



Comunicação Integrada para Ouvidoria





QUEM SOMOS

O Everest é um Instituto de Pesquisa, Ciência e Tecnologia da iniciativa privada. Respiramos a **inovação tecnológica** e a **transformação digital** atrelados a pilares baseados em governança corporativa, conformidade e responsabilidade social, utilizando profissionais especialistas, mestres e doutores.

Onde estamos



Com sede localizada estrategicamente no coração da floresta Amazônica, e mais especificamente na Zona Franca de Manaus, uma das mais importantes áreas empresariais e industriais do Brasil, o **Evereste é um importante centro de desenvolvimento tecnológico do Norte do País e um significativo Hub de negócios, estando presente fisicamente na Zona Franca, na Sede em Manaus, no PQTEC em São Paulo, Carajás no Pará e Brasília DF, oferecendo uma estrutura diferenciada capaz de conectar mais pessoas, outros centros de pesquisa, inovação e empreendedorismo.**

LOCALIZAÇÃO ESTRATÉGICA

Nossas Instalações



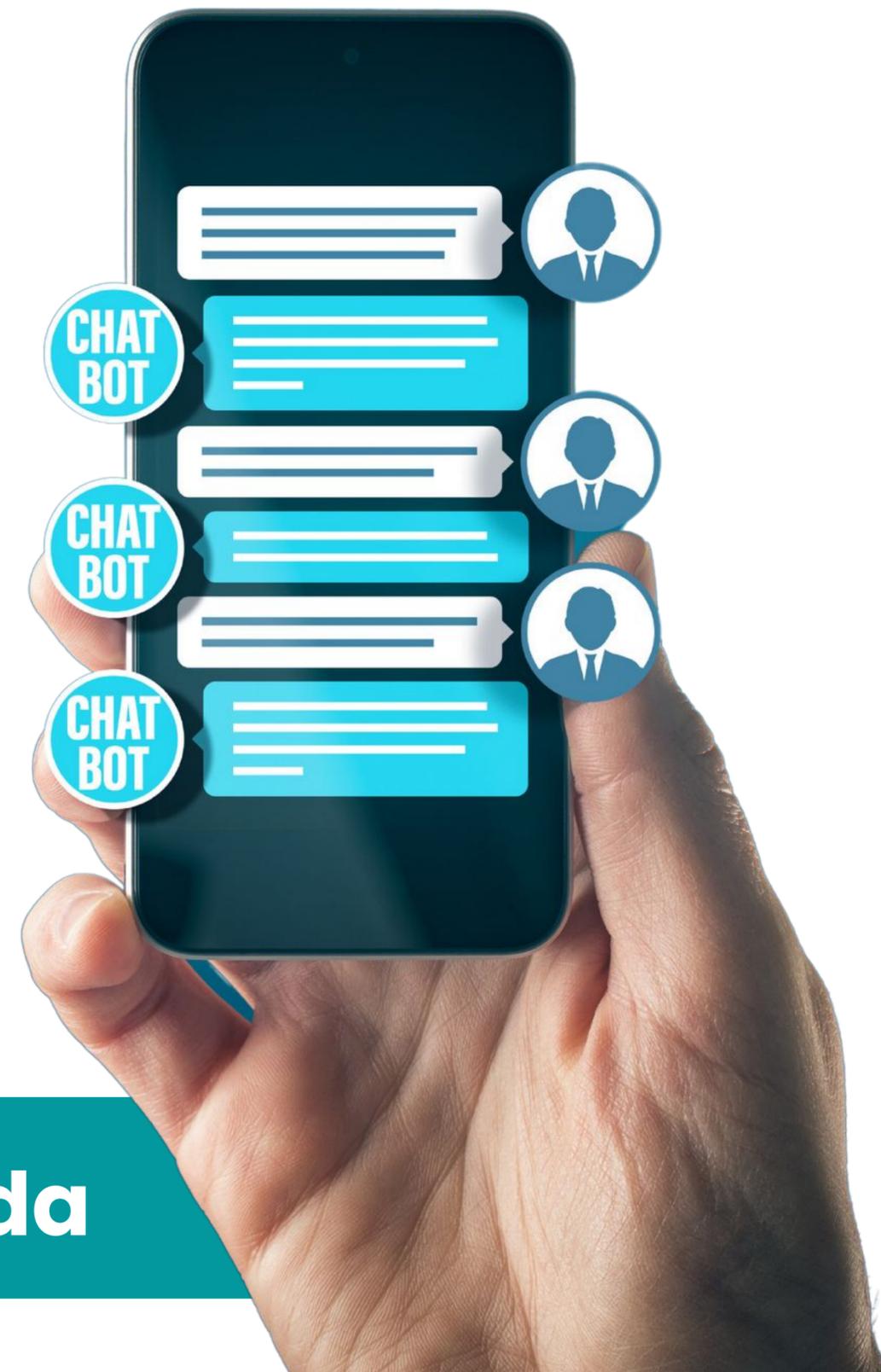
Salas de reunião, laboratório de desenvolvimento, setor administrativo, auditório, recepção, refeitório e demais ambientes climatizados, com internet de alta velocidade. Além de ter um espaço físico sob medida, **nossos parceiros ganham a oportunidade de estar dentro do ecossistema inovador do Everest**, facilitando a troca de experiências com outros profissionais, empresas, instituições e universidades.

