

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES 003–NOVEMBRO/2017

CENTRO DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
| **REFORÇANDO - ORIENTAÇÕES SOBRE DENÚNCIA**  Nas demandas categorizadas como reclamação, mas que tenham indícios de denúncia, a monitoria da qualidade escutará o áudio e fará a revisão do registro.  Nesses casos, a demanda será despachada para o 2º nível permanecendo a categorização de reclamação, mas haverá a informação no histórico do caso sinalizando que foi realizada a revisão da demanda com escuta de áudio. Além disso, nas demandas categorizadas como reclamação, **quando o 2º nível entender tratar-se de denúncia**, consultarão o histórico do caso para verificar se já foi realizada a revisão da demanda com escuta de áudio pela monitoria. Caso não tenha sido feito, o 2º nível devolverá a demanda para a monitoria da qualidade para realização desse procedimento." |
|  |

**RECLAMAÇÃO – QUESTÕES TRABALHISTAS (INEC)**

### Para Reclamações que envolvam funcionários do INEC, devemos acatar a demanda, encaminhar à respectiva gerência regional e ao INEC, para análise e providências cabíveis.

### Em seguida, contatar o demandante para informar que, por tratar-se de questões trabalhistas de funcionários do INEC, orientamos procurar sua gerência regional ou ligar para 85 3209.9200.

### O Modelo de Infomail a ser utilizado, encontra-se disponível em [U:\Cliente Consulta\Modelos de encaminhamento de demandas do 2º nível\SAC\MODELO NOVOS\Encaminhamentos Internos (Unidades. Agências).](../../../../../Modelos%20de%20encaminhamento%20de%20demandas%20do%202º%20nível/SAC/MODELO%20NOVOS/Encaminhamentos%20Internos%20(Unidades.%20Agências)/RECLAMAÇÃO%20(QUESTÕES%20TRABALHISTAS%20INEC)%20-%20PROTOCOLO%20%20%20%20%20CLIENTE%20%20%20%20%20AGÊNCIA%20.msg)

### *Monitoria de Produtos e Serviços*