboradores da Central de Atendimento estejam continuamente capacitados e motivados, assegurando a melhoria contínua dos serviços prestados e o atendimento eficaz aos usuários.

8.8.3. Orientações

1. O treinamento inicial é obrigatório para todos os novos colaboradores e deve incluir tópicos como fundamentos de atendimento ao cliente, políticas e procedimentos da empresa, produtos e serviços da Central de Atendimento e as ferramentas utilizadas;
2. Realizar treinamentos regulares para todos os colaboradores, focados em habilidades específicas como resolução de problemas, negociação e gestão de tempo;
3. Implementar programas contínuos de capacitação por meio de treinamentos, workshops e palestras, mantendo os colaboradores atualizados sobre mudanças nos produtos e serviços;
4. Oferecer suporte psicológico e promover a saúde ocupacional, visando valorizar e motivar os colaboradores;
5. Monitorar e avaliar periodicamente o desempenho dos colaboradores para identificar necessidades de capacitação e implementar ações de melhoria contínua.

9. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Definir papéis e responsabilidades das partes interessadas é essencial para garantir eficiência, clareza nas funções, comunicação fluida e melhor gestão, resultando em um atendimento mais ágil e de qualidade.

"Um papel representa um conjunto de responsabilidades, autoridades e interações essenciais para a execução de um processo ou função. Ele pode ser desempenhado por indivíduos, equipes ou sistemas, garantindo a correta atribuição de tarefas e a eficiência operacional."⁵

Os papéis desempenhados na Central de Atendimento no âmbito da Seges são os seguintes:

9.1. Papéis Estratégicos

9.1.1. Usuários

São pessoas ou instituições que interagem com os sistemas, produtos e serviços da Seges e demandam suporte ou são afetados pelo atendimento.

a. Usuário Finalístico

- Qualquer pessoa que acessa e utiliza os sistemas, produtos e serviços, seja para consulta, operação ou solicitação de suporte. Podem relatar problemas, solicitar informações ou necessitar de auxílio técnico.

b. Usuário Demandante

- Pessoa que solicita atendimento à Central de Atendimento, podendo ser o próprio usuário do sistema ou um representante de sua instituição (ex: um servidor que reporta um erro no sistema Compras gov.br). É a parte que inicia o processo de suporte.

c. Usuário Impactado

- Usuário que, mesmo sem iniciar uma solicitação de atendimento, é impactado por alguma ação ou resolução realizada pela Central de Atendimento (ex: um departamento citado em uma solicitação de ajuste de processo). Pode ser notificado ou envolvido para resolver a questão.

d. Instituição Usuária

- Órgãos e entidades governamentais, organizações da sociedade civil, empresas e quaisquer outras pessoas jurídicas que fazem uso dos sistemas, produtos e serviços para execução de suas atividades. Demandam suporte para questões institucionais, como integração de sistemas ou falhas críticas.

9.1.2. Provedores do Serviço

Atuam na resolução direta das demandas, oferecendo suporte técnico, operacional ou estratégico.

a. Profissionais de Atendimento

- Especialistas que atuam diretamente na resolução de chamados e no suporte técnico, podendo incluir equipes de níveis N1, N2 e N3.

b. Áreas de Negócio

- Setores governamentais responsáveis por definir regras de negócio, fluxos de

⁵ Fonte: ITIL® Foundation ITIL 4 Edition, Edition 2019

trabalho e requisitos dos sistemas (ex: Diretoria de Normas e Sistemas de Logística – DELOG). Validam soluções e orientam ajustes conforme políticas internas.

c. Desenvolvedores e Fornecedores

- Equipes internas ou externas (terceirizadas) que implementam correções, atualizações ou novas funcionalidades nos sistemas (ex: empresas contratadas para desenvolver módulos específicos).

9.1.3. Integradores do Serviço

Facilitam uma comunicação eficaz entre usuários e provedores de serviço, garantindo que as demandas sejam corretamente direcionadas e solucionadas. Além disso, são responsáveis pela gestão, fiscalização e operacionalização do atendimento, assegurando a qualidade do suporte e a conformidade com as diretrizes institucionais.

a. Central de Atendimento

- Estrutura organizacional que coordena todos os atores, gerencia canais de comunicação (telefone, chat, portal) e utiliza sistemas de gestão de tickets para garantir o fluxo eficiente das demandas.

b. Agente de Atendimento

- Pessoa integrante da equipe contratada que realiza o primeiro contato com os usuários, registra solicitações, filtra dúvidas simples e encaminha casos complexos aos provedores especializados.

c. Equipe de Gestão, Fiscalização e Conformidade

- Responsáveis pela fiscalização do contrato e pela garantia da qualidade dos serviços prestados pela Central de Atendimento. Inclui gestor e fiscal do contrato de prestação de serviços de apoio e operacionalização da Central de Atendimento, que verificam se os processos seguem as diretrizes do contrato.

d. Especialistas da Área de Negócio

- Profissionais com conhecimento específico em processos governamentais (ex: especialistas em licitações) que auxiliam na interpretação de demandas complexas e na priorização de soluções.

9.2. Papéis Operacionais

9.2.1. Usuário

a. Perfil

- Qualquer usuário que acessa os serviços dos sistemas, produtos e serviços sob responsabilidade da SegeS. Servidores públicos, pessoas físicas, pessoas jurídicas, Organizações da Sociedade Civil (OSC) sem fins lucrativos, órgãos federais, estaduais, municipais, distritais, fornecedores e público em geral.

b. Objetivo

- Ter sua demanda atendida de forma controlada e segura dentro de um prazo aceitável.

c. Atividade

- Registrar a demanda com as informações necessárias para seu entendimento, seja pelo serviço de teleatendimento ou [Portal de Serviços](#) via web.

d. Responsabilidades

- Fornecer informações completas e precisas sobre o problema ou solicitação;
- Ser paciente e colaborativo com o atendente;
- Fornecer *feedback* sobre o atendimento recebido.

9.2.2. Gestor da Central de Atendimento

a. Perfil

- Profissional com perfil de gestão e autoridade funcional instituída para alocar recursos bem como definir a visão e os objetivos de negócio do processo. Esse papel deve ser exercido por servidor público da Seges.

b. Objetivo

- Garantir a sustentabilidade da Central de Atendimento aos sistemas, produtos e serviços.

c. Atividades

- Apoiar as equipes com orientação técnica, recursos necessários e facilitação da comunicação para a execução eficiente das atividades e melhoria contínua;
- Identificar atividades ou etapas dos procedimentos que estão interferindo na velocidade exigida pelo negócio e propor melhorias;
- Definir metas e indicadores de desempenho (KPIs);
- Planejar e implementar melhorias contínuas nos processos e fluxos de trabalho;
- Garantir que os serviços da Central estejam alinhados com os objetivos organizacionais e com os Acordos de Nível de Serviço (SLAs).

d. Responsabilidades

- Deliberar sobre a visão e os objetivos de negócio da Central de Atendimento;
- Deliberar sobre a alocação de recursos;
- Garantir que um processo é adequado para o propósito;
- Patrocinar, desenhar, gerenciar e melhorar continuamente os procedimentos e suas métricas.

