



# Manual de Atendimentos



# SUMÁRIO

<b>VISÃO GERAL</b> .....	3
<b>CONHECENDO O SISTEMA SIG</b> .....	4
NOÇÕES BÁSICAS.....	4
<b>ATENDIMENTOS</b> .....	7
OPÇÕES DE ATENDIMENTO .....	7
<b>MEUS ATENDIMENTOS</b> .....	8
ADICIONAR ATENDIMENTO.....	8
<b>CAIXA DE ENTRADA</b> .....	12
CADASTRO DE ATENDIMENTO PELA CAIXA DE ENTRADA.....	13
OS PAPEIS DE: RESPONSÁVEL, PARTICIPANTES E OBSERVADORES.....	14
<b>TRIAGEM</b> .....	15
REALIZANDO TRIAGEM.....	16
<b>FILTROS DE ATENDIMENTO</b> .....	18
<b>GERENCIADOR DE ATENDIMENTOS</b> .....	20

# VISÃO GERAL

O Sistema Integrado de Gestão - SIG, é um sistema de gestão pensado e criado exclusivamente para a IECLB, com foco em auxiliar e atender as necessidades de melhoria de processos e inovação dentro das Comunidades, Paróquias, Sínodos e Sede Nacional da igreja. O SIG é um sistema de tecnologia avançada, que auxilia na modernização de processos e unificação de cadastros, sendo possível gerir os dados desde o cadastro de membros até a inclusão de informações financeiras, bem como a própria gestão de comunidades.

Este manual contempla o módulo de **atendimento** e possui foco no cadastro e gestão dos **meus atendimentos, caixa de entrada, triagem e gerenciar atendimentos**. Considerando a amplitude e complexidade de alcance do sistema, este guia será atualizado frequentemente para manter-se ajustado conforme as atualizações do sistema e a necessidade dos usuários.

Salientamos que é de suma importância a consulta deste material de apoio, haja visto que o sistema é uma ferramenta nova, poderão ocorrer dúvidas quanto ao seu funcionamento dentre outras situações conforme seu uso. Caso haja dúvidas e sugestões quanto a este material, poderão ser encaminhadas para a Central de atendimento SIG através do e-mail sig@ieclb.org.br.

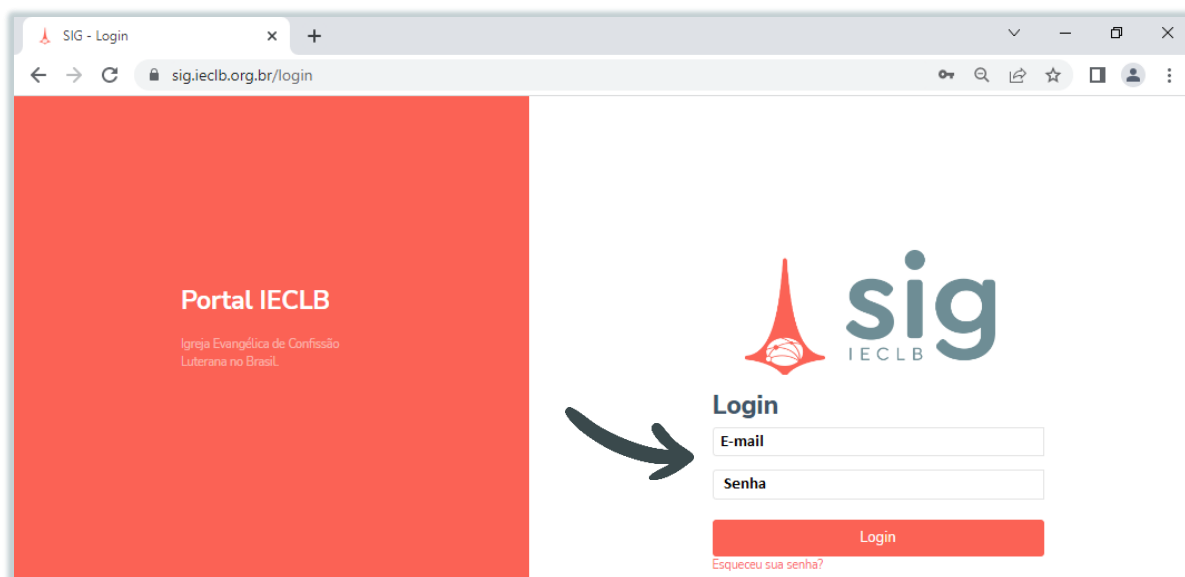
# CONHECENDO O SISTEMA SIG

## NOÇÕES BÁSICAS

O Sistema Integrado de Gestão (SIG) é um sistema web e pode ser acessado através do navegador de sua preferência, basta ter acesso a internet.