AMPLA ESTRUTURA

Alguns parceiros Conectados ao Everest



A Ouvidoria evoluiu



Avanço do Omnichannel no Brasil

Apenas 3,5% das empresas oferecem suporte omnichannel

Canais
de Atendimento:



E-mail 43%



API 21%



Site 19%



Chat 10%



Facebook 1,6%

Solução Everest

Uma plataforma de integração de **multicanais** e módulo de gestão de atendimento para implementação de ambientes **Omnichannel** com uso de Inteligência Artificial para uso de reclamantes e representantes.

Comunicação Integrada para Ouvidoria





A forma mais Interativa e simples de atendimento

A plataforma visa garantir que toda a jornada do manifestante seja gerenciável e integrada, compreendendo atendimento multicanal (Mensagens Instantâneas, Chat e Chatbot), bem como atendimento através dos serviços de mensageria das principais mídias sociais (Facebook e direct - Instagram).



Características de aplicação

Manifestações

Organizadas por área/assunto

Geolocalizadas via GPS

Inserção de mídias (fotos, vídeos, áudios e documentos)

Histórico preservado

Configurações

Cadastro do Cidadão

Parametrização de uso

Controle de Notificações



Características de aplicação

Cidadão conectado por várias ouvidorias

Ouvidorias funcionam independentes ou interligadas

Modelo de funcionamento parametrizado pelo ouvidor

Comunicação Integrada para Ouvidoria



Serviços

Agendamento de atendimento presencial

Acompanhamento de trâmites administrativos

Pesquisa de satisfação

Principais funcionalidades

- Fila de atendimento
- Chats simultâneos
- Monitoramento da operação
- Classificação do atendimento por tags
- Transferência de atendimento entre agentes
- Envio de arquivos
- Atendimento de vários níveis
- Chatbot e inteligência artificial



Principais funcionalidades

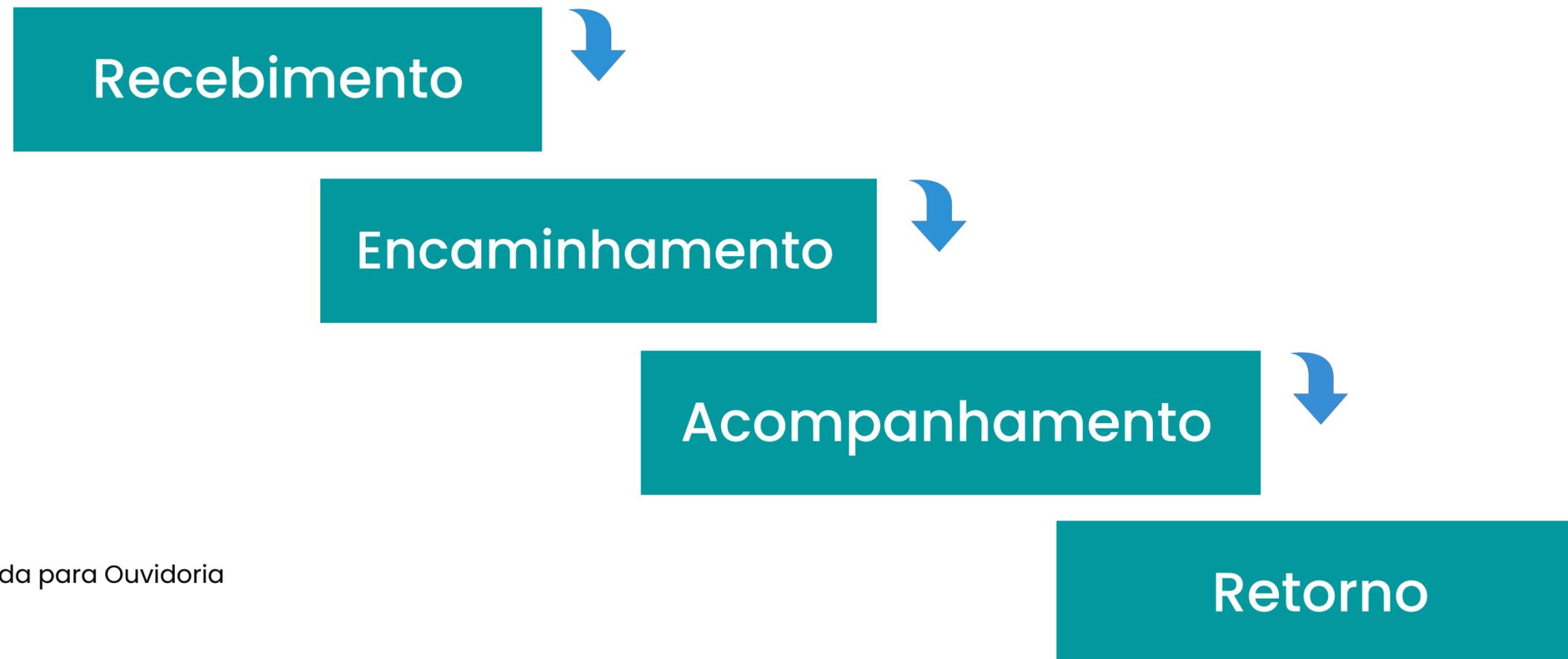
- Respostas pré configuradas
- Envio de emojis
- Horário de atendimento
- Lista de contatos
- Gerenciamento de tarefas
- Geração de relatórios gerais