9.2.3. Gerente da Central de Atendimento

a. Perfil

- Profissional com experiência em gestão e coordenação de equipes de operações de TI, com sólidos conhecimentos em Gerenciamento de Serviços de TI e Gerenciamento de Central de Serviços e fortes habilidades técnicas, habilidades de liderança e habilidades interpessoais, preferencialmente com Certificação *ITIL®4 Specialist: Create, Deliver & Support*. Sugere-se que este papel seja atribuído a um servidor público, porém, pode ser desempenhado por colaboradores terceirizados, tendo em vista a natureza repetitiva e continuada das atividades.

b. Objetivo

- Acompanhar, gerenciar e coordenar as atividades da Central de Atendimento no âmbito da Seges assegurando o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviços.

c. Atividades

- Monitorar a execução das atividades da Central de Atendimento;
- Aferir os indicadores de desempenho da Central de Atendimento;
- Elaborar e divulgar relatórios de desempenho da execução da Central de

Atendimento;

- Manter a comunicação entre as partes interessadas e executar campanhas de conscientização;
- Manter o registro de melhorias da Central de Atendimento;
- Comunicar e colaborar com as pessoas e sistemas necessários para completar as tarefas;
- Avaliar a viabilidade e a utilidade no uso de ferramentas para automatizar as atividades da Central de Atendimento;
- Manter a documentação da Central de Atendimento sempre atualizada;
- Planejar, organizar, dirigir e controlar as atividades da Central de Atendimento, garantindo sua integração com os demais processos de TI;
- Assegurar que os scripts, procedimentos padronizados e a Base de Conhecimento sejam utilizados de forma consistente na execução das atividades da Central de Atendimento;
- Contribuir para a avaliação da qualidade do atendimento e da aderência aos procedimentos da Central de Atendimento;
- Estar disponível para fornecer suporte e orientação aos profissionais da Central de Atendimento em casos de demandas complexas ou críticas.

d. Responsabilidades

- Supervisionar o uso das políticas, diretrizes e procedimentos da Central de Atendimento e promover o uso correto dos processos envolvidos;
- Sugerir modelos, padrões e critérios para dar celeridade aos atendimentos, mantendo o nível de controle adequado;
- Representar a Central de Atendimento no relacionamento da SegeS com as demais unidades do MGI, a TI, e os fornecedores;
- Promover campanhas de divulgação da Central de Atendimento, através de portais, folders, e-mail marketing, palestras e capacitação dos envolvidos nos processos;
- Acompanhar a qualidade do atendimento dos chamados.

9.2.4. Supervisor da Central de Atendimento

a. Perfil

- Profissional com experiência em atendimento ao cliente e em liderança de equipes de operações de TI, com boa capacidade de comunicação e organização e com sólidos conhecimentos em Gerenciamento de Serviços de TI, preferencialmente com Certificação *ITIL®4 Specialist: Create, Deliver & Support*. Sugere-se que esse papel seja exercido por profissionais dedicados de forma exclusiva à liderança e supervisão de atendimento.

b. Objetivo

- Garantir que os usuários recebam um atendimento de excelência, cumprindo os prazos e expectativas estabelecidos, e mantendo os atendentes focados e motivados.

c. Atividades

- Monitorar e fornecer feedback ao trabalho realizado pelos atendentes;
- Elaborar e divulgar relatórios de desempenho de execução dos atendimentos prestados;
- Garantir que todas as interações com os usuários sejam registradas;
- Convocar os envolvidos nos atendimentos para as reuniões técnicas ou treinamento, quando necessário.

d. Responsabilidades

- Fornecer suporte e orientação aos atendentes da Central de Atendimento, seja para esclarecer procedimentos ou para auxiliar no atendimento de chamados complexos;
- Assegurar que os scripts, procedimentos padronizados e a Base de Conhecimento sejam utilizados de forma eficaz e eficiente na execução das atividades da Central de Atendimento;
- Apoiar o Gerente da Central de Atendimento com informações e insumos atualizados sobre o desempenho da Central, de acordo com as metas e métricas estabelecidas;
- Garantir o treinamento dos atendentes nos procedimentos e atividades da Central de Atendimento;
- Proporcionar orientação e suporte aos atendentes, contribuindo para um ambiente de trabalho positivo e motivador;
- Contribuir para o desenvolvimento de scripts e procedimentos de atendimento, visando a melhoria da qualidade e da eficiência do serviço prestado;
- Disseminar informações relevantes para o trabalho dos atendentes, de forma clara, concisa e oportuna;
- Garantir que o atendimento aos usuários não seja interrompido ou prejudicado em situações de troca de turnos ou de técnicos responsáveis;
- Ser um ponto de escalação para requisições e incidentes atendidos pela Central de Atendimento;
- Propor ações de melhoria na Central de Atendimento.

9.2.5. Analista de Qualidade

a. Perfil

- Profissional com experiência em atendimento ao cliente, com domínio de ferramentas e técnicas de análise de dados, bem como de ferramentas de gestão da qualidade, com capacidade de criar e interpretar gráficos e fortes habilidades de comunicação, trabalho em equipe e liderança, preferencialmente com Certificação *ITIL®4 Foundation*. Sugere-se que esse papel seja exercido por profissionais dedicados de forma exclusiva à qualidade dos atendimentos.

b. Objetivo

- Garantir que os usuários da Central de Atendimento tenham uma experiência positiva e satisfatória com os atendimentos prestados.

c. Atividades

- Auditar os atendimentos prestados;
- Auditar os procedimentos realizados pela Central de Atendimento;
- Monitorar o desempenho da Central de Atendimento, por meio de indicadores de qualidade e de atendimento ao usuário;
- Realizar análises de causa raiz de problemas de qualidade;
- Desenvolver e propor ações de melhoria contínua;
- Reportar ao Gerente da Central de Serviços sobre o desempenho da Central;
- Treinar e orientar os atendentes da Central de Atendimento.

d. Responsabilidades

- Avaliar o desempenho da Central de Atendimento por meio de indicadores de qualidade e de atendimento ao usuário, comparando-os com os níveis de serviço acordados;

- Reunir, organizar e interpretar dados de qualidade para identificar padrões e oportunidades de melhoria;
- Monitorar e avaliar o desempenho dos atendentes, por meio da análise de registros e gravações de atendimentos;
- Analisar, desenvolver e propor processos de atendimento, em parceria com as equipes de suporte e de negócio, para garantir a eficiência e a eficácia do atendimento;
- Garantir que o conhecimento gerado pela Central de Atendimento seja registrado, criado, mantido e utilizado;
- Analisar as diferenças entre o que foi feito, o que deveria ser feito e o que o usuário esperava, para identificar oportunidades de melhoria;
- Elaborar planos de ação para a melhoria da qualidade do atendimento;
- Fornecer suporte ao Supervisor e ao Gerente da Central de Atendimento, fornecendo orientação e feedback sobre procedimentos e scripts de atendimento.

9.2.6. Atendente de Suporte 1º Nível (N1)

a. Perfil

- Profissional técnico com conhecimento básico em Gerenciamento de Serviços de TI e Central de Serviços, com boas habilidades em comunicação verbal e escrita, orientado ao cliente, sendo capaz de entender as necessidades dos usuários e resolver seus problemas de forma cordial e profissional de forma individual ou em equipe, preferencialmente com Certificação *ITIL®4 Foundation*. Sugere-se que esse papel seja exercido por profissionais dedicados de forma exclusiva aos atendimentos.

b. Objetivo

- Atender aos usuários no primeiro contato, resolvendo suas necessidades de forma eficaz e alinhada aos padrões de qualidade estabelecidos.

c. Atividades

- Interagir com o usuário sobre o seu chamado;
- Registrar o chamado;
- Consultar a Base de Conhecimento;
- Realizar o atendimento inicial;
- Escalonar o chamado;
- Realizar o atendimento do chamado designado;
- Concluir o atendimento;
- Realizar a avaliação do atendimento.

d. Responsabilidades

- Atuar como ponto de contato para receber as necessidades dos usuários;
- Registrar e classificar os chamados recebidos pelo teleatendimento e canais digitais no Sistema de Atendimento obedecendo aos procedimentos padronizados;
- Garantir que todas as informações necessárias para o atendimento estejam disponíveis no chamado;
- Realizar os atendimentos receptivos, prestando informações, quando solicitadas pelos usuários, obedecendo aos procedimentos padronizados, com apoio da Base de Conhecimento, Sistemas de Informação e dos Bancos de Dados disponíveis;
- Encaminhar os chamados para outros níveis de suporte quando for necessário ou recomendado;
- Solicitar o apoio das demais equipes para garantir o atendimento imediato dos

- chamados;
- Comunicar ao supervisor da Central de Atendimento quaisquer situações que sejam consideradas atípicas;
 - Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como falada;
 - Finalizar todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema;
 - Responder pelo cumprimento e qualidade do atendimento;
 - Garantir que os usuários tenham uma experiência positiva com o atendimento prestado.