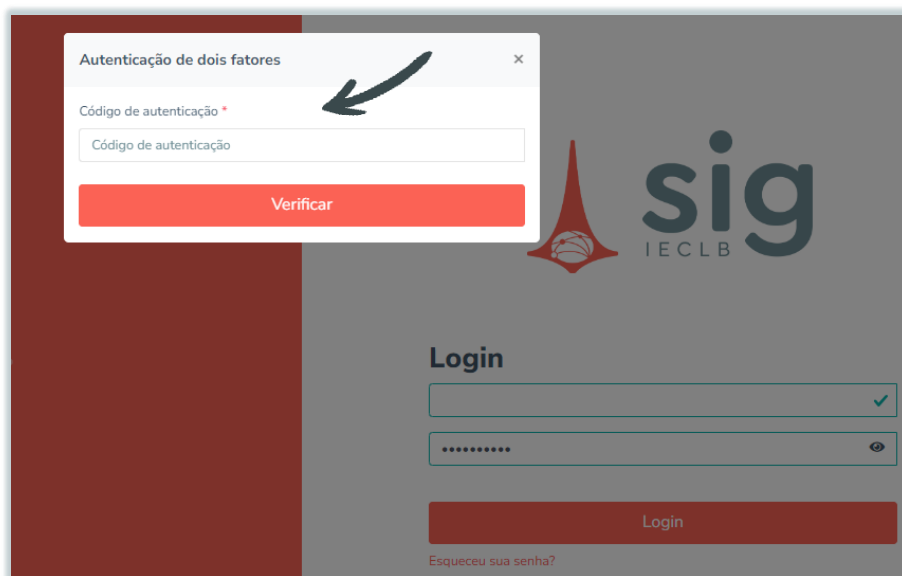
Acesse o sistema através do endereço oficial *sig.ieclb.org.br* inserindo o login e a senha pessoal fornecida pelo administrador.



Após clicar para fazer o *login* será solicitado o **código de autenticação de dois fatores** do sistema. Este código será enviado para o e-mail no qual você informou no cadastro como recuperação de senha, ou para o mesmo e-mail que já consta no seu cadastro junto à IECLB.

O código possui 6 dígitos, e assim que recebido deve ser informado na página, pois, ele expira caso não seja utilizado

na hora (se ocorrer, informe os dados de login novamente, e será reenviado o e-mail com um novo código).



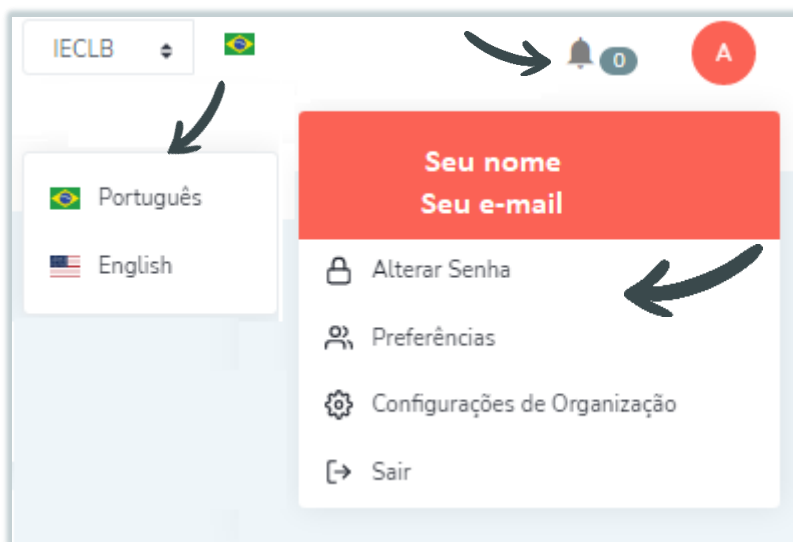
Após realizar o acesso com seus dados, você vai visualizar a "Página Inicial", onde irá visualizar os módulos que estiverem liberados conforme o seu contexto (organização a qual você está vinculado).



