

PREFEITURA DE VITÓRIA

SIC – Sistema de Informações ao Cidadão

Manual do usuário

Versão 15.12.2015

Manual de referência para a Rede de Resposta e Equipe de Monitoramento da PMV para manipulação dos chamados de cidadãos do município de Vitória, cadastrados pela Central Fala Vitória 156, Whatsapp, Aplicativo Vitória Online, Ouvidoria Municipal e Portal Institucional da PMV.



Sumário

1.	Objetivo do documento	4
2.	A quem se destina	4
3.	Termos utilizados	4
3.1.	SIC	4
3.2.	Matrícula	4
3.3.	Chamado	5
3.4.	Grupo de atendimento/Rede de resposta	5
3.5.	Assessoria	5
3.6.	Supervisor/Equipe de Monitoramento	5
3.7.	Assunto	5
3.8.	Portal de Serviços	6
3.9.	Regional	6
4.	Visão geral do funcionamento	6
5.	Tipos de chamado	8
6.	Funcionamento por tipo de chamado	9
6.1.	Denúncia	9
6.2.	Elogio/Sugestão	9
6.3.	Reclamação	9
6.4.	Pedido de informação	9
6.5.	Solicitação de serviço	10
7.	Usando o SIC	10
7.1.	Acesso	10
7.2.	Página inicial	10
7.3.	Identificando chamados	11
7.4.	Aba Chamado	11
7.5.	Aba Solicitante	11
7.6.	Aba Histórico	12



7.7.	Aba Operações.....	12
7.8.	Aba Avaliação	12
8.	Operando os chamados.....	12
8.1.	Manter/Inserir observação	12
8.2.	Programar	13
8.3.	Encaminhar para outro grupo de atendimento.....	13
8.4.	Transferir para outro grupo de atendimento.....	13
8.5.	Fechar	14
8.6.	Marcar como urgente.....	14
8.7.	Avaliação	14
8.8.	Alterações nos status	15
9.	As funções do supervisor (equipe de monitoramento)	16
9.1.	Pessoas no grupo	17
10.	Opções do assunto.....	17
10.1.	Perguntas e respostas.....	19
11.	SIC integrado com SIPAD para atendimento a LAI	19
11.1.	Sobre a LAI	19
11.2.	SIC e SIPAD integrados	20
12.	Documentação e suporte.....	20
	Controle das atualizações deste documento	22



1. Objetivo do documento

Este documento é um manual de referência para utilização do Sistema de Informações ao Cidadão – SIC 156, criado, desenvolvido e mantido pela Prefeitura de Vitória, num trabalho integrado, as secretarias de Governo (Segov), de Fazenda através da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (Semfa/SubTI).

2. A quem se destina

Este documento se destina a todos os servidores da Prefeitura de Vitória, que, de uma forma ou de outra, recebem demandas dos cidadãos registradas no cadastro no Estas demandas são oriundas de ligações para o telephone Fala Vitória 156, preenchimento de formulários específicos no Portal Institucional (www.vitoria.es.gov.br), Whatsapp, aplicativo Vitória Online e presencialmente ou por telephone das Ouvidorias Municipais.

3. Termos utilizados

Este documento usará termos que são de uso comum nesta nova metodologia. É importante a leitura desta seção para entendimento por completo das explicações.

3.1. SIC

Sigla de “Sistema de Informações ao Cidadão”. Nome criado pelo grupo técnico integrado para gerir o sistema que registra todas as demandas dos cidadãos e arquiva todos os históricos de respostas e atualizações dessas demandas. Também disponibilizado ao call center, o SIC permite que, em tempo real, o cidadão possa acompanhar o andamento da sua solicitação.

3.2. Matrícula

Numeração interna dada a todos os servidores da prefeitura, que o identifica de



forma unívoca dentro dos sistemas corporativos. A matrícula é fornecida ao servidor tão logo ele passe a fazer parte do quadro de servidores da Prefeitura de Vitória.

3.3. Chamado

Qualquer registro feito dentro do SIC que demande resposta ou realização de serviço por parte de algum funcionário ou setor da Prefeitura de Vitória.

