



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 18

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

1 – ALTERAÇÃO DE INFORMAÇÕES NO PROCEDIMENTO DE CANCELAMENTO DE TEF

Horário de atendimento: O horário de atendimento é das 8:30 às 17:30 (Segunda à Sexta).

Status Bloqueado e Pedido Inativo: Clientes com status **BLOQUEADO** e **PEDIDO INATIVO** não devem ser direcionados ao atendimento financeiro. O processo de cancelamento deve ser feito normalmente, sem mencionar o status ao cliente.”

Prazo de recebimento de e-mail: Não passar a informação sobre o prazo de até 5 dias para recebimento de e-mail. Se o cliente questionar, informar que será encaminhado o mais rápido possível.

Cancelamento Parcial ou Total do TEF

- **Questionamento através de fraseologia:** “Senhor(a), deseja cancelar apenas parte dos CHECKOUTS ou TODO O SERVIÇO?”
- **Cancelamento Parcial do TEF:** Quando o cliente quer cancelar parte dos CHECKOUTS. Sempre questionar quantos CHECKOUTS o cliente deseja cancelar, solicitar o número de série dos respectivos PINPAD e assinalar na tabulação de níveis do CRM como CANCELAMENTO PARCIAL DE TEF.

- **Cancelamento Solução TEF:** Quando cliente quer cancelar TODOS OS CHECKOUTS. Questionar se o cliente deseja cancelar todo(s) o(s) CHECKOUT(S), solicitar o número de série dos respectivos PINPAD e assinalar na tabulação de níveis do CRM como CANCELAMENTO SOLUÇÃO TEF.

2 – ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS PARA CONTATOS COM AS ADQUIRENTES CIELO E REDE.

Dados que devem ser informados ao realizar contato com as adquirentes Cielo e Rede:

Nome: Maria Cecília Zubieta Alves Medeiros

RG: 172561061

CPF: 15766434847

RD: 68842

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Monitoria será zerada por falta de conhecimentos em TEF.

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	
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	
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	
1131185	FELIPE FERREIRA DA COSTA	
1059784	FERNANDO HENRIQUE GASPAR DE SOUZA	
1101234	GABRIEL SILVA MACHADO	
1120581	GUILHERME FURQUIM	

1031250	GUSTAVO MAGALHAES FREITAS	
1027622	HENRIQUE JOSÉ VANZELLI DA SILVA	
1018580	JANAINA APARECIDA BARROS MENDES DE SOUZA	
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	
1124994	PATRICK OLIVEIRA DE ALENCAR	
1110419	PRISCILA SANTOS BARBOSA	
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	
1050860	VERIDIANA PEREIRA DA SILVA	
1010334	VITOR FORTES CRUZ	
1123494	VITOR MEDEIRO	
1124950	WILLIAM CORREA SOARES	