No canto superior direito da página você visualiza a sua unidade de missão/gestão dentro da estrutura da IECLB (seja Sede Nacional da IECLB, Sínodo, Paróquia ou Comunidade), a seguir, possui a opção de alterar o país e idioma selecionado, além de poder visualizar o painel de

notificações (clcando no sininho).

No ícone informações (onde consta a inicial do seu nome) você possui opções de *alteração da senha*, *preferências* - (configuração da quantidade de itens para visualizar por página) e a seguir, há configurações de organização (itens de configuração especificamente Financeiro) e a opção de logoff (sair do sistema).



Caso deseje alterar a sua senha, clique em "Alterar senha" para acessar a página de alteração conforme a imagem abaixo. Você vai precisar inserir a senha atual, e depois, inserir duas vezes a nova senha e clicar em "Alterar senha" para salvar a nova informação. A senha deve conter caracteres de letra maiúscula, minúscula, números e caracteres especiais. Por exemplo: Teste@123.

### Alterar Senha

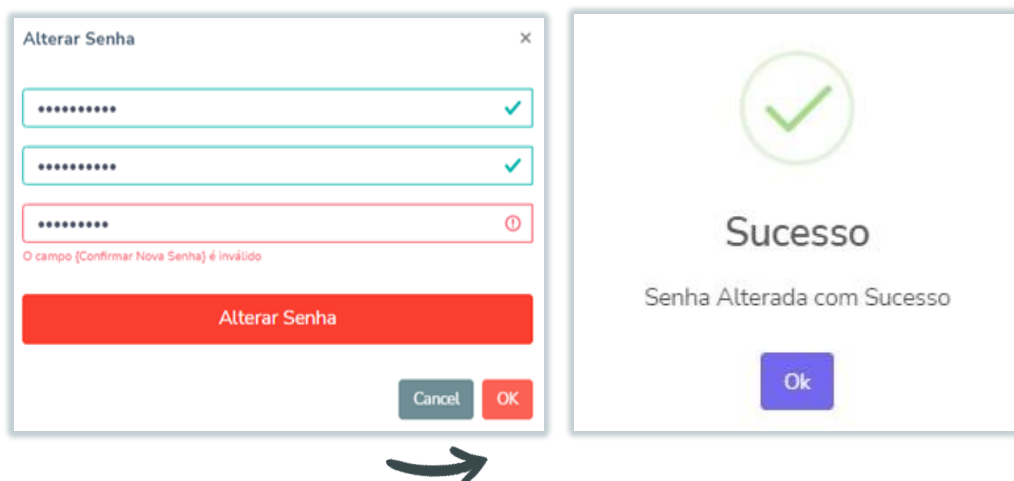
Senha \*

Nova Senha \*

Confirmar Nova Senha \*

**Alterar Senha**

Caso alguma informação contida na senha esteja incorreta o sistema irá sinalizar informando que existe alguma inconsistência e você deve ajustar, ou caso a alteração seja realizada com sucesso apenas confirme com "ok" e a informação estará salva.



## ATENDIMENTOS

O módulo de atendimentos é a ferramenta responsável pela comunicação entre as instâncias da IECLB, sejam elas internas ou externas, de maneira facilitada, com registro (número de atendimento) e transparente quanto ao acompanhamento entre os usuários do SIG.

Veja na sequência os itens específicos do módulo de atendimento, como realizar abertura, acompanhamento e atendimento dos registros.

## OPÇÕES DE ATENDIMENTOS

O módulo de Atendimentos é composto pelos seguintes itens: **Meus atendimentos; Caixa de Entrada; Triagem;** e, **Gerenciar Atendimentos**. Você poderá visualizá-los de acordo com o seu contexto (por isto, é possível que haja opções indisponíveis).



