



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP

Código: TI-019/2020	Data de Emissão: 24/12/2020	Próxima Revisão: 24/06/2021	Versão Nº 1	Páginas: 1 de 4
-------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------	-----------------------	---------------------------

CADASTRANDO NOVAS MENSAGENS NO SABEZAP

- DEFINIÇÃO:** Documento de orientação sobre como alterar as mensagens enviadas pelo SabeZap.
- OBJETIVOS:** Com a essa informação o usuário pode cadastrar novas mensagens para serem enviadas pelo SabeZap.
- INDICAÇÃO:** O processo deve ser feito quando houver necessidade da criação de novas mensagens.
- PROFISSIONAIS RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO DO PROCEDIMENTO:** Profissionais do setor de TI.
- MATERIAIS A SEREM UTILIZADOS:** Acesso administrativo ao sistema da Camim.
- DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS:**
 - No sistema abra **Cadastro > Outros Cadastros > Mensagem padrão WhatsApp**
 - Clique em **Incluir** no canto superior esquerdo (Como na imagem).

Elaborado por: Victoria Utrini	Revisado por: Ana Carolina	Aprovado por: Gabriel Azevedo
--	--------------------------------------	---



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP

Código:
TI-019/2020

Data de Emissão:
24/12/2020

Próxima Revisão:
24/06/2021

Versão Nº
1

Páginas:
2 de 4

CADASTRANDO NOVAS MENSAGENS NO SABEZAP

CAMIM Anchieta - [TIPO DE MENSAGEM WHATSAPP]

Novo Cadastro Call Center e Pós Venda Administrar Financeiro Mensalidade Clube de benefícios TEF Palm Nota fiscal Vendas Laboratório Relatório

08/01/2021 12:09 MA VICTORIA DA SILVA UTRINI

Incluir Alterar Gráfico Slide Colunas Relatório Ativos Exportar Atualizar Detalhe Somar WhatsApp Fechar

Arraste um cabeçalho da coluna para agrupar por essa coluna

id	TipoZap	Mensagem
1.011	- BOM DIA! CONF DE CONSULTA	{\rtf1\ansi\ansicpg1252\deff0\deflang1046{\fonttbl{\f0\fnil\charset0 Tahoma;}}
1.012	- REMARCAR	{\rtf1\ansi\ansicpg1252\deff0\deflang1046{\fonttbl{\f0\fnil\charset0 Tahoma;}}
1.013	- NÓS QUE AGRADECEMOS	{\rtf1\ansi\ansicpg1252\deff0\deflang1046{\fonttbl{\f0\fnil\charset0 Tahoma;}}
1.014	- INTERCLÍNICAS AMANHÃ	{\rtf1\ansi\ansicpg1252\deff0\deflang1046{\fonttbl{\f0\fnil\charset0 Tahoma;}}
1.015	- INTERCLÍNICAS ONTEM	{\rtf1\ansi\ansicpg1252\deff0\deflang1046{\fonttbl{\f0\fnil\charset0 Tahoma;}}
10	- CARTÃO DE CRÉDITO VENCENDO	{\rtf1\ansi\ansicpg1252\deff0\deflang1046{\fonttbl{\f0\fnil\charset0 Tahoma;}}
10	- AVISO ENFERMAGEM	{\rtf1\ansi\ansicpg1252\deff0\deflang1046{\fonttbl{\f0\fnil\charset0 Tahoma;}}
10	- MEDICOS	{\rtf1\ansi\ansicpg1252\deff0\deflang1046{\fonttbl{\f0\fnil\charset0 Tahoma;}}
89	10.001 - PROTOCOLO DE EXAME - EXAMES ANTIGOS	{\rtf1\ansi\ansicpg1252\deff0\deflang1046{\fonttbl{\f0\fnil\charset0 Tahoma;}}
77	11. - RESULTADO DE EXAME	{\rtf1\ansi\ansicpg1252\deff0\deflang1046{\fonttbl{\f0\fnil\charset0 Tahoma;}}

6.3. Preencha o campo Tipo com título da mensagem (Lembrando de colocar a numeração na frente para facilitar o agrupamento Ex.: 11.001 - RESULTADO DE EXAME PARCIAL). O corpo da mensagem deve ser escrito da mesma forma que uma mensagem no WhatsApp (Usando por exemplo * para criar mensagens em negrito).