3.4. Grupo de atendimento/Rede de resposta

Grupo de pessoas (ou uma única pessoa) designadas pela Secretaria Executiva da pasta à qual essa(s) pessoa(s) pertence(m) responsáveis por receber, atender e responder aos chamados cadastrados no SIC.

3.5. Assessoria

Grupo do SIC designado a receber reclamações ou chamados de resolução mais complexa.

3.6. Supervisor/Equipe de Monitoramento

São pessoas do grupo com funções especiais no sistema: fazer a validação e edição das respostas dadas pela rede de resposta. Somente os andamentos validados pelo supervisor serão visualizados pelo call center e pelo cidadão em módulos específicos. O supervisor/Equipe de Monitoramento também é responsável por dar um fechamento final nos chamados, impedindo, assim, que novas interações sejam feitas e gerenciar as atualizações que se fizerem necessárias dos grupos que estiverem sob sua supervisão. Veja na seção específica o detalhamento destas funcionalidades.

3.7. Assunto

Nomenclatura utilizada pelo SIC para designar um serviço prestado pela Prefeitura de Vitória ou equipamento público onde é prestado algum serviço à população. Os assuntos são vinculados de um sistema denominado Portal de Serviços (veja abaixo).



3.8. Portal de Serviços

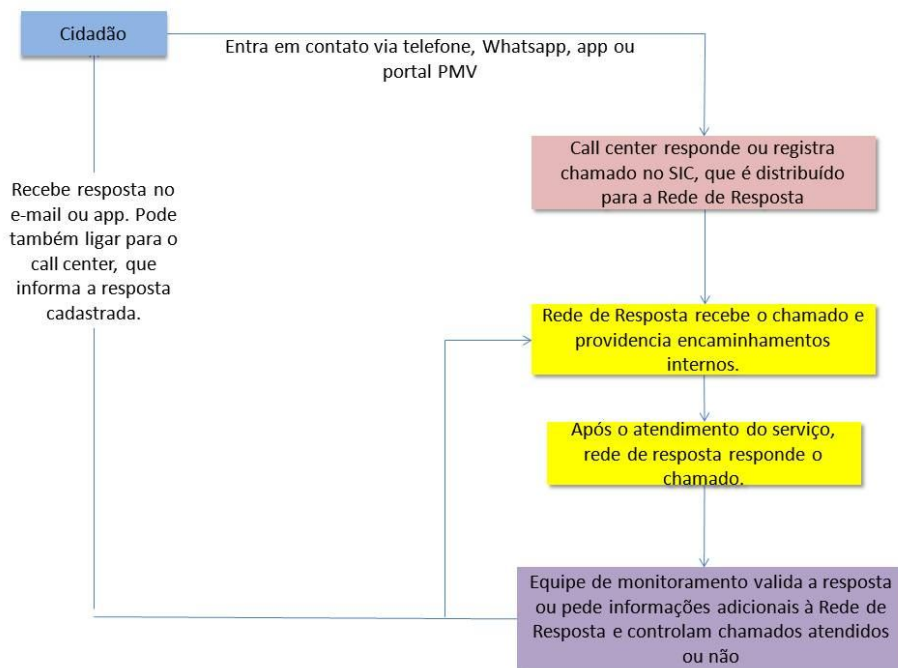
Sistema criado, desenvolvido e mantido pela Prefeitura de Vitória no qual estão catalogados todos os serviços prestados à população de Vitória. O Guia de Serviços é gerado pela Gerência de Informações Municipais da Secretaria de Gestão Estratégica e pode ser consultado pelo site municipal. Sua atualização é dinâmica e baseada nas informações enviadas pelas secretarias/setores prestadores dos serviços. Os assuntos utilizados pelo SIC nada mais são do que os serviços catalogados no Guia. Não há duplicidade, e sim vinculação de um com o outro.

3.9. Regional

Subdivisão administrativa do município. Vitória conta hoje com 9 Regionais, que agregam, cada um, um número variável de bairros.

4. Visão geral do funcionamento

Pode-se simplificar o funcionamento do SIC, conforme a figura abaixo:





O cidadão que deseja fazer uma solicitação de serviço, sugestão, elogio, reclamação, denúncia, etc. entrará em contato com a Prefeitura por diversos meios, sejam eles: ligando para 156, pela internet através do Portal Institucional, preenchendo formulários específicos, Whatsapp, aplicativo Vitória Online ou entrando em contato com a Ouvidoria.

