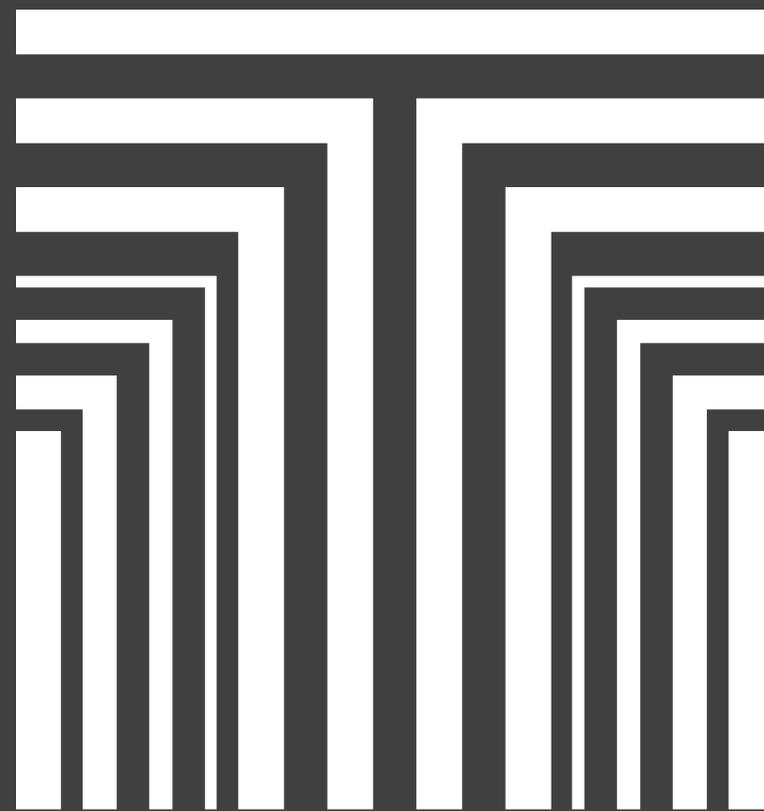


NOVAS FORMAS DE ATENDIMENTO DO TCE/SC

Balcão Virtual
e Agendamento Virtual



TRIBUNAL
DE CONTAS
DE SANTA
CATARINA

Roteiro da Apresentação

Gestão do Atendimento às Pessoas

Elevar o padrão dos serviços prestados à sociedade

Atendimento Virtual no TCE-SC

As soluções de atendimento por videoconferência

Agendamento Virtual

Atendimento por videoconferência com hora marcada

Balcão Virtual

Atendimento em tempo real para esclarecimento de dúvidas e orientações gerais

Indicadores

Dados dos atendimentos para tomadas de decisões

Acessibilidade Digital

Facilitar a experiência do/a cidadão/a no acesso aos sistemas digitais do TCE-SC

Depoimentos

A experiência do/a servidor/a e do/a jurisdicionado/a com o atendimento virtual do TCE-SC

Próximas Inovações

O futuro do atendimento virtual no TCE-SC

Referências

Links de acesso ao atendimento virtual, resoluções, instruções normativas e tutoriais

Gestão do Atendimento às Pessoas

Elevar o padrão dos serviços prestados à sociedade



Gestão do Atendimento às Pessoas

Canais de atendimento que o TCE-SC disponibiliza à sociedade



E-mail



Telefone



Presencial



HelpDesk



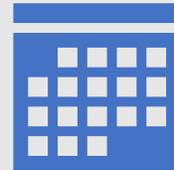
Ouvidoria

Gestão do Atendimento às Pessoas

Os desafios encontrados no TCE·SC e a solução proposta



Dados dos atendimentos dispersos



Atendimentos complexos sem agendamento



Custos de deslocamento



Atendimento Virtual

Atendimento Virtual no TCE-SC

As soluções de atendimento por videoconferência



Atendimento Virtual no TCE·SC

O compromisso do TCE·SC com a inovação do atendimento



Objetivo

- Transformação digital.
- Ampliação dos canais de atendimento.
- Organização e gestão dos atendimentos.
- Celeridade e eficiência.



Público-alvo

- Jurisdicionados/as.
- Procuradores/as.
- Advogados/as.
- Cidadãs e cidadãos.

Atendimento Virtual no TCE·SC

O compromisso do TCE·SC com a qualidade do atendimento



Atendentes

- Servidor/a com conhecimento das regras de negócio.
- Foco em valores:
 - Cordialidade;
 - Linguagem simples e acessível;
 - Pontualidade.



Comunicação

- Notícias.
- Divulgação nas mídias sociais.
 - @tce_sc
- Identidade visual.
- Mídia Training.



Regulamentação

- Criação da Instrução Normativa TC 30/2021 que regulamenta o serviço no âmbito do TCE·SC.

Atendimento Virtual no TCE·SC

Conhecendo as duas soluções de atendimento virtual oferecidas

Solução 1

Agendamento Virtual

- Atendimento agendado
- Totalmente on-line
- Acessado pelo navegador
- Diretorias de Controle Externo e Gabinetes

Solução 2

Balcão Virtual

- Atendimento em tempo real
- Ordem de chegada
- Acessado pelo navegador
- Ouvidoria e Secretaria-Geral

Agendamento Virtual

Atendimento por videoconferência com hora marcada



Agendamento Virtual

O que é atendido pelo agendamento virtual no TCE·SC



Finalidade

Esclarecimento de dúvidas e demandas relacionadas a:

- Processos em tramitação;
- Envio de documentos e informações;
- Orientações técnicas e demais serviços prestados pelo TCE·SC.



Orientações prestadas

As orientações prestadas no agendamento virtual têm caráter informativo, pedagógico e preventivo e não vinculam manifestação plenária posterior.

Agendamento Virtual

Principais características do agendamento virtual no TCE·SC

Valorização do cidadão



Atendimento humanizado, por videoconferência, com foco na assertividade e solução de problemas.

Atendimento gravado



Todos os atendimentos são gravados, mediante prévia anuência do solicitante.

Totalmente on-line



Videoconferência, acessível pelo navegador, sem necessidade de instalação de aplicativo, no Portal **www.tcesc.tc.br**.

Tolerância



05 minutos, nos agendamentos com tempo de 30 minutos.
10 minutos, nos agendamentos com tempo de 01 hora.

Agendamento Virtual

Criando as páginas de agendamento das Diretorias e Gabinetes

01



Serviços

Atividades prestadas pelas Diretorias e Gabinetes com vistas à satisfação de necessidades essenciais dos cidadãos.

02



Atendentes

Servidores capacitados a prestar atendimento nos serviços designados.

03



Disponibilidade

Dias e horários de atendimento de acordo com o serviço prestado.