9.2.7. Atendente de Suporte Especializado

a. Perfil

- Profissional técnico com sólidos conhecimentos em Gerenciamento de Serviços de TI e Central de Serviços, além de habilidades avançadas no sistema estruturante que atende. Deve possuir excelentes habilidades de comunicação verbal e escrita, ser orientado ao cliente, capaz de compreender as necessidades dos usuários e resolver seus problemas de maneira cordial, profissional e eficiente, atuando de forma individual ou em equipe, preferencialmente com Certificação *ITIL®4 Foundation*.

b. Objetivo

- Usar suas habilidades técnicas para resolver incidentes e atender às necessidades mais complexas dos usuários.

c. Composição

Recomendado

- Atendente de Suporte 2º Nível (N2);
- Atendente de Suporte 3º Nível (N3).

Sempre que necessário

- Atendente de Suporte Especialista;
- Fiscal do Sistemas Estruturante;
- Área de Negócio;
- Serpro;
- Fornecedores.

d. Atividades

- Providenciar a solução e resposta de solicitações que não tiverem solução imediata, além das ocorrências cujas informações necessárias não estavam disponíveis no momento do primeiro atendimento;
- Oferecer suporte para a operação de atendimentos mais complexos, que exigem mais tempo e profissionais com conhecimento específico, devido à natureza do problema e à necessidade de comunicação com outras áreas do Ministério;
- Tratar das situações em que o procedimento padrão seja recomendar o encaminhamento da demanda para as áreas responsáveis, fornecendo, quando necessário, atendimento especializado;
- Atender as solicitações mais complexas, que podem exigir o envolvimento de especialistas e que podem levar mais tempo para serem resolvidas, devido à dificuldade do assunto ou à necessidade de consultar outras unidades da Seges ou do Ministério;
- Atender e resolver solicitações, pedidos de informações, sugestões, críticas e

- reclamações apresentadas pelos usuários, que não foram solucionadas nos níveis anteriores, com apoio de profissionais especializados da Seges;
- Atendimentos que envolvam questões complexas, informações confidenciais ou a necessidade de presença física na sede da Seges.

e. Responsabilidades

- Orientar os usuários em ações específicas nos sistemas;
- Auxiliar os atendentes e supervisores em solicitações mais complexas, fornecendo orientação e informações para o atendimento ao usuário;
- Colaborar na elaboração de novos procedimentos e scripts de atendimento;
- Documentar as ações, consultas ou respostas para enriquecer a Base de Conhecimento e contribuir para o desenvolvimento de novos procedimentos e roteiros de atendimento, que serão usados em atendimentos futuros e para informar os usuários;
- Elaborar textos em resposta às demandas dos usuários;
- Atender, avaliar e responder às solicitações e incidentes, utilizando o conhecimento adquirido em treinamentos, manuais, banco de dados, experiência e colaboração com outras áreas de negócio;
- Interagir com todos os níveis de atendimento e com as áreas da Seges e do MGI, encaminhando os chamados quando necessário;
- Tratar os casos excepcionais que não puderem ser conduzidos e finalizados em tempo de atendimento com o usuário;
- Identificar a causa de problemas recorrentes e contribuir para o desenvolvimento de soluções;
- Manter interação com sua respectiva supervisão para orientações de situações não previstas e/ou contingenciais;
- Elaboração continua, por escrito, de esclarecimentos de dúvidas de usuários quanto aos serviços da Seges;
- Contribuir para as melhorias das regras de negócio dos Sistemas, produtos e serviços;
- Apoiar nas respostas oficiais de aspectos operacionais dos Sistemas, produtos e serviços;
- Interagir com as áreas da Seges e apoiá-las na obtenção das informações necessárias ao pleno atendimento às solicitações;
- Coletar informações e orientações sobre os programas, projetos, serviços e sistemas do MGI para enriquecer a Base de Conhecimento da Central de Atendimento contribuindo para melhorar o conteúdo, a qualidade e a assertividade dos atendimentos;
- Manter comunicação com outras áreas e unidades externas ao MGI que interagem com o Ministério, sempre seguindo as diretrizes, instruções e aprovações do Órgão.

9.2.8. Área de Negócio

a. Perfil

- Representantes da área que define as necessidades e prioridades do negócio. Este papel pode incluir gestores ou analistas responsáveis por alinhar os objetivos estratégicos ao processo da Central de Atendimento.

b. Objetivo

- Garantir que os processos e atividades da Central de Atendimento estejam alinhados às necessidades do negócio e que os resultados atendam aos requisitos e expectativas estratégicas.

c. Atividades

- Promover o treinamento técnico inicial dos atendentes;
- Fornecer documentação e materiais de suporte para novos produtos, serviços ou funcionalidades;
- Elaborar e manter atualizados os manuais e documentações dos sistemas;
- Comunicar novas funcionalidades dos sistemas suportados pela Central de Atendimento;
- Realizar a avaliação periódica da qualidade do atendimento ao produto ou serviço;
- Aprovar relatórios de indicadores e faturamento;
- Propor melhorias nos sistemas de negócio.

d. Responsabilidades

- Realizar ou executar atividades diretamente relacionadas ao negócio;
- Validar decisões críticas e aprovar ações propostas pela equipe de operações;
- Fornecer orientação e feedback especializado para processos ou soluções;
- Ser comunicado sobre o andamento ou resultados de atividades específicas.

Estas atividades destacam o papel estratégico da Área de Negócio como um elo essencial entre as demandas organizacionais e a operação da Central de Atendimento. Elas asseguram que os processos sejam devidamente estruturados, a comunicação flua de forma eficiente, e as ferramentas empregadas estejam alinhadas às necessidades dos usuários e às metas da organização.

Para maiores detalhes sobre os papéis e responsabilidades atribuídos às áreas de negócio, consulte a **Matriz de Responsabilidade Negocial**, aprovada pelas respectivas áreas, [clicando aqui](#).

10. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE OPERACIONAL – RACI

A matriz RACI é essencial para promover clareza, alinhamento e comunicação eficiente entre os envolvidos, definindo responsabilidades e prevenindo sobreposições ou lacunas nos processos.

A matriz RACI é uma ferramenta que permite especificar as responsabilidades dos atores envolvidos em um processo. RACI é um acrônimo em inglês para demonstrar as quatro funções da matriz:

- **Responsible** (Responsável):
 - Pessoa, função ou unidade organizacional responsável pela execução de uma atividade no âmbito de um processo.
- **Accountable** (Responsabilizado):
 - Patrocinador da atividade (Autoridade);
 - É o responsável pela atividade e deverá fornecer os meios para que a atividade possa ser executada;
 - Será responsabilizado caso a atividade não alcance os seus objetivos;
 - Cada atividade só pode possuir um *Accountable*.
- **Consulted** (Consultado):
 - Pessoas que deverão ser consultadas antes, durante a execução ou ao final da atividade;
 - As informações levantadas junto a essas pessoas tornam-se entradas para a execução da atividade.
- **Informed** (Informado):
 - Pessoas que serão informadas acerca do progresso da execução da atividade.

