NORMATIZAÇÃO DE PROCESSO	
OUVIDORIA - REGISTRO DE CRITÍCAS	

PROCESSO: ABERTURA DE ATENDIMENTO

OBEJTIVO: Orientar sobre os procedimentos para a execução do atendimento de "REGISTRO DE CRITÍCAS", decorrente da solicitação do cliente sobre alguma reclamação, denuncia ou sugestão.

FORMA DE ENTRADA DA SOLICITAÇÃO:

- > Atendimento presenciais (todas as localidades que possuem).
- ➤ Via SAC 0800 701 2005
- > Atendimento digital: Chat, e-mail
- > Reclame aqui
- Procon
- Anatel
- PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS INFORMATIVOS PARA CLIENTE:

Orientar que caso o cliente vá utilizar uma das plataformas digitas (Reclame Aqui), para realizar o registro de criticas ou sugestão, que o mesmo possa nos fornecer as informações necessárias para retorno e informar também, que nosso tempo de resposta padrão para a solicitação é em até 48h.

PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS – INTERNO:

O operador que receber a cliente em ligação ou em visita a nossa loja, pode realizar a abertura do atendimento e anexar informações de contato junto a solicitação do cliente. E-mail e telefone de contato atualizado, numero do protocolo de atendimento (se tiver), qual o mesmo deseja que seja realizado auditoria e informações adicionais como documentos, prints de conversas ou B.O's.

Todo atendimento realizado via telefone, O CLIENTE DEVE VERBALIZAR AS INFORMAÇÕES SOLICITADAS PELO AGENTE, JAMAIS O AGENTE DEVE VERBALIZAR AS INFORMAÇÕES NO LUGARDO CLIENTE.

É importante compreender que o ato de registrar críticas não tem a intenção de perseguir operadores ou "fiscalizar" tratativas, mas sim de oferecer uma abordagem para aprimorar a excelência no atendimento, assim também como nossos clientes podem utilizar o canal para realizar elogios e susgestão de melhoras.

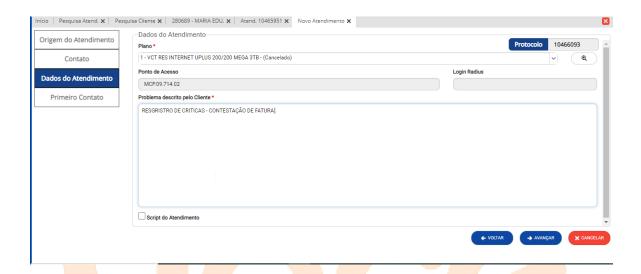
Isso visa a redução da insatisfação em relação aos serviços prestados e a prevenção de equívocos, afim de gerar aos nossos clientes a melhor experiência conosco.

FLUXO DO PROCESSO – INTEGRATOR

VIA 0800 SUPORTE N1 E CHAT E ATENDIMENTO PRESENCIAL:

O colaborador deverá realizar inicialmente com o cliente uma pesquisa sobre qual atendimento o cliente deseja realizar a contestação.

Na capa do atendimento deverá conter o script correto, com o tipo de contestação com o cliente deseja, exemplo:



Segue abaixo os scripts pré-definidos para capa do atendimento:

1. REGISTRO DE CRITÍCAS - CONTESTAÇÃO DE FATURA (ERRO OPERACIONAL)

O atendimento será utilizado para situações em que o cliente entrar em contato buscando esclarecimentos sobre a sua fatura, quando notar que existem discrepâncias entre os valores cobrados e o montante atualmente pago. Em uma análise inicial das informações financeiras do cliente, o atendente poderá identificar as origens dos valores e verificar se a cobrança está em conformidade. Podendo ser consequência de um atendimento anterior que, devido a um erro operacional, não foi processado corretamente, resultando em custos indevidos para o cliente.

2. REGISTRO DE CRITÍCAS - INSATISFAÇÃO COM A QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Este tipo de registro será empregado para situações em que o cliente expressa sua insatisfação com a qualidade do atendimento que recebeu em campo, em interações presenciais com técnicos, atendentes de loja ou outros representantes da empresa. Isso inclui ocasiões em que o cliente busca esclarecimentos com os operadores e recebe um tratamento inadequado. Além disso, é relevante para casos em que o cliente relata que uma visita em sua residência não foi concluída ou que o serviço prestado pelo técnico não foi realizado devidamente no padrão da empresa e o mesmo segue sem conclusão.