Comunicação Integrada para Ouvidoria



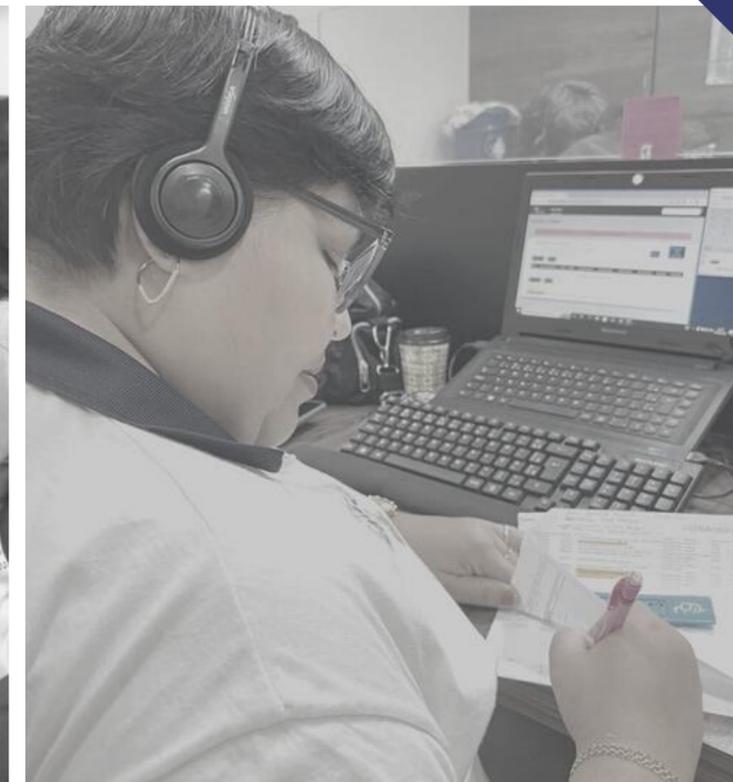
Sistema de Retaguarda

Uma ferramenta web inteligente de recepção, tratamento, gerenciamento, encaminhamento e monitoramento de manifestações, potencializando a capacidade de resposta às demandas geradas pelo cidadão.



Canais de Atendimento

- Whatsapp
- Facebook Messenger
- Instagram
- Portais Institucionais (chatbot)
- VOIP (ligações)
- E-mail