A matriz RACI abaixo documenta a relação existente entre as atividades da Central de Atendimento:

ATIVIDADE	PAPÉIS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO						
	GESTOR	GERENTE	SUPERVISOR	ANALISTA DE QUALIDADE	ATENDENTE N1	ATENDENTE ESPECIALIZADO	USUÁRIO
Contatar a Central de Atendimento					I		A/R
Registrar o chamado			A		R		R/C/I
Realizar o atendimento inicial			A		R		C/I
Analisa o chamado			A		R	C	C/I
Realizar contato			A		R		C
Escalonar o chamado			A		R	C/I	I
Realizar o atendimento escalonado			A		C	R	C/I
Acompanhar o chamado			A/I		R/C/I	R/C/I	I
Encerrar o chamado			A		R	R	I
Reabrir o chamado		A	R/I	I	I		R
Comunicar com o usuário sobre o seu chamado			A		R	R	I
Acionamento e escalonamento hierárquico de chamados			A		R	I	I
Submeter chamado ao SERPRO	I	A	C/I	I	I	R	I
Realizar pesquisa de satisfação			A	I			R
Manter a Base de Conhecimento	A	I	C/I	R	C/I	C/I	
Manter os scripts de atendimento	I	A	C	R	C/I	C/I	
Auditória sobre os atendimentos	I	A	C	R	C	C	C
Manter o processo de treinamento e capacitação	C/I	A	I	R			
Propor melhorias no processo	A	R	C/I	C/I	C	C	C
Manter o processo	A	R	C	C			

Responsável – **R**; Responsabilizado – **A**; Consultado – **C**; Informado – **I**

11. CICLO DE VIDA DO ATENDIMENTO

STATUS	DESCRIÇÃO
Novo	Indica que um novo chamado foi registrado. É nesta fase que é realizado o diagnóstico inicial e inseridas todas as informações necessárias para que o chamado seja tratado o mais breve possível.
Novo (Ativo)	Status de controle dos chamados registrados referentes às ligações ativas.
Solicitação Aceita	O chamado foi autorizado para sua execução, porém um técnico ainda não foi designado.
Em andamento	A solicitação já possui um técnico responsável e está sendo executada.

Agendado	A resolução do chamado depende de uma ação previamente definida e que possui um prazo de execução já estabelecido.
Chamado Pausado	A Central de Atendimento precisa de mais informações da área de negócio, do supervisor ou outro agente da operação para prosseguir com a resolução e está aguardando essas informações.
Pendente Desenvolvimento	A solução definitiva para o problema do usuário requer a implementação de uma correção ou atualização no sistema, que depende de desenvolvimento a nível de código.
Pendente Usuário	A Central de Atendimento necessita de mais informações do usuário para dar continuidade à resolução e encontra-se no aguardo dessas informações.
Encerrado	Indica que todas as etapas do fluxo de atendimento foram cumpridas e a equipe responsável executou as ações necessárias para a resolução do chamado.
Encerrado (Reabertura)	Esse status indica que o usuário não concordou ou não ficou satisfeito com a solução apresentada e optou por reabrir o chamado.
Encerrado (Ativo)	Status de controle dos chamados registrados referentes às ligações ativas.
Cancelado	A solicitação foi encerrada sem a necessidade de ação adicional ou solução, por algum motivo específico que inviabilizou a continuidade do processo. Esse status pode ser atribuído por diversas razões, como: erro na abertura do chamado, solicitação indevida, falta de informações suficientes ou resolução do problema pelo próprio usuário.
Solicitação Rejeitada	O chamado não foi autorizado para execução, geralmente devido à inadequação da solicitação em relação às políticas, procedimentos ou requisitos da Central de Atendimento. Esse status é aplicado quando a equipe de atendimento determina que a demanda não atende aos critérios necessários para dar continuidade ao processo.

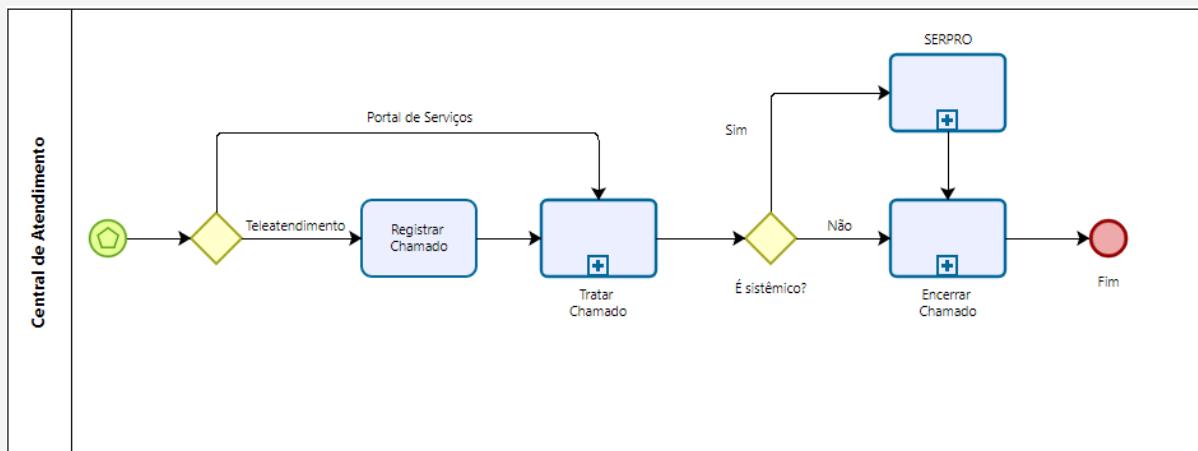
12. MACROFLUXO DA SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO

A matriz a seguir documenta em linhas gerais os elementos utilizados para o mapeamento do processo:

ELEMENTO	SÍMBOLO	Descrição
Atividade		<ul style="list-style-type: none"> Representam atividades, tarefas ou passos do processo que precisam ser executadas; Consumem recursos, exigem gerenciamento, tempo e atenção.
Evento		<ul style="list-style-type: none"> Ativam funções/atividades; São ativados por resultado das funções/atividades; Representam os estados e/ou marcos que o processo alcança; Pode ser uma pré-condição ou uma pós-condição para uma função/atividade; Não consome tempo nem recursos por si só.
Interface com outros processos		<ul style="list-style-type: none"> Servem para indicar a ligação entre dois processos; Devem ser usadas para processos do mesmo nível.
Início e fim do processo		<ul style="list-style-type: none"> Marca o início ou o fim do processo.
Decisão		<ul style="list-style-type: none"> Determina um momento de tomada de decisão; Muda a sequência de acontecimentos do processo.

