

BOA PRÁTICA para envio de e-mails ao ajuda.siproquim2@dfp.gov.br

Devido à enorme quantidade de e-mails recebidos na caixa do ajuda.siproquim2@dfp.gov.br, redigimos umas orientações aos usuários para facilitar o trabalho deles e o de nossas equipes.

Vários e-mails chegam repetidos, ou seja, o mesmo requerente, relatando o mesmo problema e enviando repetidamente o e-mail até obter a resposta. Essa prática contribui para lotar a caixa ajuda.siproquim2@dfp.gov.br, prejudicando o processo de resposta e de resolução, já que, antes de respondermos ou de abrirmos os chamados técnicos, perdemos um tempo triando as mensagens repetidas e separando-as para resposta única.

Essa prática nos impede de responder de forma mais célere, pois, para identificarmos o requerente e o problema necessitamos checar cada e-mail, a fim de não descartar algum que seja de assunto diverso. Desse modo, o tempo em que deveríamos estar respondendo e resolvendo os problemas relatados pelas empresas, estamos usando para fazer triagem.

Desse modo, apenas um e-mail será respondido (uma vez se tratando do mesmo assunto); e na ordem cronológica (chegada na caixa), como manda a boa prática de atendimento ao serviço público.

Abaixo, indicamos algumas diretrizes para melhorar o fluxo e todos os e-mails serem respondidos de forma mais rápida e nenhum usuário ficar sem resposta.

BOA PRÁTICA PARA O ENVIO DE E-MAILS

- 1) **NÃO ENVIAR E-MAILS REPETIDOS** – Para o mesmo problema de um mesmo requerente, apenas um e-mail será considerado (o primeiro que foi enviado).
- 2) **NÃO UTILIZAR SENHAS DIFERENTES PARA O MESMO PROBLEMA** - Caso não saiba qual a senha, envie apenas um e-mail com a senha de “Outros Assuntos”. Criamos um compilado com as principais informações, com uma senha específica para cada assunto, para respondermos aos e-mails com maior rapidez. Desse modo, os colegas que leem e respondem aos e-mails têm mais facilidade em entender qual o problema para responder de forma mais assertiva ou direcionar para outras equipes, a fim de que seja solucionado de outra forma.
- 3) **COLOCAR A SENHA COM O PROBLEMA NO CAMPO “ASSUNTO” DO E-MAIL** - Caso contrário, o e-mail será recusado pelo servidor de gerenciamento automático.
- 4) **COLOCAR O CNPJ/CPF NO CAMPO ASSUNTO** - para facilitar a consulta dos dados
- 5) **DIGITAR no corpo da mensagem:** CNPJ, Razão Social/Nome do Requerente; CPF, Nome e Login (e-mail) do Representante Legal ou Operador (se for o caso). Essa prática facilita a identificação do requerente e/ou do operador. Sem os dados corretos não é possível consultar, abrir chamado e resolver o problema.
- 6) **ENVIAR TELAS COMPLETAS** (sem corte das imagens) com as inconsistências apresentadas para que possamos analisar a questão junto a nossa equipe técnica.
- 7) **ENVIAR O ARQUIVO TXT** - além da imagem da tela do sistema com o erro apresentado, sempre enviar o arquivo txt para que nossa equipe técnica tenha condições de averiguar o problema com o arquivo.
- 8) **RELATAR O PROBLEMA DE FORMA OBJETIVA**, explicando de forma clara e direta o fato ocorrido e indicando as informações básicas (CNPJ, CPF, e-mail do usuário operador do sistema, Protocolo).
- 9) **NÃO RELATAR UM MESMO PROBLEMA EM E-MAILS SEPARADOS** - sempre buscar o último e-mail tratado com nossa equipe para que haja um histórico do problema e possamos compreender melhor e atuar mais rápido na solução.
- 10) **NÃO ENVIAR E-MAILS TROCADOS INTERNAMENTE NA EMPRESA COM CÓPIA PARA O AJUDA** - essa prática contribui para lotar ainda mais nossa caixa.
- 11) **E-MAILS INTERMEDIÁRIOS** - evitar e-mails que não contribuem para a celeridade dos procedimentos de análise e resolução dos problemas, por exemplo, responder "Ok. No aguardo." etc.

Atenciosamente,
Equipe Help Desk - DCPQ/CGCSP/DIREX/PF