

# AGENDA DE ATENDIMENTO



eGOV - Governo Eletrónico

## VISÃO GERAL

A **Agenda de Atendimento**, disponível 24x7x365, permite ao **Cidadão** a marcação ágil de atendimento no serviço público pretendido, sem necessidade de deslocações, sem congestionamento telefónico e sem filas de espera.

De forma a garantir total segurança na marcação/remarcação/anulação, o serviço possui um mecanismo que assegura a fiabilidade do utilizador.

Comercializada em formato **SaaS** (*Software as a Service*), a **Agenda de Atendimento** é disponibilizada no Portal ou *site* do **Cliente**.

### PROCESSO DE AGENDAMENTO



1

Agendamento



2

Confirmação  
por SMS



3

SMS de chamada  
(Para atendimento)

**Interface Responsiva** - A **Agenda de Atendimento** é acessível via *browser* através de qualquer dispositivo (PC, *tablet* ou *smartphone*). As interfaces seguem os métodos de *Responsive Web Design* e são adaptáveis aos diferentes tipos de ecrã, sem necessidade de configurações ou aplicações adicionais, de modo a garantir uma maior acessibilidade e usabilidade de todo o sistema.

**Customização** - A **Agenda de Atendimento** é totalmente customizada à medida do **Cliente**.

**Flexibilidade** - A **Agenda de Atendimento** é totalmente flexível, possibilitando ao **Cliente** a identificação dos locais de atendimento, os serviços que operam para cada um desses locais de atendimento e respetivas agendas, com a capacidade e a duração dos atendimentos. É, ainda, possível configurar os dados de identificação obrigatórios para efeitos de agendamento.

## Canal Direto para a Marcação de Atendimento ao Público!

# AGENDA DE ATENDIMENTO



eGOV - Governo Eletrónico

## FUNCIONALIDADES

**Agendamento fácil, simples e intuitivo** - A solução dispõe de uma página pública que é partilhada no portal ou *site* do **Cliente**. Por sua vez, ao aceder, o **Cidadão** visualiza, em formato de calendário, o horário do(s) serviço(s) disponibilizado para atendimento. Desta forma, é facilmente perceptível o *slot* disponível para o agendamento do atendimento.

**Calendário** - O **Cliente** pode parametrizar o calendário de forma a que os dias não úteis possam estar devidamente identificados ou, inclusive, indisponibilizar total ou parcialmente os agendamentos nesses dias.

**Templating e Envio de Mensagens** - A solução permite a criação de *templates* de mensagens, a ser enviadas à posteriori, de forma automática, para os **Cidadãos**, nomeadamente confirmação ou cancelamento do agendamento, informação sobre o estado do agendamento, chamada para atendimento, entre outros.

**Envio de Mensagens em Lote** - O tratamento em volume é uma poderosa ferramenta que simplifica o trabalho do utilizador no envio de mensagens para todos os agendamentos do dia.

**Relatórios e Indicadores de Gestão** - A **Agenda de Atendimento** contempla um módulo que dispõe de relatórios de gestão, controlo e acompanhamento dos atendimentos, nomeadamente relatórios de tempos médios de atendimentos e número de atendimentos efetuados por assunto ou por atendente. A informação dos relatórios é apresentada em tempo real, garantindo, desta forma, uma visão correta sobre a informação e a tomada de decisão sustentada.

**Gestão do Atendimento** - A solução permite validar todo o circuito efetuado num determinado agendamento, bem como todas as mensagens enviadas no decorrer do mesmo.



ANO, Sistemas de Informática e Serviços, Lda.

Travessa Alferes Malheiro, 105

4000-060 Porto – Portugal

T. (+351) 22 206 15 80 Chamada para a rede fixa nacional

comercial@ano.pt

<https://ano.pt>