## MEUS ATENDIMENTOS

Em *meus atendimentos* você poderá fazer abertura de solicitações para outro setor e/ou também para outras unidades de missão/gestão.

Aqui você tem a opção de **adicionar** um novo registro de atendimento, ou, **exibir o filtro** para realizar uma pesquisa específica.



## ADICIONAR ATENDIMENTO

Ao adicionar atendimento, você será direcionado para o menu de seleção principal, onde você vai acessar a *categoria* de atendimento que deseja fazer abertura da solicitação, ou





seja, aqui você vai selecionar a categoria que corresponde ao *motivo* da sua abertura de atendimento.

Selecione a opção que contém a informação de atendimento desejada e clique. Você será direcionado para inserir as informações específicas do atendimento na página seguinte.



Todas informações de preenchimento obrigatório estarão identificadas pelo asterisco (\*).

**Assunto:** é o título do atendimento, ou, o **motivo** da abertura da solicitação, e na sequência a descrição das informações necessárias para este atendimento.

**Categoria e requisito:** são informações pré-definidas (que já vem preenchidas), normalmente pela área responsável que irá atender a tratativa deste atendimento que você irá abrir, onde geralmente estarão preenchidas com informações específicas e pertinentes ao motivo do atendimento selecionado.



**Dados do Atendimento**

Assunto \*  Categoria

Requisito \*  
Descreva sua solicitação preenchendo um resumo no campo "Assunto" e detalhando a necessidade no campo "Descrição".  
Quando necessário, anexe arquivos como: prints de tela, documentos, imagens, entre outros.

Descrição \*

**Organização destino:** é o setor ou unidade de missão/gestão para a qual você vai solicitar o atendimento. Para selecionar, clique na lupa e digite o nome da organização para pesquisar, e quando localizar, selecione clicando no "+" e confirme. Caso seja necessário alterar a organização, ao lado da lupa há uma lixeira, que permite que você exclua a organização vinculada, para que assim, possa selecionar outra.

Organização Destino \*

**Pesquisa de Organizações**

Organizações

Digite o que procura ou selecione na lista a baixo

Nome Fantasia	CNPJ	Tipo Organização	Situação	Ações
*****	*****	*****	Ativo	Adicionar +

**Pessoa interessada:** O papel da pessoa interessada é semelhante ao "em cópia" quando falamos em e-mails. Aqui, a pessoa interessada ficará vinculada ao atendimento e todas informações serão compartilhadas com ela, com a diferença de que o interessado vai apenas *visualizar* o atendimento e não



poderá fazer intervenções ou inserir informações neste atendimento, o papel deste é somente acompanhar.

O interessado pode ser tanto uma pessoa, quanto um time, e o interessado só poderá ser excluído do registro, pelo solicitante do atendimento (através da aba *meus atendimentos*).

Para incluir uma pessoa interessada, basta digitar o nome na caixa de pesquisa, e selecionar clicando em "+".

Nome	Cpf	Comunidade	Cadastro Completo	Ações
*****	*****	*****	Sim	+

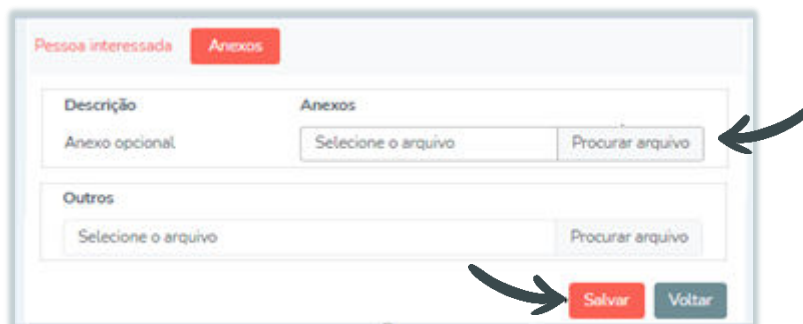
Quando você for relacionado como *pessoa interessada* ou for parte de um *time interessado*, você poderá fazer o acompanhamento deste atendimento em "**meus atendimentos**". É importante ficar atento já que nesta listagem serão exibidas tanto as solicitações de atendimento abertas por você mesmo (seu usuário), quanto as que forem abertas por *outro* usuário e você tenha sido vinculado como interessado.

