

# Fluxo

## 1) Sobre o atendimento dos e-mails recebidos na conta "[apps@procempa.com.br](mailto: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](mailto:apps@procempa.com.br).

Conforme combinado, adicionaremos o email "[naoresponda@explorercallcenter.com.br](mailto: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](mailto: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
- 

Revisão #1

Criado 25 September 2024 18:27:05 por Pablo Boanova

Atualizado 25 September 2024 18:27:15 por Pablo Boanova