04

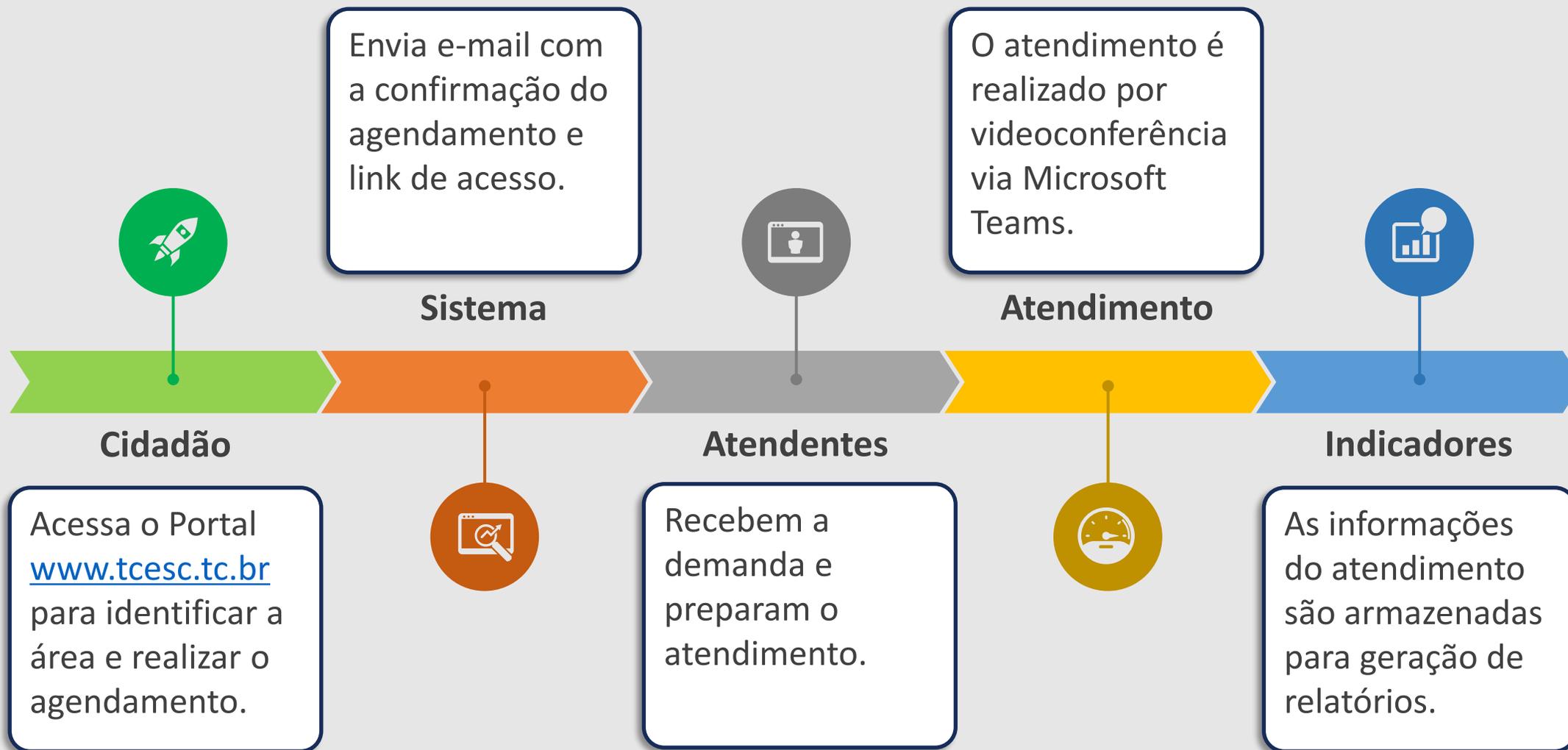


Informações

Dados que o solicitante do serviço deve informar ao agendar um atendimento.

Agendamento Virtual

As cinco etapas do processo de agendamento virtual



Agendamento Virtual

Diretorias e Gabinetes do TCE·SC com agendamento virtual

	Área
DAE	Diretoria de Atividades Especiais
DAP	Diretoria de Atos de Pessoal
DEC	Diretoria de Empresas e Entidades Congêneres
DGE	Diretoria de Contas de Gestão
DGO	Diretoria de Contas de Governo
DLC	Diretoria de Licitação e Contratações
DRR	Diretoria de Recursos e Revisões
SEG	Secretaria Geral
GCCFF	Gabinete do conselheiro César Filomeno Fontes
GCLRH	Gabinete do conselheiro Luiz Roberto Herbst
GCWRWD	Gabinete do conselheiro Wilson Rogério Wan-Dall

