



## ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 49

### **ERRO -999 – TEF TOTAL**

Quando o cliente entrar em contato e alegar erro -999, deve-se direcionar a ligação ao **nível 2**, para que eles façam o seguinte processo:

- Configurar permissão total na pasta TEF\_DIAL e AUTTAR, reiniciar a máquina e fazer novo teste.
- Se não funcionar, abrir chamado na Auttar para conferir se há algo de errado no cadastro do cliente.

Sempre que houver a necessidade de transferência para o **segundo nível**, é necessário informar ao cliente que o mesmo irá assumir a ligação, conforme fraseologia abaixo:

**“Senhor, vou transferir a ligação para o segundo nível, onde eles prosseguirão com o atendimento”.**

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**