

# SINTONIA – GESTÃO DE SERVIÇOS

Sistema que monitora o tempo de execução de serviços em postos de atendimento presencial, além de permitir pesquisa online de satisfação junto ao usuário assim que o serviço é finalizado.



| Secretaria de Governo

## CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

- ✓ Ferramenta para gestão de atendimentos e pesquisa de satisfação;
- ✓ Solução indicada para organizações que desejam avaliar e melhorar a qualidade de seus serviços, comparando as informações levantadas nos atendimentos realizados com aquelas consideradas ideais com o objetivo de propor melhorias com relação a:
  - Tempo de atendimento;
  - Nível de produtividade do atendente;
  - Satisfação do usuário;
- ✓ Interface web de fácil interação;
- ✓ Console administrativo com visões quantitativas (tempo de atendimento, tempo ocioso, atendimentos por hora) e qualitativas (satisfação do atendimento), além de:
  - Níveis de acesso personalizados;
  - Dashboards administrativos;
  - Navegação em camadas (drill down);
  - Gestão de SLA para tempo de atendimento e satisfação;
  - Emissão de relatórios consolidados (.pdf e .csv) para apoiar as decisões estratégicas do gestor da Central de Serviços;
- ✓ Interface do atendente com informações analíticas (quantitativas e qualitativas):
  - Atendimentos por atendente;
  - Atendimentos por ponto de atendimento;
  - Contabilização do tempo de Serviço;
  - Contabilização do tempo de atendimento;
  - Controle de nível de serviço;
  - Satisfação do usuário;
- ✓ Teclados de pesquisa de satisfação, adquiridos à parte, permitem pesquisar o grau de satisfação junto ao usuário ao término do atendimento;



- ✓ Flexibilidade para reconfigurações no caso de mudanças nas posições de atendimento

## **BENEFÍCIOS**

- ✓ Planejamento e otimização da carga de trabalho dos postos de atendimento;
- ✓ Gestão da qualidade e produtividade dos atendimentos em tempo real;
- ✓ Melhor aproveitamento dos recursos materiais e humanos;
- ✓ Rapidez e precisão na detecção e correção de problemas na operação de atendimento;
- ✓ Previsibilidade de orçamento e investimento;
- ✓ Flexibilidade para alocação de novos recursos

## **PRODUTOS COMPLEMENTARES**

- ✓ Sistema Poupafila de Gestão de Atendimento