Elaborado por:

Victoria Utrini

Revisado por:

Ana Carolina

Aprovado por:

Gabriel Azevedo



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP

Código:
TI-019/2020

Data de Emissão:
24/12/2020

Próxima Revisão:
24/06/2021

Versão Nº
1

Páginas:
3 de 4

CADASTRANDO NOVAS MENSAGENS NO SABEZAP

CAMIM Anchieta - [Nova mensagem padrão]

Novo Cadastro Call Center e Pós Venda Administrar Financeiro Mensalidade Clube de benefícios IEF Palm Ngta fiscal Vendas Laboratório

Janela

08/01/2021 12:12
MA VICTORIA DA SILVA UTRINI

Mensagem padrão WhatsApp

Tipo ☒ Conversa finalizada

Variáveis de Ambiente da mensagem:
[NOME] [MEDICO] [SAUDAÇÃO]
[DATACONSULTA]
[HORACONSULTA] [ESPECIALIDADE]
[HASH] [EMPRESA] [CFCLIENTE]
[CFTALAO] [TEL VENDA]
[TELPÓS VENDA] [TEL WHATSAPP]
[LINHADIGITAVEL]
[PROFISSIONAL AVALIADO]

☒ Pesquisa WhatsApp

Mensagem padrão

Resposta padrão

Observação:
- Não use negrito em mais de uma linha.
- Se a SabeZap não entregar a mensagem, o erro está no conteúdo do texto.

Dias (Limite Resposta)

Executar comando após a mensagem

Buscar resposta em

☒ Envia boleto ☒ Envia mensagem não importa a quantidade de dias de atraso

Resposta personalizada

Se Resposta = Então enviar mensagem

Adicionar

Excluir

Resposta Destino

Salvar Fechar

F2 - PREÇOS F3 - PRONTUÁRIO F5 - PACIENTE F6 - SERVIÇO F7 - NOVO RECEBIMENTO CTRL + P - IMPRIMIR
CTRL + F7 - NOVO RECEBIMENTO DE OUTRA FILIAL CTRL + Q - QUADRO DE ESPECIALIDADES 08/01/2021 09:01 T. DESKTOP-RKVPBIM CAI

6.4. Após confirmar todos se todos os dados estão corretos, aperte em salvar no final da tela.

Elaborado por:

Victoria Utrini

Revisado por:

Ana Carolina

Aprovado por:

Gabriel Azevedo



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP

Código:
TI-019/2020

Data de Emissão:
24/12/2020

Próxima Revisão:
24/06/2021

Versão Nº
1

Páginas:
4 de 4

CADASTRANDO NOVAS MENSAGENS NO SABEZAP

- [Editando mensagem padrão]

Novo Cadastro Call Center e Pós Venda Administrar Financeiro Mensalidade Clube de benefícios IEF Palm Ngta

Estoque Sistema SMGH Filial Janela

30/12/2020 12:52

MA VICTORIA DA SILVA UTRINI

Mensagem padrão WhatsApp

Tipo ☐ Conversa finalizada

003 - CONFIRMAÇÃO DA CONSULTA

Variáveis de Ambiente da mensagem:
[NOME] [MEDICO] [SAUDAÇÃO]
[DATACONSULTA]
[HORACONSULTA] [ESPECIALIDADE]
[HASH] [EMPRESA] [CFCLIENTE]
[CFTALAO] [TELVENDA]
[TELPOSVENDA] [TELWHATSAPP]
[LINHADIGITAVEL]
[PROFISSIONALAVALIADO]

☐ Pesquisa WhatsApp

Mensagem padrão

Olá. Esta mensagem é automática e foi enviada por uma *inteligência artificial*. Por favor, responda apenas com texto.

Este canal é exclusivo da *Clínica* * [EMPRESA] *

Olá *[nome]! * Você tem uma consulta em [dataconsulta] com o(a) Dr(*) [medico], [ESPECIALIDADE]. O horário previsto para o atendimento é [HORACONSULTA]h.

Por favor, responda:
Sim - Se manterá a consulta agendada.

Resposta padrão

1.006 - MSG N IDENT - CONF NOVAMEN

Observação:

- Não use negrito em mais de uma linha.
- Se a SabeZap não entregar a mensagem, o erro está no conteúdo do texto.

Dias (Limite Resposta) 1 Executar comando após a mensagem Buscar resposta em

☐ Envia boleto ☐ Envia mensagem não importa a quantidade de dias de atraso

Resposta personalizada

Se Resposta = Então enviar mensagem

Excluir

Resposta	Destino
CANCELAR	1.002 - NÃO VAI NA CONSULTA
CANCELAR	1.002 - NÃO VAI NA CONSULTA

Salvar Fechar

F2 - PREÇOS F3 - PRONTUARIO F5 - PACIENTE F6 - SERVIÇO F7 - NOVO RECEBIMENTO CTRL + P - IMPRIMIR
CTRL+F7 - NOVO RECEBIMENTO DE OUTRA FILIAL CTRL + Q - QUADRO DE ESPECIALIDADES 22/12/2020 19:21 T. DESKTOP-RKVPBIM

- ATENÇÃO A PONTOS IMPORTANTES:** A criação da mensagem é feita apenas na sua filial, para alterar em todos os postos é necessário exportar o cadastro após finalizar o processo.
- RESULTADOS ESPERADOS:** A nova mensagem será salva e ficará disponível para o uso no SabeZap.
- REFERÊNCIAS:** Não se aplica

Elaborado por:

Victoria Utrini

Revisado por:

Ana Carolina

Aprovado por:

Gabriel Azevedo