Por isto, para diferenciar, é importante atentar-se ao nome de **usuário solicitante** para saber quando a solicitação for sua. Outra forma de identificar, além de observar o solicitante, é o campo de *ações* que sempre que você for apenas interessado não haverá a opção de editar o atendimento. Abaixo há um exemplo, onde o 1º atendimento listado foi aberto pelo usuário, e o 2º atendimento abaixo, foi apenas vinculado como interessado.

I=Nº Atendimento	I=Data Inclusão	I=Assunto	I=Categoria	I=Solicitante	I=Data Atualização	I=Status	Ações
2023.01	16/10/2023	*****	Atendimento	*****	16/10/2023	Cadastrado	
2023.02	16/10/2023	*****	Protocolo	*****	16/10/2023	Andamento	



**Incluir anexos:** Você tem a opção de incluir anexos clicando na opção a seguir da pessoa interessada. Aqui você poderá inserir diversos arquivos, basta clicar em “procurar arquivo” e selecionar o documento desejado em seu dispositivo.



Para finalizar a abertura do atendimento, clique em salvar.

## CAIXA DE ENTRADA

Aqui ficarão todos os registros de atendimento dos quais você for vinculado como atendente (ou seja, todos os registros dos quais você faz parte da *tratativa*). Sejam registros individuais, ou, vinculados ao time (caso você faça parte de algum).

Além disto, aqui você também tem a opção de registrar atendimentos por solicitação de terceiros (nos casos que necessitar criar o registro para alguma demanda em específico).

Na página inicial da caixa de entrada você terá as seguintes opções: **adicionar** e **exibir filtro**. Para incluir um atendimento clique em adicionar, e para realizar pesquisas utilize o filtro.





Abaixo ficam listadas as solicitações em aberto, onde você encontra o campo de **ações** que possui algumas funções, **são elas**: visualizar, editar, concluir ou cancelar atendimento, visualizar o histórico, e excluir. Estas opções são liberadas de acordo as permissões do seu perfil no SIG, é possível que algumas opções estejam indisponíveis.

IF N° Atendimento	IF Data Inclusão	IF Assunto	IF Categoria	IF Solicitante	IF Status	Atividade	Ações
2023.0000	*****	*****	*****	*****	Aberto	i	Visualizar Editar Concluir Atendimento Cancelar Atendimento Histórico Excluir
2023.0000	*****	*****	*****	*****	Concluído	i	
2023.0000	*****	*****	*****	*****	Incompleto	i	
2023.0000	*****	*****	*****	*****	Análise	i	
Atividade		Atribuído			Ações		
Enviar documentos		*****			✎		

Além disto, você também pode visualizar se há atividades vinculadas a alguém em específico neste atendimento. Clique no "i", e quando houver atividade, será exibida a descrição da tarefa e pessoa atribuída para realização.

2023.00736	12/07/2023	*****	Protocolo	*****	15/09/2023	Aberto	i
Tarefa		Responsável					
Cadastro realizado		*****					

### Cadastro de atendimento pela caixa de entrada

Abertura de atendimento se dará de forma semelhante ao registro em "meus atendimentos". O diferencial é, que no momento do cadastro você vai precisar informar a **organização destino** e vincular o **solicitante** real, pois, embora você esteja efetuando o registro, o seu papel de atuação na caixa de entrada ainda será de atendente.

Neste caso, como você provavelmente estará realizando o registro de um atendimento em nome de terceiros, você vai vincular no **solicitante** o nome da pessoa pelo qual se deu a origem deste atendimento (em nome de quem).



Na sequência dos demais itens de preenchimento obrigatórios(\*), será necessário informar o **status** do atendimento, aqui, a utilização de cada status será de acordo com o processo realizado por seu setor.

Já a **origem**, é o meio pelo qual você recebeu a solicitação que originou este registro de atendimento.

Além destes itens, você poderá inserir a informação de **data de retorno prevista** para a conclusão deste atendimento, e nos casos onde a tratativa for referente a algum **protocolo**, você deve selecionar o flag onde consta a informação.

