

1. Objetivo
2. Responsabilidades
3. Definições
4. Equipamentos / Softwares
5. Condições Gerais
6. Formulários / Registros e Documentos
7. Referências

Revisão Nº	Item	Natureza da Alteração	Data	Autorizado por

Descrito por: Leonardo Souza

Atualizado em 03/11/2021 por: Amanda Ponceti

Aprovado por: Fernando Matsuzawa

1.0 Objetivo

1.1 Disponibilizar ao usuário meios de comunicação online para dirimir eventuais dúvidas.

2.0 Responsabilidades

2.1 Os formulários disponibilizados no site serão preenchidos pelos usuários

2.2 As respostas do chat on-line serão respondidas pelos atendentes, auxiliar operacional e estagiários. As dúvidas oriundas do formulário de contato serão respondidas pela Substituta.

3.0 Definições

3.1 Chat on-line: trata-se de um canal de comunicação voltado para dúvidas simples que demandam de resposta rápida e eficaz. Por meio dessa ferramenta o usuário obtém a resposta dentro da janela aberta de comunicação no próprio site.

3.2 Formulário de contato: trata-se de um canal de comunicação disponibilizado no site que reporta o questionamento ao e-mail da Substituta para detém a responsabilidade pela solução do problema apresentado. Por meio dessa ferramenta o usuário obtém a resposta por e-mail.

4.0 Equipamentos / Software

4.1 Site: www.1rimaringa.com.br

4.2 E-mail (Thunderbird)

4.3 Computador

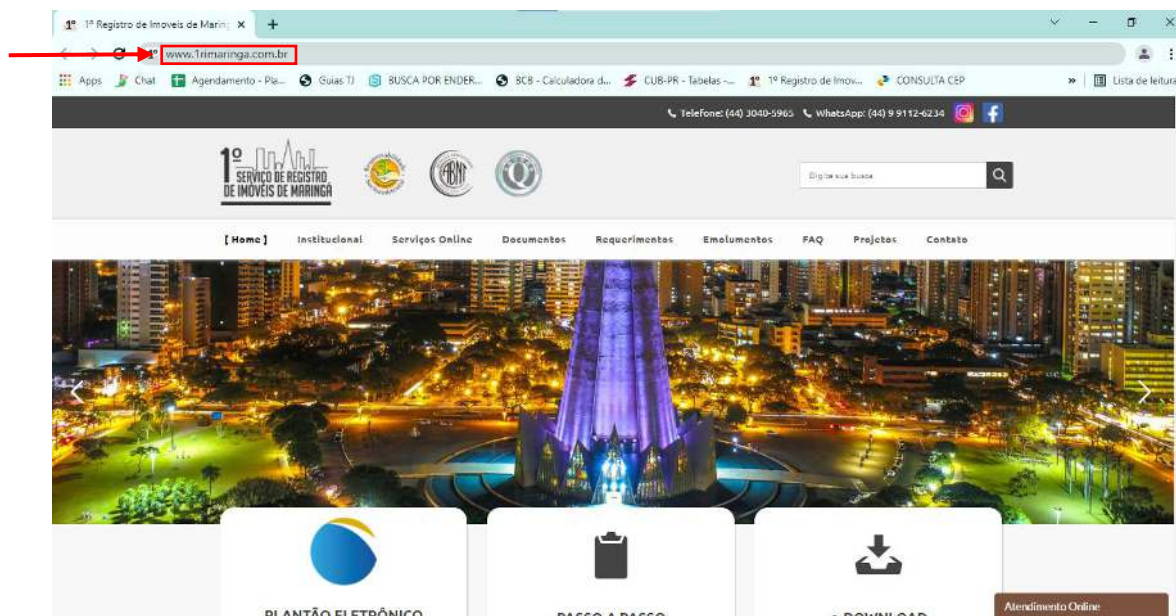
5.0 Formas de Acesso:

5.1. CHAT ON LINE

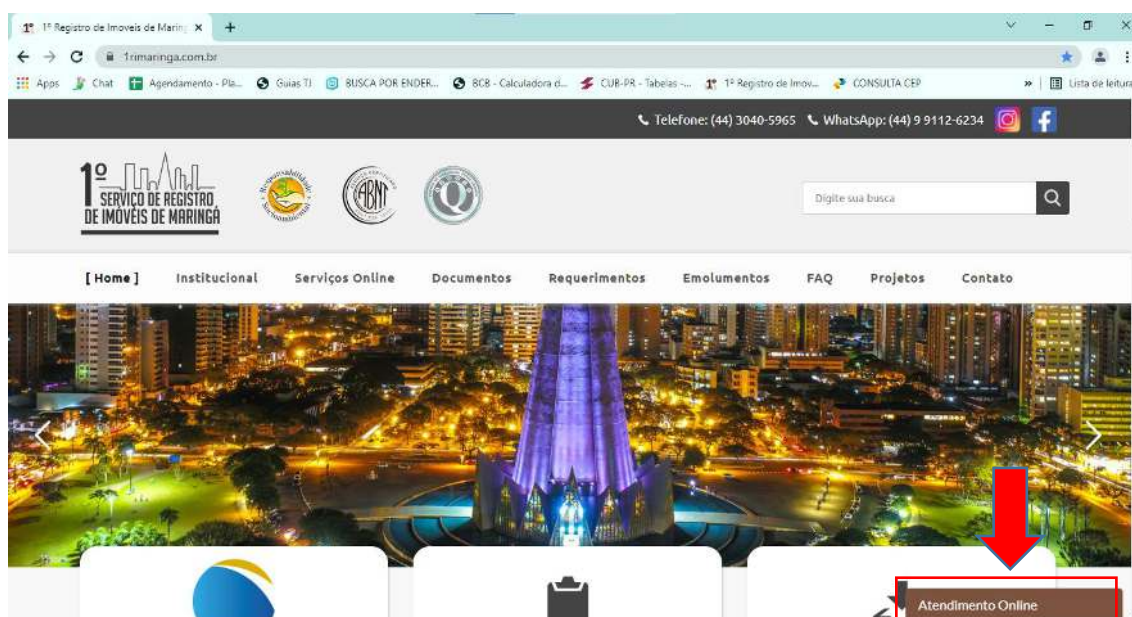
5.1.1 Prezado usuário, para sua maior comodidade disponibilizamos o chat on-line pelo site www.1rimaringa.com.br. O procedimento é simples e fácil de acessar. Por lá o usuário pode dispor de atendimento on-line e ter todas as suas dúvidas esclarecidas com um dos nossos colaboradores com respostas dentro da própria caixa de comunicação aberta no site.

5.1.2 Primeiro, o usuário deve acessar o site da serventia inserindo o seguinte endereço:

www.1rimaringa.com.br



5.1.3 Ao acessar o site, o usuário deve clicar no ícone destacado abaixo “Atendimento Online”:



5.1.4 Acessando a aba, é só inserir os dados de identificação (nome, e-mail e telefone) e na sequência clicar em “iniciar chat”:

o

Por favor, preencha o formulário abaixo para começar a conversar com o próximo agente disponível.

* Nome

* E-mail

Telefone

➤ Iniciar chat

Chat ⚡ by tawk.to

A red box highlights the input fields for Name, E-mail, and Telephone. A red arrow points to the 'Iniciar chat' button.

5.1.5 Pronto, a partir de agora, o usuário terá em tempo real suas dúvidas atendidas e dirimidas de qualquer lugar onde esteja acessando:

o

Estamos online e prontos para conversar com você agora. Diga algo para iniciar uma conversa ao vivo.