MULTICANAIS

Serviços Virtuais Chatbot Ouvidoria



**Acesso à
Informação**
Solicite acesso a
informações



Denúncia
Comunique um ato ilícito
contra a administração



Elogio
Expresse se você está
satisfeito com um
atendimento público

Serviços Virtuais Chatbot Ouvidoria



Reclamação

Manifeste sua insatisfação com um serviço



Simplifique

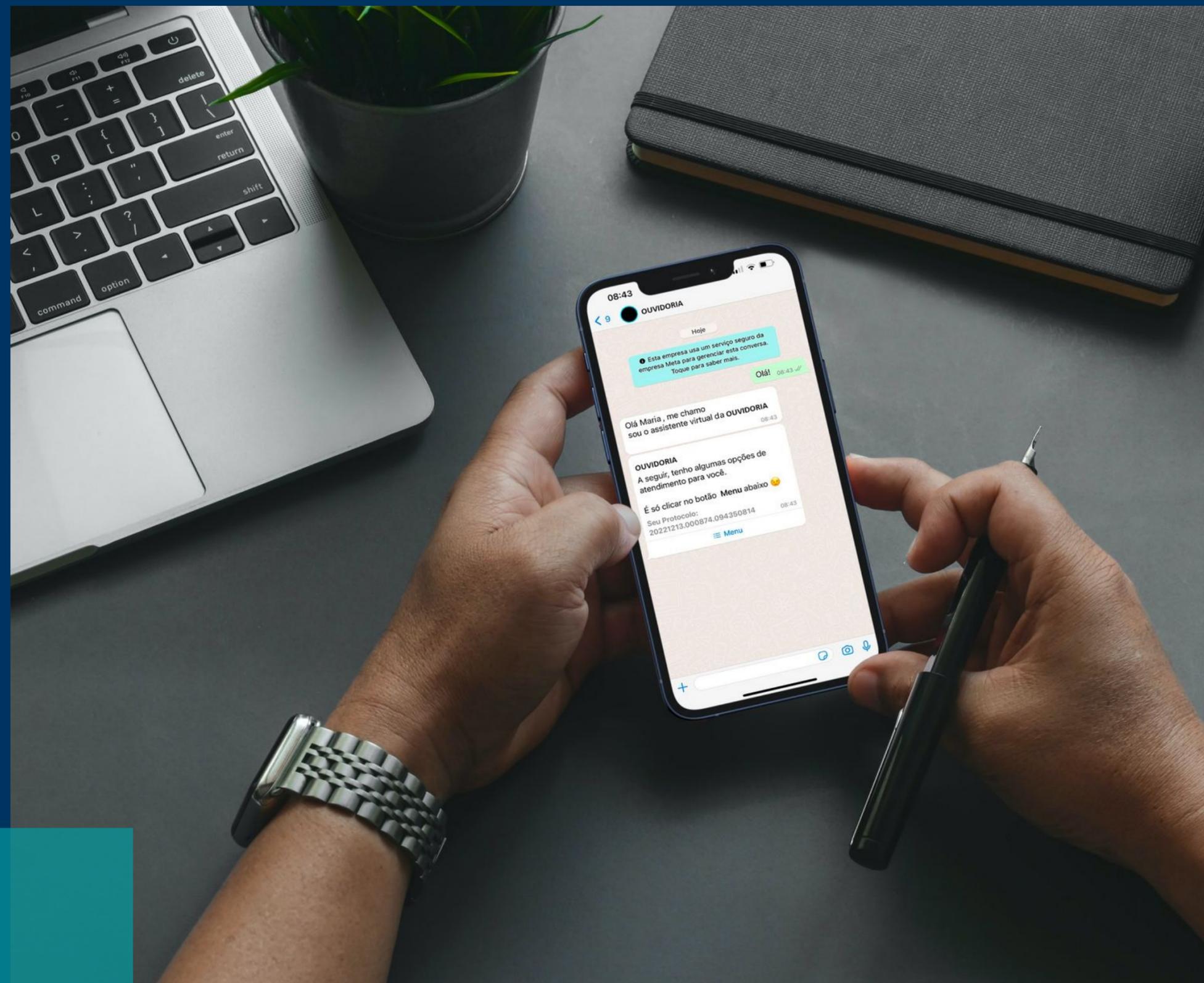
Sugira alguma ideia para os serviços deste empresa



