

## Suporte - Atendimento Facilitado

### ➡ Critérios

- Cliente final ou técnico autônomo possui um equipamento **em garantia** e é identificado um problema, porém **não há uma Assistência Técnica no raio de 50km**;
- Clientes do **Magazine Luiza** que estiverem à uma distância superior a **25 km**.

### ➡ Informações necessárias no Detalhes de Contato do Salesforce

- Nome completo do cliente;
- CPF (Consultar nome completo em: <https://certidao.trt3.jus.br/certidao/feitosTrabalhistas/aba1.emissao.htm>);
- 2 Telefones (prioritariamente número que tenha WhatsApp);
- E-mail (soletrar, pois em alguns casos o e-mail vem errado);

É de **extrema importância** atualizar e confirmar todas as informações acima, para que a equipe responsável possa entrar em contato com o cliente.

### ➡ Informações necessárias no Feed do Salesforce

- Modelo do equipamento;
- Caracterizar o defeito do equipamento e os testes realizados;
- Em caso de situação esporádica deixar claro no Feed todos os detalhes;
- Informar qual seria a melhor forma para entrarmos em contato.

**OBS:** Caso as informações essenciais estiverem ausentes no caso, o apoio poderá devolver o caso ao responsável pelo atendimento, onde este deverá contatar o cliente para obter essas informações.

### ➡ Cadastro no Salesforce

- Tipo do Caso: **Suporte**
- Motivo do Caso: **Atendimento Facilitado**
- Produto: “Verificar de acordo com o produto do cliente”
- Ação: **Solicitado Dados Para Abertura de Pendência**
- Knowledge: “Verificar de acordo com o defeito do produto”
- Status: **Novo**
- Proprietário do caso: **Fila: SAC Reclamação**

### ➡ Orientação ao cliente

Informar ao cliente que o atendimento foi encaminhado ao setor responsável e em até 5 dias úteis será dada uma disposição.

### ➡ Observação

No caso do produto estiver fora de garantia e não ter assistência técnica num raio de 50 km o cliente pode encaminhar o produto em outra assistência técnica de sua confiança ou entrar em contato com a assistência técnica da Intelbras mais próxima e fazer o envio via correio por conta própria.

### ➡ Responsáveis pela fila SAC Reclamação

- Carmelita Loch da Silva <carmelita.loch@intelbras.com.br>
- Cibeli da Silva <cibeli.silva@intelbras.com.br>

## **Reclamação - Produto**

**Mau Funcionamento que necessita intervenção do P&D ou análise do apoio técnico**

### ➡ Critérios

- Toda não conformidade relacionada à qualidade do produto, que necessita ser encaminhado para o Apoio de Laboratório:
- Defeito novo;
- Defeito conhecido;
- Defeito intermitente;
- Produto não realiza função, operação ou programação, conforme especificação.

### ➡ Informações necessárias no Detalhes de Contato do Salesforce

- Nome completo do cliente;
- CPF (Consultar nome completo em: <https://certidao.trt3.jus.br/certidao/feitosTrabalhistas/aba1.emissao.htm>);
- 2 Telefones (prioritariamente número que tenha WhatsApp);
- E-mail (soletrar, pois em alguns casos o e-mail vem errado);

É de **extrema importância** atualizar e confirmar todas as informações acima, para que a equipe responsável possa entrar em contato com o cliente.

### ➡ Informações necessárias no Feed do Salesforce

- Modelo e número de série do equipamento;
- Cada equipe possui seu próprio checklist de informações básicas para abertura de mau funcionamento de acordo com o produto envolvido;
- Observe as informações se estão de acordo com o checklist do produto para evitar retrabalho;
- Consulte o apoio para obter as informações sobre os checklist;
- Deixar claro no Feed o tipo de reclamação que está sendo aberta;
- Informar qual seria a melhor forma para entrarmos em contato.