Chat ⚡ by tawk.to

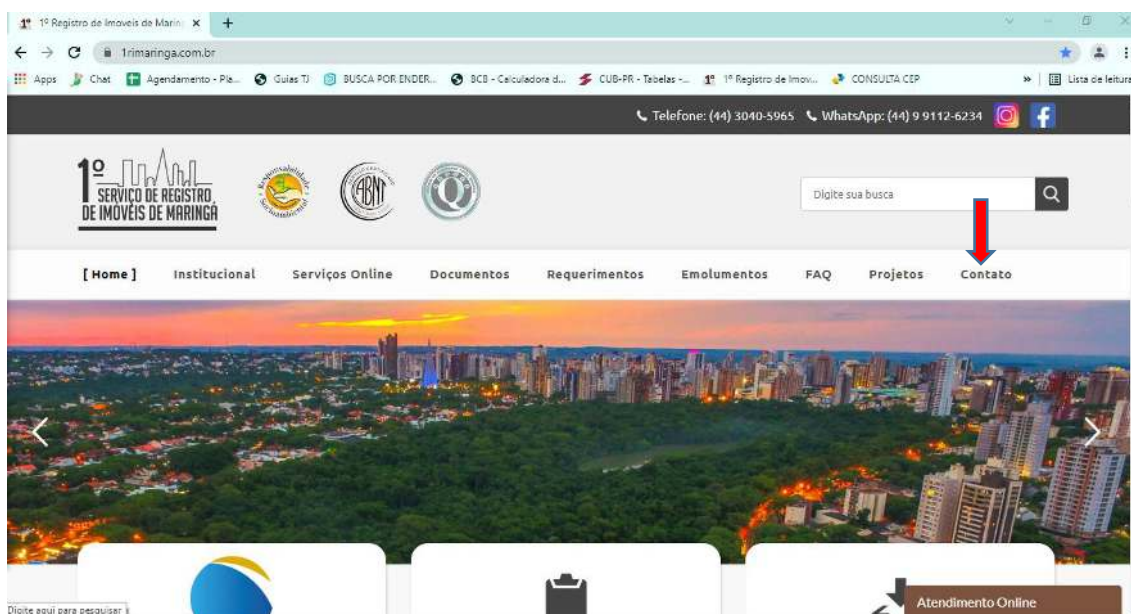
Digite aqui e aperte enter..

Digite sua Mensagem aqui

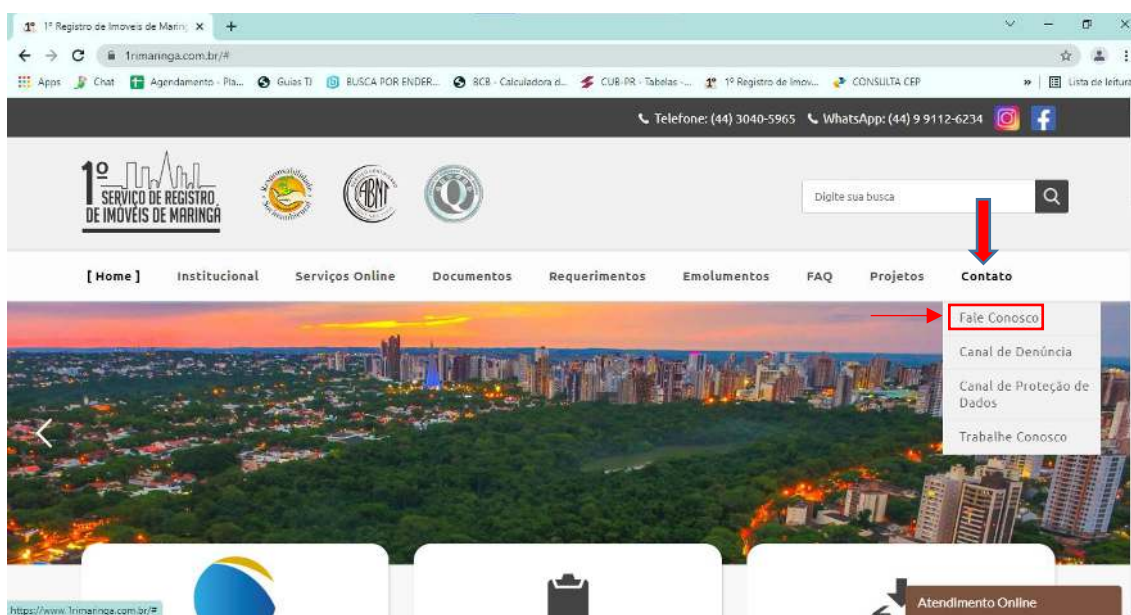
A red box highlights the confirmation message. A red arrow points to the text input field. A red box with the text 'Digite sua Mensagem aqui' also points to the input field.

