



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 104

Direcionamento à Pesquisa de Satisfação em atendimentos com informação sobre telefones

Caso o cliente entre em contato para solicitar um número de telefone de um dos atendimentos paralelos à Bematech (que constam na lista de telefones úteis no Book), não direcionar mais à Pesquisa de Satisfação.

Lembrando que o não direcionamento somente é válido **quando apenas o telefone é informado.**

Caso o analista passe informações técnicas ou operacionais que envolvam procedimentos, deve-se fazer a confirmação de dados e protocolar a ligação, conforme CHECKLIST e BOOK.