

## **TREINAMENTO NO LOCAL DE TRABALHO**



**SISTEMA DE SERVIÇOS DE TERCEIROS-  
STER**

**FICHA TÉCNICA – SISTEMA DE SERVIÇOS DE TERCEIROS - STER**

<b>ASSUNTO</b>	<b>ÁREA</b>	<b>CARGA HORÁRIA</b>
<b>SISTEMA DE SERVIÇOS DE TERCEIROS - STER</b>	<b>NEGÓCIOS</b>	<b>50 min</b>

**OBJETIVO DE APRENDIZAGEM**

Ao final do treinamento os participantes deverão conhecer o que é o Sistema de Serviços de Terceiros – STER, as soluções para prestação do serviço, o fluxo de funcionamento, as integrações, as funcionalidades relacionadas ao atendimento do serviço e saber aplicar o conhecimento adquirido na prestação de serviços de terceiros por meio do sistema.

**CONTEÚDO**

- Conceito de Serviços de Terceiros, Clientes e Usuários;
- Objetivo do Sistema de Serviços de Terceiros;
- Unidades habilitadas para utilização do STER;
- Abrangência do serviço – Tipos de clientes;
- Integrações com outros sistemas;
- Tipos de soluções disponibilizadas pelo STER;
- Tipos de atendimentos possíveis pelo STER;
- Fluxo de funcionamento do STER;
- Outras informações sobre o sistema STER - Funcionalidades referentes ao atendimento do serviço;
- Funcionalidades do SARA integradas ao STER

**PUBLICO-ALVO**

Todos os empregados envolvidos no atendimento

**RECURSOS INSTRUCIONAIS**

- Roteiro de TLT;
- Ajuda ao Trabalho – Sistema de Serviços de Terceiros - STER

<b>Elaboração:</b> 05/09/2014	<b>Atualização:</b> 28/04/2016
<b>Responsável:</b> AC/DEFIP	<b>Responsável:</b> AC/VIREV/DEMKT
<b>Validação:</b> AC/DEFIP	<b>Validação:</b> UNICORREIOS
<b>Publicação:</b> 25/09/2014	<b>Publicação:</b> 10/05/2016

-  Imprima o anexo “Ajuda ao Trabalho” para entrega aos participantes;
-  Após a realização da sessão de treinamento, o gestor deverá acompanhar a execução prática dos procedimentos pelos atendentes utilizando a Ajuda ao Trabalho deste material;
-  Receba bem os participantes para a sessão de Treinamento em Local de Trabalho – TLT;
-  Leia para o grupo o objetivo de aprendizagem com o respectivo desempenho a ser demonstrado pelos participantes ao final do TLT:

Ao final da sessão de ensino, os participantes deverão ser capazes de conhecer o que são Serviços de Terceiros, o objetivo do Sistema de Serviços de Terceiros – STER, as formas para prestação do serviço, o fluxo de funcionamento, as integrações, as funcionalidades e saber aplicar o conhecimento adquirido na prestação de serviços de terceiros por meio do sistema.

-  Informe o título do TLT – Sistema de Serviços de Terceiros - STER;
-  Informe o tempo de duração do TLT – 50 min.;
-  Pergunte aos participantes:

O que são serviços de terceiros? Quais exemplos vocês têm desse tipo de serviço?

-  Aguarde as respostas e complemente:

**Serviços de Terceiros** – são serviços realizados para clientes que firmaram contratos com os Correios. Exemplos: Receita Federal com o serviço de CPF, CTBC Telecom e Claro com o serviço de Recarga Virtual, Seguradora líder com o serviço DPVAT.

-  Pergunte aos participantes:

O que são Clientes? Cite exemplos.

 Aguarde as respostas e complemente:

**Cientes** – são empresas públicas ou privadas que realizou contrato com os Correios para realização do serviço de terceiro. **Ex:** Claro, Receita Federal.

 Pergunte aos participantes:

O que são usuários?

 Aguarde as respostas e complemente:

**Usuários:** são pessoas físicas que utilizarão o serviço de terceiros em uma agência ou virtualmente por meio do STER

 Converse com o grupo, explicando que:

O Sistema de Serviços de Terceiros – STER é um sistema que tem por objetivo facilitar a prestação de serviços de terceiros, seja nas unidades de atendimento ou não, de forma a contribuir com o aumento da receita e sustentabilidade da Empresa.