12.1. Macrofluxo da Solicitação de Atendimento

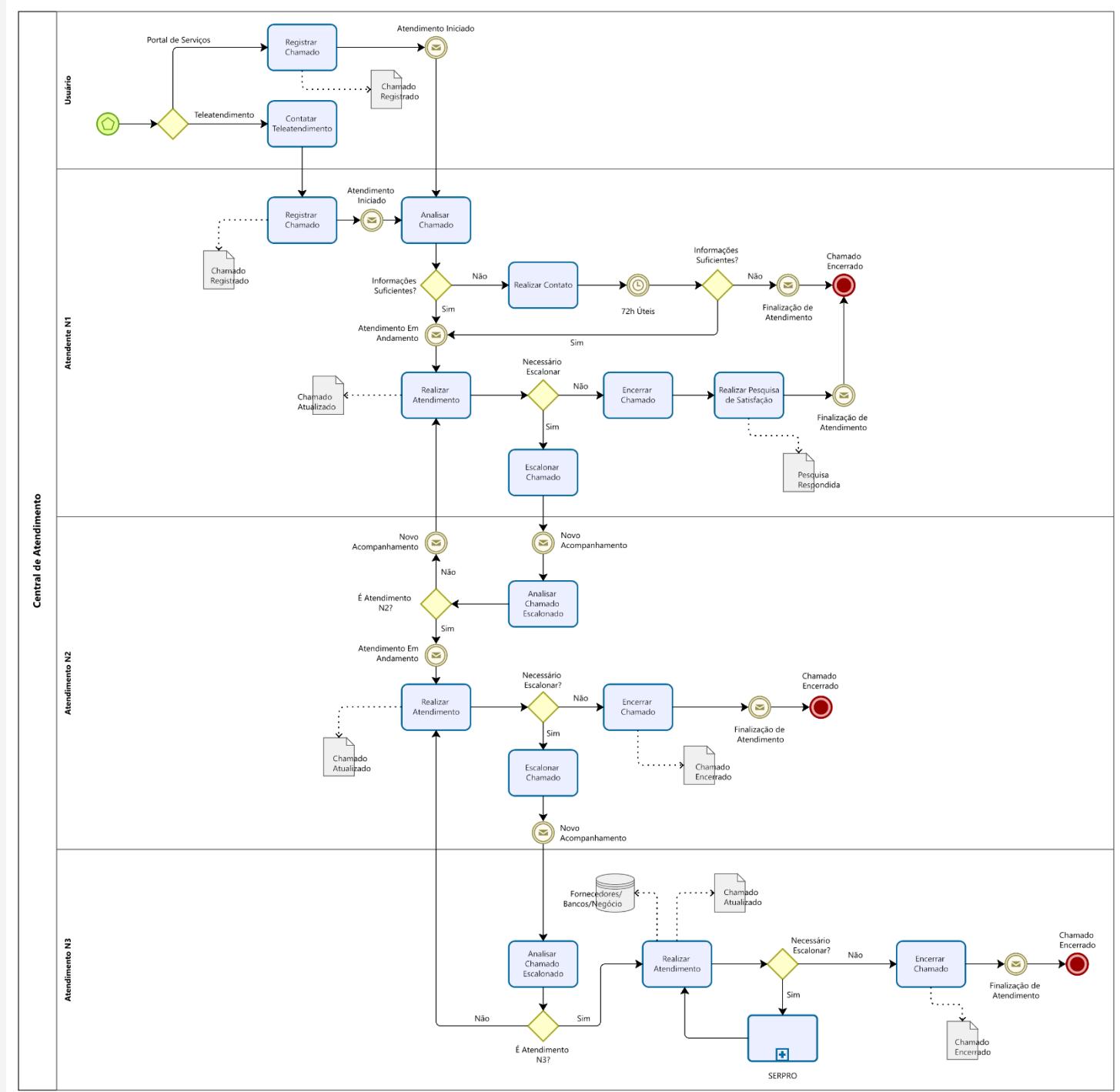
O fluxo a seguir contempla de forma geral o caminho que uma solicitação de atendimento deve percorrer desde seu registro até seu encerramento, passando por vários estágios de autorização, direcionamento para outros processos e escalação funcional.



12.1.1. Início do Processo

Objetivo:	Iniciar o macrofluxo do processo e os subprocessos da solicitação de atendimento.
Início:	Os gatilhos para o processo são realizados através do contato do usuário com a Central de Atendimento por meio do Teleatendimento, Portal de Serviços via web ou Chatbot.
Entrada:	Necessidade de atendimento.
Saídas:	Contato inicial com um atendente da Central de Atendimento ou acesso realizado no Portal de Serviços ou Chatbot. Solicitações novas, aceitas, rejeitadas, canceladas e/ou encerradas.
Descrição das tarefas e fluxos de informação:	Não existem tarefas a serem executadas.
Resultado da Atividade:	Subprocessos iniciados.

12.2. Subprocesso da Solicitação de Atendimento



12.2.1. Atividades do Subprocesso

a. Contatar Teleatendimento

Objetivo:	Obter atendimento formal por meio do teleatendimento.
Início:	Ao realizar contato pelo teleatendimento da Central de Atendimento.
Prazo:	De segunda-feira a sexta-feira das 8h às 18h.
Entrada:	Necessidade de atendimento.
Saída:	Contato inicial com um atendente da Central de Atendimento.
Descrição da Atividade:	Para obter suporte, o usuário entra em contato com o teleatendimento (0800) e informa detalhes sobre sua necessidade como: data e horário da ocorrência, sintomas, ações realizadas ou desejadas, mensagens exibidas na tela e log de erros.
Resultado da Atividade:	O atendente obtém informações e insumos para registrar o chamado.

b. Registrar Chamado

Objetivo:	Formalizar a necessidade do usuário.
Início:	Ao realizar o contato inicial com o usuário através do teleatendimento ou receber o formulário preenchido através do Portal de Serviços.
Prazo:	De segunda-feira a sexta-feira das 8h às 18h por meio do teleatendimento ou 24x7 por meio do endereço: www.portaldeservicos.gestaogov.br
Entrada:	Ligação no canal de teleatendimento ou formulário preenchido no Portal de Serviços.
Saída:	Chamado registrado com número único de identificação.
Descrição da Atividade:	O usuário fornece as informações necessárias ao atendente que cadastra as informações recebidas no Sistema de Atendimento; ou o usuário acessa o Portal de Serviço, escolhe o tipo de atendimento utilizando o Catálogo de Serviços e preenche todas as informações requeridas.
Resultado da Atividade:	Chamado registrado com identificador único.

c. Analisar Chamado

Objetivo:	Analizar as informações fornecidas pelo usuário para identificar a necessidade de atendimento a sua demanda.
Início:	A partir do recebimento de uma solicitação de serviço devidamente registrada no Sistema de Atendimento.
Prazo:	Não se aplica.
Entrada:	Informações relevantes para o atendimento.
Saída:	Chamado em atendimento ou novo contato com o usuário para esclarecimento de dúvidas e/ou informações adicionais.
Descrição da Atividade:	Todos os chamados são inicialmente analisados pelo Atendente N1 que realizará a sua interpretação, compreensão e classificação. Com exceção dos chamados de alta complexidade, previamente definidos no Catálogo de Serviços, esses são encaminhados para os Atendentes Especializados. Ao receber os chamados, o Atendente N1 deve analisar as informações descritas na solicitação para identificar os elementos que caracterizam o chamado e verificar se todas as informações necessárias para o atendimento estão contidas no chamado. Isso é importante para evitar erros.
Resultado da Atividade:	Chamado analisado e com informações precisas.

d. Realizar Contato

Objetivo:	Complementar as informações faltantes que serão necessárias para atender a necessidade do usuário.
Início:	Após analisar o chamado e o atendente identificar que é necessária alguma informação para realizar o atendimento, como uma captura de tela ou um <i>log</i> .
Prazo:	O atendente deve aguardar o prazo de 72h úteis para que o usuário responda o contato de solicitação de informação.
Entrada:	Chamado analisado e considerado inconclusivo devido à falta de informações.
Saída:	Chamado em atendimento ou encerrado por falta de informações do usuário.
Descrição da	O atendente realiza contato com o usuário através do Sistema de Atendimento que

Atividade:	notifica por e-mail o usuário. O usuário deve responder, também através do Sistema de Atendimento, ou ligando na Central de Atendimento e identificando o número do chamado. A resposta será registrada no chamado e o Sistema de Atendimento irá notificar o usuário e o atendente. Caso o usuário não responda o contato no prazo de 72 horas úteis, o chamado é encerrado por falta de informações.
Resultado da Atividade:	Chamado íntegro e apto para atendimento.

e. Realizar Atendimento

Objetivo:	Proporcionar a solução adequada ao chamado do usuário com base nos conhecimentos técnicos e nos procedimentos padronizados.
Início:	Após o chamado ser registrado, analisado e encaminhado para a Central de Atendimento.
Prazo:	Não se aplica.
Entrada:	Chamado com status "Em andamento".
Saída:	Chamado encerrado ou escalonado.
Descrição da Atividade:	<p>Se o chamado for categorizado como sendo de responsabilidade do N1, o atendente deve seguir o procedimento de resolução definido. Caso o procedimento indique que o atendente deva realizar as ações técnicas, o atendente deve continuar o atendimento até o seu encerramento e documentar a solução no chamado.</p> <p>Se o N1 não conseguir resolver o chamado, deve encaminhá-lo a uma equipe especializada. Este passo pode ser realizado conforme o procedimento, ou devido à impossibilidade de continuar. Em ambos os casos, o atendente deve registrar no chamado todas as ações realizadas e os resultados obtidos.</p>
Resultado da Atividade:	Chamado encerrado com sucesso utilizando <i>script</i> de atendimento e/ou procedimento padrão ou chamado escalonado para uma equipe especializada.