5.2. – FORMULÁRIO DE CONTATO

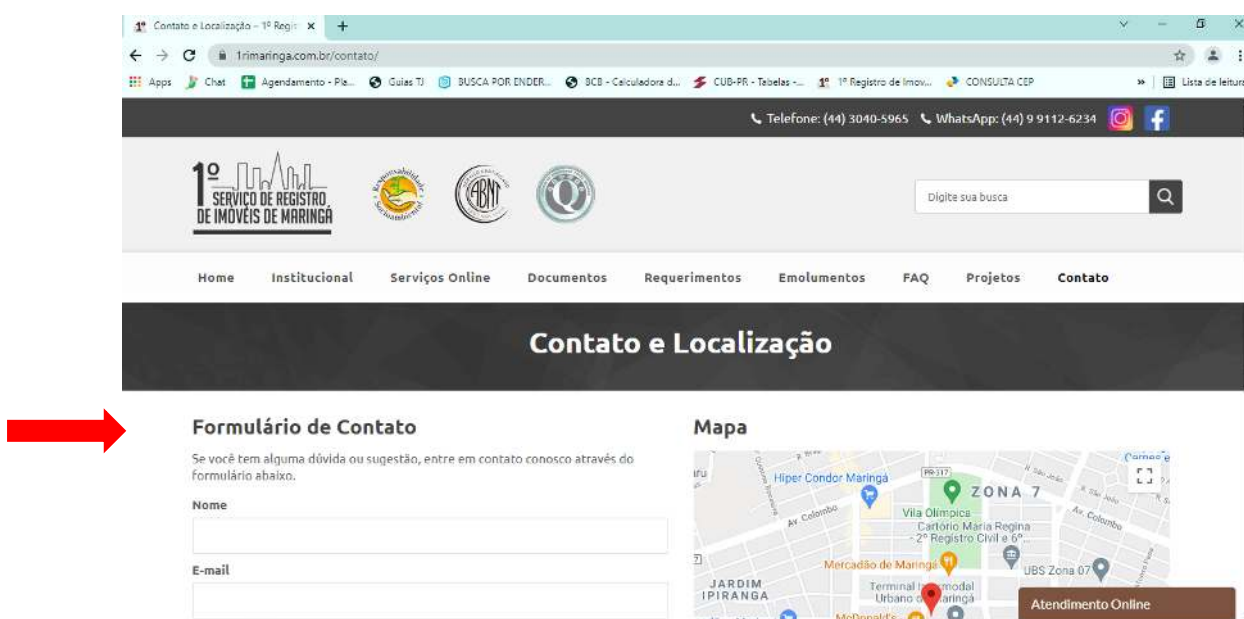
5.2.1 Já para o contato padrão via e-mail o usuário acessará a janela “contato” ao lado direito superior da tela inicial:



5.2.2 Em seguida o usuário deverá selecionar a opção “fale conosco”:



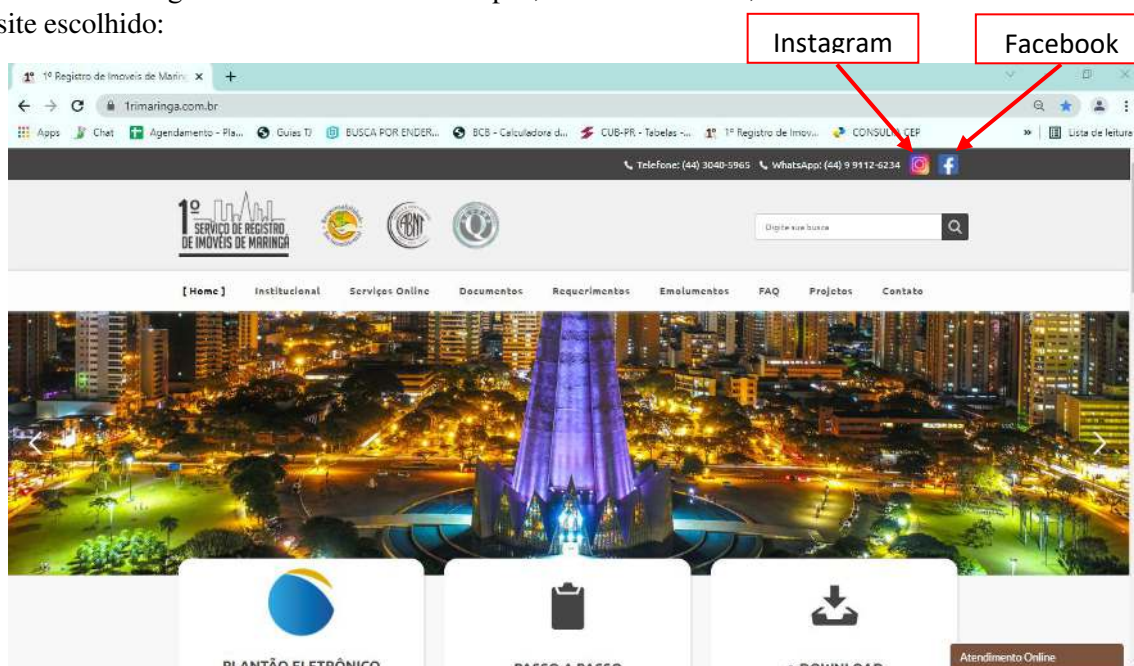
5.2.3 Na sequência o usuário será redirecionado para preencher o formulário de atendimento, nos seguintes campos: nome, e-mail, assunto e mensagem. Para finalizar clique em “enviar”.



5.2.3. Após enviar a mensagem o e-mail será encaminhado para a caixa de e-mail da Substituta da Serventia, a qual dará retorno ao usuário dentro do prazo de até 48h00 (quarenta e oito horas).

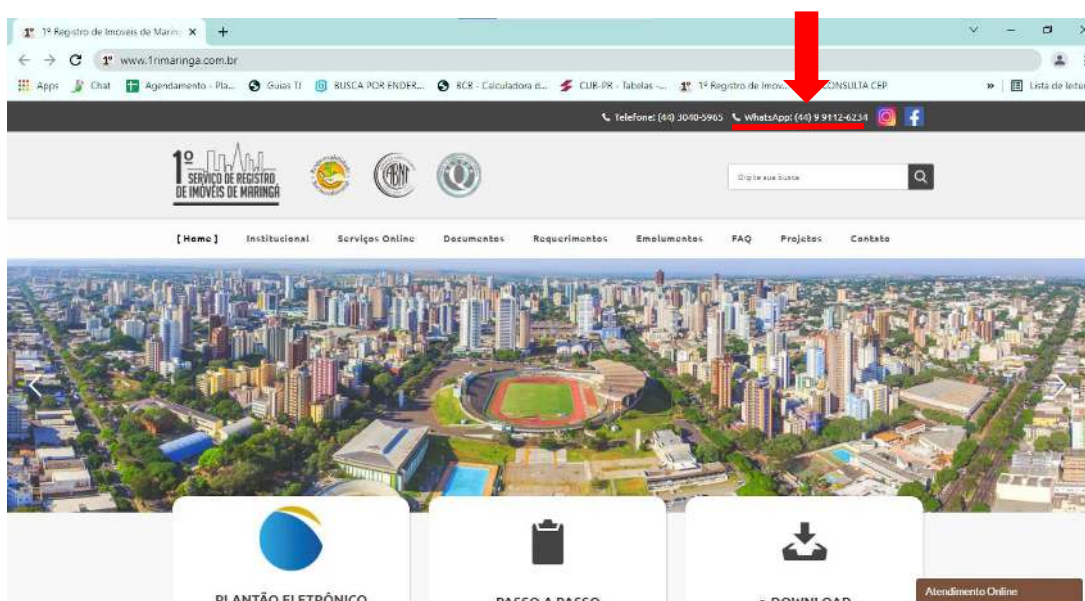
5.3. REDES SOCIAIS: INSTAGRAM E FACEBOOK