Os itens de preenchimento subsequentes: *pessoa interessada* e *anexos*, possuem a mesma funcionalidade mencionada anteriormente em "meus atendimentos", onde neste caso, se faz necessário clicar no "+" para realizar o vínculo da pessoa e relacionar ao atendimento. De semelhante forma, o campo de anexos está disponível para inserção de documentos, basta *procurar arquivo*.

## Os papéis de: responsável, participantes e observadores

Na sequência, como você está exercendo um papel de atendente será necessário determinar quem será o



**responsável**, os **participantes**, e **observadores** deste atendimento.

Nome	CPF	Comunidade	Cadastro Completo	Ações
*****	*****		Sim	+

**Responsável:** Pessoa ou time que poderá fazer **todas alterações** referentes a este atendimento. Dentre as permissões que o responsável possui, incluir comentários e delegar atividades (a si mesmo, ou, a outros participantes do time), alterar status, são algumas das principais. O responsável é quem irá responder e concluir este atendimento.

**Participante:** Pessoa ou time que poderá visualizar e fazer intervenções no atendimento (incluindo comentários, anexos, tarefas) e também ser relacionado em atividades, com funcionalidades semelhantes ao responsável, mas não é o atendente principal da resolução do atendimento.

**Observadores:** Pessoas ou time que farão acompanhamento deste atendimento, não tem autonomia de lançar informações ou incluir documentos no atendimento. A principal função do observador é **visualizar** a tratativa.

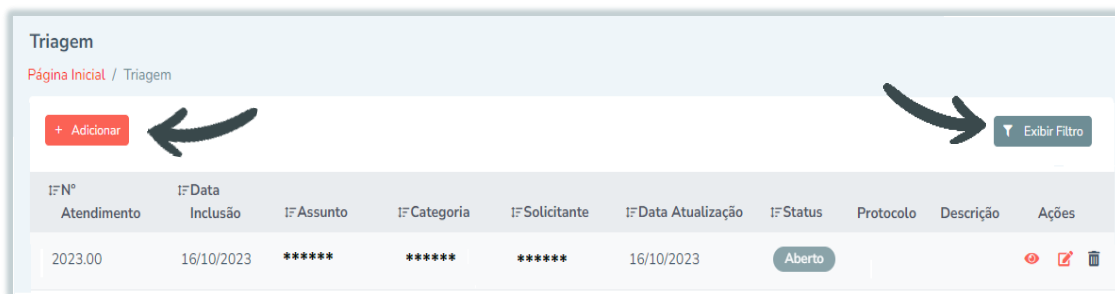
## TRIAGEM

A função da triagem é realizar o filtro e direcionamento dos atendimentos. Aqui ocorre o primeiro contato da unidade/setor com a solicitação, e após a leitura das informações, será direcionado ao setor/unidade responsável em realizar o atendimento.

Por ser uma funcionalidade específica de direcionamento dos atendimentos, esta opção pode estar **indisponível** para alguns usuários de acordo com seu contexto.

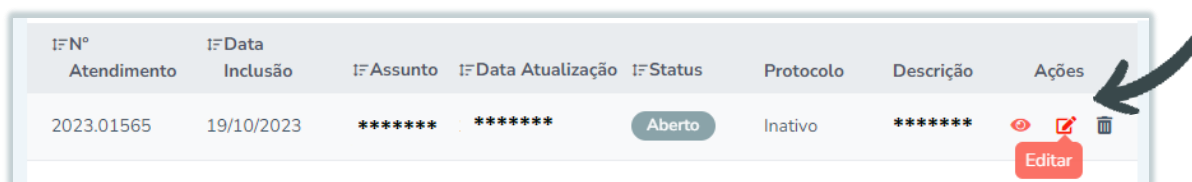


Na triagem você tem as opções de *adicionar atendimento* e *exibir filtro*



## Realizando triagem

Através do campo de **ações** você terá as opções visualizar, editar e excluir o atendimento. Para realizar o atendimento de triagem e direcionamento, acesse no modo de edição.



No modo de edição você poderá alterar o *assunto*, a *descrição*, a *organização destino*, até mesmo o *solicitante*. A *origem*, e lançar no flag a informação de *protocolo*.

