

1. OBJETIVO

Descrever as funções e modos para uso do sistema BLIP.

Nota 1:

- Onde se lê DOCUMENTO interpreta-se INFORMAÇÃO DOCUMENTADA MANTIDA
- Onde se lê REGISTRO interpreta-se INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA
- Onde se lê PRESTADOR interpreta-se PROVEDOR EXTERNO

2. DEFINIÇÕES

Blip é o aplicativo de mensagens (whatsapp) utilizado pelos departamentos da APMP que tem como objetivo oferecer para o associado a possibilidade de conectar-se com os setores por meio do Whatsapp. Trata-se de um sistema simples e de fácil uso que adiante será demonstrado e, neste momento, para que ocorra a interação com o associado é preciso que ele inicie a conversa, não sendo possível, ainda, o inicio de comunicação (mensagem) por parte do funcionário.

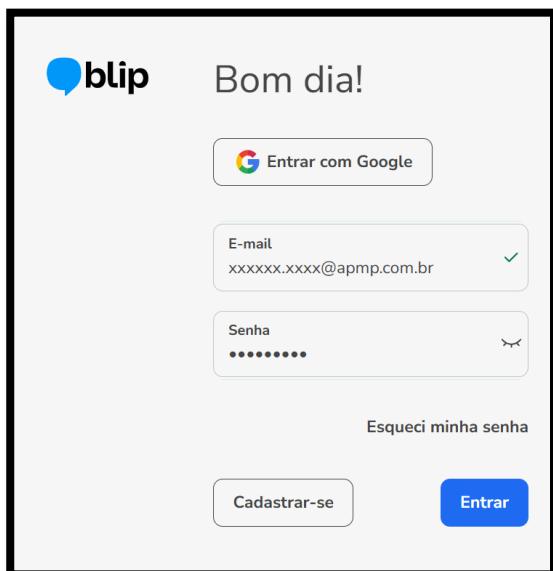
3. PROCEDIMENTO

3.1 PARTE 1 - ACESSANDO O SISTEMA

- Abra o navegador de sua preferência (Google Chrome recomendado).
- Digite o endereço: <https://blip.ai>
- Clique em Entrar.

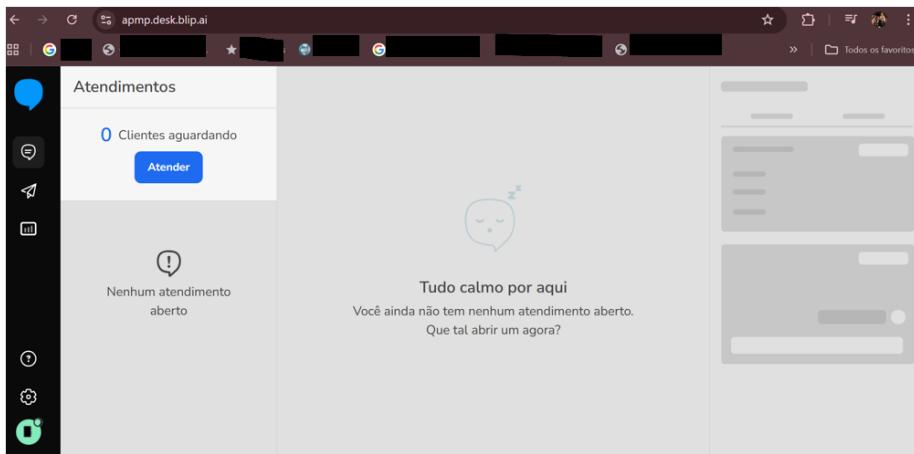
a) Login

- Utilize seu e-mail corporativo e senha cadastrada.
- Caso não possua acesso, solicite ao setor de informática da APMP.
- Se esqueceu a senha, clique em 'Esqueci minha senha' e siga as instruções.