 Pergunte aos participantes:

Na opinião de vocês, em quais tipos de unidades o STER deveria ser utilizado?

 Aguarde as respostas e complemente:

O STER poderá ser utilizado nas agências Próprias e Franqueadas dos Correios (integrado ao SARA). Possibilita também a prestação do serviço por meio da internet, com faturamento direto no ERP (neste caso não há integração com o SARA)

 Converse com o grupo, explicando que:

O STER possibilita a realização de serviços provindos de **empresas públicas, privadas e/ou de micro e pequenas empresas**. Sendo esses os tipos de clientes que poderão firmar contrato para utilização do sistema.

 Pergunte aos participantes:

Na opinião de vocês, para um sistema ser utilizado na rede de atendimento dos Correios, deve fazer integração com que outros sistemas?

 Aguarde as respostas e complemente:

O STER realiza integração:

- 1 - Com o SARA**, utilizando todo o fluxo de atendimento, faturamento e arrecadação já existente nesse sistema;
- 2 - Com o ERP** para cadastro de contratos, serviços, tarifas e faturamento, quando for o caso, realizando faturamento direto nesse sistema;
- 3 - Com o site do cliente**, quando forem necessárias validações ou a utilização do próprio site do cliente para realização do atendimento.

 Converse com o grupo, explicando que:

Existem duas **soluções** para realização dos serviços por meio do STER:

**1 - Utilizando o site do cliente;**

**2 - Utilizando o próprio site do STER** com uma página exclusiva para a prestação do serviço, também conhecida como solução parametrizável.

**Observação:** a segunda é uma solução para os clientes que não possuem site ou não querem que utilizemos o site deles, onde os Correios customizará no STER uma página para a prestação do serviço.

 Converse com o grupo, explicando que:

O STER leva em consideração o **tipo de atendimento** que será prestado ao cliente para configuração do serviço. São três os tipos de atendimento, conforme abaixo:

**1 – Presencial sem Pré-atendimento:** o atendimento é realizado por completo nas agências do Correios;

**2 – Presencial com Pré-atendimento:** o atendimento é iniciado pelo usuário por meio da internet e finalizado em uma agência dos Correios;

**3 – Virtual com faturamento direto no ERP:** o atendimento é todo realizado por meio da internet.

 Converse com o grupo, explicando que:

O **fluxo de funcionamento** do STER considera o **tipo de solução** (site do cliente ou site do STER), as regras do contrato (entre elas: atendimento único com ou sem associados de serviços/produtos) e o **tipo de atendimento** (Presencial sem Pré-atendimento; Presencial com Pré-atendimento; ou Virtual), conforme a seguir:

\* **Atendimento Presencial sem Pré-atendimento e utilizando o site do cliente:**

1 – o usuário solicita ao atendente a realização de determinado serviço;

2 – o atendente acessa o STER por meio do SARA;

3 – o atendente seleciona o cliente e o serviço que será realizado. O site do cliente será aberto para realização do serviço;

4 – o atendente preenche os dados e salva as informações. Neste momento o site do cliente manda as informações para os Correios e será gerado um protocolo com status pendente;

5 – o atendente, por meio do SARA, acessa a lista de protocolos pendentes e seleciona o que acabou de abrir;

6 – o atendente gera atendimento no SARA para aquele protocolo pendente;

7 – o atendente confirma as informações e finaliza o atendimento no SARA. Neste momento o protocolo recebe o status de finalizado e desaparece da lista de protocolos pendentes do SARA;



Continue a explicação do fluxo de funcionamento do STER:

Continuação do **fluxo de funcionamento** do STER:

\* **Atendimento Presencial com Pré-atendimento e utilizando o site do cliente:**

1 – o usuário preenche as informações do pré-atendimento por meio do site do cliente;

2 – o usuário solicita ao atendente a realização de determinado serviço, por meio do protocolo gerado na página do cliente;

3 – o atendente acessa o STER por meio do SARA;

4 – o atendente seleciona o cliente e o serviço que será realizado. O site do cliente será aberto para realização do serviço;

5 – o atendente pesquisa o protocolo no site do cliente. O site do cliente carrega as informações referentes ao protocolo;

