

Central de Atendimento Fale Conosco SERES

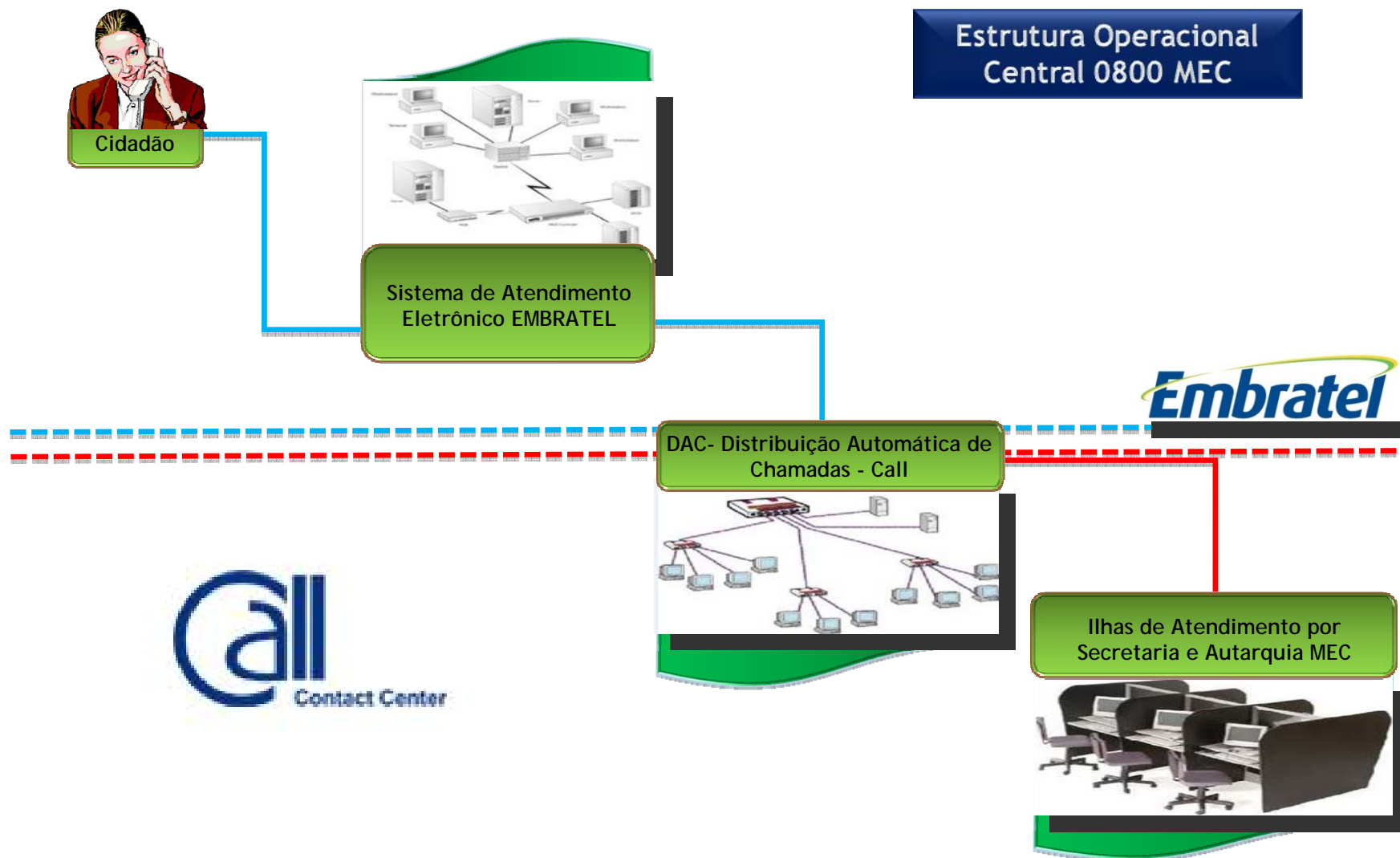
Antes de decidir, pense no estudante.

