

Sistema de Agendamento Universal

O que é

Sistema de agendamento que permite a criação de grades de dias e horários disponíveis por serviço para agendamentos dos horários, pelo atendente ou cidadão.

Características Básicas

- Solução ideal para elaboração de grades de dias e horários, disponíveis por serviço, que controla e distribui a demanda por atendimento do órgão ao longo do dia garantindo, dessa forma, a eliminação dos horários de pico e de baixa demanda
- Geração de protocolo após agendamento
- Facilidade de pesquisas de horários agendados
- Permite agendamento dos horários pelo:
 - Cidadão (pela Internet)
 - Atendente no posto de atendimento (pela Intragov)
 - Atendente do *Call Center* (0800)
- Possibilidade de agendamento familiar
- Agendamento parametrizável em até quatro níveis, de acordo com a especificidade do cliente, por exemplo:
 - Unidade – órgão – posto – serviço
 - Unidade – especialidade – local – médico
- Envio de alerta aos gestores em situações atípicas (Exemplo: quando o tempo de espera para determinado serviço for superior ao configurado)
- Envio automático de SMS ao cidadão com lembrete do agendamento realizado – 24 horas de antecedência (opcional mediante contratação à parte)

Sistema de Agendamento Universal

- Emissão de relatórios estatísticos

Benefícios

- Melhoria na distribuição do atendimento, evitando picos de demanda ou ociosidade
- Redução de custos operacionais
- Melhoria na qualidade do atendimento
- Máxima produtividade dos atendentes
- Redução no tempo de espera e consequentemente nas filas do atendimento presencial

Pré-requisitos

- Link de Internet para utilização do Agendamento Internet
- Link Intragov para utilização Agendamento Intranet
- Para envio de SMS: contratação do serviço correspondente

Produtos Complementares

- Serviços de Envio de SMS
- Poupafila – Gerenciamento de Filas
- Sintonia – Gestão de Serviços
- Assistente Virtual Prodesp