

ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 131

IDENTIFICAÇÃO DE CÓDIGO DE ATIVAÇÃO

N1(HDW/TEF): Atender o motivo de código de ativação, **conforme processo do Book**. Em caso de dificuldades durante a orientação, transferir o cliente para o setor de SAT, **relatando em protocolo o motivo do direcionamento (caso haja suporte para a solicitação)**.

N2 (SAT): Em caso do cliente com essa solicitação entrar no setor de SAT

- Identificar/Questionar se o cliente já falou com outro analista para este suporte.
- **Se sim**, dar continuidade no atendimento. (E enviar Book para laudo, para entender se houve o direcionamento indevido).
- **Se não**, direcionar para o atendimento N1.

SAT FISCAL - IDENTIFICAR CÓDIGO DE ATIVAÇÃO

Introdução
Este processo auxilia o cliente que possui dúvidas referentes ao código de ativação do SAT.

Procedimento
Quando o cliente entrar em contato com nossa central com dúvidas sobre o código de ativação o analista deverá levantar as seguintes informações:

1. O led PAR está aceso?



1.1 Se sim, significa que o SAT já está ativado e que foi cadastrado um código de ativação nele ([seguir para o passo 2](#))
1.2 Se não, significa que o SAT está com padrão de fábrica e que o código registrado nele até o momento é o número 0 (zero) oito vezes.
Ex: "00000000"

1.2.1 Nesse caso, o analista deverá perguntar se o cliente deseja fazer a ativação, e transferir para a célula de SAT (N2).