



Para mais informações sobre este ou outros produtos da Prodesp, envie um e-mail para comercial@prodesp.sp.gov.br ou ligue para (11) 2845-6045

sintonia
GESTÃO DE SERVIÇOS

Sintonia

Uma revolução na
gestão de serviços



SECRETARIA DE
GESTÃO PÚBLICA



Conheça o Sintonia, uma solução desenvolvida pela Prodesp que acompanha, em tempo real, indicadores qualitativos e quantitativos na prestação de serviços públicos, além de permitir mensurar a satisfação do cidadão.



sintonia
GESTÃO DE SERVIÇOS

**Ajuste fino
na prestação
de serviços**

O SINTONIA - Sistema de Gestão de Serviços é uma ferramenta inovadora, única no mercado. É a resposta ao desejo de inovação e de qualidade nos serviços públicos. O aplicativo faz a captura de dados online e gerencia os níveis de serviço, além de permitir que o usuário, por meio de um teclado especial, avalie o atendimento recebido no momento seguinte à sua execução, sem que a resposta seja conhecida pelo atendente. Tudo isso agregado à robustez e à confiabilidade do Data Center Prodesp.

Com o SINTONIA é possível administrar, em tempo real, as posições de atendimento ao público. Na hora em que acontece o problema, o gestor é alertado na tela de seu computador e pode atuar imediatamente, promovendo a agilidade e a melhoria do atendimento. Cada resolução é registrada, formando uma base de conhecimento que permite aos administradores atuarem proativamente.

O sistema ainda conta com dois módulos opcionais que podem ser agregados aos módulos principais: o de auditoria online e a de formação de banco de mala direta. Com o primeiro, seguindo uma série de procedimentos legais e de segurança, a tela do computador do atendente é reproduzida, em tempo real, em um computador dentro da Prodesp, para que seja verificado como o equipamento está sendo utilizado. O segundo permite que se construa uma relação de pessoas para recebimento de mala direta impressa ou online com a devida autorização do usuário.

MÓDULO:

Gestão da Qualidade

BENEFÍCIOS

- Avaliação da produtividade dos postos de trabalho
- Visualização de "quebras" nos tempos médios de atendimento
- Gestão online centralizada dos postos de trabalho
- Administração online dos equipamentos tecnológicos
- Diferentes níveis de visão, de um pequeno grupo até todo o conjunto de estações de trabalho
- Otimização da estrutura e custos de atendimento (dimensionamento da ativação de postos de trabalho ajustados tecnicamente à demanda)
- Escalabilidade - pode ser integrado a outros sistemas para:
 - Identificação eletrônica do atendente por autenticação digital do crachá
 - Uso de SMS para envio de dados estatísticos
 - Consulta aos contratos dos fornecedores
 - Controle do Acordo de Nível de Serviço (SLA)
 - Gestão de terceiros
 - Faturamento via sistema

MÓDULO:

Pesquisa de Satisfação

BENEFÍCIOS

- Fácil usabilidade
- Conhecimento em tempo real da satisfação do usuário
- Análise da satisfação por estação de trabalho, local de atendimento e global
- Análise Satisfação X Produtividade

Obs: Pode ser estudada customização para uso em atendimentos telefônicos

MÓDULO:

Auditoria Online

BENEFÍCIOS

- Garantia da Segurança da Informação
- Confiabilidade dos processos

Obs: Depende de autorização por escrito com assinatura do responsável pelo órgão. A gravação da auditoria é feita no Data Center da Prodesp e a mídia é entregue ao cliente, sem que seja fornecido o acesso direto ao equipamento

MÓDULO:

Mala Direta

BENEFÍCIOS

- Banco de dados atualizado
- Envio com autorização prévia propicia:
 - aumento da taxa de retorno
 - garantia da ética no envio de mensagens
 - receptividade do público ao conteúdo enviado

APLICABILIDADE

- Centrais de serviço com atendimento presencial e telefônico (call center)