f. Escalonar Chamado

Objetivo:	Proporcionar o encaminhamento apropriado ao atendimento do chamado.
Início:	Quando o <i>script</i> ou o procedimento padrão de atendimento indicar ou se o atendente não possuir as habilidades, recursos ou ferramentas necessárias para resolver o chamado, o atendimento deve ser encaminhado para uma equipe especializada.
Prazo:	Não se aplica.
Entrada:	Chamado com status "Em andamento".
Saída:	Chamado escalonado.
Descrição da Atividade:	<p>Se o atendente, ao seguir o procedimento ou perceber que não tem as habilidades ou recursos necessários, não puder resolver o chamado, deve encaminhar o mesmo para uma equipe técnica capacitada. Para encaminhar um chamado para um novo time, o atendente deve considerar os seguintes fatores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em caso de ausência de instruções específicas para o atendimento, o atendente deve identificar a equipe técnica responsável pelo serviço ou Sistema Estruturante envolvido. • Caso o procedimento em execução indicar ações de escalonamento, o atendente deve seguir essas ações. • Se o atendente não conseguir identificar a equipe técnica responsável pelo chamado, deve contatar o Supervisor da Central de Atendimento para obter orientação.
Resultado da Atividade:	Chamado em atendimento pela equipe técnica adequada.

g. Encerrar Chamado

Objetivo:	Encerrar o atendimento do chamado, registrando as ações realizadas e o resultado obtido.
Início:	Quando o atendimento do chamado for concluído.
Prazo:	Não se aplica.
Entrada:	Chamado com status "Em andamento".
Saída:	Chamado encerrado.
Descrição da Atividade:	Ao encerrar o atendimento, o atendente deve registrar as ações realizadas e o resultado obtido. Além disso, deve seguir os procedimentos de atendimento padrão e oferecer

	suporte adicional, se necessário. Por fim, deve solicitar a avaliação do atendimento prestado.
Resultado da Atividade:	Chamado encerrado e usuário satisfeito com o atendimento recebido.

h. Realizar Pesquisa de Satisfação

Objetivo:	Medir o nível de satisfação do usuário com o serviço prestado.
Início:	A pesquisa de satisfação será enviada assim que o atendimento for encerrado, seja por teleatendimento ou pelo Portal de Serviços.
Prazo:	A pesquisa de satisfação por telefone é realizada imediatamente após o encerramento do atendimento telefônico. O link para a pesquisa de satisfação enviado pelo Sistema de Atendimento expira após 72 horas úteis, podendo ser renovado também através do link.
Entrada:	Chamado encerrado.
Saída:	Pesquisa de Satisfação respondida.
Descrição da Atividade:	A pesquisa de satisfação é realizada de forma automatizada pela URA imediatamente após o encerramento do atendimento telefônico. Pelo Portal de Serviços, a pesquisa de satisfação é enviada para o e-mail do usuário assim que o seu chamado for encerrado no sistema. A pesquisa de satisfação possui as seguintes perguntas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sua solicitação foi resolvida? (Sim/Não) 2. Numa escala de 0 a 10, onde 0 é muito insatisfatório e 10 é muito satisfatório, como você avalia a sua experiência com a nossa Central de Atendimento? 3. Comentário (Texto aberto).
Resultado da Atividade:	Feedbacks adquiridos dos usuários sobre o atendimento prestado pela Central de Atendimento.

12.2.2. Atividades Gerenciais e de Controle

a. Comunicar com Usuário

Objetivo:	Atualizar o usuário sobre o status do seu atendimento por meio do Sistema de Atendimento.
Início:	Quando o usuário contatar a Central de Atendimento através do Sistema de Atendimento.
Entrada:	Identificação do chamado.
Saída:	Informações sobre o andamento do atendimento e o status do chamado.
Descrição da Atividade:	O usuário será notificado por e-mail sobre o andamento do seu atendimento, de forma automática, por meio do Sistema de Atendimento.

b. Comunicar com Fornecedores

Objetivo:	Obter as informações necessárias para resolver o chamado do usuário da forma mais rápida e eficiente possível.
Início:	Após todos os esforços de atendimento especializado, incluindo o auxílio da supervisão, e a solução do chamado ainda não foi encontrada ou para desenvolver a solução é necessária uma informação ou ação do fornecedor.
Entrada:	Chamado com status "Em andamento".
Saída:	Chamado com status "Em andamento", "Pausado" ou "Agendado". Informações acerca do resultado do acionamento registrado no histórico do chamado.
Descrição da Atividade:	O acionamento ao fornecedor é o processo de informar os técnicos, líderes técnicos e supervisores sobre o risco de não cumprimento do prazo de atendimento e obter informações sobre o progresso do chamado. Se um prazo estiver em risco, um atendente da Central de Atendimento deve entrar em contato com o técnico responsável ou supervisor para informar sobre o risco de não cumprimento do ANS e solicitar uma previsão de conclusão. Se o técnico ou supervisor não estiver disponível, o atendente deve seguir o processo de escalonamento hierárquico. O resultado do acionamento do chamado deve ser registrado, independentemente de ter sido bem-sucedido ou não.

c. Solicitar Suporte do Serpro

Objetivo:	Prestar serviços estratégicos de Tecnologia da Informação e Comunicação voltados, direta ou indiretamente, ao suporte necessário para a produção de soluções estruturantes de Governo e departamentais, que atendem as unidades do MGI, em todo o território nacional.
Início:	Quando ao realizar o atendimento o atendente especializado identifica que há um problema sistêmico.
Entrada:	Chamado com status "Em andamento".
Saída:	Chamado com status "Em andamento", "Pausado" ou "Agendado". Informações acerca do registro do acionamento documentado no histórico do chamado junto com o número do protocolo de atendimento no Serpro.
Descrição da Atividade:	<p>O acesso ocorre por meio da VPN do Serpro, utilizando a conexão para acessar o Sistema ALM disponível no link https://alm.serpro/ccm/auth/authrequired. O registro da solicitação deve ser minucioso e direto, incluindo capturas de tela, logs e outras evidências, conforme necessário. Todas as interações com os técnicos do Serpro são registradas no ALM. As categorias de solicitações abrangem:</p> <ul style="list-style-type: none">• Corretiva: Corrigir falhas em sistemas e soluções, atualizando documentações e resolvendo problemas na produção;• Evolutiva: Adição, modificação ou remoção de requisitos funcionais e páginas web estáticas e dinâmicas nos sistemas do MGI, com o objetivo de melhorar os serviços, o que pode surgir de mudanças na legislação, regras de negócio ou necessidades arquiteturais, tecnológicas ou funcionais;• Análise de Problema: Demandas referente a qualquer comportamento anormal ou incorreto relatado pelo cliente nos sistemas aplicativos. A equipe de desenvolvimento da contratada investigará as causas do problema e, se for identificado um erro no sistema, a demanda será tratada como manutenção corretiva. Caso não seja encontrado nenhum problema, as funcionalidades relatadas pelo cliente serão avaliadas em termos de tamanho em pontos de função; e• Apuração Especial: Desenvolvimento ocasional de rotinas para extrair dados de um sistema, a fim de ajustar o conteúdo da base de dados, sem que essas rotinas sejam integradas ao sistema em operação. <p>O acompanhamento integral é realizado via ALM, e o usuário é informado através do Sistema de Atendimento do MGI por meio da função "Ação padrão" inserida pelo atendente. Após a conclusão da solicitação pelo agente do Serpro, é essencial a homologação por parte do especialista técnico da Central de Atendimento. Ao aprovar a funcionalidade, a solicitação no Serpro é encerrada, as informações são registradas na resolução do chamado que é finalizado no Sistema de Atendimento.</p>