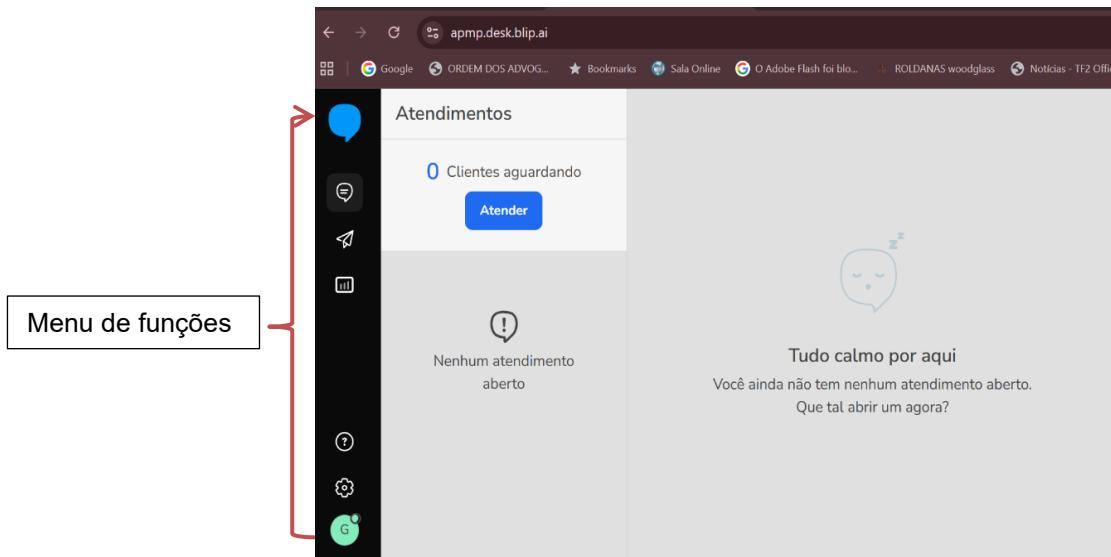


b) Navegação inicial:

Dashboard: visão geral dos bots, fluxos e atendimentos.



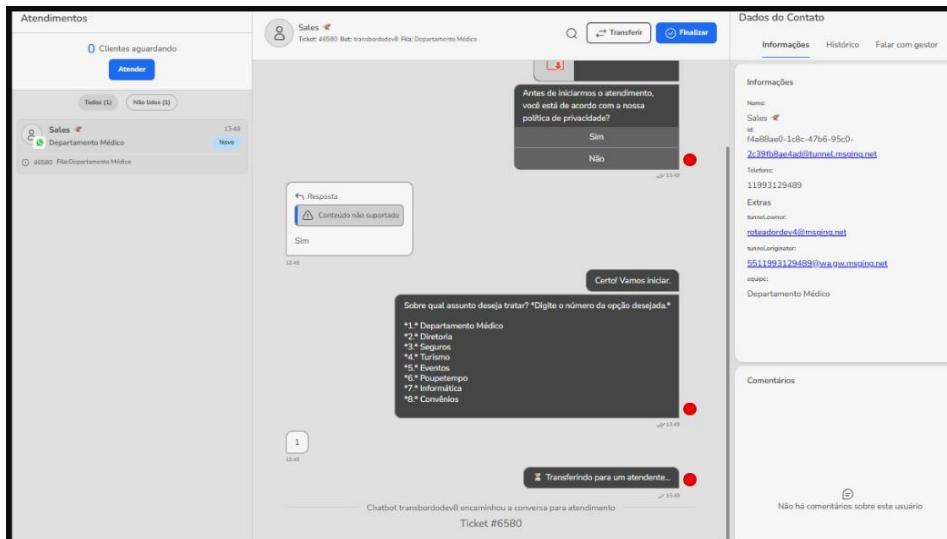
Menu lateral: acesso rápido às principais funções: Atendimento, Publicações, Relatórios, Configurações.