5.3.1. Para acesso as nossas redes sociais e acompanhamento das atualizações diárias do 1º Ofício de Registro de Imóveis de Maringá o usuário poderá acessar no lado superior direito da tela inicial o atalho do “instagram” ou do “facebook”. Após, automaticamente, o usuário será redirecionado ao site escolhido:

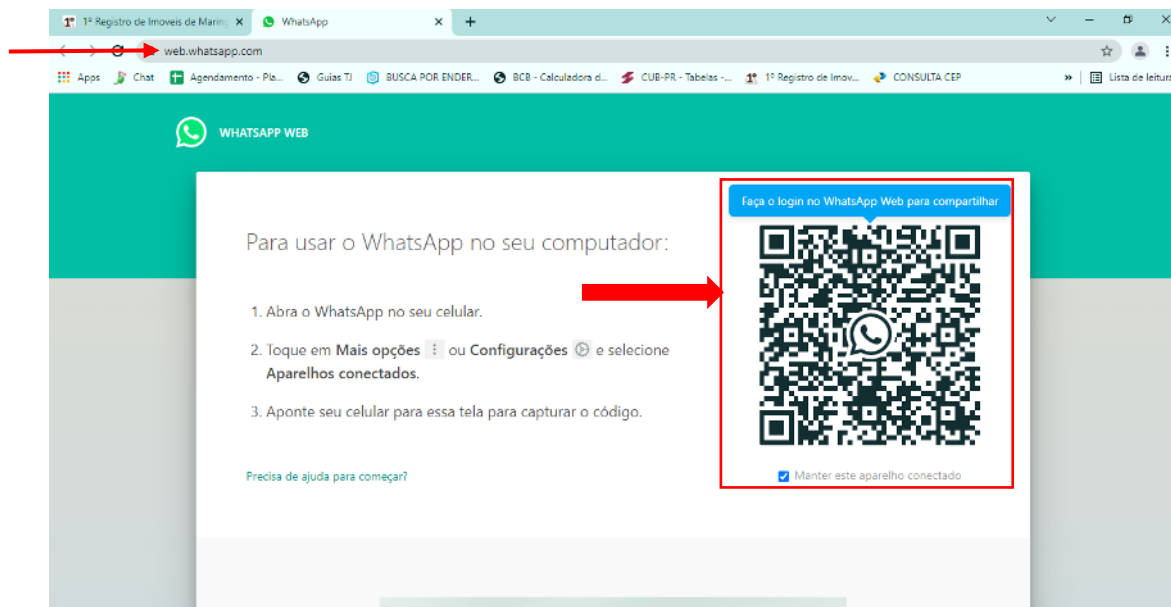


5.4. CONTATO VIA WHATSAPP

5.4.1. Para nos contatar via “whatsapp”, basta clicar sobre o número de whats informado em nossa página no canto superior direito de nosso site:



5.4.2 Ao clicar sobre o número informado de whats app o usuário será redirecionado automaticamente para a página “whats app web”, basta lograr através do aplicativo do seu aparelho celular mirando a câmera no código de QR Code:



6.0 Formulários / Registros e Documentos

6.1 Formulários disponibilizados no próprio site www.1rimaringa.com.br.

7.0 Referências

7.1 Prêmio da Qualidade Total da Anoreg – PQTA.

7.2 ABNT NBR 15.906:2010.