

Comunicação com segurados

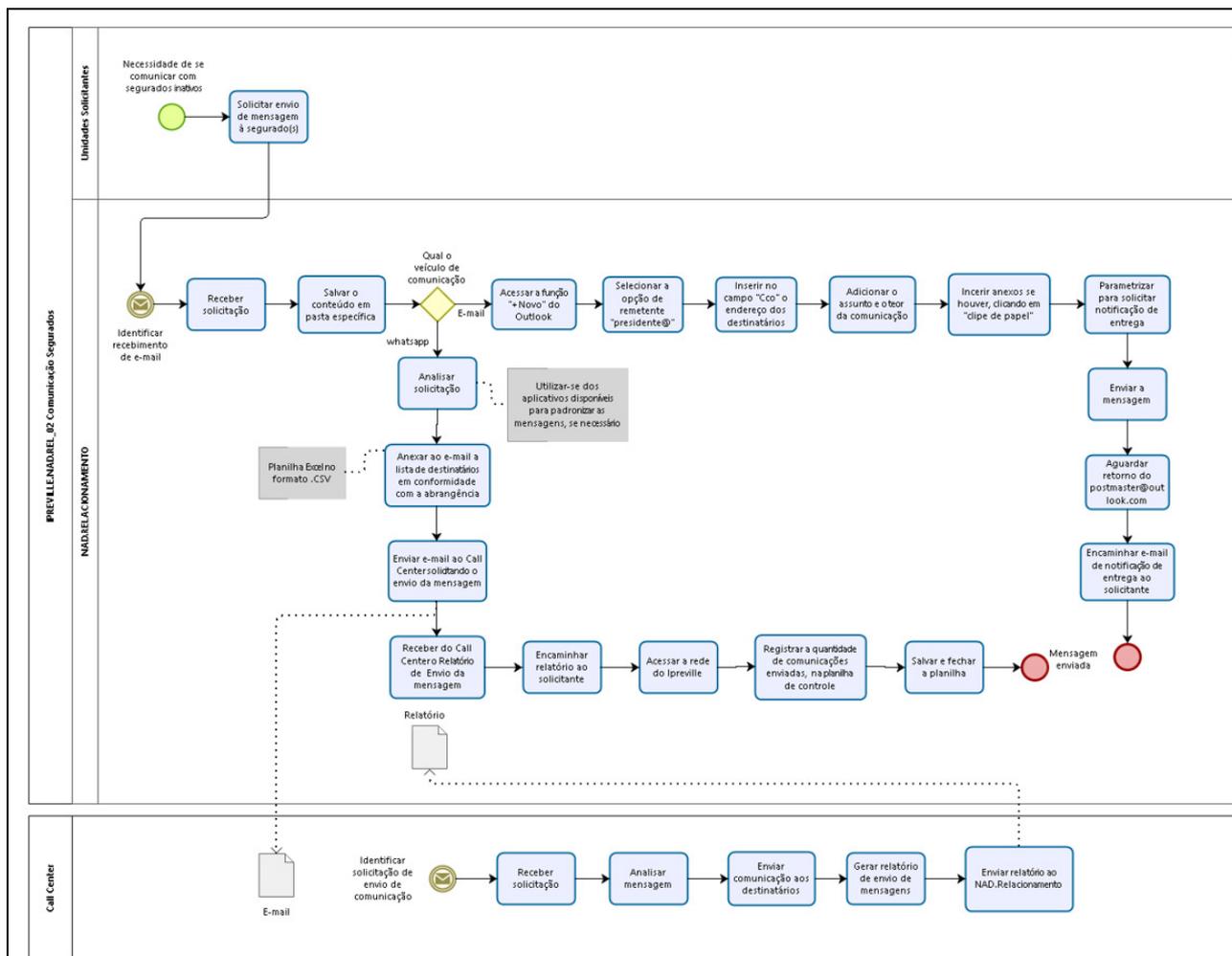
<b>Criação</b>	<b>Edição</b>	<b>Codificação</b>
Agosto/2023	1ª Edição	NAD.REL_02
<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>
Victor Macedo	Claudete C. M. Scholze	Cleusa Mara Amaral
<b>Conceito</b>		
A Assessoria de Relacionamento integra a estrutura organizacional da Administração, tendo por função intermediar as comunicações entre o instituto e seus segurados.		
<b>Objetivos</b>		
A Assessoria de Relacionamento do Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Joinville – Ipreville, observando o disposto na Lei Municipal nº 7.611, de 06 de dezembro de 2013, compõe a Diretoria Executiva do instituto. Compete a esta unidade assegurar a gestão transparente, assegurar proteção a informação sigilosa, zelar pela imagem institucional, assessorar a Diretoria Executiva e Conselhos quanto à divulgação, aprimorando o relacionamento com os segurados e os veículos de comunicação.		
<b>Aplicação</b>		<b>Execução</b>
Diária		Diretoria Executiva
<b>Materiais Necessários</b>		
Computador, acesso a internet e os aplicativos: Word, Excel, Power Point, Photoshop, Illustrator, Corel Draw, entre outros aplicativos para edição de imagens, audio e vídeo.		
<b>Siglas Utilizadas</b>		
NAD – Núcleo Administrativo .CSV – Formato de arquivo do Excel (Valores Separado por Vírgulas)		
<b>Descrição do Processo</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acessar diariamente o e-mail do servidor responsável pela Assessoria do Relacionamento;</li> <li>2. Receber as solicitações de envio de comunicações das áreas do instituto;</li> <li>3. Salvar o conteúdo a ser enviado e a lista de destinatários na rede do Ipreville/Diretório: <b>Assessoria_Executiva/ Assessoria Relacionamento/ ano atual correspondente</b>, observando a pasta específica para cada categoria de arquivo a ser salvo;</li> <li>4. Se a solicitação for por envio da mensagem por e-mail, acessar o ícone <b>+Novo do Outlook</b>;</li> <li>5. No ícone <b>De</b> selecionar a opção de remetente <a href="mailto:presidente@ipreville.sc.gov.br">presidente@ipreville.sc.gov.br</a>;</li> <li>6. Inserir no campo <b>Cco</b> os endereços dos destinatários;</li> <li>7. Preencher o campo <b>Adicionar um assunto</b>;</li> <li>8. Preencher o teor da comunicação e ser enviada;</li> <li>9. Caso necessário, inserir anexos clicando no ícone “<b>clipe de papel</b>”;</li> <li>10. Acessar o ícone ... (<b>3 pontos</b>) e clicar em <b>Mostrar opções de mensagem...</b>, selecionar o item <b>Solicitar uma notificação de entrega</b> e clicar em <b>OK</b>;</li> <li>11. Clicar no botão <b>Enviar</b>;</li> <li>12. Após o envio aguardar o retorno do e-mail <a href="mailto:postmaster@outlook.com">postmaster@outlook.com</a>;</li> <li>13. Encaminhar o e-mail de notificações de entrega recebido para o setor solicitante;</li> <li>14. Se a solicitação for por envio da mensagem por Whatsapp, verificar se o assunto é de</li> </ol>		