Caso o call center tenha condições de respondê-lo com as ferramentas que ele disponibiliza, a resposta é dada de imediato, como é o caso do service Ponto Vitória. Se o contato se referir a solicitação de serviço ou informação que necessite ser redirecionada para a rede de resposta da Prefeitura de Vitória, o call center cadastrará no SIC um chamado. Esse chamado receberá um número que o identifica de forma unívoca no formato: ano atual (com 4 dígitos) + 6 dígitos numéricos iniciando em 000001 add-eterno, sendo reiniciado no primeiro chamado de cada ano.

A rede de resposta destinada a tratar o tipo de chamado ou o assunto especificado recebe um e-mail informando o cadastro do chamado e solicitando intervenção da rede. Caso o sistema não identifique grupo específico para o tipo de chamado ou para o assunto, o chamado é redirecionado para o grupo “Comitê Gestor”, que vai verificar por que o chamado não foi redirecionado para o grupo correto e providenciar o acerto nos dados junto aos supervisores ou à equipe do Portal de Serviços.

A rede de resposta, recebendo o chamado, tem opção de inserir andamento, encaminhar e/ou fazer programação da realização do serviço, se assim o desejar, até que a conclusão do chamado se efetue.

Caso a rede de resposta necessite de alguma intervenção ou posicionamento de outro grupo da rede de resposta, que não seja o seu, pode fazer encaminhamento desse chamado e aguardar resposta.

Caso a rede de resposta identifique que o chamado não pertence ao seu grupo, pode fazer uma transferência desse chamado. Nesse caso a responsabilidade do chamado passa integralmente para o novo grupo.

Definida a resposta ou realizado o serviço, o chamado, então, é concluído pela Rede de Resposta e, posteriormente, fechado pela Equipe de Monitoramento, sendo após



esse momento, impedida a sua alteração.

Caso o cidadão tenha cadastrado seu e-mail, a resposta final é enviada para o endereço eletrônico, conforme cadastro realizado na abertura do chamado. Além do fechamento, cada vez que um supervisor aprova um andamento esta resposta é enviada imediatamente para o mesmo email da pessoa que abriu o chamado.

Todo grupo da rede de resposta tem um ou mais supervisores, que farão a validação de sua rede. Além disso, só eles têm as opções de fechar o chamado e de gerar relatórios estatísticos para identificar chamados que não foram respondidos em tempo hábil.

Caso o cidadão entre em contato com o call center, este tem acesso específico para identificar o chamado e ler o histórico do chamado com os dados, informando ao cidadão a resposta dada pela rede de resposta da Prefeitura de Vitória. Existe também no site do SIC, uma opção de visualizar o chamado utilizando como chave o número do protocolo do chamado e o número do CPF cadastrado do solicitante.

5. Tipos de chamado

- 5.1. **Denúncia** é uma reclamação que envolve ato ilícito referentes a algum agente público.
- 5.2. **Elogio/Sugestão** é um relato com elogio à administração ou a serviços, bem como sugestões de melhorias no atendimento e na prestação destes serviços.
- 5.3. **Pedido de informação** é uma solicitação de informação baseada na Lei de Acesso à Informação (LAI).
- 5.4. **Solicitação de serviço** refere-se a toda demanda que, para ser atendida, necessita obrigatoriamente de dispêndio de recursos e materiais.
- 5.5. **Reclamação** é quando o cidadão já fez uma solicitação de serviço e não foi atendido, mostra-se insatisfeito em relação a um serviço já executado pela



prefeitura ou foi mal atendido nos equipamentos públicos.

6. Funcionamento por tipo de chamado

O chamado tem um primeiro redirecionamento a depender do seu tipo e assunto, e, para alguns casos, até pelo bairro.

6.1. Denúncia

Qualquer chamado com tipo "denúncia" é encaminhado diretamente para o grupo "Ouvidoria da Prefeitura de Vitória", "Ouvidoria do SUS" ou "Ouvidoria da Guarda", de acordo com o seu assunto. As Ouvidorias decidem por tratar o chamado ou encaminhar para a Assessoria da secretariacorrespondente.

