

Comunicação com segurados

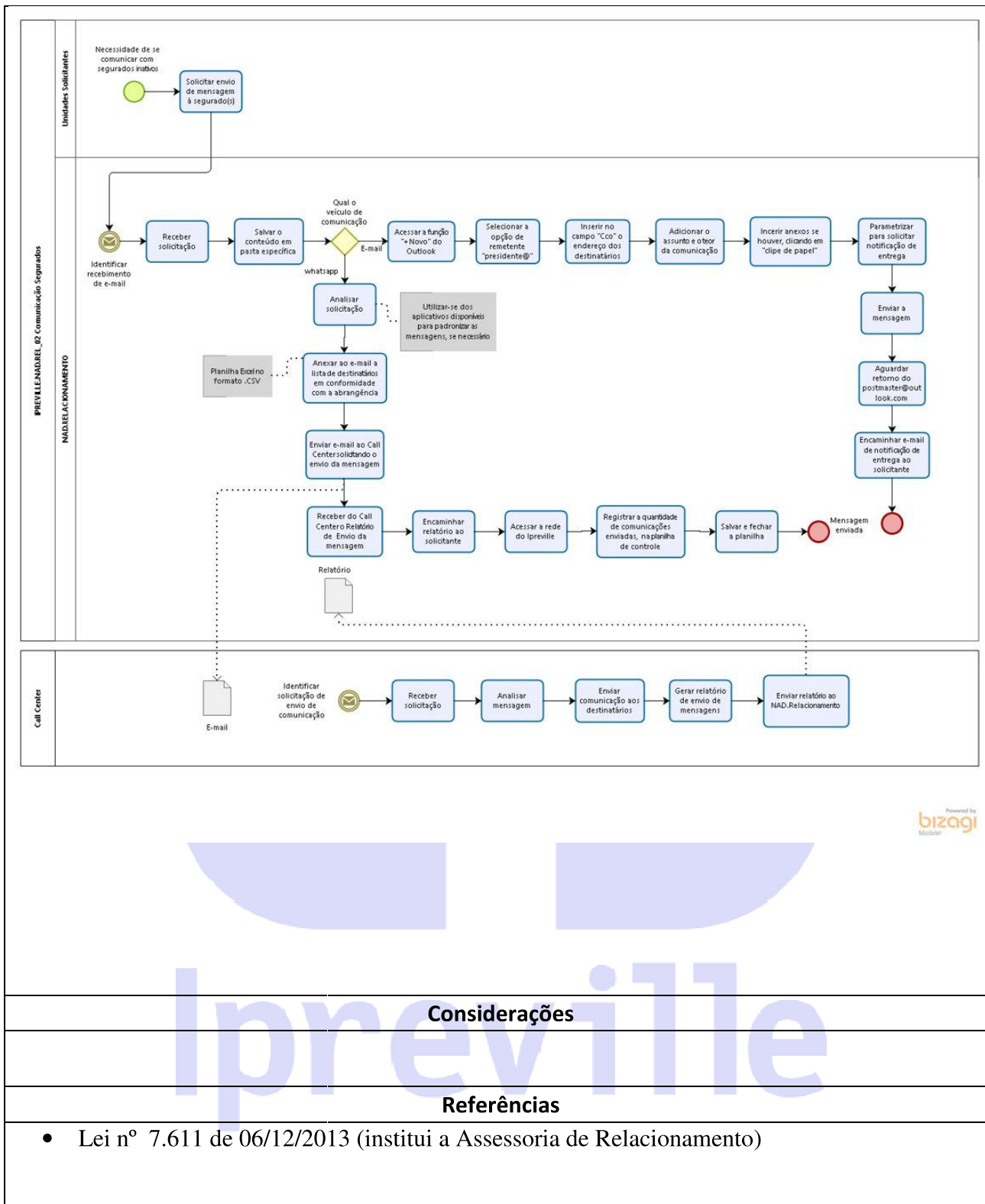
Criação	Edição	Codificação
Agosto/2023	1ª Edição	NAD.REL_02
Elaboração	Revisão	Aprovação
Víctor Macedo	Claudete C. M. Scholze	Cleusa Mara Amaral
Conceito		
A Assessoria de Relacionamento integra a estrutura organizacional da Administração, tendo por função intermediar as comunicações entre o instituto e seus segurados.		
Objetivos		
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.		
Aplicação	Execução	
Diária	Diretoria Executiva	
Materiais Necessários		
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.		
Siglas Utilizadas		
NAD – Núcleo Administrativo .CSV – Formato de arquivo do Excel (Valores Separado por Vírgulas)		
Descrição do Processo		
<ol style="list-style-type: none">1. Acessar diariamente o e-mail do servidor responsável pela Assessoria do Relacionamento;2. Receber as solicitações de envio de comunicações das áreas do instituto;3. Salvar o conteúdo a ser enviado e a lista de destinatários na rede do Ipreville/Diretório: Assessoria_Executiva/ Assessoria Relacionamento/ ano atual correspondente, observando a pasta específica para cada categoria de arquivo a ser salvo;4. Se a solicitação for por envio da mensagem por e-mail, acessar o ícone +Novo do Outlook;5. No ícone De selecionar a opção de remetente presidente@ipreville.sc.gov.br;6. Inserir no campo Cco os endereços dos destinatários;7. Preencher o campo Adicionar um assunto;8. Preencher o teor da comunicação e ser enviada;9. Caso necessário, inserir anexos clicando no ícone “clipe de papel”;10. Acessar o ícone ... (3 pontos) e clicar em Mostrar opções de mensagem..., selecionar o item Solicitar uma notificação de entrega e clicar em OK;11. Clicar no botão Enviar;12. Após o envio aguardar o retorno do e-mail postmaster@outlook.com;13. Encaminhar o e-mail de notificações de entrega recebido para o setor solicitante;14. Se a solicitação for por envio da mensagem por Whatsapp, verificar se o assunto é de		

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



Considerações

Referências

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