**OBS:** Caso as informações essenciais estiverem ausentes no caso, o apoio poderá devolver o caso ao responsável pelo atendimento, onde este deverá contatar o cliente para obter essas informações.

### ➡ Cadastro no Salesforce

- Tipo do Caso: [Reclamação](#)
- Motivo do Caso: [Produto](#)
- Produto: “Verificar de acordo com o produto do cliente”
- Ação: [Encaminhado Ao Apoio De Laboratório](#)
- Knowledge: “Verificar de acordo com o defeito do produto”
- Status: [Novo](#)
- Proprietário do caso: “Atribuir para a fila de apoio de laboratório responsável”

→ Comunicação Consumo: [Giovanni Salvatore de Almeida Curcuruto](#)

→ Comunicação Corporativo: [Valdo Rickes Paixao](#)

→ Controle de Acesso SC (IAUT/Porteiros/IFIRE): [Fila: Controle de Acesso SC N3](#)

→ Controle de Acesso MG (Condominial): [Fila: Controle de Acesso MG N3](#)

→ Energia: [Fila: Energia N3](#)

→ Energia Solar: [Fila: Energia Solar N3](#)

→ Redes: [Fila: Redes N3](#)

→ Segurança SC (CFTV/Mibo): [Fila: Segurança SC N3](#)

→ Segurança MG (Alarmes): [Fila: Segurança MG N3](#)

### ➡ Orientação ao cliente

Informar ao cliente que o atendimento foi encaminhado ao setor responsável e em até 5 dias úteis será dada uma disposição.

## **Reclamação - Produto**

**Produtos que retornarem por defeito após 90 dias do atendimento na rede autorizada**

### ➡ **Crítérios**

- Produto foi para a assistência técnica uma vez e retornou com problema (mesmo defeito ou defeito diferente) após 90 dias;
- Produto com defeito sem conserto na assistência técnica;
- Problemas de qualidade de produto, exemplos: etiqueta de número de série soltando ou apagando, a carcaça do produto desintegrando, perdendo a cor e outros casos similares que envolve o produto;
- Verificar se o sintoma atual é de fato um “defeito” ou algo na instalação/configuração que possa ser resolvido durante o atendimento.

### ➡ **Informações necessárias no Detalhes de Contato do Salesforce**

- Nome completo do cliente;
- CPF (Consultar nome completo em: <https://certidao.trt3.jus.br/certidao/feitosTrabalhistas/aba1.emissao.htm>);
- 2 Telefones (prioritariamente número que tenha WhatsApp);
- E-mail (soletrar, pois em alguns casos o e-mail vem errado);

**É de extrema importância atualizar e confirmar todas as informações acima, para que a equipe responsável possa entrar em contato com o cliente.**

### ➡ **Informações necessárias no Feed do Salesforce**

- Modelo e número de série do equipamento;
- Nome da assistência técnica autorizada, número da ordem de serviço e data de entrada (se tiver envolvimento);
- Cada equipe possui seu próprio checklist de informações básicas para abertura de reclamação de acordo com o produto envolvido;
- Observe as informações se estão de acordo com o checklist do produto para evitar retrabalho;
- Consulte o apoio para obter as informações sobre os checklist;
- Deixar claro no Feed o tipo de reclamação que está sendo aberta;
- Informar qual seria a melhor forma para entrarmos em contato.

**OBS:** Caso as informações essenciais estiverem ausentes no caso, as assistentes poderão devolver o caso ao responsável pelo atendimento, onde este deverá contatar o cliente para obter essas informações.