13. DOCUMENTOS ESPECÍFICOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

13.1. Roteiro de Capacitação

O documento tem como objetivo detalhar a estratégia de treinamento da Central de Atendimento, especificando os períodos destinados ao treinamento, os públicos-alvo que devem ser capacitados e os responsáveis pela condução das capacitações. O Roteiro de Capacitação da Central de Atendimento está disponível em formato eletrônico no endereço a seguir:

[ACESSE AQUI](#)

13.2. Matriz de Responsabilidade Negocial

O documento formaliza as atribuições de cada equipe, setor ou indivíduo envolvidos nos processos da Central de Atendimento. Ele define de forma clara e objetiva as responsabilidades, autoridades e papéis de cada parte interessada e está disponível em formato eletrônico no endereço a seguir:

[ACESSE AQUI](#)

14. INDICADORES DE DESEMPENHO

"Um indicador desempenho (*Key Performance Indicator - KPI*) é uma métrica importante usada para avaliar o sucesso no cumprimento de um objetivo."⁶

Abaixo estão relacionados os indicadores de desempenho para a Central de Atendimento, conforme contrato número 41/2022 vigente, disponível no processo administrativo 19973.102613/2021-44:

14.1. Indicadores do Termo de Referência

- Índice de atendimentos iniciados em até 30 segundos (somente telefonia humana);
- Índice de atendimentos concluídos nos prazos;
- Valor em USA dos Chamados Reabertos;
- Índice de Atendimentos Satisfeitos;
- Índice de Entrega das Atividades de Implantação (ANEXO IV do TR);
- Índice de Indisponibilidade da Central de Atendimento;
- Percentual de Chamados Resolvidos pelos atendentes de 1º Nível de atendimento;
- Percentual de Chamados Resolvidos que iniciaram no prazo.

14.2. Indicadores de Gestão

- Desempenho por operador e nível;
- Quantidade de chamados abertos no mesmo assunto;
- Análise das ligações não pertencentes ao Estruturante e desconexões;
- Quantidade de tratativas por origem da requisição e por nível;
- Ligações sem protocolos vinculados;
- Índice de chamados Represados x Abertos;
- Índice de chamados sem retorno do usuário;
- Índice de chamados fora do escopo do Sistema Estruturante;
- Top 10 de serviços mais solicitados.

15. PRAZO DE REVISÃO

Este documento deverá ser revisado anualmente a partir da data de sua publicação, ou sempre que necessário por força de leis, instruções normativas e regulamentos, e adaptação às necessidades da Central de Atendimento e das áreas de negócio da Seges.

16. RESPONSÁVEL PELA ATUALIZAÇÃO

A Coordenação-Geral de Relacionamento e Gestão do Atendimento - CGREL é responsável pela revisão, manutenção e atualização deste documento. Toda alteração deverá ser registrada em nova versão e estar sob o controle da CGREL.

17. VIGÊNCIA

Este documento entra em vigor na data de publicação da Portaria de instituição.

⁶ Fonte: ITIL® Foundation ITIL 4 Edition, Edition 2019

APÊNDICE A: DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Este apêndice apresenta a relação de documentos utilizados como base ou referência para a elaboração desta documentação.

- ***ITIL® Foundation ITIL 4 Edition - Edition 2019***
- ***Service Desk ITIL® 4 Practice Guide - 2020 Edition***
- ***Service Request Management ITIL® 4 Practice Guide - 2020 Edition***
- ***Incident Management ITIL® 4 Practice Guide - 2020 Edition***
- ***Operational Support and Analysis ITIL® v3 - 2011 Edition***
- ***HDI® Support Center Standard© - 2022 Edition***

APÊNDICE B: CONCEITOS E DEFINIÇÕES

- i. **Acordo de Níveis de Serviço (ANS) / Service Level Agreement (SLA).** (Melhoria Contínua de Serviço da ITIL) (Desenho de Serviço da ITIL) Um acordo entre um provedor de serviço e um cliente. O acordo de nível de serviço descreve o serviço, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviço e do cliente. Um único acordo pode cobrir múltiplos serviços de TI ou múltiplos clientes. Veja também acordo de nível operacional.
- ii. **Application Lifecycle Management (ALM) / Gerenciamento de Ciclo de Vida de Aplicativos.** Um conjunto de ferramentas e práticas que busca integrar de forma adequada as etapas do ciclo de vida de uma aplicação partindo desde a identificação dos requisitos até a entrega da aplicação ao cliente.
- iii. **Área de Negócio.** Unidade específica do Governo que contrata um serviço terceirizado.
- iv. **Atendente / Operador.** Papel crucial na entrega de serviços eficientes e de alta qualidade aos usuários. Além de responder as solicitações, o atendente atua como um ponto de contato único e confiável, oferecendo suporte técnico e gerenciando diversos aspectos da experiência do usuário.
- v. **Atividade.** Um conjunto de ações definidas para atingir um resultado específico. Atividades são normalmente definidas como parte de processos ou planos e são documentadas em procedimentos.
- vi. **Auditoria.** Inspeção e verificação formal para confirmar se uma norma ou um conjunto de orientações estão sendo seguidas, que os registros estão exatos ou que as metas de eficiência e eficácia estão sendo alcançadas. Uma auditoria pode ser conduzida por grupos internos ou externos. Veja também avaliação; certificação.
- vii. **Avaliação.** Inspeção e análise para verificar se uma norma ou conjunto de orientações estão sendo seguidas, que registros estão exatos ou que as metas de eficiência e eficácia estão sendo alcançadas. Veja também auditoria.
- viii. **Base de Conhecimento.** (Transição de Serviço da ITIL) Um banco de dados lógico contendo dados e informações usadas pelo sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço.
- ix. **Catálogo de Serviço.** (Desenho de Serviço da ITIL) (Estratégia de Serviço da ITIL) Um banco de dados ou documento estruturado com informações sobre todos os serviços de produção, incluindo aqueles disponíveis para implantação. O catálogo de serviço é parte do portfólio de serviço e contém informações sobre dois tipos de serviço: serviços voltados para o cliente que são visíveis para o negócio e serviços de suporte requeridos pelo provedor de serviço para entregar serviços voltados para o cliente.
- x. **Causa Raiz.** (Operação de Serviço da ITIL) A causa desconhecida ou original de um incidente ou problema.
- xi. **Central de Atendimento / Call Center.** (Operação de Serviço da ITIL) Uma organização ou unidade de negócio que recebe ou faz grandes volumes de ligações telefônicas. Veja também central de serviço.
- xii. **Central de Serviço / Service Desk.** (Operação de Serviço da ITIL) O ponto único de contato entre o provedor de serviço e os usuários. Uma central de serviço típica gerencia incidentes, requisições de serviço e a comunicação com os usuários.
- xiii. **Certificação.** Emissão de um certificado para confirmar a conformidade a uma norma. A certificação inclui uma auditoria formal conduzida por uma entidade acreditada. O termo também é usado com o sentido de conceder um certificado que atesta que uma pessoa conquistou uma qualificação.
- xiv. **Chamado / Ticket.** Um registro formal de uma solicitação de suporte feita por um usuário

