

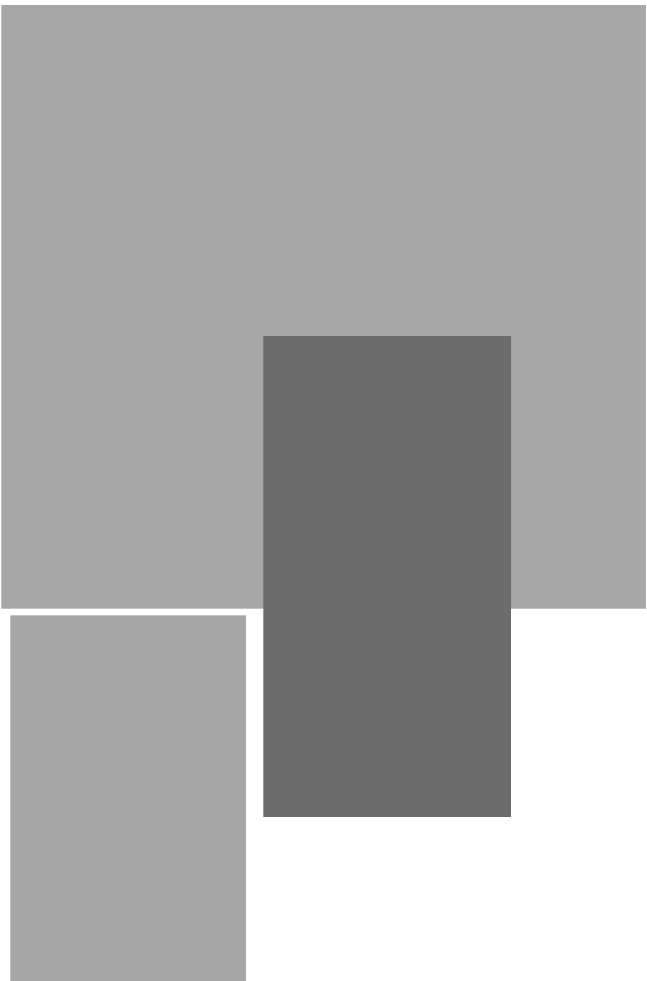
ATENDIMENTO TRE

Projeto de implantação de solução de
Omnichannel



Apresentação

- O Omnichannel é uma abordagem inovadora que integra diferentes meios de comunicação, como Whatsapp, Telegram, Facebook Messenger, Instagram e webchat, permitindo que o cidadão transite entre esses canais de forma fluida e contínua
- Para o TRE-RN, o Omnichannel representa mais do que uma evolução tecnológica; é uma oportunidade de reafirmar seu compromisso com a inovação, com a cidadania e com a oferta de um serviço público cada vez mais ágil, eficaz e acessível a todos.



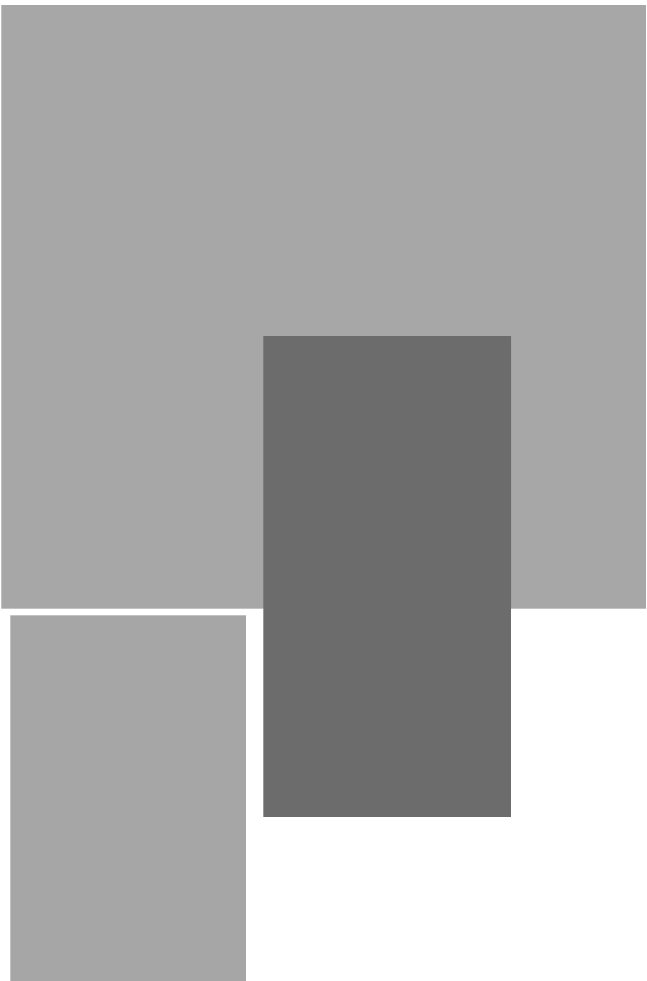
ORGANIZAÇÃO PROPOSTA

Criação de uma sala de atendimento centralizada

- responsável por recepcionar todas as demandas inicialmente e encaminhá-las, quando necessário, às demais unidades que compõem a solução