### ➡ **Cadastro no Salesforce**

- **Tipo do Caso:** [Reclamação](#)
  - **Motivo do Caso:** [Produto](#)
  - **Produto:** “Verificar de acordo com o produto do cliente”
  - **Ação:** [Encaminhado Para Assistentes De Reclamação](#)
  - **Knowledge:** “Verificar de acordo com o defeito do produto”
  - **Status:** [Novo](#)
  - **Proprietário do caso:** “Atribuir para a fila de assistentes de reclamação responsável”
- **Comunicação:** [Fila: Assisten. de Reclam. Comunicação](#)
- **Controle de Acesso:** [Fila: Reclamação Assistentes C. Acesso](#)
- **Energia:** [Fila: Assistentes de Reclamação Energia](#)
- **Energia Solar:** [Fila: Assistentes de Reclamação Solar](#)
- **Redes:** [Fila: Assistentes de Reclamação Redes](#)
- **Segurança:** [Fila: Reclamação Assistentes Segurança](#)

### ➡ **Orientação ao cliente**

Informar ao cliente que o atendimento foi encaminhado ao setor responsável e em até 5 dias úteis será dada uma disposição.

## **Reclamação - Falha no Processo**

**Envolvendo Assistências Técnicas Autorizadas e/ou Atraso no Conserto**

**Produtos que retornarem por defeito dentro de 90 dias do atendimento na rede autorizada**

### ➡ **Critérios**

- Cliente levou o produto até uma assistência técnica autorizada e não recebeu disposição em até 15 dias;
- Cliente enviou o produto pelo Atendimento Facilitado e não recebeu o equipamento em até 20 dias após a postagem (coletar o CPF ou o protocolo que foi aberto o atendimento facilitado);
- Cliente levou o produto para reparo, não aceita a descaracterização da garantia (produto em garantia) ou acha o valor do orçamento abusivo (para produto em garantia ou fora de garantia);
- Assistência técnica autorizada não atende o produto para o qual é credenciada;
- Cliente retornando contato relatando que seu aparelho voltou a apresentar defeito dentro do prazo de 90 dias após ter dado entrada na autorizada;
- Assistência técnica autorizada sem treinamento para conserto de produto ou desconhece o procedimento (boletins, informativos técnicos);
- Produto em linha, ou descontinuado, onde o cliente não encontra peças e acessórios (bateria, fonte, placa) para a compra;
- Produto retornou com avarias ou com item faltante da assistência (danificado, carcaça quebrada, etc.).

### ➡ **Informações necessárias no Detalhes de Contato do Salesforce**

- Nome completo do cliente;
- CPF (Consultar nome completo em: <https://certidao.trt3.jus.br/certidao/feitosTrabalhistas/aba1.emissao.htm>);
- 2 Telefones (prioritariamente número que tenha WhatsApp);
- E-mail (soletrar, pois em alguns casos o e-mail vem errado);

É de **extrema importância** atualizar e confirmar todas as informações acima, para que a equipe responsável possa entrar em contato com o cliente.

### ➡ **Informações necessárias no Feed do Salesforce**

- Modelo do equipamento;
- Sintoma (s) apresentado (s);
- Descrever a situação: “Cliente entrou em contato informando que o equipamento está há XX dias na assistência técnica...” (Nos casos de Atraso no Conserto);
- Informar qual seria a melhor forma para entrarmos em contato.

**OBS:** Caso as informações essenciais estiverem ausentes no caso, as assistentes poderão devolver o caso ao responsável pelo atendimento, onde este deverá contatar o cliente para obter essas informações.

### ➡ **Cadastro no Salesforce**

- **Tipo do Caso:** [Reclamação](#)
- **Motivo do Caso:** [Falha no Processo](#)
- **Produto:** “Verificar de acordo com o produto do cliente”
- **Ação:** [Solicitado Dados Para Abertura de Pendência](#)
- **Knowledge:** “Verificar de acordo com o cenário”
- **Status:** [Novo](#)
- **Proprietário do caso:** [Fila: SAC Reclamação](#)

### ➡ **Orientação ao cliente**

Informar ao cliente que o atendimento foi encaminhado ao setor responsável e em até 5 dias úteis será dada uma disposição.