informação geral para todos os segurados ou envio de mensagem para segurados específicos;

15. Se a mensagem for para segurados específicos, encaminhar o e-mail de solicitação com o teor da mensagem, imagem (se houver) e a lista dos destinatários em planilha do Excel no formato .CSV para o e-mail do responsável da empresa do Call Center;
16. Se a mensagem for aviso geral para todos os segurados, encaminhar o e-mail de solicitação com o teor da mensagem, imagem (se houver) e incluir o arquivo **Contatos WhatsApp Relação envio mensagens**. Este arquivo se localiza na rede do Ipreville/Diretório: **V:\Assessoria Relacionamento\Indicadores Ass.Relacionamento** e também deve ser convertido para o formato .CSV;
17. Em ambos os casos, solicitar para a empresa do Call Center o relatório de envio das mensagens por whatsapp;
18. Após o recebimento do relatório de envio das mensagens por whatsapp, encaminhar o relatório para o e-mail do setor solicitante;
19. Após a realizações dos envios, acessar na rede do Ipreville/Diretório: **V:\Assessoria Relacionamento\Indicadores Ass.Relacionamento**;
20. Abrir o arquivo Excel **Relatório Assessoria Relacionamento**;
21. Abrir a aba do ano corrente atual;
22. Registrar a quantidade de comunicações realizadas no local correspondete a área de solicitação.
23. Salvar e fechar.
24. Caso necessário, utilizar os aplicativos para edição de áudio, vídeo e imagem para ajustar as mídias aos formatos suportados pelos canais de envio.

#### Fluxograma

Ipreville



Powered by bizagi Modeler

## Considerações

## Referências

- Lei nº 7.611 de 06/12/2013 (institui a Assessoria de Relacionamento)