

INOVAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

ATENDER ATRAVÉS  
DE VIDEOCHAMADA





# ÍNDICE

---



O que é o atendimento por videochamada e quais os benefícios



Soluções para atendimento por videochamada



O que é necessário para realizar o atendimento por videochamada



Como realizar o atendimento por videochamada



Qual a documentação de suporte





## O QUE É O ATENDIMENTO POR VIDEOCHAMADA E QUAIS OS BENEFÍCIOS

---

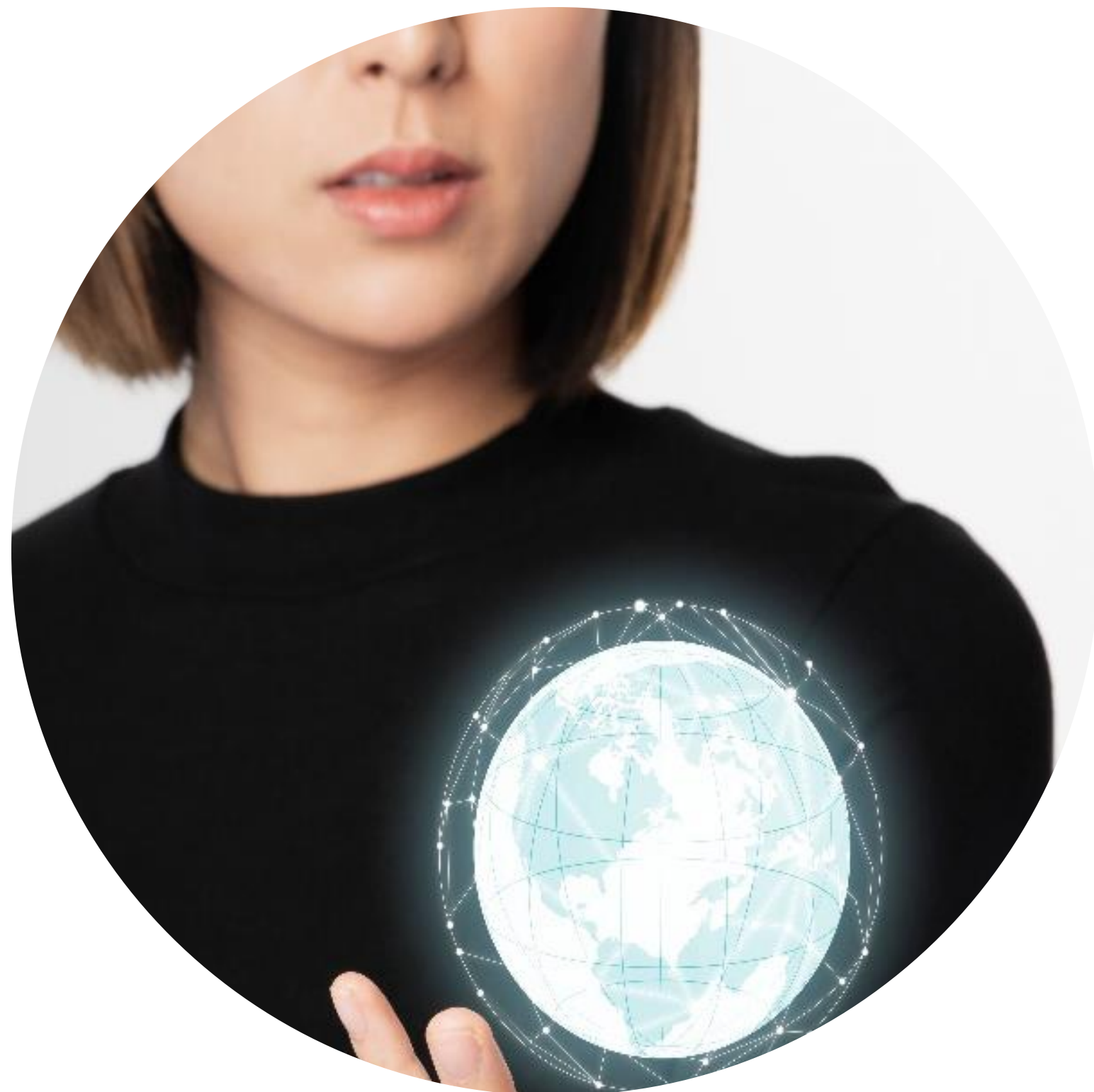
## Atendimento por videochamada – O que é

- O atendimento por videochamada apresenta-se como um novo canal de relacionamento não presencial que proporciona uma maior segurança e credibilidade ao cidadão, porque permite ver e interagir com o profissional de atendimento.
- Um tipo de atendimento de acesso mais rápido, porque evita deslocações e permite que os cidadãos compartilhem o seu ecrã, identificando mais facilmente as suas dificuldades.