6.2. Elogio/Sugestão

Qualquer chamado categorizado como elogio ou sugestão, independente do assunto a que se refere, é direcionado ao grupo "Assessoria da Secretaria de Comunicação". O grupo decide por tratar o chamado, encaminhar ou transferir para a Assessoria da secretaria a que o chamado se refere.

6.3. Reclamação

Os chamados com tipo Reclamação são direcionados ao grupo Assessoria da Secretaria correspondente ao seu assunto. O grupo decide por tratar o chamado, encaminhar ou transferir.

6.4. Pedido de informação

Os chamados de pedido de informação baseados na Lei de Acesso à Informação, são tratados por grupos específicos na PMV, IPAMV ou CDV. no próprio formulário de cadastro do pedido é selecionado de qual dessas instituições o pedido se refere e baseado nesta escolha o chamado é redirecionado aos grupos "LAI - PMV", "LAI - IPAMV" ou "LAI - CDV", respectivamente. A CDV e o IPAMV utilizam o próprio SIC para atualizar os chamados. Na



PMV, o chamado é transformado num Protocolado e as interações são feitas dentro do sistema de Protocolo (SIPAD), sendo copiadas integralmente para o SIC, em forma de andamentos, possibilitando ao solicitante consultá-los na internet.

6.5. Solicitação de serviço

Os chamados de solicitação de serviço são encaminhados através de um fluxo específico previamente cadastrado. Esse fluxo associa um assunto a um grupo. Em alguns casos, pode-se ampliar o fluxo para regionais administrativas, ou seja, um chamado de determinado assunto para determinada regional vai para um determinado grupo; se for de outra regional vai pra outro grupo. Esse fluxo é cadastrado pelos administradores do sistema. Caso o fluxo esteja errado ou o call center escolheu o assunto que não se refere ao conteúdo do chamado a rede de resposta tem opção de transferir para um outro grupo.

7. Usando o SIC

7.1. Acesso

O acesso ao SIC é feito pela matrícula e senha do contracheque da Prefeitura. A página do perfil Servidor no Portal Institucional (www.vitoria.es.gov.br) informa como obter a senha de acesso, caso o funcionário ainda não a tenha. Além desse acesso, é necessário que o supervisor do grupo de resposta do qual o servidor deseja fazer parte o inclua como rede de resposta. As ferramentas para isso são explicadas na seção “Funções do Supervisor”.

Caso o usuário não seja funcionário da Prefeitura da Vitória, mas deve ter acesso ao sistema, como por exemplo os operadores do CallCentes ou os funcionários de autarquias, também é possível usar um login e senha previamente cadastrados pelo Grupo Gestor do SIC para ter o mesmo acesso.

7.2. Página inicial

A página inicial, após login no SIC, informa ao usuário seu(s) grupo(s) de resposta



e quantos chamados, em cada status, encontram-se na caixa do grupo. Também é possível emitir uma ficha do grupo de resposta (clcando sobre o nome do grupo) que informa toda a rede relacionada àquele grupo, bem como os assuntos pelos quais o grupo é responsável.

7.3. Identificando chamados

Após usar a opção “Consultar chamados”, o sistema exibe a lista de chamados na caixa do grupo do usuário. No “Filtro de chamados” o usuário deve optar por um status e pode escolher se quer ver todos os seus grupos ou separar os chamados por grupo de atendimento. Essa opção está disponível para pessoas que respondem por mais de um grupo da rede. Os chamados cadastrados que ainda não sofreram atualização da rede de resposta permanecem com status “Cadastrado”.

Após selecionar um dos chamados na lista, o SIC mostra a tela de exibição do chamado na qual estão apresentadas, em formato de abas, todas as informações daquele chamado.

7.4. Aba Chamado

Na aba “Chamado”, são apresentadas todas as informações coletadas pelo call center junto ao cidadão. É apresentado também o bairro referente à solicitação – campo obrigatório para o cadastro do chamado -, o prazo para resposta (a depender do informado pela Secretaria, sendo específico para cada assunto), o grupo da rede de resposta cadastrado como grupo de destino e o grupo que está com o chamado no momento da consulta.

