



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 97

CRITÉRIOS PARA PONTUAÇÃO EM CASO DE AUSÊNCIA DE PROTOCOLO

- Quando o operador finalizar o procedimento o mesmo deverá utilizar a fraseologia “Senhor seu arquivo foi gerado com sucesso, peço que aguarde enquanto eu gero o seu protocolo.”
- Após essa fraseologia será considerado o tempo de 00:03:00 para que o operador informe o protocolo, se passar esse tempo e não tiver o protocolo, o operador será sinalizado.
- Caso o chat seja desconectado antes do período de 00:03:00 e o operador tenha realizado a fraseologia, o mesmo não será pontuado, porém o operador deve permanecer com o procedimento e registrar o protocolo no CRM com as informações necessárias do atendimento.

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Monitoria será zerada no item PROTOCOLO - Não informou protocolo de atendimento (no final do atendimento)