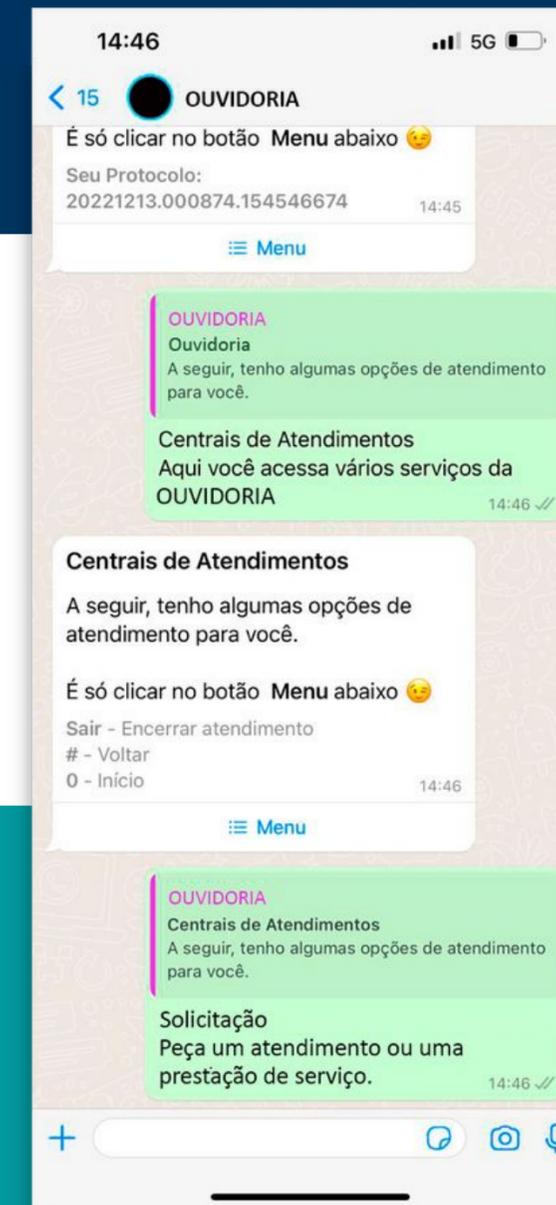
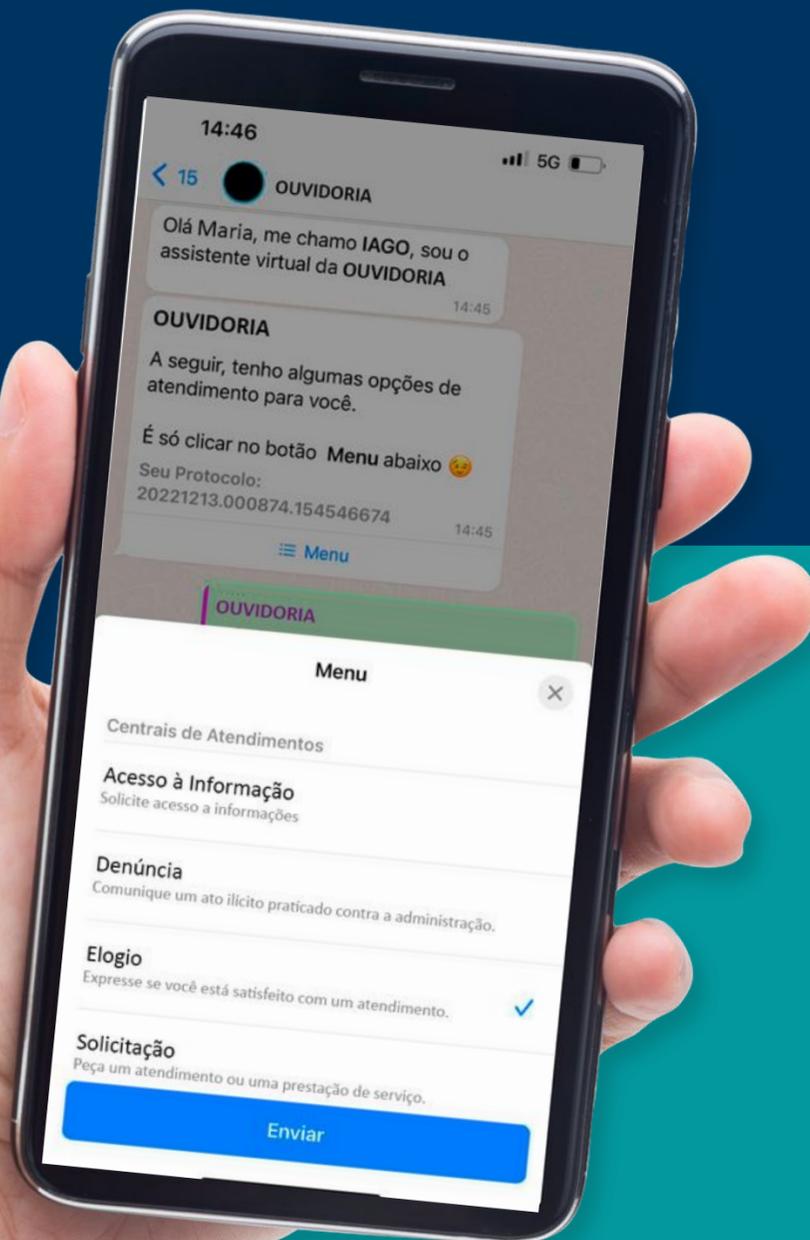
Solicitação

Peça um atendimento ou uma prestação de serviço

Serviços Virtuais Chatbot Ouvidoria



Serviços Virtuais Chatbot Ouvidoria



Serviços Virtuais Ouvidoria

Menu [X]

Centrais de Atendimentos

Acesso à Informação
Solicite acesso a informações

Denúncia
Comunique um ato ilícito praticado contra a administração.

Elogio ✓
Expresse se você está satisfeito com um atendimento.

Solicitação
Peça um atendimento ou uma prestação de serviço

Enviar

Avaliação

Faça sua avaliação do nosso atendimento pelo whatsapp

Para continuar é só responder a pergunta a seguir.

Para cancelar, é só digitar **sair** 12:13

Qual Avaliação

Agora faça sua avaliação do atendimento pelo whatsapp

Escolha uma opção? 12:13

Bom

Excelente

Ruim

▶ **Dúvidas**
Denúncias
Sugestões
Reclamações
Elogios

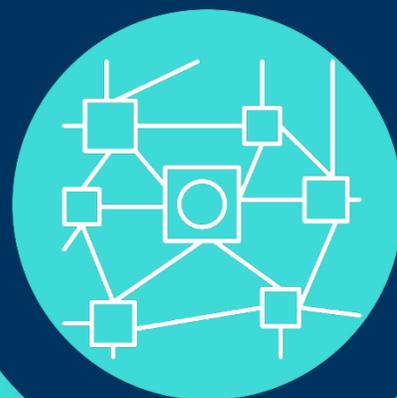


+ Benefícios da Plataforma OMNICHANNEL para a Ouvidoria

Ferramentas via
Webhook e APIs



Centralize atendimentos
independente do canal



Gerencie as operações
através Dashes e relatórios



Documentos Eletrônicos
para serem acessados de
qualquer lugar

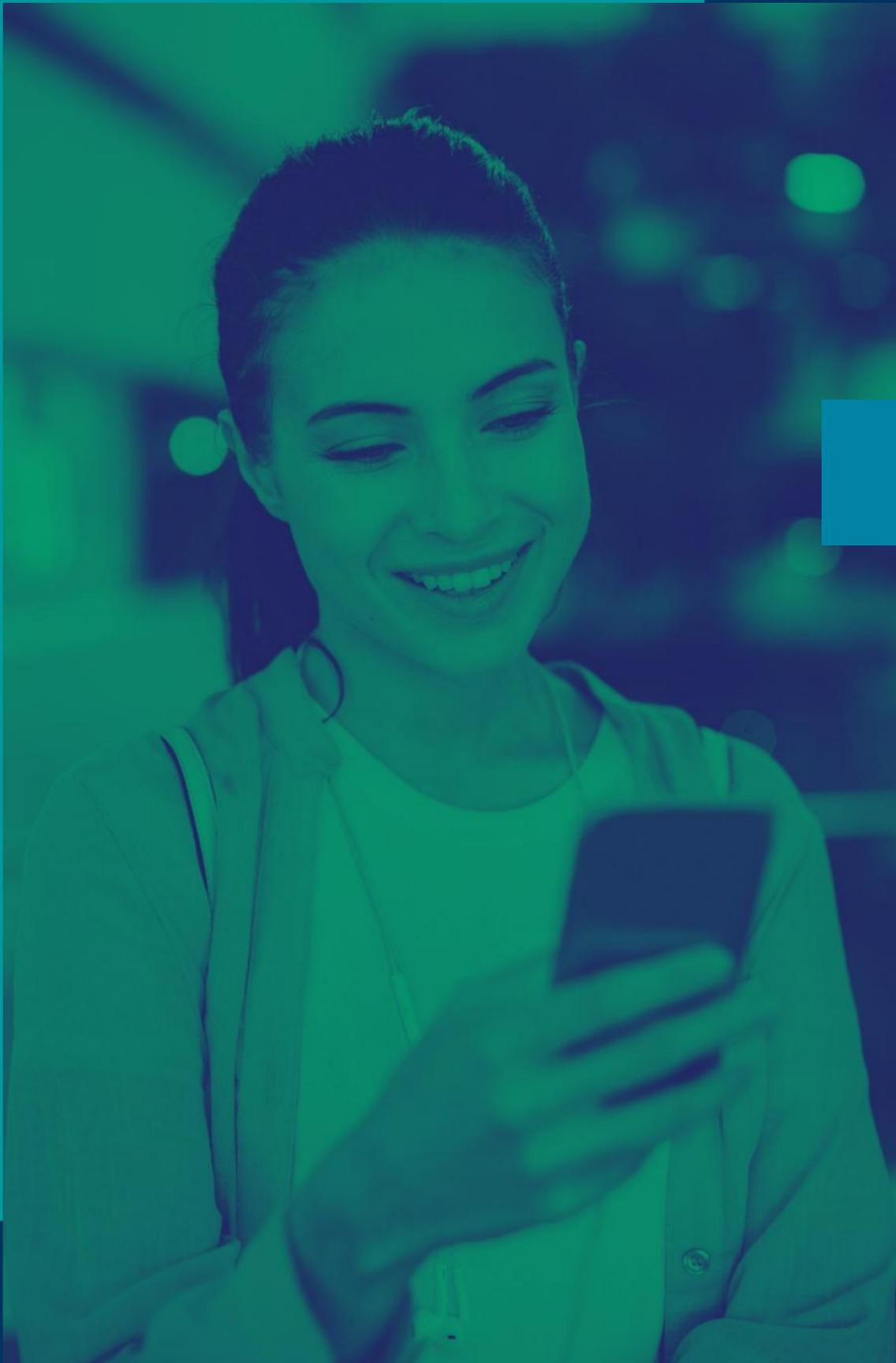


Atendimento Virtual
Inteligente de Ouvidoria

Quais os benefícios para os envolvidos?

OUVIDORIA

- Novo canal de comunicação a oferecer
- Ouvidoria andando sempre junto ao cidadão
- Plataforma robusta de usuários
- Transparência sobre suas ações



Quais os benefícios para os envolvidos?

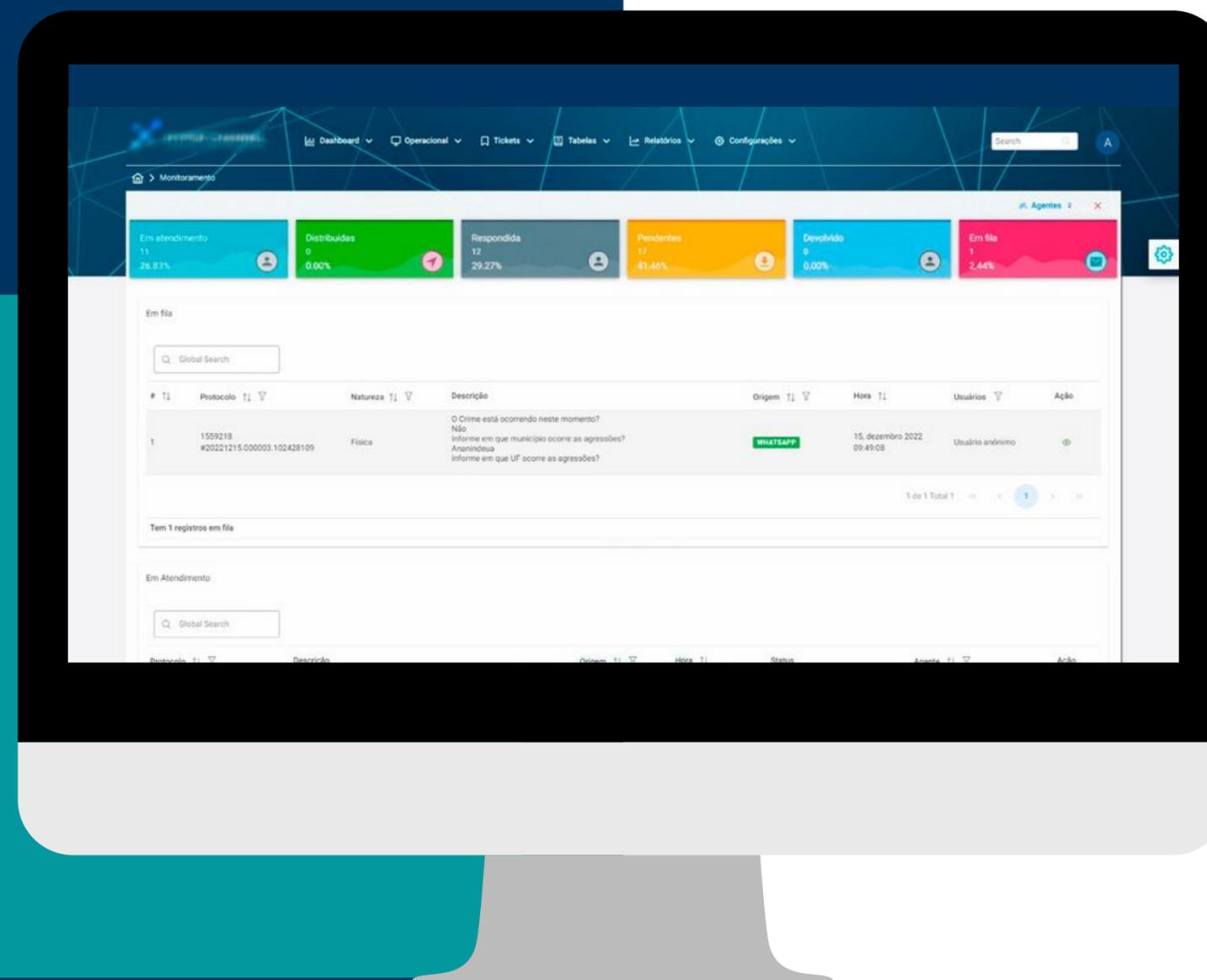
USUÁRIO

- Potente mecanismo de se fazer ouvido
- Demanda registrada em qualquer lugar
- Acompanhamento de demanda via celular

Histórico unificado de Atendimento

Armazene seus históricos de atendimento para consultá-lo a **qualquer momento dentro do período contratado.**

Com histórico de atendimentos multicanal, além de otimizar a gestão da equipe, seu representante pode atender o cidadão com mais contexto, **otimizar o tempo e melhorar a experiência.**



Omnichannel



- Atendimento centralizado e mais rápido
- Feedbacks em tempo real
- Dashboards
- Otimização na gestão de equipe
- Mais organização e maior controle de dados
- Representante com maior agilidade na solução e busca por resultados