7.5. Aba Solicitante

Na aba “Solicitante”, é informado o cadastro do solicitante/reclamante, com os dados coletados pelo call center ou inseridos pelo próprio cidadão, quando feito pelo Portal Institucional ou Whatsapp. Em caso de chamados anônimos, em que o solicitante preferiu não se identificar, essa aba informará apenas “Chamado anônimo”. Em caso de chamados sigilosos, essa aba informará apenas “ Este chamado é sigiloso”



7.6. Aba Histórico

Na aba “Histórico”, o usuário tem acesso ao histórico do chamado, desde a sua abertura até o momento atual. Poderá acompanhar quem foram as pessoas da rede de resposta e do call center que interagiram no chamado e até mesmo fazer o cancelamento de chamados por solicitação do cidadão.

7.7. Aba Operações

Na aba “Operações”, o usuário poderá fazer todas as inserções dentro do chamado. Nela estarão presentes as opções disponíveis para o usuário de acordo com o status do chamado no momento e o grupo de resposta ao qual pertence. Mais à frente, neste documento, estão detalhadas as operações que o SIC disponibiliza, inclusive os pré-requisitos de cada uma e o resultado esperado.

7.8. Aba Avaliação

A Avaliação é feita pelo operador de call center (telefone e whatsapp) no caso dos chamados realizados via call center ou pela primeira pessoa (rede de resposta ou supervisor) a abrir o chamado e somente com ela é possível realizar qualquer outra operação, no caso de todas as outras origens.

8. Operando os chamados

8.1. Manter/Inserir observação

Quando for necessário inserir uma observação ou fazer uma manutenção do chamado. Deve ser utilizada para fazer uma nova observação pertinente ao chamado, quando se deseja informar um andamento qualquer, **resolutivo ou não**, os supervisores, usando a função “fechar chamado” é quem decidem se o chamado está concluído ou não.



Se o chamado estiver em status Programado, o SIC perguntará se o usuário deseja excluir a programação do chamado.

O call center também tem acesso a essa operação, podendo fazê-la a qualquer momento por solicitação do cidadão.

8.2. Programar

Opção usada quando é identificado que a solicitação do cidadão tem uma **data de programação para ser feita**. É necessário inserir uma data válida maior que a data do dia. O status sempre será alterado para programado.

8.3. Encaminhar para outro grupo de atendimento

O encaminhamento deverá ser usado quando o **atual grupo de resposta deseja obter uma resposta ou solicitar um serviço de outro grupo de atendimento da rede**. Após ser aberto, o chamado é imediatamente associado a um grupo (chamado de grupo de destino) e, ao fazer um encaminhamento, essa posse continua sendo do grupo que, após a operação está temporariamente aguardando uma interação de outro grupo. Toda a responsabilidade sobre o prazo de resposta e atendimento do chamado continua sendo do grupo destino do chamado (ambos os grupos são identificados na primeira aba de consulta do chamado).

O usuário identifica, por meio de uma busca por palavras-chave, o grupo para o qual deseja encaminhar o chamado.

O texto do andamento desta operação, ou seja, a comunicação entre os grupos **não precisa ser validada** pelo supervisor pois **não fica disponível na consulta do call center**.

8.4. Transferir para outro grupo de atendimento

A transferência de um chamado deve ser usada quando **a rede de destino identificar que o chamado não pertence a ela e não tem relação nenhuma com ela**. A operacionalização é a mesma do “Encaminhar para outro grupo de



atendimento”. Porém, a opção de “Transferir” altera o grupo de destino, passando integralmente a responsabilidade do chamado para outro grupo.

O texto do andamento desta operação, ou seja, a comunicação entre os grupos **não precisa ser validada** pelo supervisor pois **não fica disponível na consulta do call center**.

8.5. Fechar

O fechamento do chamado deve ser feito por um **supervisor** e significa **dar uma resposta final para o solicitante**. Após a operação “fechar chamado” não se pode mais interagir no chamado.

