



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES
INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS

sid.inpe.br/mtc-m21c/2018/10.25.14.06-NTC

**ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO CPTEC/INPE:
VOLUME I - N.1**

Rosemary Aparecida Odorizi Lima
Lucas Fagundes Guimarães
Fernanda Aparecida Pereira da Silva

URL do documento original:

<<http://urlib.net/8JMKD3MGP3W34R/3S4MFP2>>

INPE
São José dos Campos
2018

PUBLICADO POR:

Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais - INPE
Gabinete do Diretor (GBDIR)
Serviço de Informação e Documentação (SESID)
CEP 12.227-010
São José dos Campos - SP - Brasil
Tel.:(012) 3208-6923/7348
E-mail: pubtc@inpe.br

**COMISSÃO DO CONSELHO DE EDITORAÇÃO E PRESERVAÇÃO
DA PRODUÇÃO INTELECTUAL DO INPE (DE/DIR-544):****Presidente:**

Dr. Marley Cavalcante de Lima Moscati - Centro de Previsão de Tempo e Estudos
Climáticos (CGCPT)

Membros:

Dra. Carina Barros Mello - Coordenação de Laboratórios Associados (COCTE)

Dr. Alisson Dal Lago - Coordenação-Geral de Ciências Espaciais e Atmosféricas
(CGCEA)

Dr. Evandro Albiach Branco - Centro de Ciência do Sistema Terrestre (COCST)

Dr. Evandro Marconi Rocco - Coordenação-Geral de Engenharia e Tecnologia
Espacial (CGETE)

Dr. Hermann Johann Heinrich Kux - Coordenação-Geral de Observação da Terra
(CGOBT)

Dra. Ieda Del Arco Sanches - Conselho de Pós-Graduação - (CPG)

Silvia Castro Marcelino - Serviço de Informação e Documentação (SESID)

BIBLIOTECA DIGITAL:

Dr. Gerald Jean Francis Banon

Clayton Martins Pereira - Serviço de Informação e Documentação (SESID)

REVISÃO E NORMALIZAÇÃO DOCUMENTÁRIA:

Simone Angélica Del Ducca Barbedo - Serviço de Informação e Documentação
(SESID)

André Luis Dias Fernandes - Serviço de Informação e Documentação (SESID)

EDITORAÇÃO ELETRÔNICA:

Marcelo de Castro Pazos - Serviço de Informação e Documentação (SESID)

Murilo Luiz Silva Gino - Serviço de Informação e Documentação (SESID)



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES
INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS

sid.inpe.br/mtc-m21c/2018/10.25.14.06-NTC

**ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO CPTEC/INPE:
VOLUME I - N.1**

Rosemary Aparecida Odorizi Lima
Lucas Fagundes Guimarães
Fernanda Aparecida Pereira da Silva

URL do documento original:

<<http://urlib.net/8JMKD3MGP3W34R/3S4MFP2>>

INPE
São José dos Campos
2018



Esta obra foi licenciada sob uma Licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial 3.0 Não Adaptada.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 3.0 Unported License.

Atendimento ao Usuário do CPTEC/INPE

Cachoeira Paulista – SP, Brasil, INPE/CPTEC, 2018.

Publicação Semestral

Palavra Chave:

Atendimento; Usuário; Contato.

Atendimento ao Usuário do CPTEC/INPE

Editor: Rosemary Aparecida Odorizi Lima – CPTEC/INPE
E-mail: rosemary.odorizi@inpe.br

Editor Executivo: Rosemary Aparecida Odorizi Lima – CPTEC/INPE
E-mail: rosemary.odorizi@inpe.br

Colaborador: Lucas Fagundes Guimarães – CPTEC/INPE
E-mail: lucas.guimaraes@inpe.br

Editoração Técnica: Fernanda Aparecida Pereira da Silva – CPTEC/INPE
E-mail: fernanda.silva@inpe.br

**Endereço para
Correspondência:** Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais – INPE
Centro de Previsão de Tempo e Estudos Climáticos - CPTEC
Rodovia Presidente Dutra, Km 40 – Caixa Postal 01
12630-000 – Cachoeira Paulista – SP – BRASIL
Fone: (12)3186-8592
E-mail: atende.cptec@inpe.br

Sumário

INTRODUÇÃO	1
1 – ATENDIMENTO AO USUÁRIO INTERNO.....	2
1 .1 – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EXTERNO	2
1 .2 – ATENDIMENTO À IMPRENSA.....	3
1.3 – ATENDIMENTO DE VISITAS.....	3
LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS.....	5

INTRODUÇÃO

Esta nota apresenta as atividades e metodologia exercidas pelo setor de Atendimento ao Usuário do Centro de Previsão de Tempo e Estudos Climáticos do Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (CPTEC/INPE) no primeiro semestre de 2018.

O setor de Atendimento ao Usuário tem a importante função no CPTEC de responder e auxiliar os questionamentos dos usuários sejam eles: interno ou externo. O maior compromisso é atender o usuário com maior rapidez e praticidade.

É de responsabilidade do setor sempre atender a sociedade com um serviço de qualidade. As dúvidas recebidas por E-mail ou telefonemas são primeiramente filtradas, para que posteriormente possam ser respondidas ou encaminhadas para os setores responsáveis pelo assunto, que auxiliam no atendimento.

Por fim o objetivo do atendimento ao usuário é se aproximar do usuário esclarecendo quaisquer dúvidas, recebendo sugestões pertinentes ao INPE/CPTEC e outras divisões pertencentes ao Centro, desta forma, o setor busca proporcionar um atendimento memorável para que sempre o usuário lembre-se do CPTEC como um Instituto que coloca o usuário sempre em primeiro lugar.