Agendamento Virtual

Como agendar seu atendimento



Agendamento Virtual

Agendamento em qualquer hora, em qualquer lugar, de qualquer dispositivo



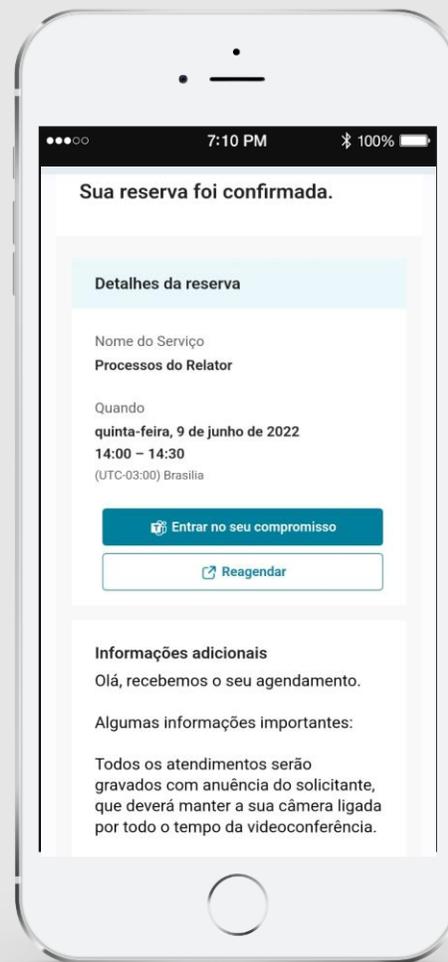
Agendamento em qualquer lugar



Interface simplificada



Agendamento disponível 24 horas por dia



Lembretes na véspera do atendimento



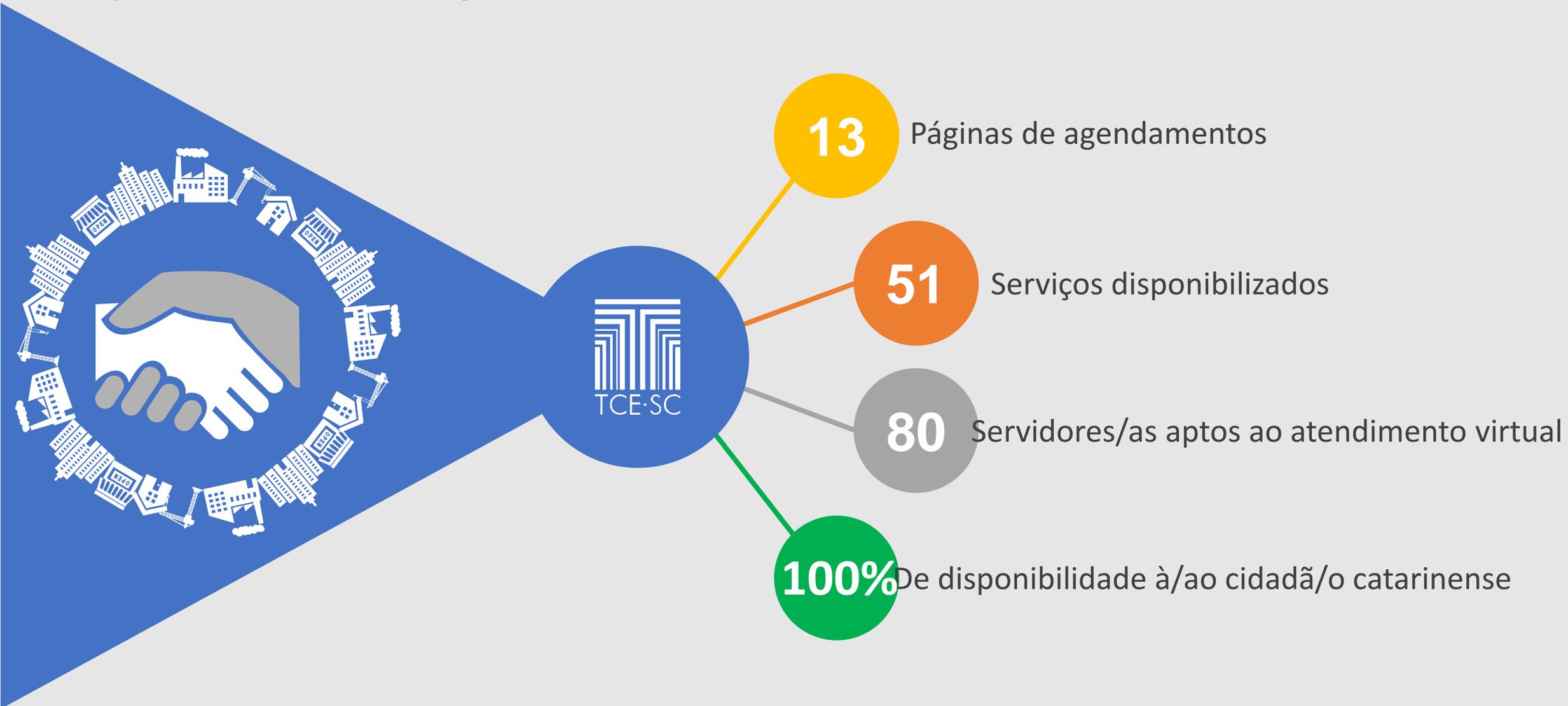
Avisos com antecedência



Mensagem personalizada com instruções sobre o atendimento

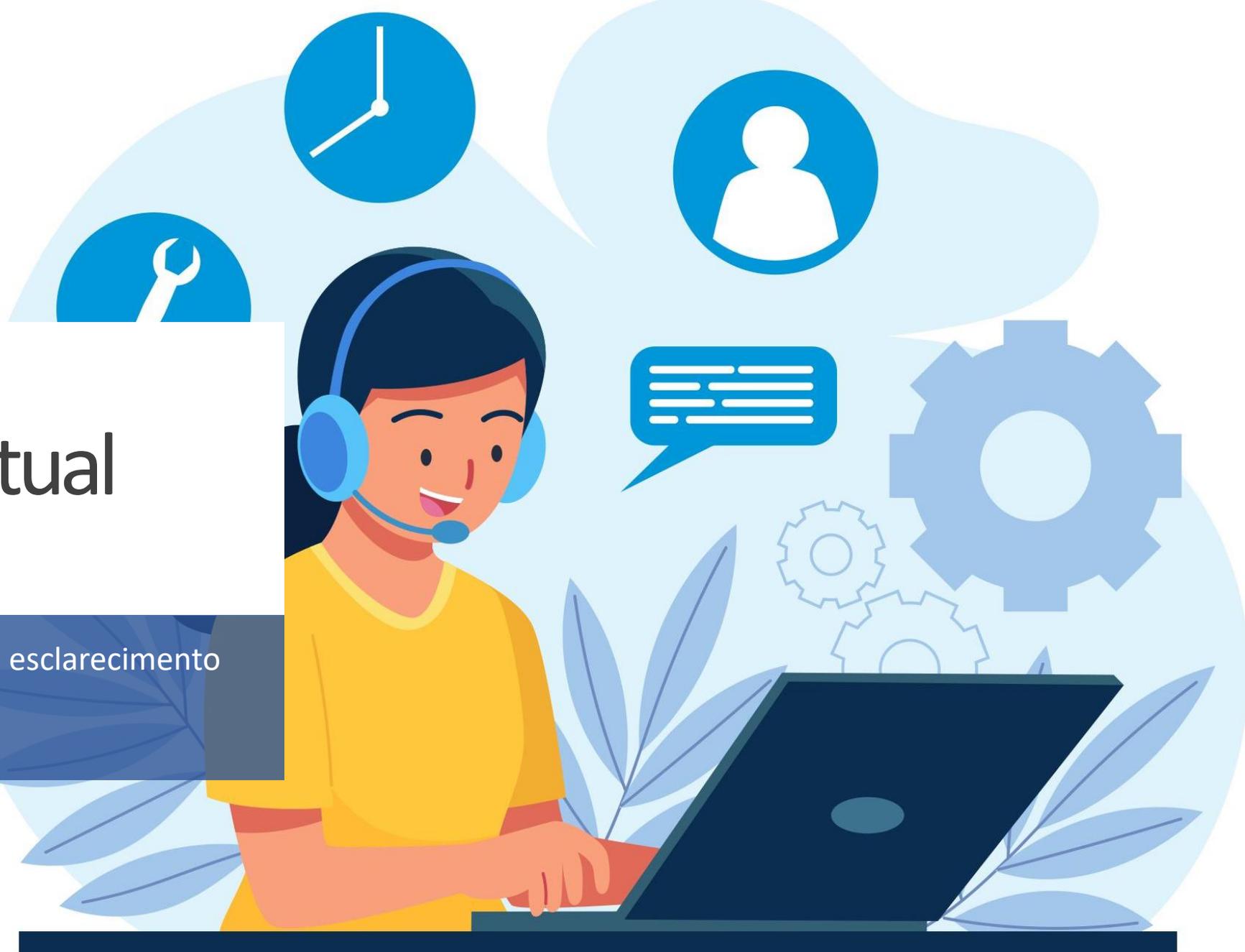
Agendamento Virtual

O que o TCE·SC está entregando a sociedade



Balcão Virtual

Atendimento em tempo real para esclarecimento de dúvidas e orientações gerais



Balcão Virtual

O termo balcão virtual



O Balcão Virtual foi instituído por meio da Resolução N° 372 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), de 12 de fevereiro de 2021, que regulamenta a criação de plataforma de atendimento por videoconferência.

Balcão Virtual

Principais características do balcão virtual no TCE·SC



Acesso remoto direto

Sem necessidade de agendamento com horários preestabelecidos de atendimento.



Finalidade

Prestar orientações básicas e auxiliar, quando necessário, na condução para o agendamento virtual.



Atendimento por ordem de chegada

A/O cidadã/ão acompanha em tempo real sua posição na fila.