### ➡ **Responsáveis pela fila SAC Reclamação**

- Carmelita Loch da Silva <carmelita.loch@intelbras.com.br>
- Cibeli da Silva <cibeli.silva@intelbras.com.br>

## **Reclamação - Falha no Processo**

### **Acessório/manual faltantes na aquisição**

#### ➡ **Critérios**

- Produto novo (em garantia) com acessório/manual faltantes.

#### ➡ **Informações necessárias no Detalhes de Contato do Salesforce**

- Nome completo do cliente;
- CPF (Consultar nome completo em: <https://certidao.trt3.jus.br/certidao/feitosTrabalhistas/aba1.emissao.htm>);
- 2 Telefones (prioritariamente número que tenha WhatsApp);
- E-mail (soletrar, pois em alguns casos o e-mail vem errado);

É de **extrema importância** atualizar e confirmar todas as informações acima, para que a equipe responsável possa entrar em contato com o cliente.

#### ➡ **Informações necessárias no Feed do Salesforce**

- Modelo do equipamento;
- Acessório que está faltando;
- Informar qual seria a melhor forma para entrarmos em contato.

**OBS:** Caso as informações essenciais estiverem ausentes no caso, as assistentes poderão devolver o caso ao responsável pelo atendimento, onde este deverá contatar o cliente para obter essas informações.

#### ➡ **Cadastro no Salesforce**

- **Tipo do Caso:** [Reclamação](#)
- **Motivo do Caso:** [Falha no Processo](#)
- **Produto:** “Verificar de acordo com o produto do cliente”
- **Ação:** [Solicitado Dados Para Abertura de Pendência](#)
- **Knowledge:** “Verificar de acordo com o cenário”
- **Status:** [Novo](#)
- **Proprietário do caso:** [Fila: SAC Reclamação](#)

#### ➡ **Orientação ao cliente**

Informar ao cliente que o atendimento foi encaminhado ao setor responsável e em até 5 dias úteis será dada uma disposição.

#### ➡ **Responsáveis pela fila SAC Reclamação**

- Carmelita Loch da Silva <carmelita.loch@intelbras.com.br>
- Cibeli da Silva <cibeli.silva@intelbras.com.br>

## **Reclamação - Falha no Processo**

### **Informações incorretas/falta de informação**

#### ➡ **Critérios**

- Não conformidade de informações no manual/datasheet com relação ao produto;
- Falta de informação no manual/datasheet do produto;
- Não conformidade de informações no site da Intelbras e/ou lojas virtuais de outros fornecedores;
- Observação: Caso o cliente encontre a informação incorreta, a caso será aberta no nome dele. Caso tenha sido um analista, o caso é registrado em nome da Intelbras, através do e-mail do colaborador (O analista deve se identificar no Feed).

#### ➡ **Informações necessárias no Detalhes de Contato do Salesforce**

- Nome completo do cliente;
- CPF (Consultar nome completo em: <https://certidao.trt3.jus.br/certidao/feitosTrabalhistas/aba1.emissao.htm>);
- 2 Telefones (prioritariamente número que tenha WhatsApp);
- E-mail (soletrar, pois em alguns casos o e-mail vem errado);

É de **extrema importância** atualizar e confirmar todas as informações acima, para que a equipe responsável possa entrar em contato com o cliente.

#### ➡ **Informações necessárias no Feed do Salesforce**

- Modelo e número de série do equipamento (se tiver envolvimento);
- Informar a página que apresenta a informação incorreta;
- Inserir uma imagem do erro em destaque no caso;
- Informar qual seria a informação correta: Caso tenha a informação, seja obtendo com o apoio técnico apenas. Não tendo a informação, insira que há a necessidade de obter a informação com a equipe responsável pelo produto/serviço;
- Informar se o cliente aguarda ou não retorno: Para casos onde mesmo passando a informação correta o cliente quer uma resposta da correção da informação no material consultado;
- Deixar claro no Feed o tipo de reclamação que está sendo aberta;
- Informar qual seria a melhor forma para entrarmos em contato.