8.6. Marcar como urgente

A qualquer momento a rede de resposta pode marcar um chamado como urgente. Essa marcação altera a ordem de exibição de um chamado na lista levando-o para o topo da lista, independente se ele obedecerá a ordem cronológica de abertura que rege a exibição da lista de chamados.

8.7. Avaliação

A Avaliação é feita pelo operador de call center (telefone e whatsapp) no caso dos chamados realizados via call center ou pela primeira pessoa (rede de resposta ou supervisor) a abrir o chamado e somente com ela é possível realizar qualquer outra operação, no caso de todas as outras origens. Nesta operação, o operador deverá avaliar três critérios em 5 instâncias. O primeiro critério diz respeito à Gravidade e deverá ser avaliada respondendo à seguinte pergunta: Caso o problema não seja resolvido a médio e longo prazo qual será o impacto?

1. Sem gravidade
2. Pouco grave
3. Grave
4. Muito grave
5. Extremamente grave



O segundo critério é relacionado à Urgência e deverá responder à seguinte pergunta:

A resolução desse problema pode esperar ou deve ser realizada imediatamente?

1. Pode esperar
2. Pouco urgente
3. O mais rápido possível
4. É urgente
5. Precisa ação imediata

O último critério a ser avaliado refere-se à Tendência. Para avaliá-lo, deve-se responder à seguinte pergunta: Se não resolver esse problema agora ele vai piorar pouco a pouco ou bruscamente?

1. Não irá mudar
2. Irá piorar a longo prazo
3. Irá piorar
4. Irá piorar a curto prazo
5. Irá piorar imediatamente

Cada um destes itens possui uma pontuação, de 1 a 5, o total da avaliação consistirá na multiplicação dos 3 critérios avaliados. O mínimo obtido será 1 e o máximo 125.

Essa avaliação é utilizada para facilitar a visualização e priorizar o atendimento por parte da Rede de Resposta. O resultado da avaliação pode ser visualizada na aba Chamado, no canto superior direito com o título Classificação.

8.8. Alterações nos status

A depender do grupo status atual de um chamado e do nível de autorização do usuário, o status do chamado é alterado de acordo com a operação realizada, obedecendo a seguinte tabela:



OPERAÇÃO	STATUS ATUAL	NÍVEL DE PERMISSÃO	STATUS RESULTANTE
Manter ou inserir andamento	Cadastrado	Rede de Resposta/Equipe de Monitoramento	Andamento
	Programado	Rede de Resposta/Equipe de Monitoramento	Escolhido pelo usuário se mantém programado ou altera para andamento
Programar	Cadastrado ou Andamento	Rede de Resposta	Programado
Encaminhar	Cadastrado ou Andamento	Rede de Resposta	Andamento
Transferir	Cadastrado ou Andamento	Rede de Resposta	Cadastrado
Fechar	Cadastrado, Andamento ou Programado	Equipe de Monitoramento	Fechado

9. As funções do supervisor (equipe de monitoramento)

O supervisor tem um papel muito importante no SIC, pois ele deve validar todas as respostas da rede que vão ser exibidas para o cidadão e chegarão automaticamente em seu e-mail, se cadastrado.

Para fazer a validação de uma interação da rede, o supervisor consulta o chamado e, na aba histórico, vai visualizar uma opção chamada “validar” em cada interação que necessite de validação. Escolhendo essa opção, o SIC exibe o texto digitado pela rede como sugestão para que o supervisor edite a resposta, se necessário, e proceda a validação daquela resposta. Somente após essa operação, o call center poderá visualizar – e assim repassar ao cidadão – a resposta inserida pela rede da PMV. Vale lembrar que as operações inter-grupos, ou seja, de encaminhamento e transfência não precisam ter



os históricos validados, visto que não são disponibilizadas ao call center, nem ao solicitante.

O supervisor tem a opção de excluir qualquer andamento dado pela rede, retornando o chamado ao estado anterior a operação feita pela sua rede de resposta.

Além da importante função de validar as interações da rede de resposta, o supervisor tem em seu perfil no SIC algumas operações especiais. Estas operações são necessárias para manutenção da rede de resposta e manutenção das informações referentes aos serviços que sua rede presta. A seguir uma explicação sobre o que é e como utilizar cada um dessas funções especiais.