Núcleo da sala de atendimento central:

- **Ouvidoria Eleitoral**



ORGANIZAÇÃO PROPOSTA

Unidades que integrarão o sistema de atendimento especializado:

- a. **Gabinete da Presidência:** gestão estratégica e à liderança institucional.
- b. **Gabinete da Diretoria-Geral:** para demandas administrativas de maior abrangência.
- c. **Gabinete da Corregedoria Regional Eleitoral:** fiscalização e à regularização do processo eleitoral.
- d. **Gabinete das Secretarias:** para atendimentos relacionados às áreas administrativas e operacionais específicas.
- e. **Cartórios Eleitorais:** para questões que exijam tratamento direto nas zonas eleitorais, como registros de eleitores e demandas locais.

ORGANIZAÇÃO PROPOSTA

Unidade	Qtde Item
Ouvidoria Eleitoral	2
GABPRES	2
GAPDG	2
GABCRE	2
GAPSAOF	2
GAPSGP	2
GAPSJ	2
GAPSTIE	2
Cartórios Eleitorais da Capital, Parnamirim, Mossoró	2 x 8 ZE's = 16
Cartórios Eleitorais do Interior	1 x 52 ZE's = 52
TOTAL	84

CRONOGRAMA

Etapa 1 - Atualização do conteúdo a apresentado pelo chatbot

- Revisão e estruturação do conteúdo que será disponibilizado pelo chatbot para o autoatendimento do público. A proposta é oferecer informações úteis, concisas e objetivas, organizadas de maneira que facilite o acesso pelos interessados. Essa etapa também envolve o cadastramento desse conteúdo na plataforma Omnichannel.

Atividades Principais:

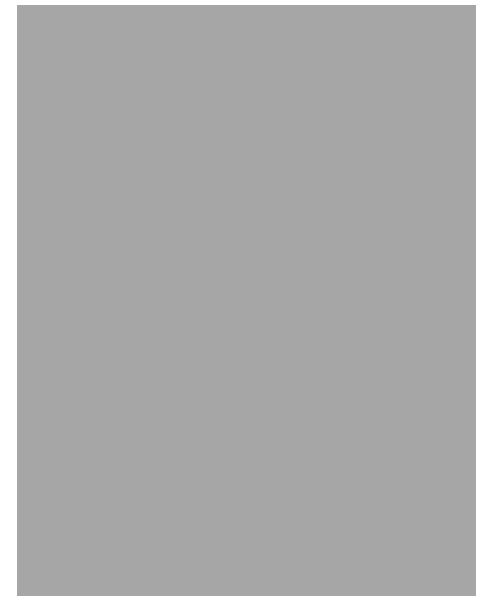
- Revisão do conteúdo pelas unidades do TRE-RN que participarão do atendimento.

Cadastramento das informações revisadas no sistema pelos setores técnicos.

Envolvidos:

- Responsáveis pela revisão: Unidades do TRE-RN que realizarão o atendimento via Omnichannel.
- Responsáveis pelo cadastramento: SNT e COSIS.

Período de Execução: Janeiro e Fevereiro/2025.



CRONOGRAMA

Etapas 2 - Treinamento para equipes de atendimento

- Realização de capacitações destinadas aos servidores que irão operar o sistema Omnichannel. Este treinamento é fundamental para assegurar que as equipes compreendam todas as funcionalidades da solução e estejam aptas a prestar um atendimento eficiente. O sistema foi projetado para ser intuitivo, o que viabiliza a realização dos treinamentos de forma remota, por meio da plataforma Google Meet.

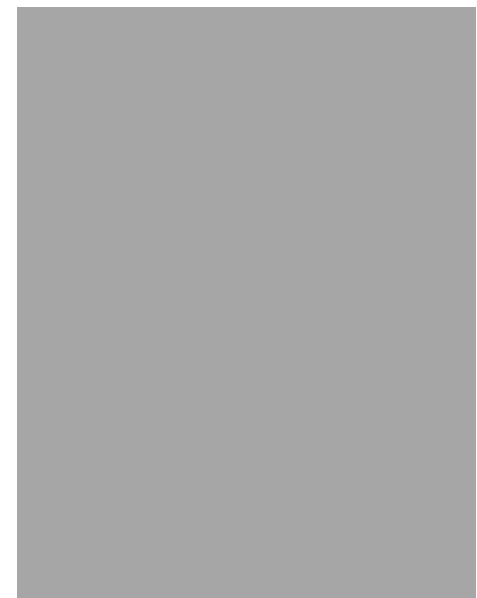
Atividades Principais:

- Organização de turmas para capacitação.
- Realização de sessões práticas e explicativas com foco no uso do sistema e na resolução de dúvidas operacionais.

Envolvidos:

- Público-alvo: Servidores da Ouvidoria Eleitoral e demais unidades envolvidas no atendimento.
- Instrutores: SNT e COSIS.

Período de Execução: Março e Abril/2025.



FIM

**ATENDIMENTO TRE
PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO DE
*OMNICHANNEL***