6 – o atendente solicita ao usuário a documentação necessária para atendimento (o site do cliente conterà as informações da documentação necessária para atendimento);

7 – o atendente confirma as informações, valida a documentação, quando necessário. Neste momento o site do cliente manda as informações para os Correios e será gerado um protocolo com status pendente;

8 – o atendente acessa, por meio do SARA, a lista de protocolos pendentes e seleciona o que acabou de abrir;

9 – o atendente gera atendimento no SARA para aquele protocolo pendente;

10 – o atendente confirma as informações e finaliza o atendimento no SARA. Neste momento o protocolo recebe o status de finalizado e desaparece da lista de protocolos pendentes do SARA;

11 – o atendente imprime o comprovante de atendimento e entrega ao usuário.

Continuação do **fluxo de funcionamento** do STER:

**\* Atendimento Presencial sem Pré-atendimento e utilizando o site do STER:**

1 – o usuário solicita ao atendente a realização de determinado serviço;

2 – o atendente acessa o STER por meio do SARA;

3 – o atendente seleciona o cliente e o serviço que será realizado. A página para realização do serviço será aberta;

4 – o atendente preenche os dados e salva as informações. Neste momento o STER manda as informações para o SARA e será gerado um protocolo com status pendente;

5 – o atendente, por meio do SARA, acessa a lista de protocolos pendentes e seleciona o que acabou de abrir;

6 – o atendente gera atendimento no SARA para aquele protocolo pendente;

7 – o atendente confirma as informações e finaliza o atendimento no SARA. Neste momento o protocolo recebe o status de finalizado e desaparece da lista de protocolos pendentes do SARA;

8 – o atendente imprime o comprovante de atendimento e entrega ao usuário.



Continue a explicação do fluxo de funcionamento do STER:

Continuação do **fluxo de funcionamento** do STER:

\* **Atendimento Presencial com Pré-atendimento e utilizando o site do STER**:

1 – o usuário preenche as informações do pré-atendimento por meio do site do STER;

2 – o usuário solicita ao atendente a realização de determinado serviço, por meio do protocolo gerado na página do STER;

3 – o atendente acessa o STER por meio do SARA;

4 – o atendente seleciona o cliente e o serviço que será realizado. A página do STER será aberta para realização do serviço;

5 – o atendente pesquisa o protocolo na página do STER. O STER carrega as informações referentes ao protocolo;

6 – o atendente solicita ao usuário a documentação necessária para atendimento (o site do STER conterá as informações da documentação necessária para atendimento);

7 – o atendente confirma as informações, valida a documentação, quando necessário. Neste momento o site do STER manda as informações para o SARA e será gerado um protocolo com status pendente;

8 – o atendente acessa, por meio do SARA, a lista de protocolos pendentes e seleciona o que acabou de abrir;

9 – o atendente gera atendimento no SARA para aquele protocolo pendente;

10 – o atendente confirma as informações e finaliza o atendimento no SARA. Neste momento o protocolo recebe o status de finalizado e desaparece da lista de protocolos pendentes do SARA;

11 – o atendente imprime o comprovante de atendimento e entrega ao usuário.



Continuação do **fluxo de funcionamento** do STER:

**\* Atendimento Virtual e utilizando o site do STER:**

- 1 – o usuário ou o atendente acessa o site do STER;
- 2 – o usuário ou o atendente seleciona o cliente e o serviço que será realizado. A página para realização do serviço será aberta;
- 3 – o usuário ou o atendente preenche os dados e salva as informações. Neste momento será gerado um protocolo com status finalizado;
- 4 – o usuário ou o atendente imprime o comprovante de atendimento.

 Converse com o grupo, explicando **que**:

Dentre as funcionalidades do STER, temos três relacionadas ao atendimento. São elas:

**1 – Atendimento**, utilizada para:

- \* seleção do cliente;
- \* seleção do serviço;
- \* abertura da página para realização do atendimento.