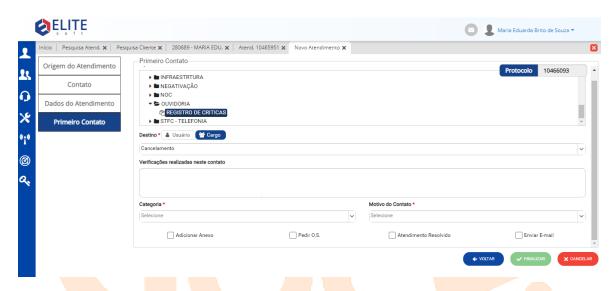
3. REGISTRO DE CRITÍCAS - DIVERGÊNCIA CONTRATUAIS.

Os registros de críticas referentes a discrepâncias no atendimento serão empregados para a avaliação de mudanças efetuadas nas especificações dos planos. Por exemplo, se um cliente relatar que solicitou uma atualização para o serviço de 200 MEGA PLUS, mas acabou sendo alterado para o plano de 500 MEGA PLUS. Isso também se aplica a situações de divergências nos dados cadastrais, quando um cliente inicialmente solicitou uma alteração específica, mas a mudança efetuada não corresponde ao que foi acordado.

4. REGISTRO DE CRITÍCAS - SUGESTÃO OU ELOGIOS.

Os registros de sugestões ou elogios são essenciais para identificar áreas de melhoria e reconhecer práticas bem-sucedidas no atendimento ao cliente. Por exemplo, se um cliente sugerir a inclusão de um novo recurso no plano de 200 MEGA PLUS ou elogiar a eficiência de um agente específico, essas informações serão registradas e avaliadas. Sugestões são analisadas para possíveis implementações futuras, enquanto elogios são utilizados para motivar e valorizar os colaboradores que se destacam, promovendo um ambiente de trabalho positivo e focado na excelência no atendimento.

Abrir atendimento com o tipo: REGISTRO DE CRITÍCAS (árvore ouvidoria)



Após adicionar na capa do atendimento qual a solicitação do cliente e onde se enquadra melhor seu registro, será necessário adcionar comentário no atendimento com as devidas solicitações do cliente, nesses atendimentos não há um padrão a ser seguido no script, pois cada atendimento terá sua particularidade, porém, segue um exemplo abaixo:

SR(A) XXXXXXXX, TEL: XX XXXXX-XXXX, ENTROU EM CONTATO COM A RECLAMAÇÃO DE INSATISFAÇÃO RELACIONADA AOS NOSSOS SERVIÇOS.

DEVIDO AO MOTIVO DE XXXXXX, QUE FOI REGISTRADO NO PROTOCOLO XXXXX

FOI INFORMADA AO CLIENTE SOBRE O PROCESSO DE ATENDIMENTO, QUE JÁ ESTA NO SETOR RESPONSÁVEL PARA VALIDAÇÃO E ANALISE, ASSIM QUE FINALIZADO AS DEVIDAS TRATATIVAS SERÁ REALZIADO RETORNO COM O CLIENTE PARA REPASSE DE INFORMAÇÕES.

N° PARA CONTATO: XXXXXXXX E-MAIL PARA CONTATO: XXXXXXX

APÓS ABERTURA DO ATENDIMENTO COM TODAS AS INFORMAÇÕES, ENCAMINHAR AO CARGO: OUVIDORIA

Sempre orientar o cliente que aguardar o retorno.

Fora do horário comercial:

O colaborador deverá orientar o cliente: "O funcionamento do SETOR RESPONSÁVEL é de segunda a sábado, de 08:00 as 18:00, porém, vou abrir um atendimento com a sua solicitação para que entrem em contato com o (a) senhor (a) no prazo máximo de 24 horas em dias uteis. Informe por gentileza o melhor horário pra que esse contato seja realizado com o senhor, e também o número de contato (com DDD) que poderão ligar (anotar as informações)."

