



## ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 65

### **ERRO DE DADOS CADASTRAIS NA AUTTAR**

Sempre que o cliente entrar em contato e alegar que aparece a mensagem: “*Erro devido a dados cadastrais Auttar*” na inicialização ou no uso do TEF em geral, deve-se enviar um book para o Backoffice contendo as seguintes informações:

- o Razão Social:
- o CNPJ
- o Telefone
- o E-mail
- o Protocolo:
- o Qual solução TEF:
- o Afiliação:
- o Lógico:
- o Descrição do problema:
- o Número de série:
- o Atendente

Uma vez que o Book é enviado, é necessário orientar o cliente a aguardar o período padrão de **48 horas úteis**, para que haja a análise do caso e o respaldo do mesmo ao cliente.

**IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO** – Monitoria será zerada no quesito “**Falta de Conhecimento em TEF**”.