**2 – Consulta por Protocolo ou por CPF**, utilizada para:

- \* recuperar informações de um atendimento por meio do código do protocolo ou do número do CPF do usuário;
- \* dar continuidade ao pré-atendimento;

**3 – Relatórios**, utilizada para gerar informações dos atendimentos realizados.

 Converse com o grupo, explicando **que**:

Dentre as funcionalidades do SARA, temos três que fazem integração com o STER. São elas:

**1 – Atendimento (Tela já existente no SARA)**, utilizada para:

- \* acessar a tela “Operação Serviço de Terceiro”;
- \* realizar o atendimento de protocolos pendentes;

**2 – Operação Serviço de Terceiro (Tela nova no SARA)**, utilizada para:

- \* acessar o STER;
- \* acessar os protocolos pendentes para realizar o atendimento

**3 – Protocolos STER (Tela nova no SARA)**, utilizada para:

- \* listar os protocolos pendentes de atendimento;
- \* possibilitar a listagem dos protocolos pendentes de outro atendente;
- \* gerar atendimento (geração automática dos itens na grid da tela Atendimento. Automaticamente são carregadas as informações: do serviço, do contrato, da modalidade – se é a vista ou a faturar, do valor, da data, entre outras informações adicionais do atendimento);
- \* cancelar protocolo pendente que não será atendido por desistência do usuário ou por erro operacional.

**Observação:** no comprovante de atendimento, além de outras informações, constará a informação do código do protocolo gerado no atendimento.

-  Verifique qual foi o entendimento obtido pelos participantes em relação ao assunto do TLT.
-  Promova discussões sobre o tema apresentado e alinhe-o à situação de trabalho.
-  Não emita opinião que possa causar algum tipo de inibição ou constrangimento entre os participantes.
-  Peça aos participantes para especificarem o desempenho definido no objetivo de aprendizagem no início da sessão de ensino e que, também, consta na Ficha Técnica.
-  Aguarde as respostas ou acompanhe a execução da tarefa.
-  Faça as correções, se necessário.
-  Esclareça as dúvidas, se houver.
-  Encerre o treinamento fazendo uma rápida recomposição dos conteúdos abordados.

## Glossário

**Cliente:** empresa pública ou privada que realizou contrato com os Correios para realização do serviço de terceiro;

**Pré-atendimento:** atendimento iniciado fora dos Correios e finalizado presencialmente nas agências;

**Protocolo:** código gerado no atendimento de serviços de terceiros, por meio do STER

**Protocolos Cancelados:** são aqueles cancelados no atendimento por desistência do usuário ou por erro operacional;

**Protocolos Finalizados:** são aqueles que já foram atendidos;

**Protocolos Pendentes:** são aqueles pendentes de atendimento;

**SARA:** Sistema de Automação da Rede de Atendimento;

**Serviços de Terceiros:** serviços realizados para clientes que firmaram contratos com os Correios

**Solução parametrizável:** personalização de uma página web no ambiente dos Correios para realização de serviços de terceiros;

**STER:** Sistema de Serviços de Terceiros

**Usuário:** pessoa física que utilizará o serviço de terceiros em uma agência ou virtualmente por meio do STER

## TREINAMENTO NO LOCAL DE TRABALHO



Ajuda ao Trabalho  
Guia do STER

## AJUDA AO TRABALHO Nº 1

## Módulo Atendimento

O atendimento é dividido em três tipos, conforme descrito na página 6 do TLT do Sistema de Serviços de Terceiros - STER:

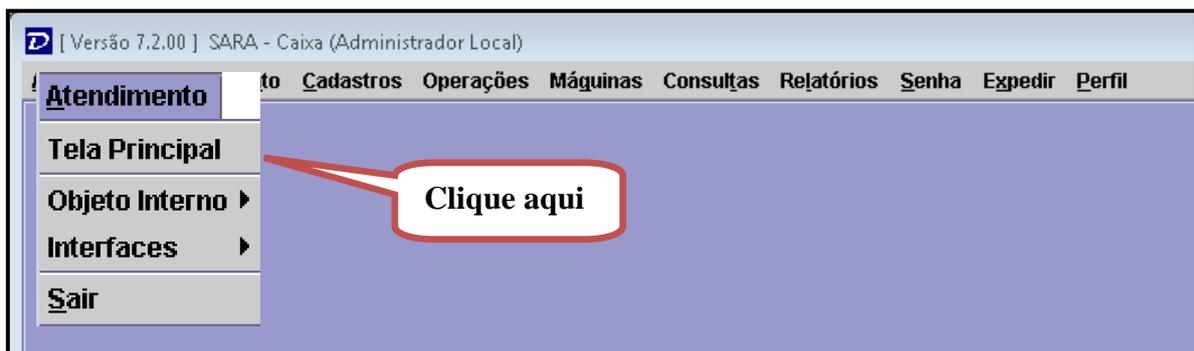
1. **Presencial sem Pré-Atendimento:** o atendente necessitará da documentação do usuário para realizar o serviço (no STER, na tela de cada serviço a ser prestado, constará a documentação necessária para realização do atendimento);
2. **Presencial com Pré-Atendimento:** o atendente necessitará do número do protocolo e da documentação do usuário para realizar o serviço;
3. **Virtual com faturamento direto no ERP:** o atendente/usuário necessitará da documentação do usuário para realizar o serviço e estar cadastrado no IdCorreios.

