

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES 010 – JUNHO/2018

CENTRO DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |

**IMPORTANTE: PEDIDO DE ÁUDIO**

Prezados colegas,

 Os áudios solicitados pelos clientes devem ser encaminhados, no máximo, em até 72 horas a partir do pedido.

 Demandas com este teor, deve seguir o fluxo abaixo:

1) O BackOffice deve identificar previamente as demandas com pedidos de áudio e solicitar a avaliação do áudio pela monitoria (Shirley), que fará a análise. Em seguida, enviará as considerações e envio do áudio ao Analista/GPS que está tratando a demanda;

 2) Analista ou GPS ouve o áudio. Em seguida, faz alguma consideração complementar à gerência executiva. Após isso, o áudio deve ser enviado ao cliente.

3) Esses e-mails devem ser colados no histórico do caso;

Mensagens internas envolvendo pedidos de áudio, inserir na cópia ANDRÉA Cavalcanti Correia Lima F102024, Aldenir Guimaraes Gurgel JUNIOR F162353 e CELIA CRISTINA Silva Melo F142379

**REABERTURA DE CASOS IMPORTANTES**

Quando uma demanda já estiver encerrada no Clarify e, mesmo assim, recebam algum retorno da Unidade envolvida, o caso deve ser reaberto para colagem da mensagem no histórico do caso. Sempre que for preciso reabrir algum caso, informar no histórico o motivo da reabertura.

Esse acompanhamento se faz necessário, pois podemos ser questionados num processo de auditoria interna ou externa o motivo pelo qual tais demandas foram encerradas e reabertas, sem identificação do motivo.

**ESCRITÓRIO DIGITAL – REFORÇANDO**

Quando o cliente informar que é da Agência Bezerra de Menezes (CE), o atendente deverá consultar no S400 para saber se esse cliente migrou para o Escritório Digital. Em caso positivo, no campo "Agência" no Clarify, deverá ser **ESCRITÓRIO DIGITAL FORTALEZA.**