Atribuições

O Balcão Virtual tem as mesmas “atribuições” de um atendimento no balcão físico.

Balcão Virtual

Áreas com balcão virtual no TCE·SC

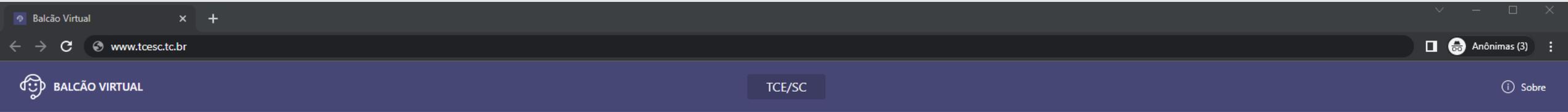
	Área	Disponibilidade	Horário
OUVI/GAP	Ouvidoria	De segunda a sexta-feira	14h00 às 17h00
SEG/COAS	Secretaria-Geral - Coordenadoria de Apoio às Sessões	De segunda a sexta-feira	13h30 às 18h30
SEG/CODE	Secretaria-Geral - Coordenadoria de Débitos e Execuções	De segunda a sexta-feira	13h30 às 18h30
SEG/CCDP	Secretaria-Geral - Coordenadoria de Controle de Documentos e Processos	De segunda a sexta-feira	13h30 às 18h30

Balcão Virtual

Como acessar o balcão virtual do TCE SC



Balcão Virtual



A experiência do cidadão

 Bem vindo(a) ao nosso canal de atendimento on-line.

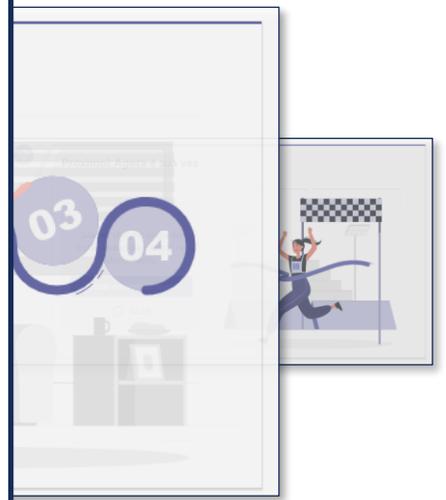
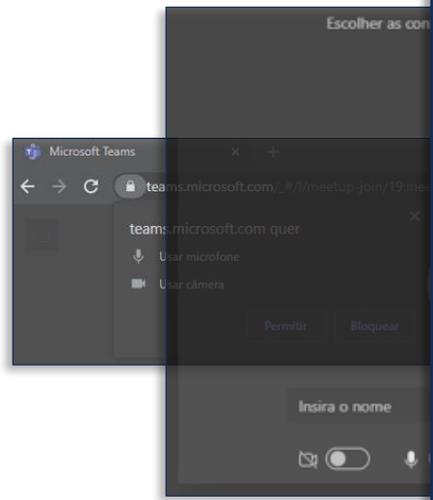


Você está em: **SEG - CCDP**

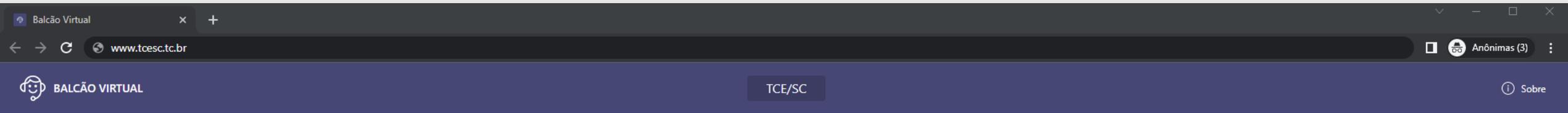
Informações sobre cadastro em geral, manutenção e alterações, encaminhamento e requisitos para a protocolização de peças processuais, ofícios, cômputo de prazos processuais, suas prorrogações e trânsito em julgado.

Nosso horário de atendimento é de **Segunda-feira, Terça-feira, Quinta-feira, Sexta-feira, Quarta-feira, das 13:30 até 18:30 Horário de Brasília.**

Vamos lá?
Por favor aguarde para ser atendido!



Balcão Virtual



Sua posição na fila de espera

Ok! Você já está na fila de atendimento

1
Sua posição
Protocolo: #766821

1
Pessoas na fila

Bem vindo(a) ao no

Você está em: **SEG - CCDP**

Informações sobre cadastro, requisitos para a protocolização processuais, suas prerrogativas.

Nosso horário de atendimento: **segunda-feira, Quarta-feira, das 13h às 17h.**

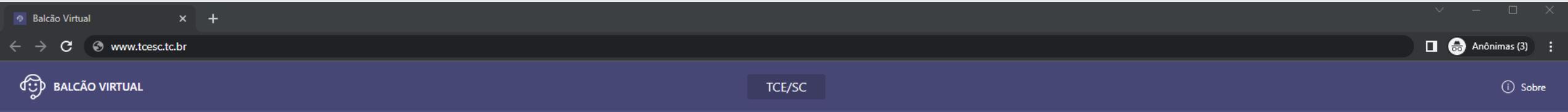
Vamos lá?
Por favor aguarde para ser atendido.

Baixar o aplicativo do Windows
Use o aplicativo da área de trabalho para obter uma melhor experiência.

Continuar neste navegador
Não é necessário baixar ou instalar.

Abriu seu aplicativo Teams
Já tenho isso? Vá direto para a sua reunião.

