

## ATA DE REUNIÃO

*Cliente	*Data
UNIMED MANAUS – PROJETO OPERADORA	09/JAN/2017

*Participantes	Área
Tamara Salles Friggi	Gerente SPS
Ângela Maria Silva dos Santos	Coordenadora Central de Serviços
Rosângela Brandão	Coordenadora Central de Intercâmbio
Walter Moreira	Gerente do Projeto, HQS
Rodrigo Henrique Ongaro	Consultor, HQS

### Pauta:

Aceite Mapeamento de Processo e Análise de Aderência - Atendimento

### Definições:

## ACEITE MAPEAMENTO DE PROCESSO E ANÁLISE DE ADERÊNCIA - ATENDIMENTO

No dia 09/01/2017 foi realizado o processo de Análise de Aderência do módulo de Atendimento – Call Center. Durante essa atividade o consultor Rodrigo Ongaro apresentou as funcionalidades do Sistema Tasy e também possíveis melhorias no processo atual da Unimed Manaus, conforme Mapeamento de Processos realizado anteriormente nas respectivas áreas.

Entre os processos apresentados estão:

- Gestão dos atendimentos realizados pelo Call Center;
- Gestão de atendimentos realizados pela Recepção;
- Controle de Solicitações para outros departamentos;
- Relatórios Gerenciais;

Entre as principais funcionalidades apresentadas estão:

- OPS – Gestão de Operadora;
- Gestão de Atendimento;
- Atendimento (Call Center);
- Boletim de Ocorrência;

O consultor apresentou a função Gestão de Atendimento do Sistema Tasy, onde através desta ferramenta será possível realizar e monitorar as atividades de cada colaborador.



Como a Central de Atendimento atualmente é responsável por direcionar as demandas dos cliente ao setores responsáveis, o consultor apresentou a funcionalidade de Boletim de Ocorrência do Sistema Tasy com objetivo de controlar todo processo dentro da operadora. Com base no que foi apresentado, Sra. Ângela solicitou apenas que o Controle de Solicitações a outros Departamentos da Unimed Manaus, seja direcionado primeiramente ao SAI. Será de responsabilidade do SAI encaminhar a solicitação realizada ao departamento responsável. Também conforme acordado, será de responsabilidade do Departamento que recebeu a solicitação finalizar o processo e realizar as respectivas devolutivas aos clientes.

Para atender a necessidade do Departamento e com as melhorias apresentadas pela consultoria, foram disponibilizados os seguintes perfis de acesso no Sistema Tasy, sendo:

- OPS – Atendimento – Gestão: Perfil de acesso total as funcionalidades do módulo;
- OPS – Atendimento: Perfil de acesso a ser utilizado pelos colaboradores do Atendimento Presencial quanto pelo colaboradores do Call Center;
- OPS – Atendimento – SAI: Perfil de acesso dos colaboradores do SAI;
- OPS – Atendimento – Retorno Ocorrências: Perfil de acesso para todos os Responsáveis por apresentar soluções para uma determinada demanda dos clientes aberta junto a Central de Atendimento;

Ao término da demonstração dos processos no Sistema Tasy o consultor questionou aos membros presentes se o conteúdo apresentado atende as expectativas e necessidades do cliente. Não há empecilhos para implementação dos processos conforme apresentado.

Pendências	Responsáveis	Previsão
Ajustar o processo para que toda Solicitação a ser realizada para outros Departamentos seja direcionado para o SAI.	Rodrigo Ongaro	20/02/2017

## Observações