Ministério da
Educação

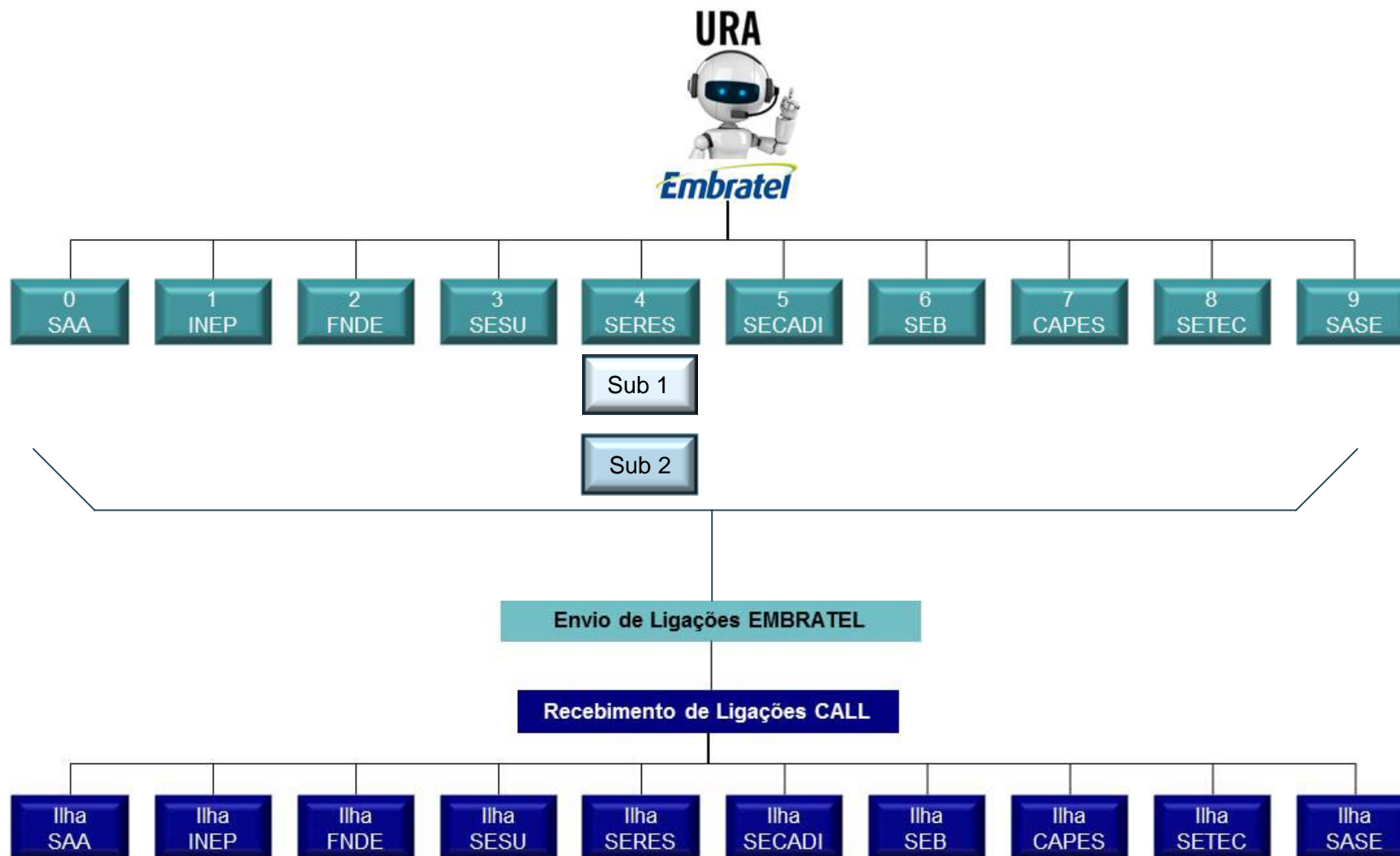




Macro Fluxo da Central de Atendimento



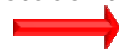
Funcionamento do Atendimento Eletrônico Embratel - Call



Estrutura da Central MEC SERES



Estudantes



Instituições



1º nível



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

2º nível



- Tratamento de demandas:
 - Não respondidas pelo 1º Nível 0800;
 - Protocoladas via WEB no Fale Conosco MEC;
- Ambiente de Trabalho e supervisão CAPE/SERES/MEC.

3º nível



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

2º nível



- Atendimento exclusivo aos representantes de instituições de ensino superior e CEBAS, protocoladas via ligações do 0800 ou demandas protocoladas via WEB no Fale Conosco MEC;
- Ambiente de trabalho e supervisão NAPI/SERES/MEC.

3º nível
NAPI



- Atendimento presencial com ou sem agendamento;
- Tratamento de demandas não respondidas pelos níveis anteriores, realizadas por atendentes especialistas e validadas pelo NAPI/SERES/MEC;
- Articulação com as áreas técnicas da SERES/MEC, quando necessário;
- Ambiente de trabalho SERES/MEC.

Horário de funcionamento de 8 às 20 horas.



Nova Sistemática





Facilitadores da Central de Atendimento no Ambiente SERES

- Possibilidade de acesso aos sistemas do MEC diretamente pelos atendentes;
 - Disponibilidade da TI do MEC em atender às necessidades da Central;
 - Proximidade das áreas técnicas da SERES para auxiliar os atendentes na solução de dúvidas, especialmente no período de alto fluxo de ligações;
 - Atuação do Núcleo de Atendimento ao Procurador Institucional (NAPI) como interlocutor entre as áreas da SERES e o atendimento do Fale Conosco;
 - Supervisores com jornada de 36 e 44 horas semanais auxiliando a Coordenação Operacional.
-



Capacitação do pessoal de atendimento em serviço realizado pela SERES





Processo de Capacitação realizado pela CALL

Treinamentos Contínuos

- Realização de treinamentos para cada ilha de atendimento;
- Aplicação semanal de avaliação de conhecimento para todos os colaboradores com o objetivo de mensurar o grau de conhecimento do produto.

Treinamento Inicial

- Capacita o atendente no ato da admissão para a Central MEC e qualifica para o atendimento específico na SERES.

Duração média: 1 mês.

Treinamentos do Cliente

- Realização de Workshops;
- Encontros conforme demanda para sanar as principais dúvidas dos atendentes;
- Ponto de controle semanais entre a equipe operacional e clientes para alinhamento das informações repassadas pela Central.



Medidas para enfrentamento dos problemas que ocorreram na transição entre os sistemas SDM/CTIS - CUBE/CALL

- Duplicidade de cadastros de usuários, impedindo o protocolo de demandas via WEB:
 - Ampliação e diversificação dos canais de comunicação, com aumento do número de atendentes para o telefone 2022-8220, atendimento do telefone 0800 61 61 61 nas instalações da SERES e disponibilização dos e-mails faleconosco.seres@mec.gov.br e napi.externo@mec.gov.br
- Necessidade de adequações do CUBE:
 - Monitoramento permanente pelo NAPI das medidas corretivas e criação de ferramentas e soluções específicas para atendimento às necessidades dos usuários da SERES;
- Acúmulo de demandas durante o período de transição:
 - Revisão de todas as demandas em aberto (cerca de 2000) para identificar duplicidades, demandas sem tratamento adequado, com previsão de conclusão até o dia 20 de outubro próximo e regularização do atendimento.