A seguir serão descritos o passo a passo de como realizar atendimento para cada tipo.

### 1. Para realizar um atendimento Presencial sem Pré-Atendimento

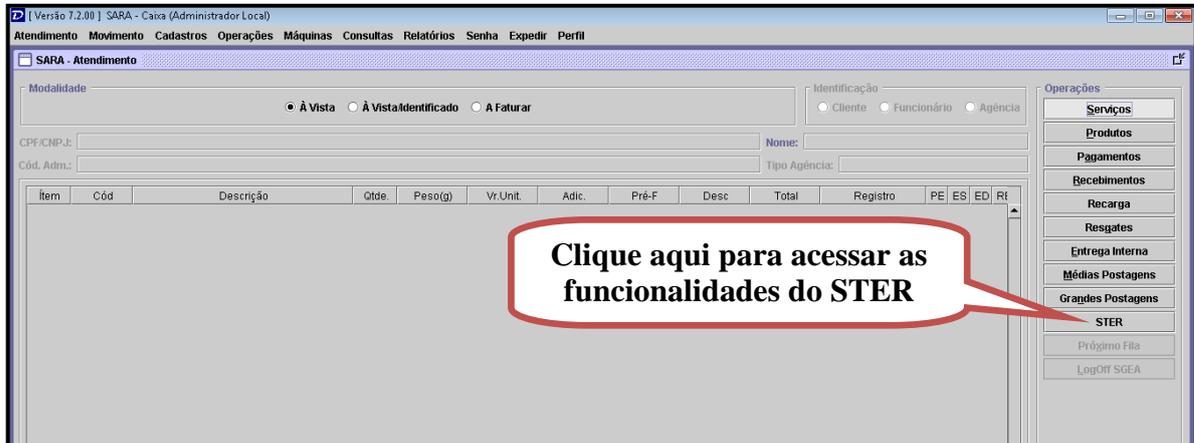
#### 1.1. Acessando o SARA

1.1.1. Acesse o SARA, clique no menu “Atendimento” e em seguida no submenu “Tela Principal”:



1.1.2. A tela de atendimento será aberta;

1.1.3. Clique no botão  localizado no lado direito da tela de atendimento, conforme mostra a figura abaixo:



## 1.2. Acessando o STER

1.2.1. A tela “SARA – Operação Serviço de Terceiro” será aberta. Acesse o STER, por meio do botão , conforme mostra a imagem abaixo:



1.2.2. A tela principal do STER será apresentada;

## 1.3. Seleccione o cliente

1.3.1. Seleccione o cliente, por meio da lista de clientes disponíveis, conforme mostra a imagem a seguir:

Pesquisar Protocolo

Atendimento

Público

Atendimento > **Seleção de Clientes e Serviços**

**Clientes do STER**

Filtro

BB ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS SA

BRASILCAP CAPITALIZACAO SA

GOIAS DEPTO EST DE TRANSITO DE GOIAS

IPR - Instituto Padre Reus

MINAS GERAIS SECRETAR EST EDUCACAO

## 1.4. Selecione o serviço

1.4.1. Selecione um dos serviços disponíveis para aquele cliente selecionado, conforme mostra a imagem a seguir:

Pesquisar Protocolo

Atendimento

Público

Atendimento > **Seleção de Clientes e Serviços**

**Clientes do STER**

Filtro

BB ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS SA

BRASILCAP CAPITALIZACAO SA

GOIAS DEPTO EST DE TRANSITO DE GOIAS

IPR - Instituto Padre Reus

MINAS GERAIS SECRETAR EST EDUCACAO

Serviço	Acesse o Formulário
PostalCap - Pagamento de Prêmio	
PostalCap - Pagamento de Resgate	
PostalCap - Venda de Títulos	