- com um número de identificação único. Ele funciona como um canal de comunicação bidirecional entre o usuário e a equipe de suporte, documentando a solicitação, as ações tomadas e o status da resolução. Veja também requisição de serviço.
- xv. **Chatbot.** Ferramenta que simula uma conversa com o usuário utilizando inteligência artificial (IA) para processar e responder a perguntas e solicitações de forma automatizada.
 - xvi. **Classificação.** O ato de associar uma categoria a algo. A classificação é usada para garantir consistência no gerenciamento e no relato. Uma solicitação de um usuário normalmente é classificada pelo serviço.
 - xvii. **Cliente.** Alguém que consome produtos ou serviços. O cliente de um provedor de serviço é a pessoa ou grupo que define e faz acordo das metas de nível de serviço. O termo cliente é também às vezes usado informalmente no lugar de usuários, por exemplo, "esta é uma organização focada no cliente". Veja também usuário.
 - xviii. **Conformidade.** Garantir que uma norma ou conjunto de orientações sejam seguidos, ou que a contabilidade ou outra prática adequada e consistente estejam sendo empregadas.
 - xix. **Escopo.** O limite ou extensão ao qual um processo, procedimento, certificação, contrato, etc. aplica-se.
 - xx. **Feedback.** Refere-se às informações, opiniões ou avaliações fornecidas a alguém sobre seu desempenho, comportamento ou trabalho. O objetivo é ajudar a pessoa a melhorar e desenvolver suas habilidades.
 - xxi. **Função.** Uma equipe ou grupo de pessoas e as ferramentas ou outros recursos que são utilizados para conduzir um ou mais processos ou atividades, por exemplo, a central de serviço.
 - xxii. **Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI).** A implementação e o gerenciamento da qualidade dos serviços de TI de forma a atender às necessidades de negócio. O gerenciamento de serviço de TI é feito pelos provedores de serviço de TI por meio da combinação adequada de pessoas, processos e tecnologia da informação.
 - xxiii. **Incidente.** (Operação de Serviço da ITIL) Uma interrupção não planejada ou uma redução da qualidade de um serviço. A falha de um item de configuração que ainda não afetou o serviço também é um incidente, por exemplo, a falha em um disco de um conjunto redundante.
 - xxiv. **Indicador de Desempenho / Key Performance Indicator (KPI).** (Melhoria Contínua de Serviço da ITIL) (Desenho de Serviço da ITIL) Uma métrica que é usada para ajudar a gerenciar um serviço, processo, plano, projeto ou outra atividade. Os principais indicadores de desempenho são usados para medir a obtenção de fatores críticos de sucesso. Várias métricas podem ser mensuradas, mas somente as mais importantes são definidas como principais indicadores de desempenho e usadas para gerenciar e reportar ativamente sobre o processo, o serviço ou a atividade.
 - xxv. **ITIL (Information Technology Infrastructure Library).** É um conjunto de práticas recomendadas para gerenciamento de serviços de TI. Ele oferece um conjunto abrangente de conceitos e metodologias para o planejamento, implementação e operação eficaz de serviços de tecnologia da informação.
 - xxvi. **Log / Registro.** Um arquivo que documenta eventos, atividades e alterações que ocorrem no sistema. Ele serve como um registro histórico detalhado do funcionamento do sistema, fornecendo informações valiosas para solucionar problemas, identificar falhas e otimizar o desempenho.
 - xxvii. **Melhoria Contínua.** (Melhoria Contínua de Serviço da ITIL) Uma etapa no ciclo de vida de um serviço. A melhoria contínua de serviço garante que os serviços estejam alinhados com as necessidades do negócio em mudança por meio da identificação e da implementação de melhorias para os serviços que suportam os processos de negócio. O desempenho do

- provedor de serviço é continuamente medido e as melhorias são feitas para processos, serviços e a infraestrutura de forma a aumentar a eficiência e a eficácia.
- xxviii. **Métrica.** (Melhoria Contínua de Serviço da ITIL) Algo que é medido e reportado para ajudar a gerenciar um processo, serviço de TI ou atividade. Veja também indicador de desempenho.
- xxix. **Net Promoter Score (NPS).** É uma métrica de fidelidade do cliente que mede a probabilidade de um cliente recomendar sua empresa, produto ou serviço a outras pessoas. É uma ferramenta valiosa para avaliar a lealdade do cliente e identificar áreas de melhoria na experiência do usuário.
- xxx. **Nível de Serviço.** Resultado relatado e medido em comparação com uma ou mais metas de nível de serviço. O termo é, algumas vezes, usado informalmente para meta de nível de serviço.
- xxxi. **Portal de Serviços / Portal Web.** Plataforma on-line que oferece acesso centralizado a uma variedade de recursos, ferramentas e informações relacionadas a serviços específicos.
- xxxii. **Portfólio de Serviço.** (Estratégia de Serviço da ITIL) O conjunto completo de serviços que é gerenciado por um provedor de serviço. O portfólio de serviço é usado para gerenciar o ciclo de vida inteiro de todos os serviços, incluindo três categorias: funil de serviço (proposto ou em desenvolvimento); catálogo de serviço (em produção ou disponível para implantação) e serviços obsoletos.
- xxxiii. **Prática.** Uma forma de trabalho ou uma maneira pela qual o trabalho deve ser feito. Práticas incluem atividades, processos, funções, normas e orientações.
- xxxiv. **Problema.** (Operação de Serviço da ITIL) A causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida quando o registro de problema é criado e o processo do gerenciamento de problema é responsável pela investigação a ser conduzida.
- xxxv. **Problema Sistêmico / Bug.** Refere-se a um erro ou defeito no código fonte de um software que causa um comportamento indesejado, mau funcionamento ou falha na execução do programa.
- xxxvi. **Procedimento.** Um documento contendo os passos que especificam como completar uma atividade. Procedimentos são definidos como parte dos processos. Veja também instrução de trabalho; script.
- xxxvii. **Processo.** Um conjunto estruturado de atividades elaborado para alcançar um determinado objetivo. Um processo utiliza uma ou mais entradas definidas e as transforma em saídas definidas. Pode incluir quaisquer papéis, responsabilidades, ferramentas e controles gerenciais necessários para entregar o resultado esperado de maneira confiável. Um processo pode definir políticas, normas, orientações, atividades e instruções de trabalho caso sejam necessários.
- xxxviii. **Provedor de Serviço.** (Estratégia de Serviço da ITIL) Uma organização que fornece serviços a um ou mais clientes internos ou clientes externos.
- xxxix. **Script / Roteiro.** (Operação de Serviço da ITIL) Um conjunto estruturado de perguntas usado pela equipe da central de serviço para garantir que eles façam as perguntas corretas e os auxiliem na classificação, resolução e atribuição de incidentes e requisições. Os roteiros também podem ser disponibilizados para os usuários para ajudá-los no diagnóstico e resolução de seus próprios chamados. Veja também instrução de trabalho; procedimento.
- xl. **Serviço.** Um meio de fornecer valor a clientes, facilitando a obtenção de resultados que eles desejam, sem que tenham que arcar com a propriedade de determinados custos e riscos.
- xli. **Sistemas estruturantes.** São os mecanismos de suporte (auxiliares) às atividades desempenhadas pelos órgãos setoriais (unidades responsáveis em cada órgão ou entidade), sob a coordenação e supervisão de um órgão central. Parte dos processos executados nesses sistemas estão centralizados em sistemas de informação (sistemas, produtos e serviços) – ou

- seja, em plataformas tecnológicas (softwares) – gerenciados pelos órgãos centrais.
- xlii. **Requisição de Serviço / Solicitação de Serviço.** (Operação de Serviço da ITIL) Uma requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, por exemplo, uma requisição para informações ou aconselhamento, para redefinir uma senha ou para instalar um certificado digital para um novo usuário. Veja também chamado.
- xliii. **Template / Modelo.** É um documento pré-formatado que serve como base para a criação de outros documentos, ele define a estrutura e o esboço do documento final.
- xliv. **Unidade de Resposta Audível (URA).** É um sistema automatizado de atendimento telefônico que permite aos usuários interagirem por meio de comandos de voz ou teclas numéricas, sem a necessidade de intervenção humana inicial.
- xlv. **Unidade de Serviço de Atendimento (USA).** Unidade de medida adotada que permite ao MGI mensurar os resultados e o atendimento aos níveis de serviço para os serviços de atendimento de cada produto.
- xlvi. **Usuário.** Uma pessoa que usa o serviço no dia a dia. Usuários são diferentes de clientes, pois alguns clientes não usam o serviço diretamente. Veja também cliente.