Balcão Virtual

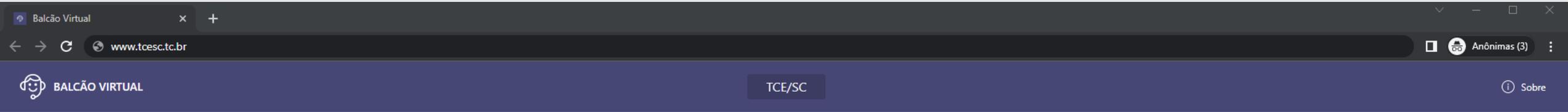


Acesso direto pelo navegador

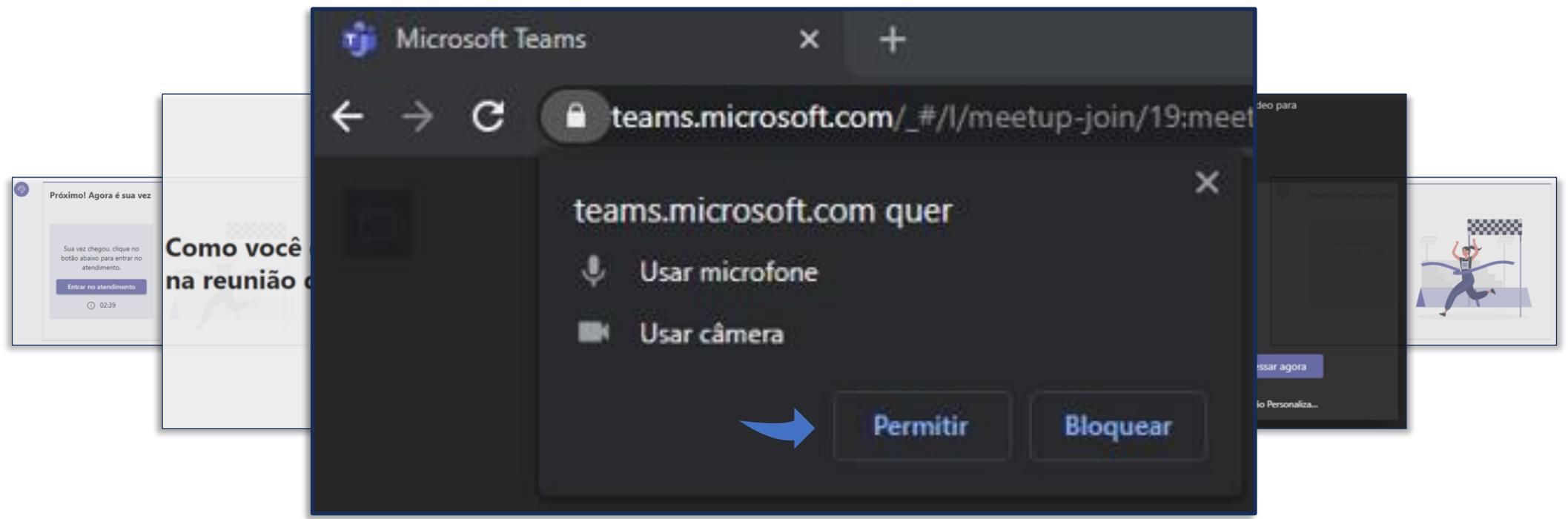
Como você deseja ingressar na reunião do Teams?

- Baixar o aplicativo do Windows**
Use o aplicativo da área de trabalho para obter uma melhor experiência.
- Continuar neste navegador**
Não é necessário baixar ou instalar.
- Abriu seu aplicativo Teams**
Já tenho isso? Vá direto para a sua reunião.

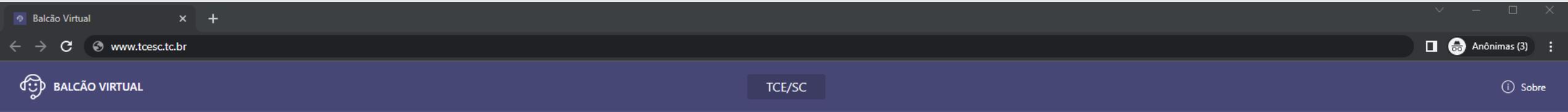
Balcão Virtual



Habilite microfone e câmera



Balcão Virtual



Informe seu nome e ingresse no atendimento

Escolher as configurações de áudio e vídeo para

Reunião

Insira o nome

Ingressar agora

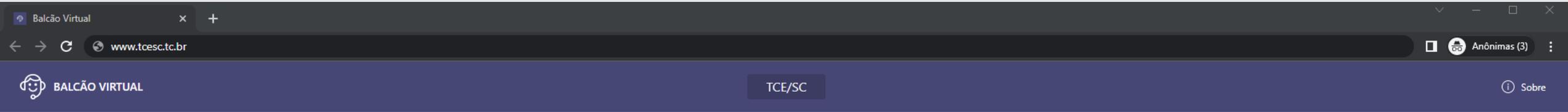
Configuração Personaliza...

Microsoft Teams

Como você deseja ingressar na reunião do Teams?



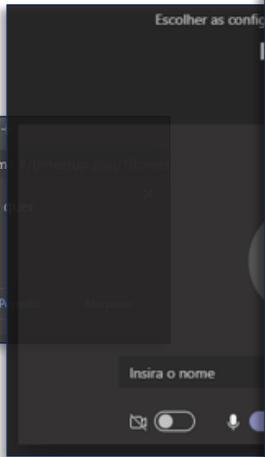
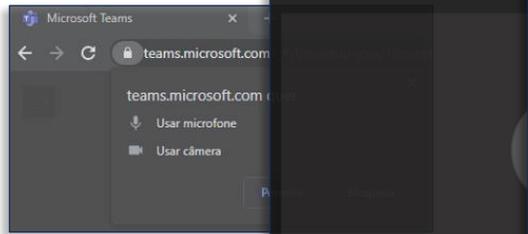
Balcão Virtual



Atendimento concluído

Atendimento encerrado!

O seu atendimento foi concluído com sucesso.