1 – ATENDIMENTO AO USUÁRIO INTERNO

O atendimento ao usuário interno é realizado por meio da prestação de auxílio em múltiplas atividades.

É de responsabilidade de o setor realizar a publicação de comunicados através do CPTEC *NEWS*, de notícias na *HomePage* do CPTEC, e agendamento de sala de treinamento e auditório para recebimento de visita.

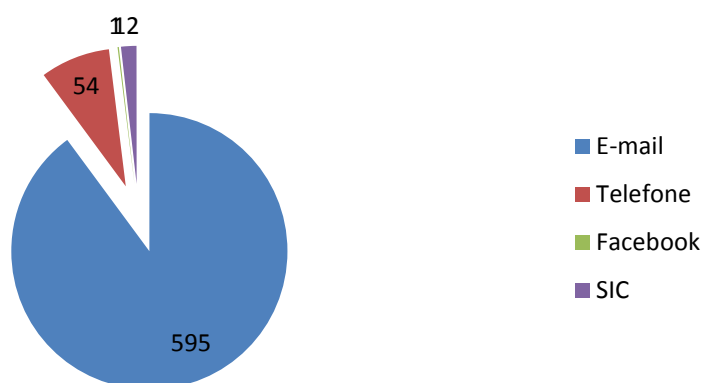
1.1 – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EXTERNO

O atendimento ao usuário externo é realizado por diferentes canais, sendo estes, *E-mail*, *Telefone*, *Facebook* e *SIC*.

Cada solicitação recebida é analisada e encaminhada para a divisão responsável pelo produto que condiz com o pedido do usuário. Na hipótese de a solicitação não estar incumbida ao CPTEC, o setor visa buscar qual outro Órgão poderá auxiliar ao usuário.

Abaixo segue um gráfico demonstrando o contato dos usuários pelos diferentes canais.

1º semestre/2018

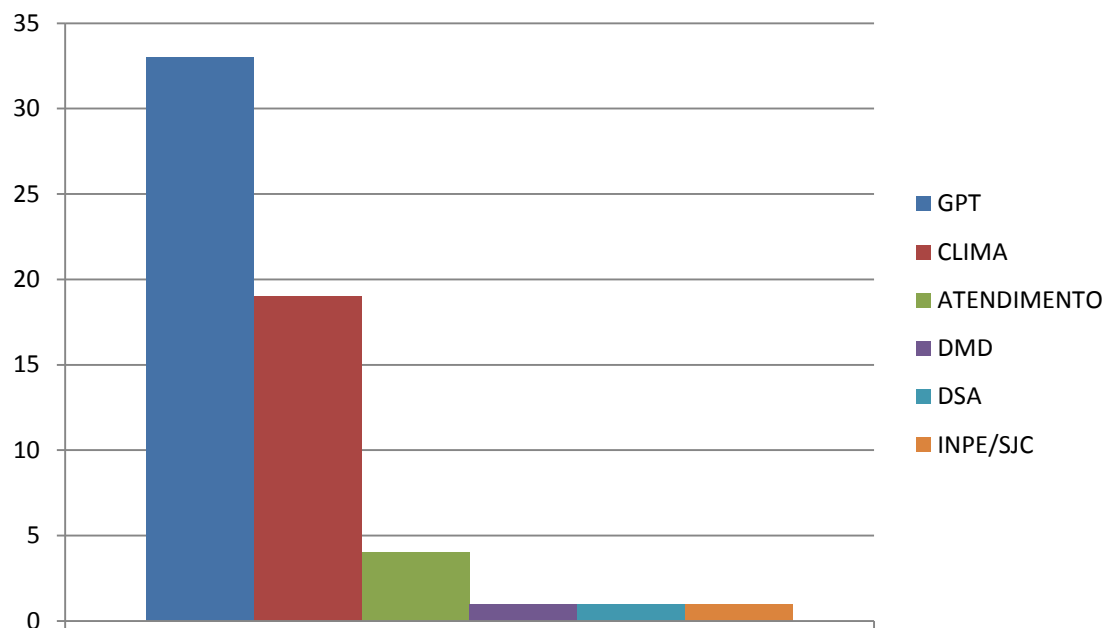


1.2 – ATENDIMENTO À IMPRENSA

A imprensa, assim como o usuário comum, também nos comunica através de *E-mail* e Telefone.

As solicitações quando acontecidas via telefone, necessitam ser formalizadas via *E-mail*, informando a pauta e o *deadline* para que possam ser encaminhada de forma completa ao grupo responsável. Com isso, o setor de atendimento faz o intermédio entre ambas às partes.

No primeiro semestre de 2018 foram atendidas 61 solicitações de jornalistas, redatores entre outros profissionais ligados à imprensa. Abaixo segue o gráfico representando as solicitações atendidas pelos diferentes setores do CPTEC.



1.3 – ATENDIMENTO DE VISITAS

O setor de atendimento é responsável pela recepção das visitas técnicas e as visitas às instalações do CPTEC.

As visitas técnicas são agendadas com o próprio setor, onde é realizada uma programação de atividades. Os visitantes necessitam estar realizando curso na área de estudo do CPTEC.

Para as visitas às instalações do CPTEC necessitam que preencha um formulário disponível na *HomePage* do INPE, e o setor de treinamento é responsável pelo agendamento de datas e horários. O setor do atendimento fica incumbido em recepcionar os visitantes e apresentar aos mesmos o vido institucional do CPTEC e apresentar as instalações do prédio.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CPTEC	Centro de Previsão de Tempo e Estudos Climáticos
DMD	Divisão de Modelagem e Desenvolvimento
DSA	Divisão de Satélites e Sistemas Ambientais
GPT	Grupo de Previsão de Tempo
INPE	Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais
SIC	Serviço de informação ao Cidadão