

APÊNDICE L**TERMO DE CIÊNCIA RECEPCIONISTA DE SALA DE AUTOATENDIMENTO**

Declaramos que temos plena ciência de que é proibido utilizar, receber, capturar, ceder, comercializar, disponibilizar as senhas dos empregados da CAIXA para acessar os sistemas corporativos, condição essa com a qual concordo.

Declaramos ainda que temos conhecimento que as atribuições do recepcionista de autoatendimento se limitam a:

- Recepcionar o cliente, identificar sua necessidade e encaminhá-lo a pessoas, canais, setores ou gerentes indicados ao atendimento da demanda;
- Receber recados ou marcar entrevistas, caso a pessoa procurada não se encontre na unidade ou não estiver disponível para atendimento;
- Registrar os agendamentos, as visitas e os telefonemas atendidos, anotando dados pessoais e comerciais do cliente em sistema próprio da CAIXA, para possibilitar o chamamento e o controle dos atendimentos diários;
- Receber chamadas telefônicas destinadas ao agendamento do atendimento.
- Sugerir ao público em geral o uso dos canais alternativos de autoatendimento, ficando vedado, no entanto, atuar como orientador sobre sua utilização;
- Observar o funcionamento dos equipamentos de autoatendimento e informar para o responsável a necessidade de manutenção;
- Afixar cartazes e avisos;
- Verificar a disponibilidade de formulários e insumos dos equipamentos, informando as necessidades ao responsável;
- Observar a limpeza e o asseio das salas de autosserviço e informar para o responsável a necessidade de manutenção.

Declaramos também que em caso de solicitações de demandas além das acima citadas, devem ser recusadas, e em caso de recorrência, deve-se comunicar o fato ao preposto da empresa ou aos seguintes Canais de Atendimento CAIXA:

- OUVIDORIA
SAC 0800 725 7474
- FALE CONOSCO - DENÚNCIAS
SAC 0800 726 0101

<http://fale-conosco.caixa.gov.br/wps/portal/faleconosco/home/formulario/denuncias>

Empregado:

Eu, _____, CPF _____,
declaro ter lido e compreendido todos o conteúdo desse.

Empresa:

Representante da empresa, _____, CNPJ _____,
declaro ter lido e compreendido todos o conteúdo desse

OUVIDORIA
0800 725 7474