

ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 118

UTILIZAÇÃO DA CHAVE “RECLAMAÇÃO” NO BOOK

Caso o cliente demonstre um grau extremamente elevado de insatisfação em relação a algum procedimento realizado, prazos estipulados para conclusão de uma tratativa ou qualquer outro assunto que gere esse tipo de comportamento, utilize o item “**RECLAMAÇÃO**”, preencha todos os dados necessários e encaminhe ao setor interno.

Não se esqueça de registrar em protocolo os detalhes do encaminhamento.

Ex: Cliente reclama de (*descrever reclamação*). Encaminhado Book de reclamação ao setor interno.



The screenshot shows a web application interface for filing a complaint. At the top, there is a navigation bar with the following links: HOME, CÉLULAS ATENDIMENTO, BACKOFFICE, FALE CONOSCO, COMUNICADOS, CHECKLIST, TELEFONES, ANIVERSARIANTES, and DESTAQUES. Below the navigation bar, the page title is "Reclamação". The form consists of several input fields and a large text area:

- Nome: [Text input]
- Célula: [Dropdown menu]
- Assunto: [Dropdown menu with "Reclamação" selected]
- Produto: [Text input]
- Assistência: [Text input]
- protocolo: [Text input]
- O.S.: [Text input]
- Telefone: [Text input]
- E-mail: [Text input]
- Motivo: [Large text area]

At the bottom of the form, there are two buttons: "Enviar" and "Limpar".

Além disso, mediante à insatisfação do cliente, argumente que através desse encaminhamento o setor interno fará todos os procedimentos necessários para que o problema seja resolvido o mais rápido possível, informando que o prazo máximo para resposta é de 48 horas úteis.

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Monitoria será **ZERADA** por **Procedimentos / Especificação de Produto**