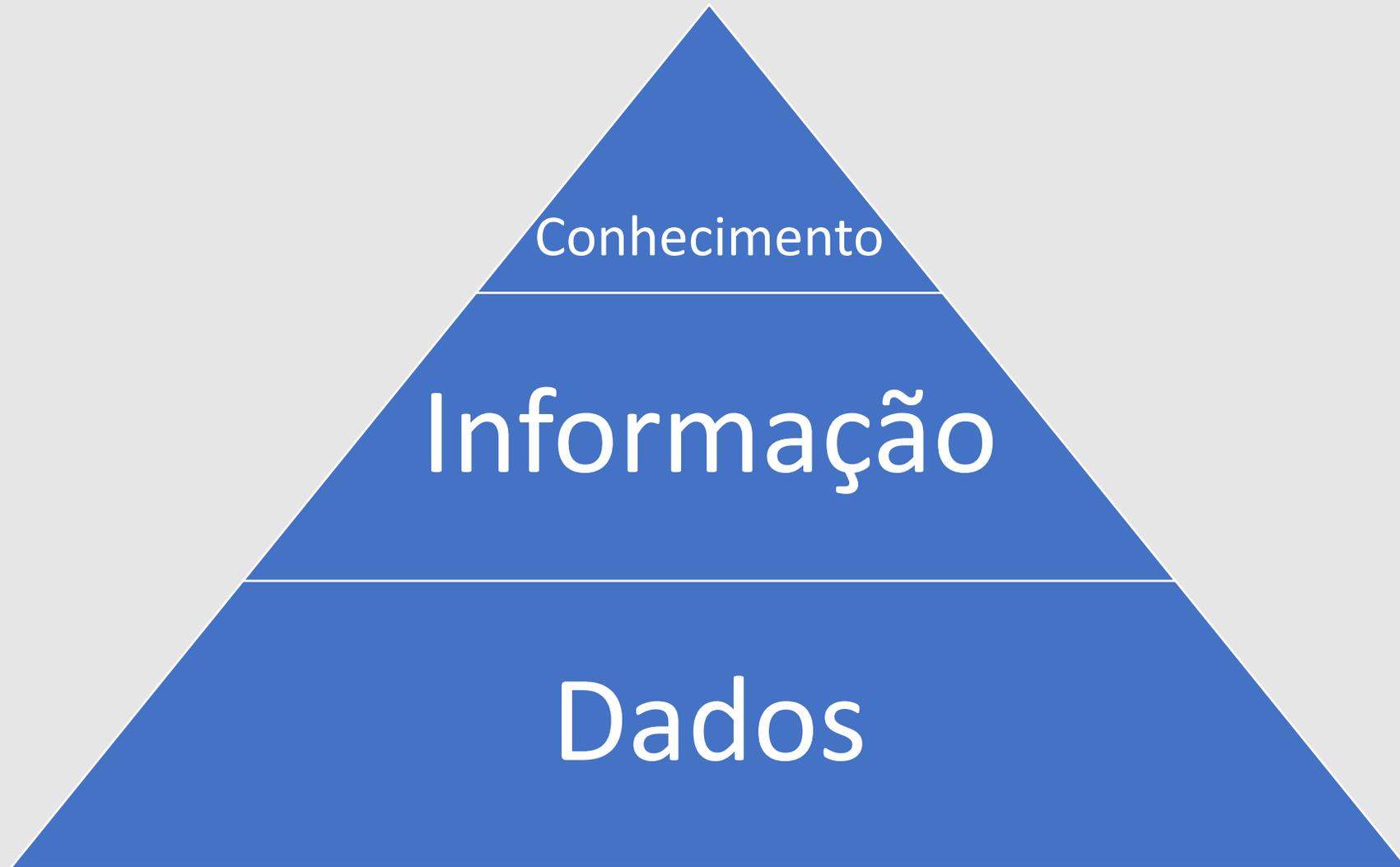
Indicadores

Dados dos atendimentos para tomadas de decisões



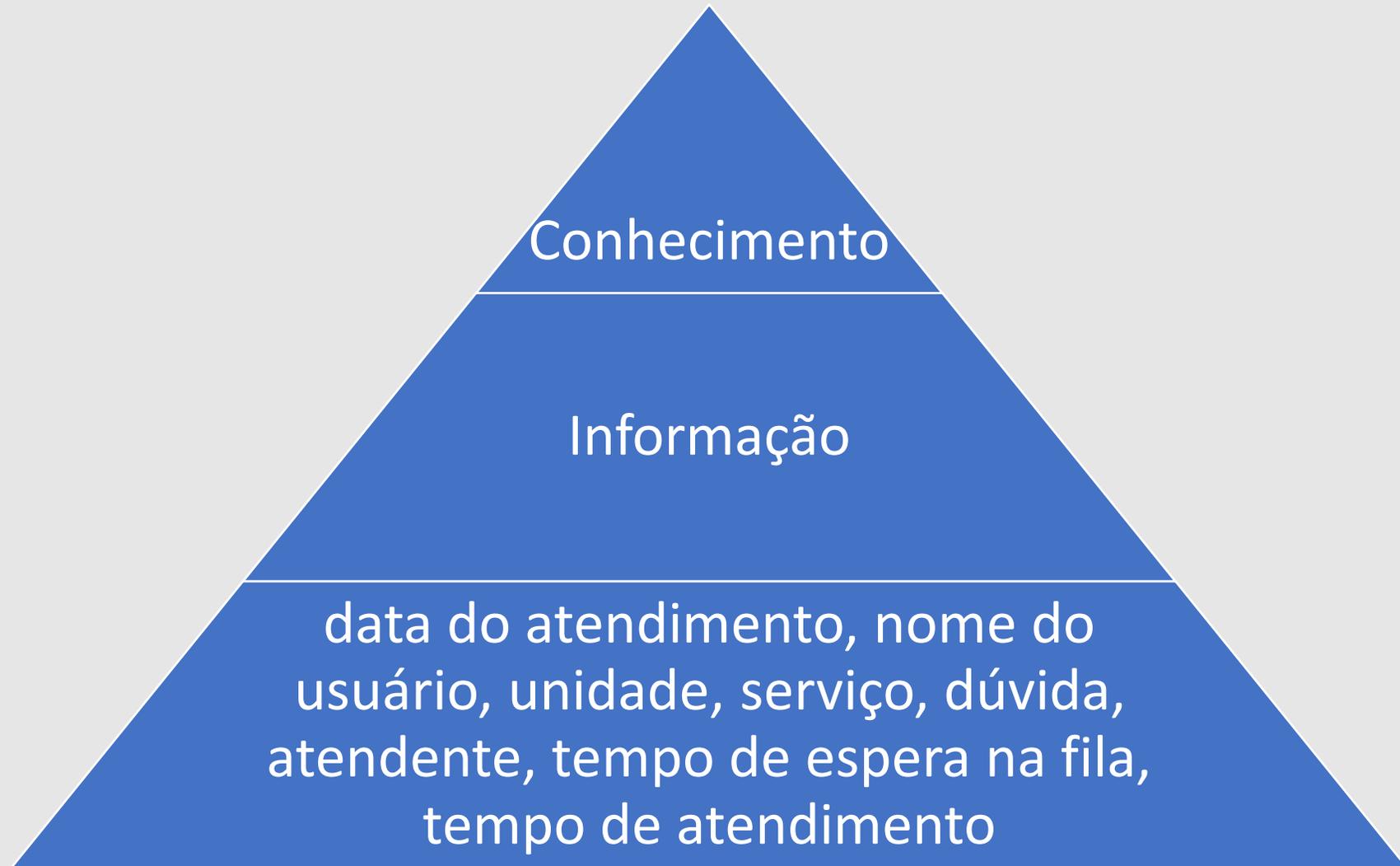
Indicadores

Decisões baseadas em dados



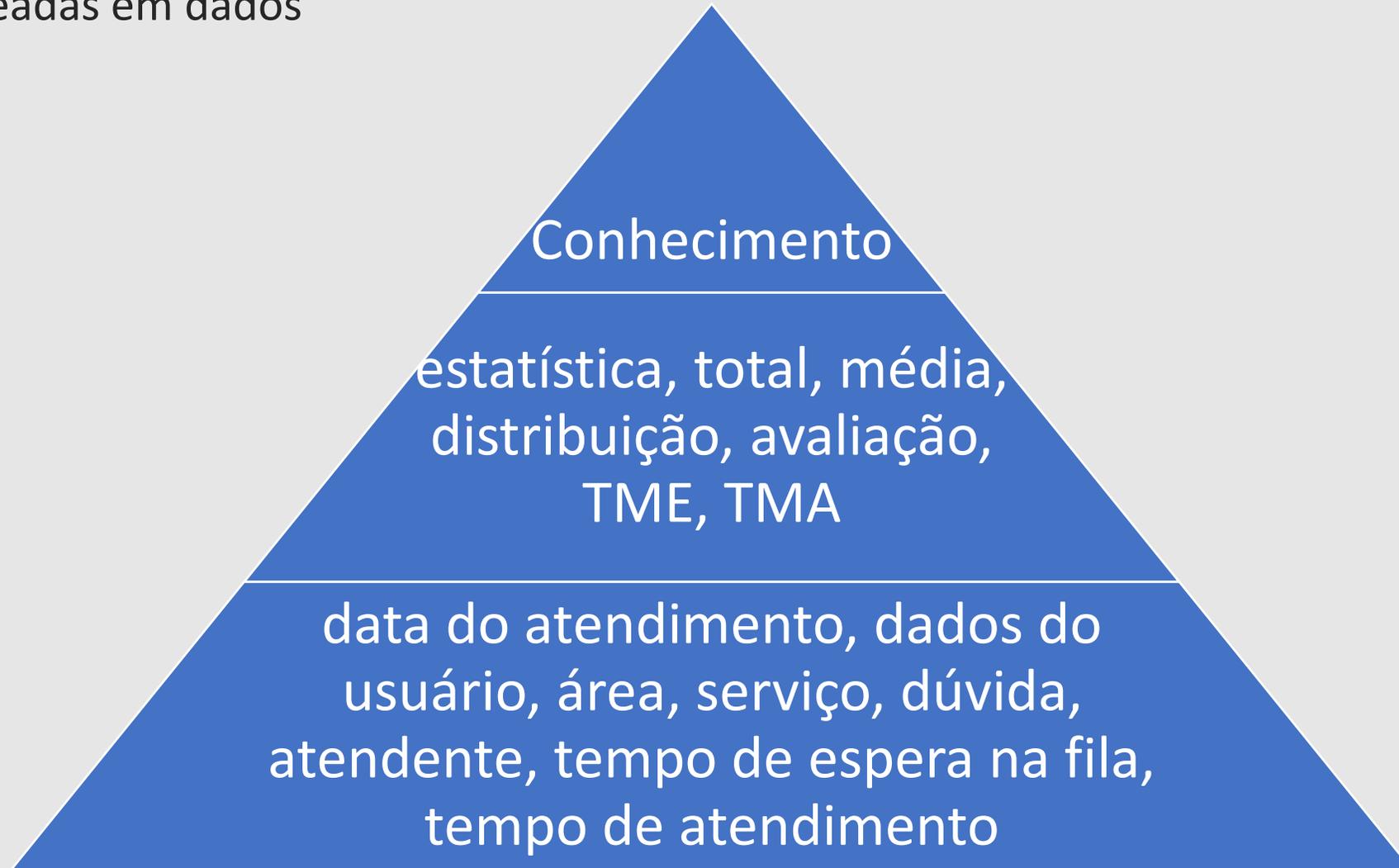
Indicadores

Decisões baseadas em dados



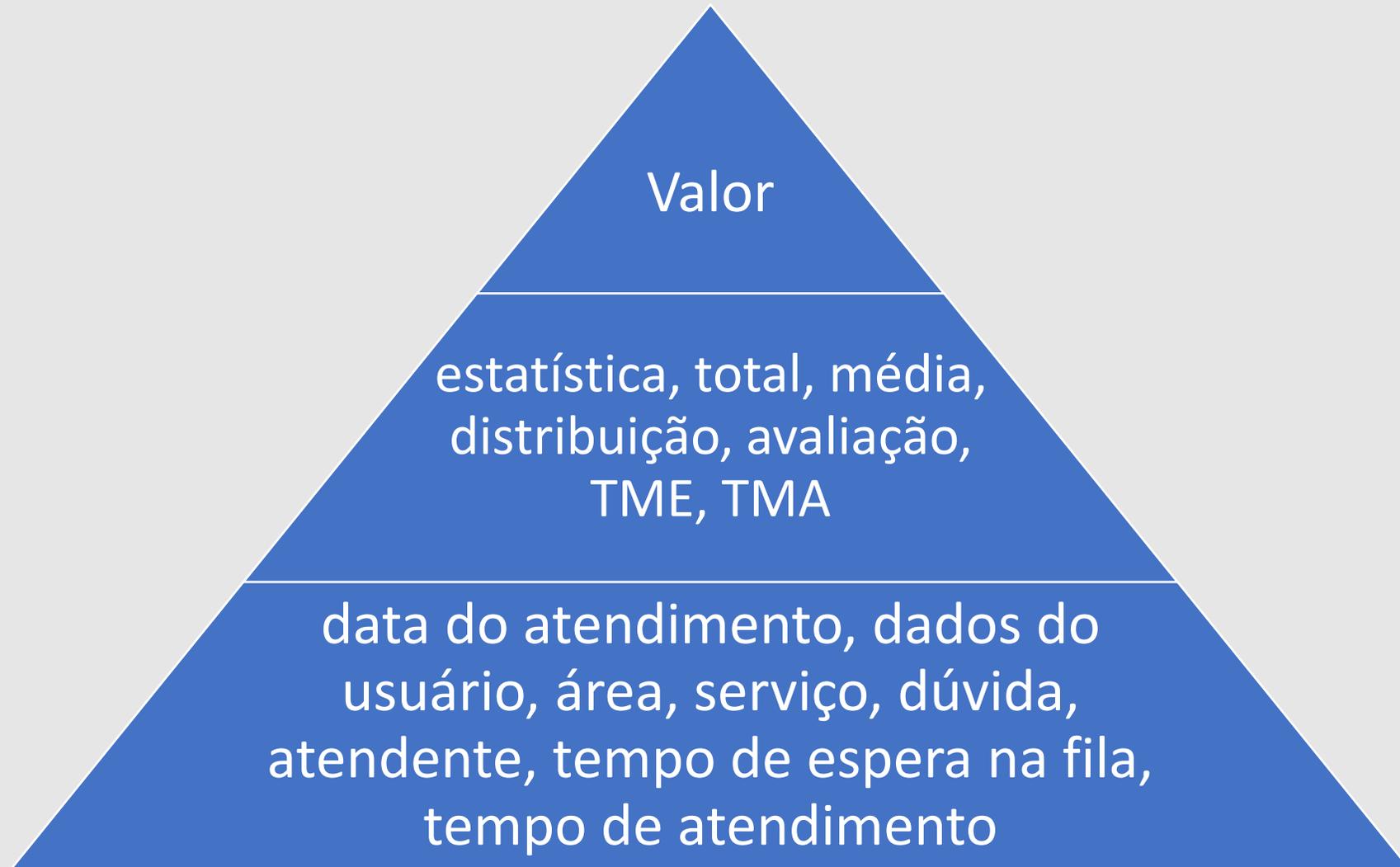
Indicadores

Decisões baseadas em dados



Indicadores

Decisões baseadas em dados



Acessibilidade Digital

Facilitar a experiência do/a cidadão/a no acesso aos sistemas digitais do TCE-SC



Acessibilidade Digital

O compromisso do TCE-SC com a inclusão digital



Leitor de site



Acessível em libras.