3.2 PARTE 2 - OPERACIONAL (USO NO DIA-A-DIA)

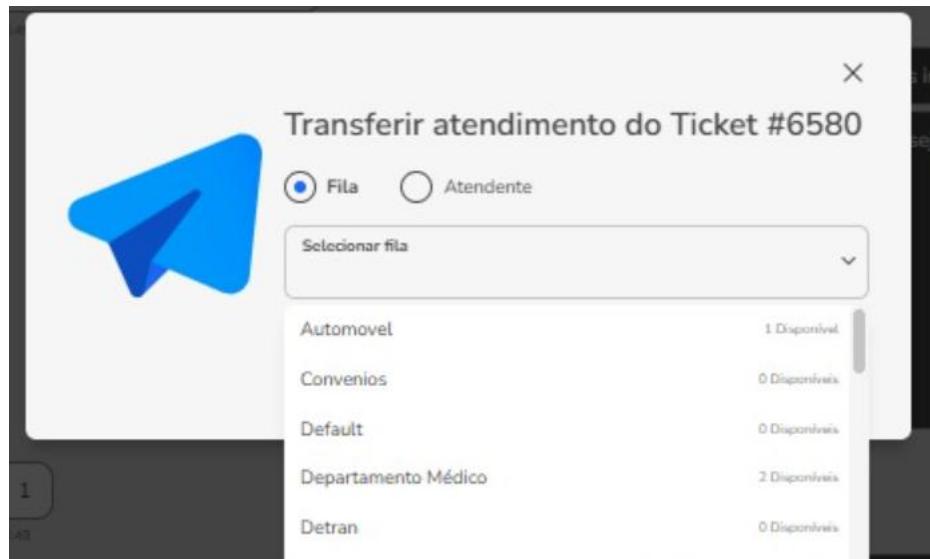
a) Atendimento ao cliente

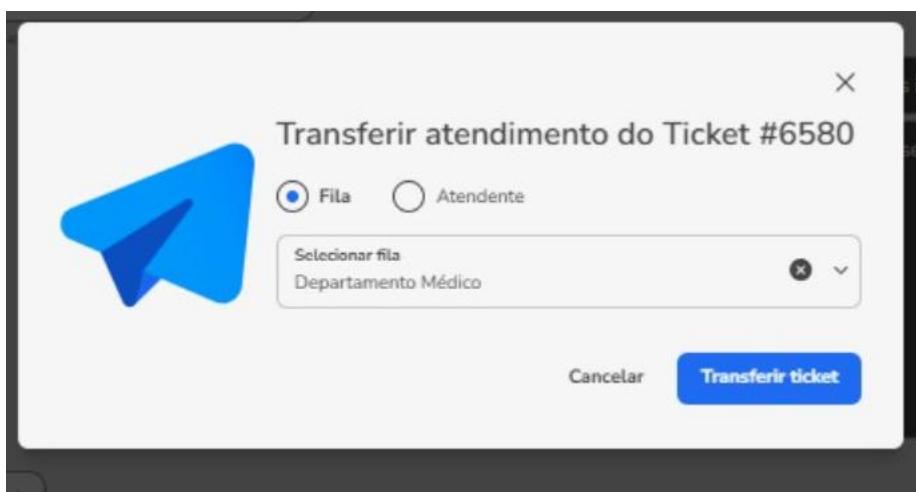
- Acesse o menu Atendimento.
- Visualize as conversas abertas em tempo real.
- Para responder: digite sua mensagem no campo de texto e clique em Enviar



b) Transferência de conversa

- Dentro de conversa, clique em Transferir.
- Escolha o setor ou atendente desejado.
- Confirme a transferência.



**c) Mensagens Ativas**

- Clique em Publicações → Nova mensagem.
- Escolha o canal (WhatsApp, Messenger, etc).
- Escreva a mensagem e selecione o público alvo.
- Envie ou agende a publicação

d) Mensagens Ativas

- Após concluir, clique em Encerrar conversa.
- O registro ficará disponível no histórico.

3.3 PARTE 3 - AVANÇADO (GESTÃO E CONFIGURAÇÕES)**a) Relatórios**

- Vá em Relatórios no menu lateral.
- Escolha entre relatórios de atendimentos, tempo médio de resposta e satisfação.
- Exporte em Excel ou PDF.

b) Configurações de Bots

- Clique em Bots → Criar novo bot.
- Escolha o modelo (atendimento, FAQ, notificações).
- Personalize fluxos de conversa usando o Builder.

c) Integrações

- Acesse configurações → Canais.
- Conecte o BLIP ao WhatsApp Business, Facebook Messenger, Telegram ou E-mail.
- Siga as instruções específicas de cada canal.

d) Gestão de Usuários

- Vá em configurações → Equipe.
- Adicione novos colaboradores (nome e e-mail).
- Defina permissões: administrador, atendente ou visualizador.

**4. CONTROLE DE INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA**

Não são gerados registros na execução dessa instrução.

5. HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão Nº	Data	Descrição
0.0	24/11/2025	Elaboração do documento

6. APROVAÇÕES

Elaborado / Revisado por:	Aprovado por:
Assistente de Convênios/ Auditor de Processos	Gerência Médica