**OBS:** Caso as informações essenciais estiverem ausentes no caso, o apoio poderá devolver o caso ao responsável pelo atendimento, onde este deverá contatar o cliente para obter essas informações.

#### ➡ **Cadastro no Salesforce**

- **Tipo do Caso:** [Reclamação](#)
- **Motivo do Caso:** [Falha no Processo](#)
- **Produto:** “Verificar de acordo com o cenário”
- **Ação:** [Encaminhado Ao Apoio De Laboratório](#)
- **Knowledge:** “Verificar de acordo com o cenário”
- **Status:** [Novo](#)
- **Proprietário do caso:** “Atribuir para a fila de apoio de laboratório responsável”
- **Comunicação Consumo:** [Giovanni Salvatore de Almeida Curcuruto](#)
- **Comunicação Corporativo:** [Valdo Rickes Paixao](#)
- **Controle de Acesso SC (IAUT/Porteiros/IFIRE):** [Fila: Controle de Acesso SC N3](#)
- **Controle de Acesso MG (Condominial):** [Fila: Controle de Acesso MG N3](#)
- **Energia:** [Fila: Energia N3](#)
- **Energia Solar:** [Fila: Energia Solar N3](#)
- **Redes:** [Fila: Redes N3](#)
- **Segurança SC (CFTV/Mibo):** [Fila: Segurança SC N3](#)
- **Segurança MG (Alarmes):** [Fila: Segurança MG N3](#)

#### ➡ **Orientação ao cliente**

Informar ao cliente que o atendimento foi encaminhado ao setor responsável e em até 5 dias úteis será dada uma disposição.

## **Reclamação - Falha no Processo**

**De cunho comercial e/ou envolvendo instaladores, revendas, distribuidores e executivos de vendas**

### ➡ **Critérios**

- Cliente com dificuldade para adquirir produto (lançamento ou fora de linha);
- Descumprimento da Troca Expressa, RMA e DOA (dentro do prazo);
- Não cumprimento da Política Comercial (preços praticados abaixo do mercado, distribuidor que vende para consumidor final, distribuidor desconhece produtos da marca, falta de emissão de nota fiscal, venda de produtos que exigem certificação para parceiros não certificados ou com certificados vencidos, comercializar produtos corporativos para varejos, etc.);
- Revenda vendeu produto/solução errada para o cliente;
- Distribuidor desconhece o procedimento (Boletins, informativos técnicos);
- Revenda reclama que os valores dos produtos na loja da Intelbras no site e no mercado livre estão mais baratos para cliente final do que nos distribuidores para as revendas. Devemos perguntar:
  - Qual o CNPJ da revenda e o nome do responsável? (Como não abrimos reclamações com o CNPJ, devemos adicionar o CNPJ da revenda no campo anotações para facilitar com quem está reclamando);
  - Quais os produtos que o cliente reclama que está mais barato? Qual o link que o cliente visualizou essa diferença de valor?
- Cliente informou que em todos os distribuidores os valores são iguais. Devemos perguntar:
  - Quando o senhor menciona “todos” é do Brasil inteiro? É apenas os distribuidores da sua região? Pode ser um pouco mais específico?

### ➡ **Ação**

- Se for ligação transferir o cliente para o **Onde Comprar**;
- Se for BLiP transferir o cliente para o **OCQI**;
- Se for e-mail encaminhar para a fila de e-mail do **Compras e Credenciamento**.