## Atendimento por videochamada – Quais os benefícios

- Promover uma experiência online aos cidadãos, dos produtos e serviços disponibilizados na internet, para que o cidadão se torne mais autônomo e usufrua das vantagens dos serviços online
- Oferecer ajuda rápida a cidadãos em geral e aos que se encontrem no estrangeiro ou com necessidades especiais, em especial pessoas com mobilidade reduzida ou pessoas surdas
- Corrigir assimetrias geográficas face aos recursos disponíveis, alocando recursos de locais com menor procura
- Realizar o atendimento em regime de teletrabalho

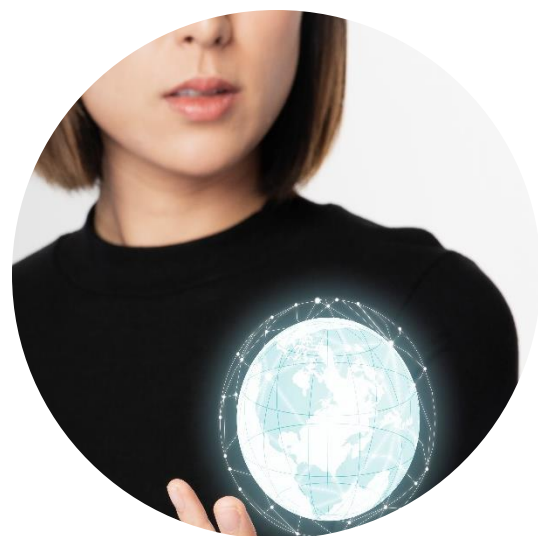




# SOLUÇÕES PARA ATENDIMENTO POR VIDEOCHAMADA

---





## Soluções para atendimento por videochamada

Consoante o nível de complexidade, existe atualmente um conjunto vasto de soluções

- Sistema de Gestão de Relacionamento (SGR) - Visa gerir a interação da entidade com os cidadãos através do registo dos atendimentos e da recolha de dados. Permite uma visão multicanal, histórico de relacionamento e obtenção de métricas de gestão.
- Sistema de informação para a gestão do atendimento - Sistema que pode integrar diversas funcionalidades. Permite a gestão de senhas, o registo do contacto, a configuração dos serviços, temas, horários, agendamento de marcações e obtenção de métricas de gestão.
- Plataforma de comunicação por videochamada - A plataforma que faz o interface com o cidadão. Pode ser uma aplicação web integrada num portal ou uma aplicação que necessita de instalação prévia.





## Soluções para atendimento por videochamada

- Agendamento de marcações - Pode ser uma app, uma solução integrada noutra aplicação de uso interno, um portal para efetuar marcações, um portal que permita submeter um formulário de pedido de contacto para agendamento de marcação, ou acesso direto à entidade para uma lista de espera onde os cidadãos são chamados para atendimento por videochamada sem marcação.
- Base do Conhecimento – Sistema que contém uma biblioteca de guias práticos, procedimentos e outros tipos de artigos de apoio à prestação de informação .
- Sistemas de Informação – Nestes sistemas pode ser consultada informação dos cidadãos. Permitem realizar ações transacionais, bem como a obtenção de extratos, comprovativos e declarações.



