

# Orientações para envio de e-mails no ajuda.siproquim2@dpf.gov.br

Prezado(a) Usuário(a),

Nesses últimos meses, devido à entrada em produção do Siproquim 2, temos recebido uma **quantidade enorme de e-mails para atendimento**.

**Vários e-mails chegam repetidos** (por exemplo, mais de 60 e-mails por requerente, em um universo de quase 30 mil empresas cadastradas). Significa que o mesmo requerente, relatando o mesmo problema tem contribuído para lotar a caixa **ajuda.siproquim2**, prejudicando o processo de resposta e resolução, já que, **antes de respondermos ou de abrirmos os chamados técnicos**, precisamos designar dois ou três servidores somente para fazer a **triagem das mensagens repetidas**, separando-as para resposta única.

**Essa prática nos impede de responder de forma mais célere**, pois, para identificarmos o requerente e o problema necessitamos checar cada e-mail, a fim de não descartar algum que seja de assunto diverso. Desse modo, o tempo em que deveríamos estar respondendo e resolvendo os problemas relatados pelas empresas, estamos usando para fazer triagem de uma infinidade de e-mails repetidos.

**Um outro problema grave detectado**: criamos um **padrão com senha para os e-mails referentes a um determinado assunto**, a fim de melhorarmos nosso tempo de resposta, inclusive distribuindo para nossa equipe de forma especializada. No entanto, muitos usuários estão enviando **vários e-mails com senhas diferentes para o mesmo assunto**. Nesse sentido, informamos que apenas um e-mail será respondido (uma vez se tratando do mesmo assunto); e na ordem cronológica (chegada na caixa), como manda a boa prática de atendimento ao serviço público.

Abaixo, indicamos algumas diretrizes para melhorar o fluxo e todos os e-mails serem respondidos de forma mais rápida e nenhum usuário ficar sem resposta.

## BOA PRÁTICA NO ENVIO DE E-MAILS

- 1) **NÃO ENVIAR E-MAILS REPETIDOS** – Para o **mesmo problema de um mesmo requerente**, apenas um e-mail será considerado (o primeiro que foi enviado).
- 2) **NÃO UTILIZAR SENHAS DIFERENTES PARA O MESMO PROBLEMA** - **Caso não saiba qual a senha, envie apenas um e-mail com a senha de “Outros Assuntos”**. Criamos um compilado com as principais informações, com uma senha específica para cada assunto, para respondermos aos e-mails com maior rapidez. Desse modo, os colegas que leem e respondem aos e-mails têm mais facilidade em entender qual o problema para responder de forma mais assertiva ou direcionar para outras equipes, a fim de que seja solucionado de outra forma.
- 3) **COLOCAR A SENHA COM O PROBLEMA NO CAMPO “ASSUNTO” DO E-MAIL** - **Caso contrário, o e-mail será recusado pelo servidor de gerenciamento automático**.
- 4) **DIGITAR no corpo da mensagem: CNPJ, Razão Social/Nome do Requerente; CPF, Nome e Login (e-mail) do Representante Legal ou Operador (se for o caso)**. Essa prática facilita a identificação do requerente e/ou do operador. **Sem os dados corretos não é possível consultar, abrir chamado e resolver o problema**.
- 5) **CÓDIGO 9999 – E-MAILS NÃO RESPONDIDOS OU SEM CHAMADOS TÉCNICOS** - Esse código foi criado exclusivamente para **e-mails que tenham sido enviados até dezembro de 2019 (nesse primeiro momento)** e que tenham ficado sem respostas e/ou solução do problema. Ocorre que muitas empresas, ao receber nosso e-mail perguntando se o problema descrito em seu e-mail original (no histórico desse e-mail enviado por nossa equipe), estão respondendo de forma equivocada, sem seguir as orientações. Muitas estão respondendo com o código 9999 referindo-se a novos problemas surgidos e outras estão pegando o referido código e enviando em e-mails com problemas relatados, referentes a 2020. No momento oportuno, os e-mails enviados de janeiro até hoje e que não tenham tido resposta receberão de igual modo, receberão essa mensagem para resposta no tempo certo, em ordem cronológica.

Atenciosamente,

Equipe Help Desk - DCPQ/CGCSP/DIREX/PF