Observações importantes: Sempre pedir ao cliente que verbalize o DDD da localidade que está falando, e registrar corretamente no comentário no atendimento.

• Caso de Denúncia de Fraude na Contratação:

Atualmente, estamos recebendo um aumento nas denúncias de fraudes na contratação de nossos serviços. Em resposta, nossas equipes internas de auditoria e ouvidoria estão trabalhando conjuntamente em uma força-tarefa para fortalecer nossos processos e garantir maior confidencialidade à nossa marca.

Para lidar com esses casos, regulamentamos e padronizamos um procedimento específico a ser seguido para as devidas validações. É importante ressaltar que, desde o primeiro contato do cliente para tratar de assuntos sensíveis, como fraude contratual ou desconhecimento de serviços em seu nome, o agente de atendimento deve assegurar ao reclamante que sua contestação será avaliada pela nossa equipe responsável com a máxima celeridade.

Além disso, garantimos que todas as medidas de correção serão tomadas, incluindo auditorias e a retirada de protestos em casos de confirmação de fraude na contratação. Devemos transmitir ao cliente total confiança em nosso processo e enfatizar que estamos continuamente aprimorando nossas práticas para evitar a recorrência de tais situações, que não fazem parte do nosso padrão de atendimento.

FLUXO DO PROCESSO - ABERTURA DE ATENDIMENTO:

Passo a Passo:

- Pesquisa Inicial com o Cliente: O colaborador deve realizar uma pesquisa inicial com o cliente para entender como ele descobriu o contrato ativo em seu nome. Na capa do atendimento, utilize a seguinte descrição: DENÚNCIA DE FRAUDE NA CONTRATAÇÃO.
- 2. Coleta de Informações: Siga o script abaixo para coletar o máximo de informações possível do cliente. Os principais pontos a serem abordados são:
- Como soube da contratação?
- > Conhece o endereço cadastrado?
- O e-mail registrado no contrato pertence a você ou a terceiros que conheça? (Pode ser repassado ao cliente a informação que aparece no nosso sistema, se for o responsável do CPF)
- Possui algum print de conversa ou documentação relacionada ao caso? Exemplos: boletim de ocorrência sobre perda ou roubo de documentos pessoais. O cliente pode encaminhar via e-mail ou chat, o que ajudaria na análise imediata.

Informe ao cliente que as informações solicitadas são essenciais para que ele possa ser devidamente atendido e para que possamos realizar todos os trâmites legais da auditoria interna da contratação.

Script do Comentário no Atendimento:

SR(A) XXX TEL: XXXXX ENTROU EM CONTATO CONOSCO REFERENTE A UMA DENÚNCIA DO CONTRATO ATIVO EM SEU NOME E/OU SOBRE A RESTRIÇÃO FINANCEIRA EM SEU CPF RELACIONADA A UM CONTRATO COM A VOCÊ TELECOM QUE O MESMO DESCONHECE.

O CLIENTE INFORMOU QUE: XXXXXXXXXXXXX

O MESMO NOS DISPONIBILIZOU EM ANEXO OS SEGUINTES DOCUMENTOS: XXXXXXX CLIENTE ESTÁ CIENTE QUE A EQUIPE RESPONSÁVEL IRÁ REALIZAR A ANÁLISE E DENTRO DO PRAZO DE 24H ENTRARÁ EM CONTATO PARA RETORNO.

N° DE CONTATO: XXXXXXX

E-MAIL: XXXXXXXX

Informações adicionais:

- ✓ Informe no comentário do atendimento se o cliente estiver com o CPF negativado.
- ✓ Se o plano estiver ativo, informe ao cliente que o acesso será interrompido imediatamente (alterar o status do plano no Integrator Desktop para: SUSPENSO).
- ✓ Solicite junto à liderança a prioridade na análise do protocolo, para que seja repassado rapidamente para a Ouvidoria. Casos de denúncia de fraude têm prioridade máxima e furam a fila.

Este procedimento garante que todas as informações necessárias sejam coletadas de maneira eficaz e que o cliente seja devidamente informado sobre o andamento da sua solicitação, assegurando um atendimento eficiente e transparente.

