



## **ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 25**

Por meio deste alinhamento vamos esclarecer a alteração do procedimento bem como a instrução sobre seus impactos.

### **CONDIÇÕES PARA REINSTALAÇÃO DE TEF**

Em caso de reinstalação de TEF sempre direcionar o cliente a solicita-la a respectiva assistência técnica.

Sempre verificar no histórico de protocolos anteriores se o cliente já fez contato com uma assistência técnica e já esteja ciente da possível cobrança de valores.

Caso o cliente retorne o contato questionando/recusando os valores da reinstalação por parte da assistência técnica, acionar a supervisão para que a ligação seja transferida ao nível 2 para reinstalação. Ressaltando, **apenas em casos que houver questionamento e recusa do cliente nos valores cobrados pela assistência.**

#### ***Caso o cliente questione valores:***

Informar que apenas com a assistência técnica ele pode obter essas informações.

### **CLIENTES SOFTWARE HOUSE**

No Caso dos clientes que tiverem o seu TEF vinculado a uma TEF Software House (SH) para instalação/reinstalação o cliente deve negociar diretamente com a SH que o atende.

É muito importante a pesquisa no Workfinity e também no agente TEF, para identificação de qual produto/projeto o cliente está atrelado.

**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.

**ATENÇÃO:**