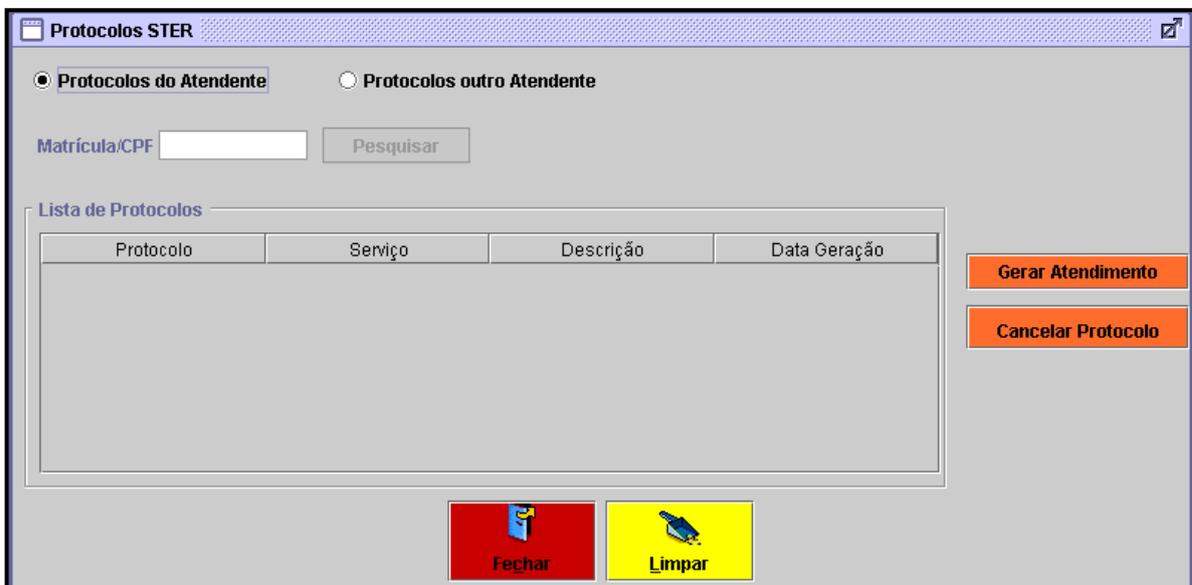
- 1.4.2. Selecione o serviço, por meio do ícone ;
- 1.4.3. Será aberta a tela para preenchimento dos dados referentes ao serviço;
- 1.4.4. Preencha as informações necessárias e salve-as;
- 1.4.5. Será gerado um **Protocolo com status de Pendente** no SARA. Será gerado também um código para este protocolo que identificará esse atendimento. O atendente precisará deste código para realizar a finalização do atendimento;
- 1.4.6. Após salvar as informações no STER, volte para a tela de atendimento do SARA (geralmente o SARA já estará aberto na tela “SARA – Operação Serviço de Terceiro”, caso não esteja, siga os passos 1, 2 e/ou 3 deste guia).

## 1.5.Finalizando um atendimento

- 1.5.1. Na tela “SARA – Operação Serviço de Terceiro” do SARA clique no botão

**Listar Protocolos Pendentes**

. A tela a seguir será apresentada:



- 1.5.2. Selecione na GRID o protocolo do cadastramento que acabou de criar no STER;
- 1.5.3. Clique no botão **Gerar Atendimento**. Será exibida uma mensagem com as informações do tipo do atendimento referente ao contrato do cliente. Clique no botão

**Ok**

**Observação:** Os serviços realizados por meio STER possuem atendimento único com ou sem associados de serviços/produtos).