9.1. Pessoas no grupo

Corresponde aos funcionários da Prefeitura (ou não funcionários) que respondem como rede de resposta e supervisores de um serviço. Além do acesso, o supervisor precisa indicar que uma pessoa, funcionário ou não, pertence a sua rede de resposta. Só é permitido cadastro de funcionários com matrícula ativa na Prefeitura e, como há integração com a base de dados do RH, caso o funcionário venha a se desligar da Prefeitura, ele perde imediatamente o acesso. Usuários do sistema que são de fora da Prefeitura terão seu acesso desabilitado caso não acessem o sistema por mais de 90 (noventa) dias.

Não há restrição quanto ao número de supervisores de um grupo portanto é obrigatório que todo grupo tenha, no mínimo, um supervisor. Se um membro da equipe precisa se tornar supervisor ou precisa deixar de responder como supervisor basta fazer a alteração do registro nesta seção, habilitando ou desabilitando a opção de “supervisor” da pessoa. Caso um membro da equipe deixe de fazer parte da rede, basta excluir o cadastro nesta seção.

10. Opções do assunto

Ao cadastrar um chamado referente a solicitação de serviço o call center tem acesso a uma série de perguntas sobre o assunto escolhido. Essas perguntas são feitas ao



solicitante e servirão para a rede de resposta atender a solicitação a contento. Podem ser considerados como os "dados importantes" do chamado. Essas opções não são obrigatórias mas devem ser usadas sempre que a rede necessitar de informações específicas para o atendimento.

Não há limite máximo, ou seja, podem ser adicionadas quantas perguntas forem necessárias. Pede-se evitar o cadastro de perguntas pedindo dados do solicitante como endereço e telefone visto que tais informações **já** serão solicitadas pelo call center no cadastro do solicitante - e serão visíveis para a rede junto com os outros dados do chamado. Claro que para assuntos que se referem a alguma via pública, o endereço pode, e deve – ser solicitado pois nem sempre corresponde ao endereço do solicitante.

Uma opção dessa seção que deve ter uma atenção especial é o **tipo da pergunta** que podem ser as seguintes opções:

- Descrição simples: Quando a resposta é uma resposta subjetiva e descritiva. Exemplo: "Qual o número da solicitação anterior?" Neste caso a resposta subjetiva e não há como prever as opções de resposta, por isso é uma descrição simples.
- Sim/Não: Quando a resposta é simplesmente Sim ou Não. Exemplo: "A calçada se refere a um local de propriedade pública?" Neste caso há somente duas opções de respostas: sim ou não. O call center só poderá escolher entre uma dessas duas opções.
- Múltipla escolha (opção única): Quando a resposta é obrigatoriamente uma opção numa lista de respostas possíveis. Essas respostas devem ser cadastradas no campo "Opções", separadas por ponto e vírgula (;). Exemplo: "Qual o tipo de ônibus da linha municipal que faz a sugestão?" Opções: Seletivo; Convencional; Mini-ônibus. Neste caso o call center só terá opção de escolher uma dentre essas três opções.
- Múltipla opção (várias opções): Quando a resposta é obrigatoriamente uma ou mais de uma opção numa lista de resposta possíveis. Essas respostas devem ser cadastradas no campo "Opções", separadas por ponto e vírgula (;).



Exemplo: “Qual o tipo do abrigo de ônibus para o qual pede o serviço?” Opções: Com teto; Sem teto; Concreto; Ferro; Improvisado por moradores. Neste caso o call center poderá escolher entre uma ou mais opções da lista.

O campo “Opções” é obrigatório se o tipo escolhido for de múltipla escolha. Deve-se evitar colocar como múltipla escolha os valores Sim; Não” já que para essas opções deve-se escolher os tipo “Sim/Não” – daí não é necessário cadastrar opções.

Na maioria dos formulários há uma opção chamada de “ativa – sim ou não” que serve para excluir provisoriamente um dos registros. Os registros com ativo = não, não aparecem no sistema do call center e devem ser usados para desabilitar temporariamente uma opção, caso necessário.