Dashboard para gestores e tela de atendimento



Via Whatsapp

Código	Status	Criação	Origem	Título	Solicitante	Qtd/Última interação	Prazo de resposta	Prioridade	Lotação	Responsável	Agente
20221213.000874.130425097	NOVO	13/12/2022 - 12:05	WHATSAPP	Internet	Reginaldo Pessoal	Sem interação	16/12/2022 - 10:32	BAIXA	HOMOLOGACAO 03		homologacao

Conversas em andamento 1

Fernex (92) 99462-1266 - 24, janeiro 2023 - 12:14 - Protocolo #20230124.000773.121410041 - Ticket # - 4:46:16

Ok

Ramal são JOÃO

Ok

OBRIGADA,oky.

qual interior seus pais moram ?

Estamos verificando ,só um momento

Certo,estaremos entrando em contato assim que obtivermos um retorno da coordenadoria.

Olá,Bom Dia

estou tentando entrar em contato com você

não estou obtendo retorno.

posso ajudar em algo a mais ?

Não obrigada, eu realmente acho que a escola não queria eu la

Pra dizer que não levei os DOCUMENTOS.

Mais era so ISSO.OBRIGADA amei o atendimento

Nome: Fernex

Telefone:

e-mail: e-mail do usuário

Salvar

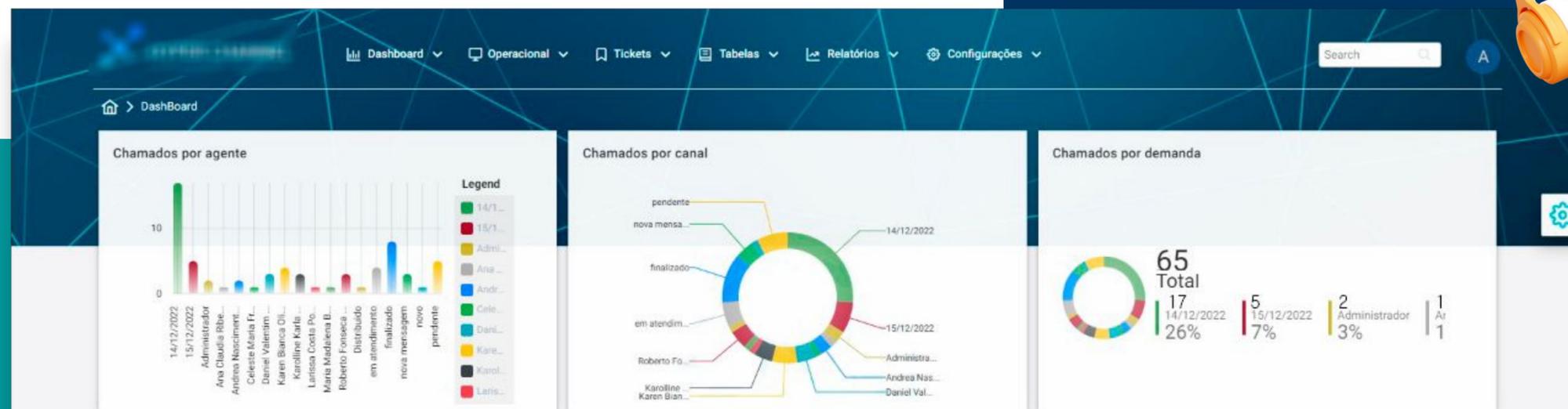
Comunicação Integrada para Ouvidoria

Comunicação Integrada para a Educação

Dashboard para gestores e tela de atendimento



Via Instagram
Direct



Caixa de Entrada

Responda a mensagens, configure automações e muito mais.

Todas as mensagens | Messenger | Instagram | Comentários do Facebook | Comentários do Instagram

Gerenciar

erika Dia 12:04

andreza 12:00

katia 11:54

lucia 11:45

demetrio 11:23

juh 11:23

weverton 11:20

Luciana 11:19

vivo 10:43

Sophia Atribuir conversa

Posso lhe ajudar em algo mais?

Esse atendimento gerou o número de protocolo: 20230123.000025.040864

Quaisquer dúvidas ou informações você também pode está entrando em contato com a nossa Central de Atendimento através dos canais:

- Telefone: 0800 092 5050
- WhatsApp: 800 092 5050
- E-mail: seduc.atende@seduc.net

Nossa equipe vai verificar como podemos ajudar.

SEDUC Atende agradece, tenha uma excelente tarde!

Não obrigada

Poxa muito obrigada que Deus suas vidas mais e mais

Abençoe

Muito obrigada Sra. Sophia! As nossas

Comunicação Integrada para Ouvidoria

All Rights Reserved



EVERESTE

INSTITUTO DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO



Acesse e conheça-nos melhor

www.evereste.org.br