1.5.4. As informações referentes ao serviço serão carregadas automaticamente na tela de atendimento. Conforme mostra a seguir:



The screenshot shows the SARA - Atendimento interface. At the top, there are tabs for 'À Vista', 'À Vista Identificado', and 'A Faturar'. Below this, there are fields for 'CPF/CNP-J' (11408774100) and 'Cód. Adm.' (222). On the right, there are fields for 'Identificação' (Cliente, Funcionário, Agência), 'Nome' (YUNA), and 'Tipo Agência'. The main area contains a table with the following data:

Item	Cód.	Descrição	Qtde.	Peso(g)	Vr.Unit.	Adic.	Pré-F	Desc.	Total	Registro	Tipo de Grupamento de Valor	PE	ES	ED	RE
1	15970	STER - A FATURAR	1		0,10	0,00	0,00		0,000,10						

At the bottom, there are summary fields: 'Qtde. Total: 1', 'Total Desc.: 0,00', 'Valor da Isenção: 0,00', and 'Total a Pagar: 0,10'. There are also buttons for 'Estornar', 'Finalizar', and 'Cancelar'.

1.5.5. A partir deste momento o status do Protocolo passa a ser de Finalizado.

1.5.6. Clique no botão  e siga os passos já existentes no SARA para finalização de um atendimento.

**Observação:** a tela apresentada acima já foi carregada automaticamente com todas as informações necessárias para a finalização do atendimento.

1.5.7. Ao imprimir o comprovante de atendimento no SARA, observe que foi incluído o código do protocolo do atendimento:

```
COMPROVANTE DO CLIENTE
-----
Cliente.....: Yuna Kurosawa
CNPJ/CPF.....: 11408774100
Doc. Post.....: 28964
Contrato...: 222          Cod. Adm.: 222
Cartao...: 222
-----
Movimento..: 20/08/2014 Hora.....: 16:28:05
Caixa.....: 1069331      Matricula..: 80124631
Lancamento.: 007        Atendimento: 00006
Modalidade.: A Faturar
-----
DESCRICAO          QTD.      PRECO(R$)
STER - À FATURAR      1          0,10+
Valor do Porte(R$)..:      0,10
-----
Protocolo STER :14000100000196
-----
TOTAL DO ATENDIMENTO(R$)          0,10
-----
                À FATURAR
Reconheco a prestacao do(s) servico(s) acima
descrito(s). Os valores constantes neste
comprovante serao pagos, por meio de fatura,
pelo responsavel do contrato e poderao sofrer
variacoes de acordo com as clausulas
contratuais
Nome:                      RG:
Ass. Usuario.....
```

## 2. Para realizar um atendimento Presencial com Pré-Atendimento – confirmação de um atendimento iniciado na internet

### 2.1. Acessando o SARA e o STER

2.1.1. Siga os passos descritos nos itens 1.1 e 1.2 desta “Ajuda ao Trabalho”

### 2.2. Consultando um Protocolo

2.2.1. Para dar continuidade a um pré-atendimento que foi realizado pelo usuário, o atendente deve consultar o protocolo, por meio do menu “Consultar Protocolo”, conforme mostra a figura a seguir:



2.2.2. A tela a seguir será apresentada:



2.2.3. Insira o código do protocolo **ou** o número do CPF que o usuário informou e em seguida clique em pesquisar:

Sistema de Serviço de Terceiros

Serviço de Terceiro > Consulta de Protocolo

**Serviço de Terceiro**

Consulta Protocolo

(\*) Os campos assinalados são obrigatórios

Protocolo:

CPF:

Ou

Pesquisar Limpar

2.2.4. As informações do protocolo serão apresentadas, conforme figura abaixo:

Serviço de Terceiro > Consulta de Protocolo

**Serviço de Terceiro**

Consulta Protocolo de Atendimento

(\*) Os campos assinalados são obrigatórios

Protocolo:

CPF:

Informações do Protocolo

Pesquisar Limpar

**Lista de Protocolos**

Protocolo	CPF	Cliente	Contrato	Serviço	Agência	Usuario	Modalidade	Situação	Data	Ação
14000100000257	81925999149	yuno yakasawa	222	15970	AC AGUA SANTA	666*****	A Faturar	Pendente	19/08/14	

2.2.5. Clique no ícone para confirmação dos dados e complemento de informações (quando necessário). Salve-as e siga os passos descritos nos itens: 1.4.6 e 1.5 desta “Ajuda ao Trabalho”.

