

## BOA PRÁTICA para envio de emails ao [ajuda.siproquim2@pf.gov.br](mailto:ajuda.siproquim2@pf.gov.br)

Devido à enorme quantidade de emails recebidos na caixa do [ajuda.siproquim2@pf.gov.br](mailto:ajuda.siproquim2@pf.gov.br), redigimos umas orientações aos usuários para facilitar o trabalho deles e o de nossas equipes.

Vários emails chegam repetidos, ou seja, o mesmo requerente, relatando o mesmo problema e enviando repetidamente o email até obter a resposta. Essa prática contribui para lotar a caixa [ajuda.siproquim2@pf.gov.br](mailto:ajuda.siproquim2@pf.gov.br), prejudicando o processo de resposta e de resolução, já que, antes de respondermos ou de abrirmos os chamados técnicos, perdemos um tempo triando as mensagens repetidas e 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 email, 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.

Desse modo, apenas um email 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 emails serem respondidos de forma mais rápida e nenhum usuário ficar sem resposta.

### BOA PRÁTICA PARA O ENVIO DE EMAILS

- 1) **NÃO ENVIAR EMAILS REPETIDOS** – Para o mesmo problema de um mesmo requerente, apenas um email 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 email com a senha de “Outros Assuntos”. Criamos um compilado com as principais informações, com uma senha específica para cada assunto, para respondermos aos emails com maior rapidez. Desse modo, os colegas que leem e respondem aos emails 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 EMAIL** - Caso contrário, o email será recusado pelo servidor de gerenciamento automático.
- 4) **COLOCAR O CNPJ/CPF NO CAMPO ASSUNTO** - para facilitar a consulta dos dados
- 5) **DIGITAR no corpo da mensagem:** CNPJ, Razão Social/Nome do Requerente; CPF, Nome e Login (email) 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.
- 6) **ENVIAR TELAS COMPLETAS** (sem corte das imagens) com as inconsistências apresentadas para que possamos analisar a questão junto a nossa equipe técnica.
- 7) **ENVIAR O ARQUIVO TXT** - além da imagem da tela do sistema com o erro apresentado, sempre enviar o arquivo txt para que nossa equipe técnica tenha condições de averiguar o problema com o arquivo.
- 8) **RELATAR O PROBLEMA DE FORMA OBJETIVA**, explicando de forma clara e direta o fato ocorrido e indicando as informações básicas (CNPJ, CPF, email do usuário operador do sistema, Protocolo).
- 9) **NÃO RELATAR UM MESMO PROBLEMA EM EMAILS SEPARADOS** - sempre buscar o último email tratado com nossa equipe para que haja um histórico do problema e possamos compreender melhor e atuar mais rápido na solução.
- 10) **NÃO ENVIAR EMAILS TROCADOS INTERNAMENTE NA EMPRESA COM CÓPIA PARA O AJUDA** - essa prática contribui para lotar ainda mais nossa caixa.
- 11) **EMAILS INTERMEDIÁRIOS** - evitar emails que não contribuem para a celeridade dos procedimentos de análise e resolução dos problemas, por exemplo, responder "Ok. No aguardo." etc.

Atenciosamente,  
Equipe Help Desk - DCPQ/CGCSP/DIREX/PF