

	<b>NORMATIZAÇÃO DE PROCESSO</b> <b>OUIDORIA - REGISTRO DE CRÍTICAS</b>	
--	---	--

## PROCESSO: ABERTURA DE ATENDIMENTO

**OBJETIVO:** Orientar sobre os procedimentos para a execução do atendimento de “REGISTRO DE CRÍTICAS”, decorrente da solicitação do cliente sobre alguma reclamação, denúncia 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 digitais (Reclame Aqui), para realizar o registro de críticas 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, número 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 LUGAR DO 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 sugestão 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:

A imagem mostra a interface do sistema Integrator. No topo, há uma barra de navegação com abas: 'Início', 'Pesquisa Atend.', 'Pesquisa Cliente', '280689 - MARIA EDU.', 'Atend. 10465951' e 'Novo Atendimento'. À esquerda, há um menu lateral com opções: 'Origem do Atendimento', 'Contato', 'Dados do Atendimento' (destacado) e 'Primeiro Contato'. O formulário principal, sob o título 'Dados do Atendimento', contém os seguintes campos: 'Plano' com o valor '1 - VCT RES INTERNET UPLUS 200/200 MEGA 3TB - (Cancelado)', 'Ponto de Acesso' com 'MCP09.714.02', 'Login Radius' (campo vazio) e 'Protocolo' com '10466093'. Abaixo, há uma seção 'Problema descrito pelo Cliente' com um campo de texto contendo 'REGISTRO DE CRÍTICAS - CONTESTAÇÃO DE FATURA'. No rodapé do formulário, há uma caixa de seleção 'Script do Atendimento' desmarcada e três botões: 'VOLTAR', 'AVANÇAR' e 'CANCELAR'.

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

### 1. REGISTRO DE CRÍTICAS – 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 CRÍTICAS – 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 CRÍTICAS – 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 CRÍTICAS – 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 CRÍTICAS (árvore ouvidoria)

The screenshot displays the ELITE software interface for creating a new service record. The interface includes a sidebar with navigation options: 'Origem do Atendimento', 'Contato', 'Dados do Atendimento', and 'Primeiro Contato'. The main area is titled 'Primeiro Contato' and features a tree view with categories: 'INFRAESTRUTURA', 'NEGATIVAÇÃO', 'NOC', 'OUVIDORIA', and 'REGISTRO DE CRÍTICAS'. Below the tree view, there are fields for 'Destino', 'Usuário', 'Cargo', and 'Cancelamento'. A section titled 'Verificações realizadas neste contato' contains a text area. At the bottom, there are dropdown menus for 'Categoria' and 'Motivo do Contato', and checkboxes for 'Adicionar Anexo', 'Pedir O.S.', 'Atendimento Resolvido', and 'Enviar E-mail'. Buttons for 'VOLTAR', 'FINALIZAR', and 'CANCELAR' are located at the bottom right.

Após adicionar na capa do atendimento qual a solicitação do cliente e onde se enquadra melhor seu registro, será necessário adicionar 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) XXXXXXXXX, 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 REALIZADO RETORNO COM O CLIENTE PARA REPASSE DE INFORMAÇÕES.

Nº PARA CONTATO: XXXXXXXX  
E-MAIL PARA CONTATO: XXXXXXXX

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:

1. **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 SEGUINTE DOCUMENTOS: XXXXXXXX CLIENTE ESTÁ CIENTE QUE A EQUIPE RESPONSÁVEL IRÁ REALIZAR A ANÁLISE E DENTRO DO PRAZO DE 24H ENTRARÁ EM CONTATO PARA RETORNO.

Nº DE CONTATO: XXXXXXXX

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.

