

ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 05

Por meio deste alinhamento vamos esclarecer o procedimento, bem como a instrução sobre seus impactos.

- **SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DE TEF** – Apenas uma solicitação de cancelamento de TEF deve ser aberta. Caso o cliente tenha todos os dados, o registro como cancelamento tenha sido feito e a ligação seja transferida para o nível 2, constata-se então que o processo de cancelamento foi feito.

Caso a ligação caia e o cliente retorne, *NÃO* abrir uma nova solicitação. O analista deve apenas informar o protocolo do atendimento anterior ao nível 2 para dar continuidade.

- **COMO IDENTIFICAR QUE UM CANCELAMENTO JÁ FOI SOLICITADO** – Primeiramente, analisar os protocolos anteriores do cliente, para constatar se já não houve um cancelamento solicitado.
- **TABULAÇÃO CORRETA EM CASO DE CANCELAMENTO ENVIADO PARA TRATATIVA NO NÍVEL 2**

NÍVEL 1: SUPORTE

NÍVEL 2: SUPORTE BEMATEF

NÍVEL 3: CANCELAMENTO PARCIAL/SOLUÇÃO TEF

NÍVEL 4: FINALIZADO EM NÍVEL 1

- **CLIENTE NÃO POSSUA TODOS OS DADOS PARA SOLICITAR O CANCELAMENTO OU LIGAÇÃO CAIA DURANTE A COLETA DAS INFORMAÇÕES** – Não registrar como um cancelamento e sim como um atendimento comum, justificando na descrição do

procedimento o que realmente aconteceu. Ex: “Cliente não possui o número de série do PINPAD”. “Ligação caiu antes da coleta de todos os dados.”

- **TABULAÇÃO EM CASO DE QUEDA DE LIGAÇÃO /CLIENTE NÃO TEM TODOS OS DADOS**

NÍVEL 1: SUPORTE

NÍVEL 2: SUPORTE TÉCNICO AO CLIENTE

NÍVEL 3: SUPORTE TÉCNICO

NÍVEL 4: FINALIZADO EM NÍVEL 1

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO - Monitoria zerada por REGISTRO INCORRETO.

- **ESCOLHA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA EM ABERTURA DE O.S** – A escolha da assistência técnica que prestará o respectivo serviço ao cliente deve ser feita a partir dos seguintes critérios:

TEF

- Utilizar a última AT que atendeu o cliente.

- Caso não tenha nenhuma OS aberta, verificar no Agente TEF , qual é a AT que está atendendo o cliente.

HARDWARE (Corporativo/R&F):

- Utiliza a última AT que atendeu o cliente

- Caso não tenha nenhuma OS aberta: deixar o sistema selecionar aleatoriamente.

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Monitoria será zerada por ABERTURA INDEVIDA DE O.S.

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, 12 de Março de 2016.

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	
1117682	CELSO ALVES DE SOUZA	
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	
1010334	VITOR FORTES CRUZ	
1123494	VITOR MEDEIRO	
1124950	WILLIAM CORREA SOARES	

ATENTO: