

## Manual do Processo: Atendimento Inicial SAC

### 1. Objetivo do Processo

Este documento descreve o fluxo padrão para o recebimento, triagem, resolução e escalonamento de solicitações de clientes através do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). O objetivo é garantir que todas as solicitações sejam tratadas de forma eficiente, ágil e padronizada, resultando em uma alta qualidade de serviço e satisfação do cliente.

### 2. Escopo

- **Início:** O processo começa quando um cliente (Solicitante) realiza uma nova solicitação.
- **Fim:** O processo termina com a resolução da demanda e comunicação da solução ao cliente.
- **Áreas Envolvidas:**
  - **Solicitante:** Cliente ou usuário que inicia o contato.
  - **Atendimento Nível 1 (N1):** Primeira linha de suporte, responsável pelo atendimento inicial.
  - **Atendimento Nível 2 (N2):** Suporte especializado, responsável por casos complexos.

### 3. Papéis e Responsabilidades

- **Solicitante:**
  - Iniciar o contato com o SAC.
  - Fornecer informações claras e detalhadas sobre sua solicitação.
  - Fornecer dados adicionais quando requisitado.
- **Atendimento Nível 1 (N1):**
  - Receber e registrar todas as solicitações de clientes.
  - Realizar a triagem inicial para entender a demanda.
  - Tentar resolver a solicitação no primeiro contato.
  - Escalonar a solicitação para o Nível 2 caso não consiga resolver.
  - Comunicar a resolução ao cliente.
- **Atendimento Nível 2 (N2):**
  - Receber e analisar as solicitações escalonadas pelo N1.

- Verificar se todas as informações necessárias foram fornecidas.
- Solicitar dados adicionais, se necessário.
- Analisar profundamente e solucionar problemas complexos.
- Disponibilizar a resposta/solução para o cliente (diretamente ou via N1).

#### **4. Descrição Detalhada do Processo (Passo a Passo)**

O processo é dividido em três raias, correspondentes aos responsáveis por cada etapa.

##### **Raia 1: Solicitante**

- Passo 1: Realizar Solicitação**

- O processo tem início quando o **Solicitante** entra em contato com a empresa para fazer uma pergunta, relatar um problema ou pedir suporte técnico.

##### **Raia 2: Atendimento Nível 1 (N1)**

- Passo 2: Receber e Analisar Solicitação**

- O atendente de **Nível 1** recebe o contato do cliente e registra as informações iniciais em sistema.

- Passo 3: Decisão - Resolução no Primeiro Contato**

- O atendente analisa a demanda e utiliza seu conhecimento e ferramentas para tentar solucionar o problema imediatamente.
- **A solicitação foi resolvida?**

- **SIM:** O atendente formaliza a solução, registra no sistema e a comunica de forma clara para o **Solicitante**. O processo é finalizado com sucesso.
- **NÃO:** Se a solicitação for muito complexa ou exigir conhecimento técnico especializado, o atendente deve escalar o caso.

- Passo 4: Encaminhar para Suporte Nível 2**

- O atendente de **N1** transfere a responsabilidade do caso para a equipe de **Atendimento Nível 2**, garantindo que todas as informações já coletadas sejam repassadas.

##### **Raia 3: Atendimento Nível 2 (N2)**

- **Passo 5: Receber Solicitação Escalonada**
  - A equipe de **Nível 2** recebe o caso encaminhado pelo N1.
- **Passo 6: Decisão - Informações Suficientes?**
  - O especialista de **N2** analisa as informações recebidas do N1 e do cliente.
  - **As informações são suficientes para a análise?**
    - **NÃO:** O especialista de **N2** deve **solicitar mais dados**. Ele pode entrar em contato diretamente com o **Solicitante** ou pedir ao **N1** que colete as informações pendentes. O processo aguarda o retorno dessas informações.
    - **SIM:** O processo segue para a etapa de solução.
- **Passo 7: Analisar e Solucionar o Problema**
  - Com todas as informações em mãos, a equipe de **N2** realiza uma investigação técnica aprofundada para identificar a causa raiz e desenvolver a solução para o problema.
- **Passo 8: Disponibilizar Resposta ao Solicitante**
  - Após encontrar a solução, o **N2** documenta o procedimento e comunica a resolução ao **Solicitante**. Essa comunicação pode ser feita diretamente ou através do **N1**, que repassa a informação ao cliente. O processo é então encerrado.

## 5. Indicadores de Desempenho (KPIs) Sugeridos

Para medir a eficiência deste processo, recomenda-se o acompanhamento dos seguintes indicadores:

- **Taxa de Resolução no Primeiro Contato (FCR):** Percentual de chamados resolvidos pelo N1 sem necessidade de escalonamento.
- **Tempo Médio de Atendimento (TMA):** Duração média de um atendimento completo.
- **Tempo Médio de Resposta (TMR):** Tempo que o cliente espera até receber a primeira resposta.
- **Tempo de Resolução do N2:** Tempo médio que o Nível 2 leva para solucionar um chamado escalonado.
- **Índice de Satisfação do Cliente (CSAT):** Medido através de pesquisas pós-atendimento.

