



**ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 135**

**NOVO PROCEDIMENTO DE ENVIO DE O.S ENVOLVENDO CORTESIA**

Com a mudança de sistema de atendimento de CRM para ZENDESK, o procedimento de envio do O.S envolvendo CORTESIA será dessa forma:

1. O analista encaminhará ao e-mail do cliente o TICKET (como resposta pública) com a informação de número de O.S.
2. Deverá também descrever no campo de Observação Interna os dados da O.S e a informação de CORTESIA.
3. Em **TODOS OS CASOS** que envolverem abertura de O.S como **CORTESIA**, colocar a Qualidade Bematech e os Monitores de Qualidade em cópia, nos seguintes endereços:

Bruno ([bruno.debrito@atento.com.br](mailto:bruno.debrito@atento.com.br))

Natasha ([natasha.santos@atento.com.br](mailto:natasha.santos@atento.com.br))

Qualidade Bematech ([qualidadebematech@atento.com.br](mailto:qualidadebematech@atento.com.br))

**IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Monitoria será ZERADA por Ordem de Serviço.**

**ATENTO**