

## ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 162

### **NOVO FLUXO DE ABERTURA DE OUVIDORIA NA CENTRAL 0800 BEMATECH**

A partir de hoje, caso o cliente queira abrir uma ouvidoria, não direcioná-lo a nenhum canal de relação da TOTVS/BEMATECH (telefones e /ou e-mails).

As únicas exceções que ainda podem ser encaminhadas para a TOTVS são: assuntos financeiros, Bemacash (software e tablet) e demais softwares de automação (Misterchef, Live, Practico...).

A abertura de Ouvidoria **JAMAIS DEVE SER OFERTADA PELO ANALISTA**. A mesma somente será aberta **se o cliente mencionar/informar que quer abri-la**. Caso seja necessário, segue o processo a ser realizado:

#### **Analistas que tiveram contato com o cliente que deseja abrir a OUVIDORIA.**

1. Primeiro entender a solicitação/reclamação do cliente e tentar resolvê-la com os procedimentos vigentes no Book.
2. Caso o cliente não concorde com a resolução e **mencionar/informar que quer abrir uma OUVIDORIA**, informar que ele pode abri-la em seu atendimento ou pela central de atendimento no site da Bematech.
3. Caso o cliente opte por abrir em seu atendimento, informar que o ticket gerado (ou o ticket que foi informado pelo cliente) será fechado (colocar o status resolvido no ticket).
4. Informar ao cliente que um novo ticket será aberto com a solicitação de OUVIDORIA e que todos os detalhes referentes ao problema do cliente serão inseridos e encaminhados ao setor responsável para análise.
5. No assunto do ticket, inserir como assunto **“OUVIDORIA – (Número do Ticket que foi Resolvido)**. Atribuir esse ticket de OUVIDORIA para Richard e colocar o e-mail **[ouvidoria@bematech.com.br](mailto:ouvidoria@bematech.com.br)**, como ABERTO, **com o máximo de detalhes em relação ao ocorrido na observação interna e inserir também o número do ticket que foi resolvido**.
6. Se o cliente optar por abrir por conta própria, orientá-lo a entrar na central de atendimento (com seu login e senha), abrir nova solicitação e selecionar a opção OUVIDORIA no campo “tipo de solicitação”. Também orientá-lo a inserir o número do ticket (que foi fechado como RESOLVIDO em seu atendimento, **sempre lembrando, com todas as informações referentes ao caso**). Informar que será enviado anexo um passo a passo de como fazer a solicitação pela Central de Atendimento.
7. **Analistas de CHAT:** orientá-lo a entrar na central de atendimento (com seu login e senha), abrir nova solicitação e selecionar a opção OUVIDORIA no campo “tipo de solicitação”. Também orientá-lo a inserir o número do ticket (que foi fechado como RESOLVIDO em seu atendimento, **sempre lembrando, com todas as informações referentes ao caso**). Informar que será enviado anexo um passo a passo de como fazer a solicitação pela Central de Atendimento.
8. Se houver questionamento sobre o prazo para resposta, **informar que será até 5 dias úteis**.

**Analista N2 dedicado a fazer o ativo ao cliente pós- abertura de ticket de OUVIDORIA**

1. Cecília/Richard tratará o ticket de OUVIDORIA e com seus procedimentos e resoluções. Caso essa tratativa precise de um processo técnico, o ticket será atribuído ao analista N2 dedicado a tratativa de OUVIDORIA para a realização do procedimento.
2. Independentemente de resolver ou não o problema do cliente em seu contato, o analista N2 dedicado atribuirá o ticket novamente a Cecilia/Richard como ABERTO, pois tanto em caso de novas informações ou procedimentos, como encerramento do caso, quem dará continuidade são os dois clientes Bematech.

**IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO** – Monitoria será **ZERADA** por **PROCEDIMENTOS/ESPECIFICAÇÕES DE PRODUTOS**

**ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 162**

<b>COLABORADOR</b>	<b>ASSINATURA</b>	<b>DATA</b>
ADEILSON LUIS DA SILVA		
ADRIANO SOUSA DA SILVA		
ALEFF ARAUJO BRITO		
ANDERSON DE ALBUQUERQUE DE LIMA		
ANTONIO FRANCA LIMA JUNIOR		
BRENDON MATOS ARAGÃO		
CIRO RODRIGUES DOS SANTOS		
CHRISTOFFER LEMOS GRANE ROMERO		
ERICK CHRISTIAN CAVALCANTI BARBOSA		
EVERTON BATISTA DA SILVA		
FELIPE AUGUSTO RODRIGUES XAVIER		
FRANCISCO RODRIGO DE OLIVEIRA SANSON		
FERNANDO HENRIQUE GASPAR DE SOUZA		
GABRIEL BRITO DE MOURA		
HENRIQUE JOSE VANZELLI DA SILVA		
IZABELLA SILVA		
JAIR DE ANDRADE ARAUJO		
JANAINA APARECIDA BARROS MENDES DE SOUZA		
JESSICA NOGUEIRA BARBOZA		
JHONATAN EDWARD DA SILVA PEREIRA		
JOBSON FRANKLYN MACENA FRANCO		
LILIAN VILAS BOAS CORREIA		
LUAN MIKAEL BONIFACIO ALVES SANTOS		
LUCAS DOS SANTOS		
LUCAS TOME DA SILVEIRA		

LUCAS WESLEY DE JESUS BENTO		
LUIZ FERNANDO ALVES PEREIRA		
MARIO JOSE DOS SANTOS JUNIOR		
MATHEUS HENRIQUE SOUSA		
MIGUEL ROBERTO LIMA		
NATÃ CORREIA SANTOS		
NILTON DE SOUZA DUARTE		
PEDRO HENRIQUE GREGORIO RAMOS		
REGINALDO LUIZ DE ARAUJO		
RENATO REIS DE OLIVEIRA		
SAMUEL ANTONIO DOS SANTOS		
SHEILA CRISTINA DE CACIA LEITE DA SILVA		
SUSANA DE JESUS MARQUES		
THALLES EDUARDO LOPES DE ARAUJO		
THIAGO PEREIRA		
VAGNER DE SOUZA SILVA		
VAGNER DE JESUS DA SILVA		
VICTOR VIANA FERREIRA		
VITOR HUGO COCATO FERREIRA		
WAGNER JULIO SOBRAL DOS SANTOS		
WALLIST ROBERT ALMEIDA DE FREITAS		

**(-) Analista que não faz parte da célula referente ao alinhamento**

**(\*) Analista em Férias durante período de aplicação do alinhamento.**

**(\*\*) Analista demitido durante período de aplicação do alinhamento.**