### Dados do Atendimento (Edição) - 2023.00252

Assunto \*  Categoria

Requisito

Descrição \*

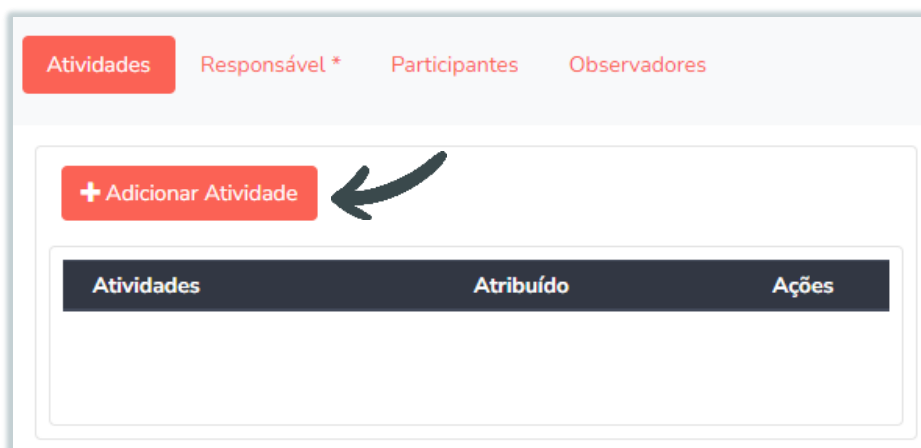
Organização Destino \*  Solicitante \*

Data de Retorno Prevista  Status \*  Origem \*   Protocolo



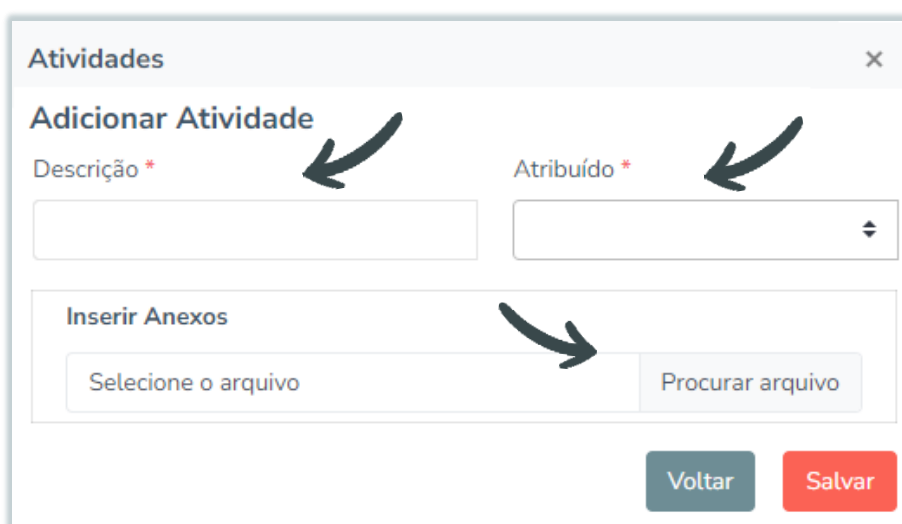


Além da alteração destes itens, que podem ser importantes para a organizar a tratativa do atendimento pela área responsável, você ainda poderá delegar atividades aos envolvidos.



Além da alteração destes itens, que podem ser importantes para a organizar a tratativa do atendimento pela área responsável, você ainda poderá delegar **atividades** aos envolvidos.

**Atividades:** Informe na *descrição* qual a atividade a ser realizada, e a pessoa *atribuída* você poderá selecionar conforme o responsável ou participante do atendimento (que podem ser pessoas ou times), além de inserir anexos. Nos atribuídos você poderá mencionar diretamente a pessoa que será envolvida na tratativa.



Informe na *descrição* qual a atividade a ser realizada, e a pessoa *atribuída* você poderá selecionar conforme o responsável ou participante do atendimento (que podem ser



pessoas ou times), além de inserir anexos. Nos atribuídos você poderá mencionar **diretamente a pessoa** que será envolvida na tratativa da atividade.

Quando a atividade for finalizada você poderá concluir, excluir, ou editar a tarefa caso necessite.