### 3. Para realizar um atendimento Virtual com faturamento direto no ERP

3.1. Essa funcionalidade ainda está em desenvolvimento e será disponibilizada em uma nova versão do STER

## 4. Outras funcionalidades

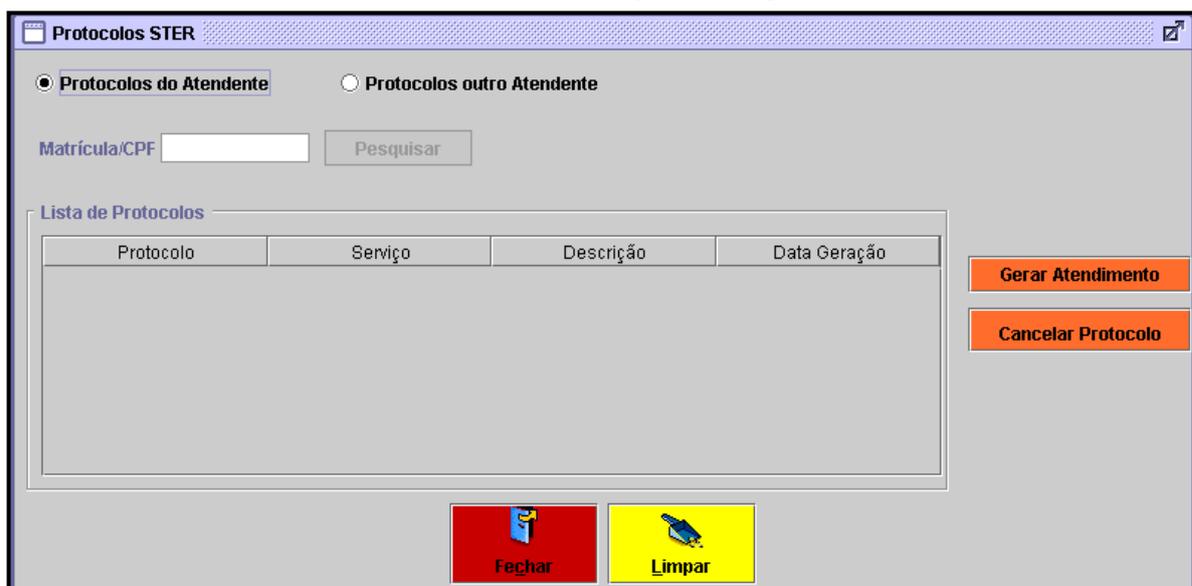
### 4.1. Cancelar um protocolo

Para realizar um cancelamento de um atendimento realize os seguintes passos:

4.1.1. Na tela “SARA – Operação Serviço de Terceiro” do SARA clique no botão

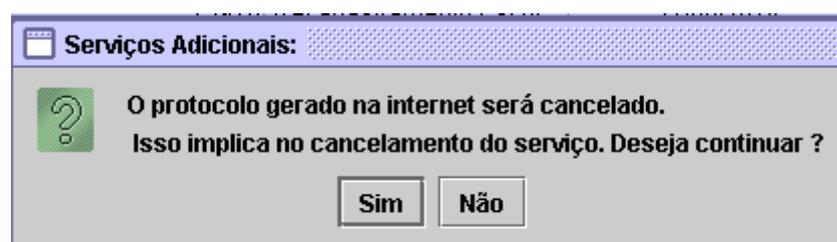
**Listar Protocolos Pendentes**

. A tela a seguir será apresentada:

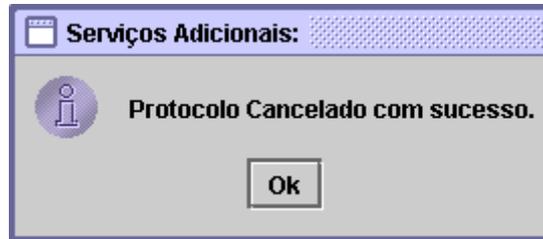


4.1.2. Selecione na GRID o protocolo que será cancelado. Somente protocolos com status Pendente poderá ser cancelado;

4.1.3. Clique no botão **Cancelar Protocolo**. Será exibida a mensagem abaixo para confirmação do cancelamento:



4.1.4. Clique no botão . O protocolo passa a ter o status de Cancelado e o sistema emitirá a mensagem abaixo:



## 4.2. Estornar um atendimento

Para realizar o estorno de um atendimento siga os mesmos procedimentos já existentes no SARA para estorno de atendimentos