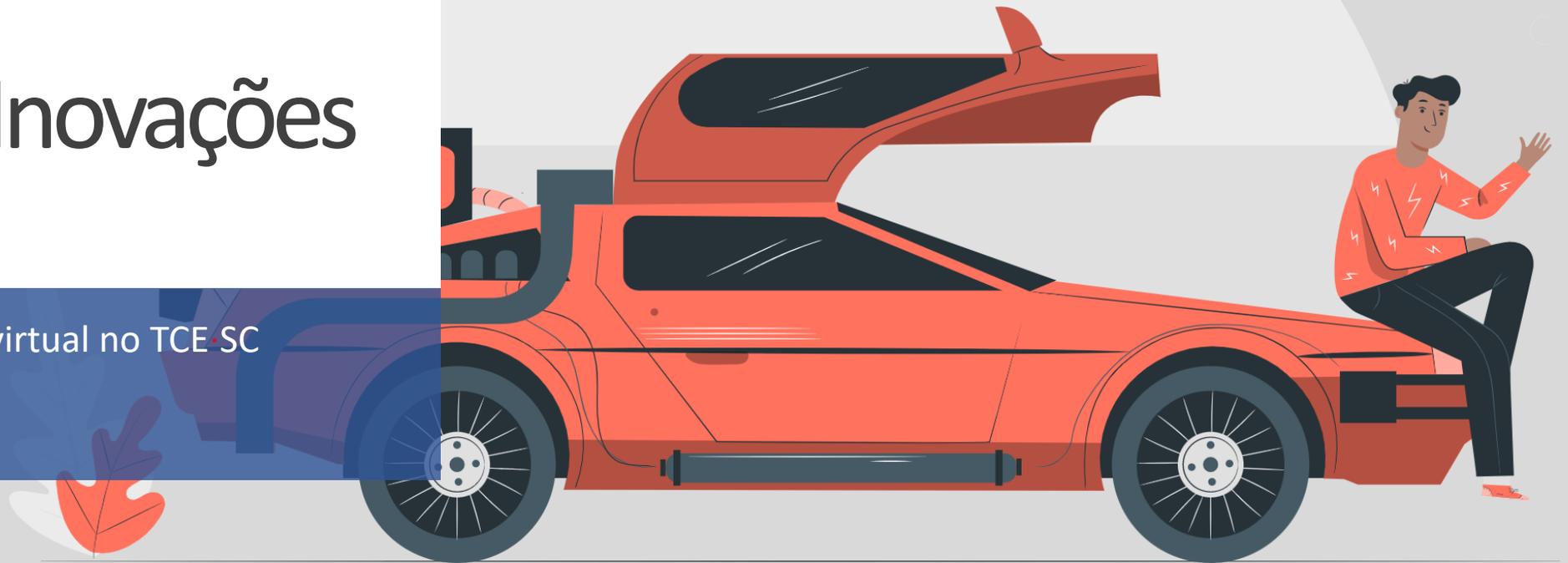
Depoimentos

A experiência do/a servidor/a e do/a jurisdicionado/a com o atendimento virtual do TCE SC



Próximas Inovações

O futuro do atendimento virtual no TCE SC



Próximas Inovações

O que está por vir



Avaliação do atendimento

Ouvir o cidadão. As críticas são carregadas de sugestões e pontos de vista que devem ser levados em consideração.



Balcão virtual via WhatsApp

Alcançando o/a cidadão/a onde ele/a está.

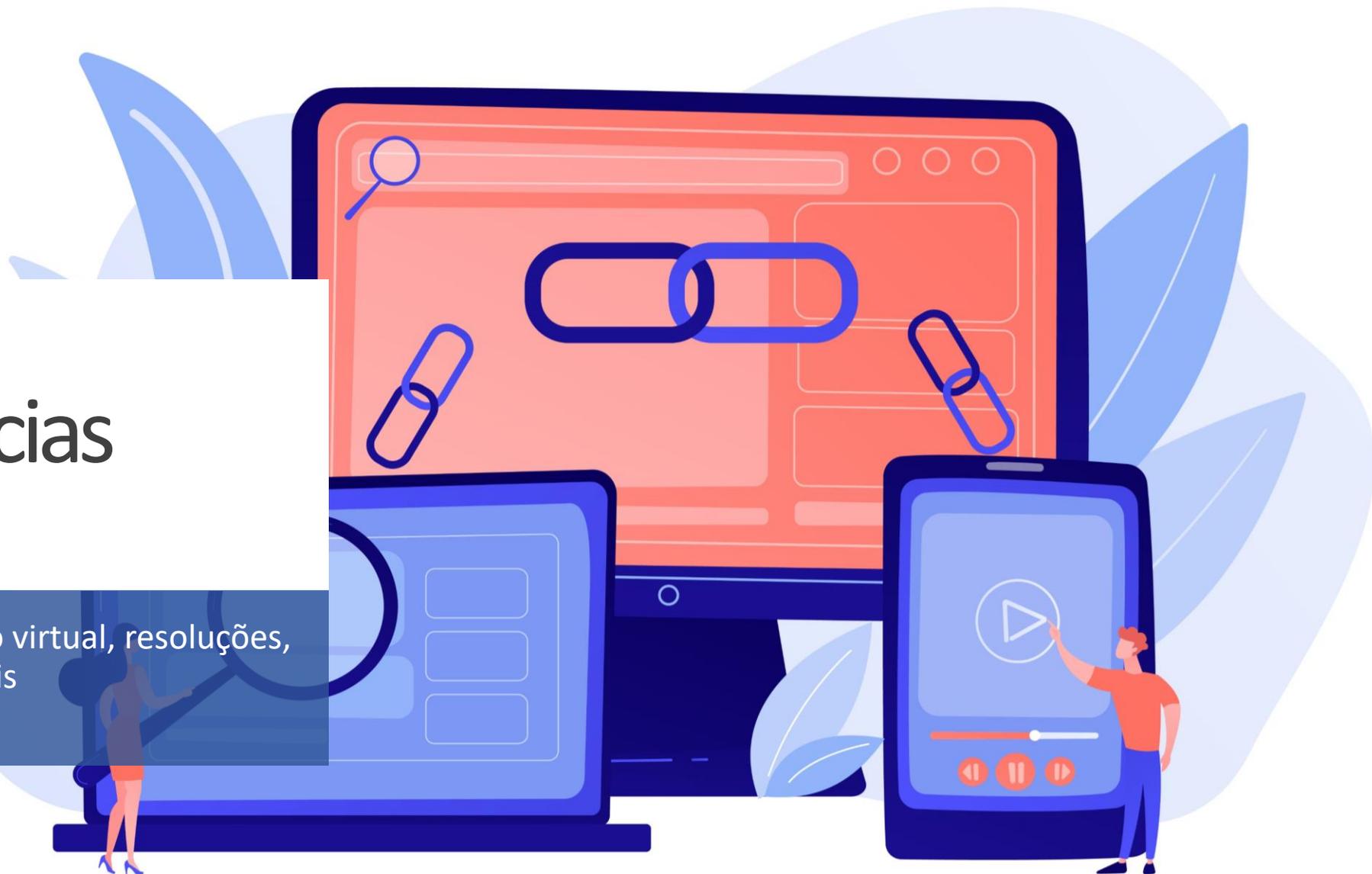


Balcão virtual com gov.br

Login único de acesso a sistemas governamentais.
(Opcional)

Referências

Links de acesso ao atendimento virtual, resoluções, instruções normativas e tutoriais



Referências

- <https://www.tcesc.tc.br/atendimento-virtual>
- [Resolução 372, de 12 de fevereiro de 2021 – CNJ](#)
- [Instrução Normativa N.TC-30/2021](#)
- [Passo a passo para acessar seu agendamento virtual pelo Microsoft Teams](#)
- [Acesse o Balcão Virtual pelo Chrome](#)
- [Acesse o Balcão Virtual pelo Edge](#)
- [Imagens utilizadas nesta apresentação](#)

Equipe do Projeto

Projeto Atendimento Virtual

- Marcelo Brognoli da Costa (Coordenador)
- Daniel Antunes dos Santos (Coordenador)