

ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 157

ATUALIZAÇÃO DE PERFIL DE ATENDIMENTO (CÉLULAS N1 VOZ E NÃO VOZ)

CÉLULAS N1 VOZ

- A partir desse momento, **ARQUIVOS FISCAIS** fica sob responsabilidade das **CÉLULAS DE VOZ N1** e não mais da **CÉLULA DE CHAT**.
- Atendimentos envolvendo reclamações com **Ouvidoria**, **Exceções Voz** e **Tratativas Complexas** deveram ser executados **via Ativo ao Cliente**. O prazo para retorno em ligação ativa nesses casos é **“contato no mesmo dia”**, exceto casos ocorridos após às 19:00.

CÉLULAS NÃO VOZ

Atenderão casos em que se possa resolver a tratativa “por e-mail escrito”. Mas em caso de insucesso, atribuir o Ticket como Aberto para a Chave MultiSkill (sem especificar analista) N1 para Ativo.

Às 20:50, um analista da Célula ficará responsável por enviar Book Fale com o Supervisor/Coordenador com pendências de tratativa na ferramenta Zendesk, por exemplo:

Tickets Pendentes

Horário pausa para tratativa E-mail. “Distribuição por escala/analista por dia ou horário”.

- ✓ 09:00 às 11:00
- ✓ 16:12 às 17:12