



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 03

Por meio deste alinhamento vamos esclarecer os seguintes procedimentos, bem como a instrução sobre seus impactos.

- **TABULAÇÃO CORRETA EM CASO DE CANCELAMENTO PARCIAL DE TEF** – Tabular corretamente as informações em caso de **cancelamento parcial**. As opções devem ser marcadas da seguinte maneira na ferramenta CRM:
 - **Nível 1:** SUPORTE
 - **Nível 2:** SUPORTE BEMATEF
 - **Nível 3:** CANCELAMENTO PARCIAL DE TEF
 - **Nível 4:** FINALIZADO EM NÍVEL 1

Em caso de cancelamento de todos os CHECKOUTS, substituir CANCELAMENTO PARCIAL DE TEF por CANCELAMENTO SOLUÇÃO TEF.

IMPACTOS DA NÃO REALIZAÇÃO:

- *Monitoria será zerada por REGISTRO INCORRETO.*
- *O cancelamento indevido acarretará em PREJUÍZOS ao cliente e à Bematech.*

- **DIFERENÇA ENTRE CANCELAMENTO PARCIAL E CANCELAMENTO TOTAL:** É de suma importância saber que o cancelamento parcial envolve apenas parte dos CHECKOUTS do estabelecimento (*EX: se o local possui 02 CHECKOUTS, mas quer cancelar apenas um*).

IMPACTO DA NÃO VERIFICAÇÃO:

- *Monitoria zerada por FALTA DE CONHECIMENTOS.*
- *O cancelamento indevido acarretará em PREJUÍZOS ao cliente e à Bematech.*

- **ABERTURA DE O.S EM TEF** – Seja para troca de PINPAD ou qualquer modalidade envolvendo número lógico, sempre verificar antes a situação do TEF, tanto no AGENTE TEF como no WORKFINITY. Caso o cliente esteja BLOQUEADO ou CANCELADO, a O.S não deve ser aberta e o cliente deve ser orientado a entrar em contato com o setor financeiro.

IMPACTO DA NÃO VERIFICAÇÃO:

- *Monitoria zerada por ABERTURA INDEVIDA DE OS.*

- *Acionamento indevido da Assistência Técnica, que gera custos de deslocamento e troca de equipamento também passível de ser cobrada, além de adições/substituições de números lógicos sem a devida necessidade.*

Fica claro que a não realização dos procedimentos acima esclarecidos será passível de aplicação de medida disciplinar por implicar em condução incorreta do atendimento ao cliente.

São Paulo, 04 de Março de 2016.

ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 03

| RE | COLABORADOR | ASSINATURA |
|---------|------------------------------------|------------|
| 1018094 | ANA CAROLINA FERRAZ | |
| 1023090 | ARTHUR ANDERSON DE SOUZA LIMA | |
| 1116177 | ARTHUR CRISPIM DE GUSMAO | |
| 1018097 | BRENDON MATOS ARAGAO | |
| 1121799 | BRUNO MACHADO CAVALCANTI DE AMORIM | |
| 1121300 | CAROLINE MENDES DE MELO | |
| 1072525 | CATIA VITORIA PEREIRA SANTIAGO | |
| 1018693 | CLAYTON SANTOS OLIVEIRA | |

| | | |
|---------|---------------------------------------------|--|
| 1121733 | DANIEL DE ALMEIDA LEMOS | |
| 1072067 | DANIELLE HONORATO DO NASCIMENTO | |
| 1073067 | DAVID DOS SANTOS | |
| 1058635 | DAYSE DA SILVA BERNARDINO | |
| 1009213 | DENISSON ALMEIDA DOS REIS | |
| 1124952 | EGIDIO CEU DA SILVA NETO | |
| 1018446 | ELLEN AZEVEDO PALMIERI | |
| 1116207 | ERIK LOPES DOS SANTOS | |
| 1050614 | EVERTON BATISTA DA SILVA | |
| 1121212 | FELIPE AUGUSTO RODRIGUES XAVIER | |
| 1059784 | FERNANDO HENRIQUE GASPAR DE SOUZA | |
| 1101234 | GABRIEL SILVA MACHADO | |
| 1120581 | GUILHERME FURQUIM | |
| 1031250 | GUSTAVO MAGALHAES FREITAS | |
| 1018580 | JANAINA APARECIDA BARROS MENDES DE SOUZA | |
| 1034464 | JEANDERSON DOS SANTOS | |
| 1018730 | JULIANE LIMA RODRIGUES | |
| 1116960 | KAELLITON SOUZA CAMPOS | |
| 1018221 | LEONARDO DIUNIZIO DA SILVA | |
| 1110561 | LEONARDO PEREIRA CAVALCANTE | |
| 1005097 | LILIAN VILAS BOAS CORREIA | |
| 1117569 | LUIS HENRIQUE PEREIRA RODRIGUES | |
| 1018385 | LUIZ FELIPE FERRAZ | |
| 1116170 | LUIZ FERNANDO ALVES PEREIRA | |

| | | |
|---------|--------------------------------------------|--|
| 1125281 | MAIARA VIEIRA SOARES DOS SANTOS | |
| 1116210 | MARCELO ADNEI GERALDO | |
| 1117624 | MARCOS DE SOUSA | |
| 1008771 | MARIANA RAMOS DA SILVA COSTA | |
| 1032241 | MATHEUS GUSMAO DE BRITO | |
| 1117323 | MATHEUS OLIVEIRA SILVA | |
| 1062347 | MATHEUS RODRIGUES DA SILVA | |
| 1116157 | PATRICIA MARTINS | |
| 1124994 | PATRICK OLIVEIRA DE ALENCAR | |
| 1110419 | PRISCILA SANTOS BARBOSA | |
| 1100658 | RAFAEL ROSA DA SILVA | |
| 1031281 | RAFAEL SILVA DE ARAUJO | |
| 1084103 | RAFAELA DE SOUZA SANTOS | |
| 957248 | REGINALDO LUIZ DE ARAUJO | |
| 1072834 | RICHARD OLIVEIRA SPANHOL | |
| 1020598 | ROBSON SANTOS PEREIRA | |
| 1117587 | RODRIGO NAVARRO KEIMBAUNN | |
| 1100601 | SAMUEL ANTONIO DOS SANTOS | |
| 1009250 | SERGIO HENRIQUE DO NASCIMENTO SIMONELLI | |
| 1121289 | SHEILA CRISTINA DE CACIA LEITE DA SILVA | |
| 1123556 | THIAGO DE MOURA ELIZIARIO | |
| 1010330 | THIAGO RODRIGUES DA SILVA | |
| 1050860 | VERIDIANA PEREIRA DA SILVA | |
| | VERONICA DIAS DE LIRA | |

| | | |
|---------|-----------------------|--|
| 1010334 | VITOR FORTES CRUZ | |
| 1123494 | VITOR MEDEIRO | |
| 1124950 | WILLIAM CORREA SOARES | |