



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 35

Procedimento de transferência, tabulação e geração/informação de protocolo de atendimento para atendimento no CHAT

Procedimento para analistas de HARDWARE

- Atender o cliente, se o motivo da chamada for arquivos fiscais.
- Gerar protocolo de transferência para atendimento CHAT.

TABULAÇÃO PADRÃO

DESCRIÇÃO DO PROBLEMA - Arquivos fiscais

PROCEDIMENTO - Direcionamento CHAT

Informar ao cliente:

- Que o atendimento será realizado através do CHAT e que será necessário informar protocolo de atendimento xxxxxx

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Monitoria zerada por **CONFIRMAÇÃO CADASTRAL/PROTOCOLO DE ATENDIMENTO/AUSÊNCIA DE REGISTRO**.

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.

Procedimento para analistas de CHAT

- Quando o cliente entrar em contato com o número de protocolo inválido.

Enviar para o cliente a seguinte mensagem:

Prezado cliente, peço que anote o número de protocolo, pois o mesmo será solicitado no preenchimento do atendimento no CHAT.

- Se o cliente não for receptivo a informação passada, causar conflito, enviar a seguinte mensagem e atendê-lo normalmente.

Prezado cliente será aberto uma exceção para o atendimento de hoje. Solicitamos que para os próximos contatos, entre em contato em nosso 0800 644 2362.

TABULAÇÃO PADRÃO

DESCRIÇÃO DO PROBLEMA - Arquivos fiscais

PROCEDIMENTO - Gerado com sucesso

- Se por ventura não conseguir gerar os arquivos fiscais com sucesso. Será necessário gerar outro protocolo detalhando o motivo do insucesso.

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Monitoria zerada por **CONFIRMAÇÃO CADASTRAL/PROTOCOLO DE ATENDIMENTO/AUSÊNCIA DE REGISTRO.**

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.

RE	COLABORADOR	ASSINATURA
1130914	ADRIANO SOUSA DA SILVA	
1151933	ANDERSON PEDROSO BARBOZA	
1145822	ARIEL APARECIDA VELASCO ALVES	
1116177	ARTHUR CRISPIM DE GUSMAO	
1018097	BRENDON MATOS ARAGAO	
1121799	BRUNO MACHADO CAVALCANTI DE AMORIM	
1072525	CATIA VITORIA PEREIRA SANTIAGO	
1018693	CLAYTON SANTOS OLIVEIRA	
1139861	DAVI MORAES DA SILVA	
1009213	DENISSON ALMEIDA DOS REIS	
1100580	DIEGO RODRIGUES SOUSA DO AMARAL	
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	
1131185	FELIPE FERREIRA DA COSTA	
1059784	FERNANDO HENRIQUE GASPAR DE SOUZA	
1101234	GABRIEL SILVA MACHADO	
1031250	GUSTAVO MAGALHAES FREITAS	
1027622	HENRIQUE JOSÉ VANZELLI DA SILVA	
1018580	JANAINA APARECIDA BARROS MENDES DE SOUZA	
1137599	JESSICA DA SILVA CUNHA	
1018730	JULIANE LIMA RODRIGUES	

1116960	KAELLITON SOUZA CAMPOS	
1018221	LEONARDO DIUNIZIO DA SILVA	
1110561	LEONARDO PEREIRA CAVALCANTE	
1005097	LILIAN VILAS BOAS CORREIA	
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	
1151951	MARILENO SOUZA LIMA	
1032241	MATHEUS GUSMAO DE BRITO	
1117323	MATHEUS OLIVEIRA SILVA	
1124994	PATRICK OLIVEIRA DE ALENCAR	
957248	REGINALDO LUIZ DE ARAUJO	
1072834	RICHARD OLIVEIRA SPANHOL	
1151960	ROBERTO SILVA DIAS DE CAMPOS	
1117587	RODRIGO NAVARRO KEIMBAUNN	
1100601	SAMUEL ANTONIO DOS SANTOS	
1009250	SERGIO HENRIQUE DO NASCIMENTO SIMONELLI	
1121289	SHEILA CRISTINA DE CACIA LEITE DA SILVA	
1050860	VERIDIANA PEREIRA DA SILVA	
1010334	VITOR FORTES CRUZ	
1124950	WILLIAM CORREA SOARES	

São Paulo, 09 Setembro de 2016

ATENÇÃO:

São Paulo, 09 Setembro de 2016