**Comentários:** Você pode incluir informações acerca da tratativa do atendimento, para isto clique em novo comentário. Aqui podem ser incluídas diversas informações, inclusive anexos.



## FILTROS DE ATENDIMENTO

Os filtros de atendimento estão presentes em todos os menus de atendimento, verifique a seguir as funcionalidades existentes nos filtros, e lembre-se, estes podem ser



utilizados na pesquisa por item ou filtro **combinado**, contendo mais de uma informação na pesquisa.

The screenshot shows a search filter form with the following fields and controls:

- Número**: Input field for the ticket number.
- De**: Input field for the start date.
- Até**: Input field for the end date.
- Assunto**: Input field for the subject.
- Categoria**: Dropdown menu for category.
- Status**: Dropdown menu for status.
- Protocolo**: Dropdown menu for protocol.
- Solicitante**: Input field for the requester.
- Status Oculto**: A section containing two buttons: 'Cancelado' and 'Concluído', with a dropdown arrow.
- Descrição**: Input field for the description.
- Envolvidos**: Input field for the involved parties, with a search icon (magnifying glass) on the right.
- Aplicar Filtro**: A red button to apply the filters.
- Limpar Filtro**: A blue button to clear the filters.

- Filtre os registros por **número** de atendimento: por exemplo "2023.0000", ou, por parte do número "000";

- Por **período** "de e até" para localizar todos os atendimentos por data (dia/mês/ano);

- Filtre pelo **assunto** do atendimento;

- Por **categoria** de atendimento;

- **Status** de atendimento;

- Por **protocolo**, este item em específico está presente apenas na *triagem* e na *caixa de entrada*;

- Por **solicitante** (usuário de abertura do atendimento);

- **Status oculto**, é uma função para esconder alguns status do filtro. Quando você seleciona algum *status oculto*, ele não vai aparecer no resultado da sua pesquisa no filtro. No sistema ele já vem predefinido como oculto em status "cancelado" e "concluído", ou seja, para visualizar estes registros de atendimento que estejam nesta situação, se faz necessário **removê-los** do status oculto.

- Filtre por **descrição** e localize os atendimentos por palavras chave que constem na descrição, ou pelo texto do corpo da descrição do atendimento.

- Pesquise por **envolvidos**, e poderá localizar todos os atendimentos que a pessoa mencionada tiver sido relacionada.



## GERENCIADOR DE ATENDIMENTOS

O gerenciador de atendimentos é uma ferramenta de pesquisa geral, que permite que você localize **todo e qualquer atendimento** registrado **na sua instância**.

Aqui, você possui *apenas a opção de filtro*, então, habilite-o para que sejam exibidas as opções.

The screenshot shows the 'Gerenciar Atendimentos' interface. At the top right, there is a button labeled 'Exibir Filtro' with a downward arrow icon. Below it is a table with the following columns: 'Nº Atendimento', 'Data Inclusão', 'Assunto', 'Categoria', 'Solicitante', 'Data Atualização', 'Status', 'Tarefa', and 'Ações'. The first row of data contains: '2023.00', '31/05/2023', '\*\*\*\*\*', '\*\*\*\*\*', '\*\*\*\*\*', '\*\*\*\*\*', 'Andamento', a red information icon, and a dropdown arrow.

A seguir, escolha uma das formas de pesquisa do filtro e localize o atendimento desejado.

The screenshot shows the 'Filtro' form with the following fields: 'Número' (containing '\*\*\*\*\*'), 'De', 'Até', and 'Assunto'. Below these are 'Categoria', 'Status' (with a dropdown arrow), and 'Solicitante'. There is also a 'Status Oculto' section with 'Cancelado' and 'Concluído' buttons, and a 'Descrição' field. A search button with a magnifying glass icon is on the right. Below the form are 'Aplicar Filtro' and 'Limpar Filtro' buttons. The table below shows one row of data: '2023.00301', '31/05/2023', '\*\*\*\*\*', '\*\*\*\*\*', '\*\*\*\*\*', '16/10/2023', 'Andamento', a red information icon, and a dropdown arrow.



IGREJA EVANGÉLICA DE CONFISSÃO LUTERANA NO BRASIL