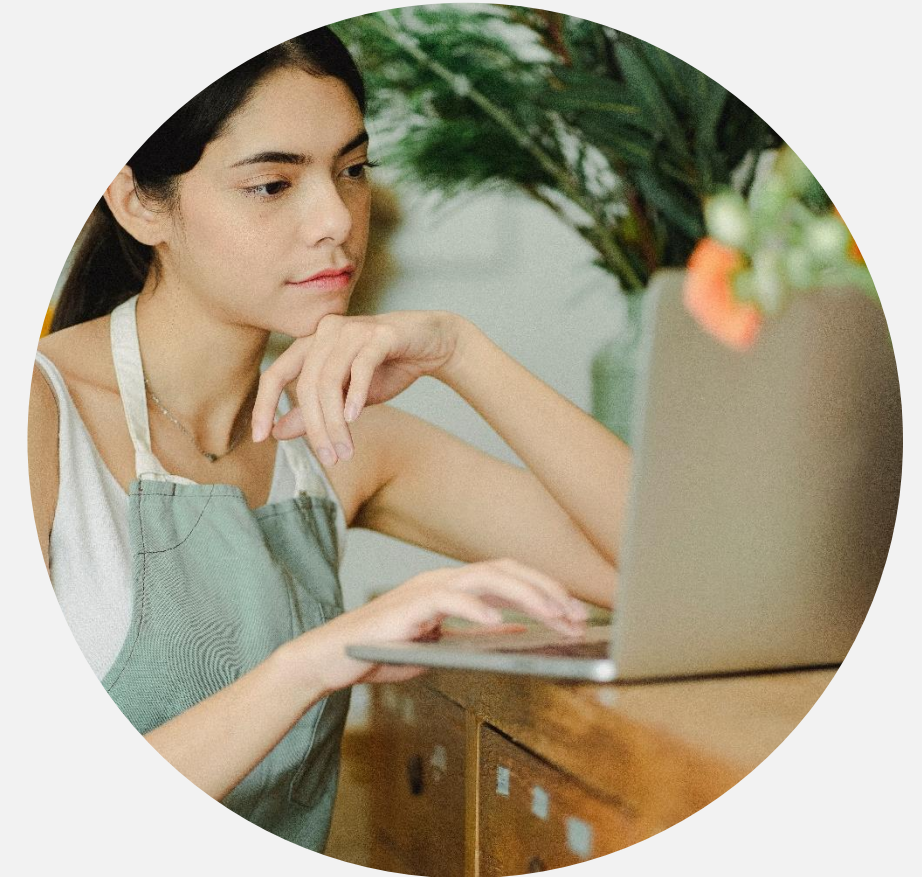
## O QUE É NECESSÁRIO PARA REALIZAR O ATENDIMENTO POR VIDEOCHAMADA

---



## O que é necessário para realizar o atendimento por videochamada

- Recursos Humanos
  - ✓ Competência demonstrada em atendimento.
  - ✓ Aptidão para novas tecnologias e promoção de experiências online.
- Local de atendimento
  - ✓ Condições técnicas para realizar o atendimento.
  - ✓ Sem ruído, com boa iluminação e condições de privacidade.
- Soluções técnicas que podem variar consoante o tipo de sistema implementado
  - ✓ Computador ou telemóvel com câmara e ligação à internet (3G, 4G ou Wi-Fi privada) com velocidade adequada.
  - ✓ A entidade que o atendedor representa, deve ser identificável ( imagem de fundo, cartão identificador ou sinalética).



## O que é necessário para realizar o atendimento por videochamada

- Informação interna
  - ✓ Procedimentos de atendimento
  - ✓ Script/Guião de atendimento
  - ✓ Definição dos horários de atendimento, serviços e temáticas a disponibilizar
- Informação externa
  - ✓ Indicações sobre os recursos mínimos para aceder de um computador ou de um telemóvel
  - ✓ Instruções para entrar na videochamada
  - ✓ Instruções de instalação da plataforma de videochamada
  - ✓ Instruções para ativar a supressão de ruído



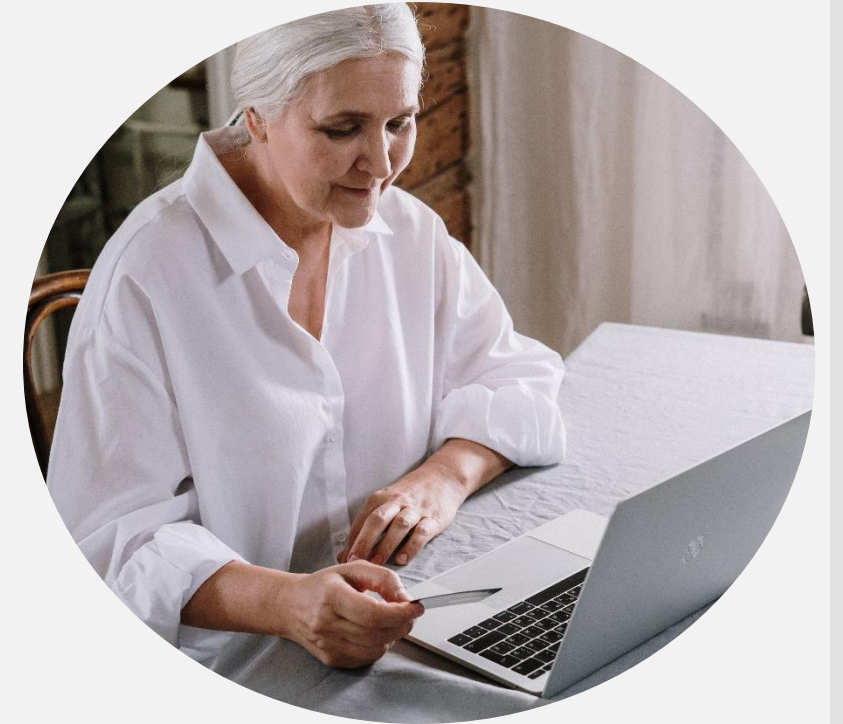
# COMO REALIZAR O ATENDIMENTO POR VIDEOCHAMADA

---



## Como realizar o atendimento por videochamada

- Aceder à agenda e preparar o atendimento.
- Cumprir o horário de atendimento estabelecido, na data e hora agendada.
- Realizar o atendimento por videochamada, utilizando o link da reunião
  - ✓ Admitir o cidadão, caso seja necessário.
  - ✓ Aguardar a participação do cidadão, até ao final do período agendado.
  - ✓ Contactar telefonicamente ou por email o cidadão, nos casos em que tiver passado a hora de início e ainda não tiver entrado na videochamada, para prestar o apoio necessário, com a informação disponível.