10.1. Perguntas e respostas

Antes de abrir o formulário de cadastro de solicitações o call center tem acesso a um cadastro de perguntas e respostas mais freqüentes sobre o determinado assunto. Com esse cadastro atualizado e bem formado, há uma diminuição na quantidade de chamados abertos e mais rapidez no atendimento ao cidadão.

O formulário desta seção representa um conjunto simples de perguntas e respostas que podem ser inseridos e alterados a qualquer momento pelo supervisor. Não há limite para o número de perguntas cadastradas. Apenas é necessário incluir o número de ordem, pergunta e resposta.

11. SIC integrado com SIPAD para atendimento a LAI

11.1. Sobre a LAI

A Lei Federal 12.527/2011, a Lei de Acesso à Informação - LAI, instituiu para todos os órgãos públicos e autarquias, incluindo as prefeituras, regras de disponibilização de informações aos cidadãos de forma ativa e passiva. Ativa no sentido de estarem disponíveis de forma aberta, sem necessidade de pedido, e passiva, quando o cidadão faz uma solicitação formal e não-burocrática de um pedido de informação à prefeitura.



11.2. SIC e SIPAD integrados

Para um atendimento eficiente à LAI, a Prefeitura de Vitória decidiu que todo pedido de informação seria feito via SIC, através do preenchimento de um formulário específico na internet e equipes de trabalho especiais, receberiam estes chamados e, no prazo estabelecido pela lei, de **no máximo 20 (vinte) dias corridos**, o chamado seria finalizado com o pedido de informação do cidadão atendido.

Quando do recebimento deste chamado, se a equipe verificar que trata-se de um pedido de informação que deve ser respondido por um órgão específico da Prefeitura, então um protocolado, nos mesmo moldes dos protocolados já existentes no SIPAD - Sistema de Protocolo Geral, seria gerado e caminhará nos órgãos da administração para recolhimento e geração da resposta ao pedido de informação do cidadão.

Assim, quando chamado de um pedido de informação é recebido e a equipe específica gera um protocolado, o chamado e o protocolado são associados e **todos os andamentos inseridos no protocolado são copiados integralmente para o chamado no SIC**. Assim, o solicitante tem acesso, em tempo real, ao andamento do seu pedido dentro da Prefeitura.

Assim que o protocolado é arquivado, com a resposta ao pedido de informação, o chamado no SIC também é fechado automaticamente.

12. Documentação e suporte

Toda a rede de resposta pode acompanhar o estado de novas atualizações que são inseridas no SIC. Além disso, o sistema tem uma função de avisos mais importantes que são vistos logo ao fazer login. No menu lateral esquerdo, dentro da opção "Documentação", o usuário pode acompanhar essas informações:

- Informes = São recados importantes relacionados ao sistema e seu funcionamento, paradas do sistema ou novas opções. é um resumo dos recados vistos ao fazer login.
- Manual do usuário = Link para download e consulta deste documento.



- Base legal = Resume toda a documentação oficial (leis, decretos, portarias e normas de procedimento) relacionadas ao SIC.
- Notícias = Resume as notícias publicadas no Vitória Online envolvendo o SIC e Fala Vitória 156.

Mesmo após a leitura deste manual, dúvidas podem surgir. Para isso, o SIC conta com um equipe disponível para sanar dúvidas que não estejam neste documento. Os nomes e formas de contatos com estas pessoas podem ser encontradas na opção "Dúvidas?" do menu principal.

É importante destacar que o call center não tem acesso e não foi treinado para ensinar funcionários da PMV a operarem o SIC, pois os módulos são completamente distintos e independentes. Em caso de dúvidas, consulte este manual ou procure o suporte ao sistema na PMV.



Controle das atualizações deste documento

15/12/2015

- Inserção de novas funcionalidades
- Correções ortográficas

20/02/2013

- Correções ortográficas
- Inserção da definição de "assessoria", da seção "Visão geral por tipos de chamados" e "tipos de chamados"
- Atualização da seção "Documentação"

14/05/2012

- Correções ortográficas e de concordância
- Extinção da operação de conclusão de chamados
- Adição de informações sobre "marcar chamado como urgente"
- Adição de informações para atendimento à Lei de Acesso à Informação

01/02/2012

- Primeira versão