156poa - Instabilidade no Aplicativo/OpenProject

- Manual do Cidadão
- Fluxo
- Suporte Gov

Manual do Cidadão

Link : https://manuais.procempa.com.br/books/156poa-manual-do-cidadao

Fluxo

1) Sobre o atendimento dos e-mails recebidos na conta "apps@procempa.com.br"

Os comentários do cidadão realizados nas lojas do Google (Play Store) e Apple (App Store) são enviados para lista de e-mail apps@procempa.com.br.

Conforme combinado, adicionaremos o email "naoresponda@explorercallcenter.com.br" como um dos contatos que receberão estas mensagens para que possam realizar este atendimento.

Sempre que responderem algum cidadão, deve ser copiado também "apps@procempa.com.br" para que a Procempa visualize o andamento.

Para prestar o atendimento, pode ser consultado o manual de perguntas e problemas frequentes, que está sendo alimentado aos poucos, em (https://manuais.procempa.com.br/books/156poa-manual-do-cidadao/chapter/perguntas-e-problemas-frequentes).

2) Sobre o fluxo de atendimento e encaminhamento de demandas para Procempa

Os relatos de problemas encaminhados pelo cidadão, deverão ser respondidos primariamente pelo Callcenter.

Caso não consigam solucionar, deve-se encaminhar chamado no projeto "**156poa - Atendimentos Livechat**" do OpenProject (https://openproject.procempa.com.br/).

3) Sobre os dados mínimos que devem estar presentes nos chamados encaminhados

Os chamados encaminhados para Procempa, via OpenProject, deverão conter os seguintes dados para que consigamos prestar o melhor atendimento:

- Nome do cidadão

- CPF

- E-mail

- Telefone para contato

- Modelo do Smartphone utilizado
- Forma de Login (GovBR, GMail, Facebook, Apple, Twitter, email e senha)

- Relato do problema (descrever o problema com detalhes)

- Se possível, obter PRINT do problema

Suporte Gov

Pessoal, estará disponível a opção para suporte ao cidadão, referente ao suporte Gov.

O suporte acontecerá através das mídias, material de apoio está disponível em https://manuais.procempa.com.br/books/156poa-manual-do-cidadao/page/vincular-conta-govbr