## Como realizar o atendimento por videochamada

- A funcionalidade de gravação da videochamada deve estar desativada para proteção de dados.
- O atendimento pode ser conduzido com o auxílio de um script de atendimento, com os diversos momentos de conversação.
  - ✓ Boas vindas e identificação do atendedor.
  - ✓ Solicitar identificação.
  - ✓ Solicitar o motivo de contacto.
  - ✓ Avaliar o tipo autenticação necessária (sem autenticação, fraca, ou forte. adequada ao motivo de contacto, verificando se é o próprio ou um terceiro.
  - ✓ Consultar e prestar a informação pretendida.
  - ✓ Questionar se tem mais alguma questão a colocar.
  - ✓ Questionar se pretende cancelar ou reagendar novo atendimento (se aplicável).
  - ✓ Despedida (agradecimento pelo contacto e disponibilidade do Serviço).





## Documentação de suporte: Script/ Guião de atendimento

Situação verificada	Atendedor(a)	Cidadão
Saudação inicial	Bom dia / Boa tarde. O meu nome é [NOME e APELIDO]. Eu tenho o gosto de estar a falar com? (Na saudação inicial, identificamo-nos e procuramos saber como tratar o interlocutor)	Bom dia / Boa tarde. O meu nome é [NOME e APELIDO].
Informar sobre gravação da chamada	<ul style="list-style-type: none"><li>• Senhor(a) [NOME e APELIDO], antes de mais gostaria de o/a informar que não é permitido gravar esta videochamada. (informação relativa à proteção de dados)</li><li>• Senhor(a) [NOME e APELIDO], em que o(a) posso ajudar? (Com o nome e apelido, ficamos a saber se o interlocutor é o nosso utente)</li></ul>	(Expõe o assunto que pretende tratar)
Interlocutor é o próprio	Se bem entendi, pretende obter informação acerca de... (Pretendemos reformular a questão e saber se é necessária autenticação)	Correto, pode ajudar-me?
Não é necessária autenticação (Informação geral)	Senhor(a) [NOME e APELIDO], para que fique registado no nosso sistema de informação, vou apenas solicitar-lhe que me indique o seu N.º de identificação (Necessário para registar o atendimento)	O meu Nº. De Identificação é o seguinte: XXXXXXXXXXXX
É necessária autenticação (Restantes motivos)	Senhor(a) [NOME e APELIDO], para que possamos aceder ao seu processo, no nosso sistema de informação, vou apenas solicitar-lhe alguns dados: NIF, NISS, Nº de CC, naturalidade e a sua morada. (Vamos confirmar os dados, no nosso Sistema de Informação. Caso não seja possível autenticar, apenas poderá ser prestada informação de carácter geral)	O meu nome completo é (...) NISS: XXXXXXXXXXXX NIF: XXXXXXXXXXXX Nº CC:XXXXXXX Sou natural de _____ e a minha morada é _____.
Questionar se tem outra questão, sobre a mesma temática (Informação geral)	Senhor(a) [NOME e APELIDO], tem mais alguma questão que lhe possa esclarecer? (Demonstramos disponibilidade em ajudar)	Fiquei bem esclarecido, de momento não tenho mais questões. Obrigado(a)!
Questionar se tem alguma marcação que deseje cancelar (Se tiver outras marcações)	Uma vez que se encontra esclarecido(a), tem alguma marcação que deseje cancelar? (Proceder conforme resposta)	Neste momento, não tenho.
Despedida	Agradecemos desde já o seu contacto e permanecemos ao dispor. Muito obrigado(a). (Despedida)	De nada, muito obrigado(a).



## Recursos mínimos para aceder à videochamada

Se aceder de um computador

- Computador com câmara e microfone.
- Ligação à internet.

Se aceder de um telemóvel

- Telemóvel com câmara frontal.
- Sistema operativo Android ou iOS.
- Ligação à internet.
- Aplicação Teams instalada.
- Acesso à caixa de correio.
- Navegador de internet- Google Chrome.





INOVAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

## ATENDIMENTO ATRAVÉS DE VIDEOCHAMADA