## Reclamação - Falha no Processo

### Reclame Aqui

#### ➡ Critérios

- Caso o cliente entre em contato ameaçando ir para o Reclame Aqui e mídias sociais (Facebook, Instagram, etc.) deve-se registrar uma reclamação como “Falha no Processo”, confirmar os telefones para contato e e-mail do cliente, informar que será dado o retorno em até 24hrs (úteis);
- Atendemos apenas os clientes que postaram a reclamação no site do Reclame Aqui na página da Intelbras (<https://www.reclameaqui.com.br/empresa/intelbras-s-a/>). Caso recebam algum contato informando que o cliente postou no Reclame Aqui sobre a Intelbras, mas, não na página da Intelbras, esse atendimento segue o fluxo comum de atendimento. Como por exemplo, uma postagem sobre um produto da Intelbras que foi comprado na Americanas e o cliente postou na página da Americanas, no Reclame Aqui. É importante consultar o histórico do cliente pois, se ele já postou alguma reclamação em nossa página do Reclame Aqui, ele terá um atendimento no Salesforce.

#### ➡ Informações necessárias no Detalhes de Contato do Salesforce

- Nome completo do cliente;
- CPF (Consultar nome completo em: <https://certidao.trt3.jus.br/certidao/feitosTrabalhistas/aba1.emissao.htm>);
- 2 Telefones (prioritariamente número que tenha WhatsApp);
- E-mail (soletrar, pois em alguns casos o e-mail vem errado);

É de **extrema importância** atualizar e confirmar todas as informações acima, para que a equipe responsável possa entrar em contato com o cliente.

#### ➡ Informações necessárias no Feed do Salesforce

- Descrever a situação alegada pelo cliente;
- Informar qual seria a melhor forma para entrarmos em contato.

**OBS:** Caso as informações essenciais estiverem ausentes no caso, as assistentes poderão devolver o caso ao responsável pelo atendimento, onde este deverá contatar o cliente para obter essas informações.

#### ➡ Cadastro no Salesforce

- **Tipo do Caso:** [Reclamação](#)
- **Motivo do Caso:** [Falha no Processo](#)
- **Produto:** “Verificar de acordo com o cenário”
- **Ação:** [Encaminhado Para Assistentes De Reclamação](#)
- **Knowledge:** “Verificar de acordo com o cenário”
- **Status:** [Novo](#)
- **Proprietário do caso:** [Fila: Reclame Aqui](#)

#### ➡ Orientação ao cliente

Informar ao cliente que o atendimento foi encaminhado ao setor responsável e em até 24 horas úteis será dada uma disposição.

#### ➡ Responsáveis pela fila Reclame Aqui

- Janine Paulo de Farias <janine.farias@intelbras.com.br>
- Rosiane Aparecida da Silva M de Souza <rosiane.martins@intelbras.com.br>
- Schaiane da Silva <schaiane.silva@intelbras.com.br>



## **Reclamação - Falha no Processo**

### **Procon**

#### ➡ **Critérios**

- Cliente informa que já registrou um protocolo no PROCON (ou ameaça ir no PROCON) e solicita alguma informação referente ao produto ou até mesmo sobre o andamento da reclamação;
- Funcionário do PROCON solicita informações sobre uma reclamação em aberto sendo tratada através do PROCON;
- Em casos de funcionários do PROCON em contato, a reclamação deverá ser aberta em nome do Cliente e não do funcionário. No campo de "anotações" insira os dados do funcionário (nome e telefone para contato);
- O procedimento vale apenas quando o cliente já registrou um protocolou (ou ameaçar ir) no Procon CONTRA A INTELBRAS, em caso de o cliente ameaçar ir no Procon contra ASTECs abrir falha no processo para SAC Astec ADM.

#### ➡ **Informações necessárias no Detalhes de Contato do Salesforce**

- Nome completo do cliente;
- CPF (Consultar nome completo em: <https://certidao.trt3.jus.br/certidao/feitosTrabalhistas/aba1.emissao.htm>);
- 2 Telefones (prioritariamente número que tenha WhatsApp);
- E-mail (soletrar, pois em alguns casos o e-mail vem errado);

É de **extrema importância** atualizar e confirmar todas as informações acima, para que a equipe responsável possa entrar em contato com o cliente.

#### ➡ **Informações necessárias no Feed do Salesforce**

- Descrever a situação alegada pelo cliente;
- Informar qual seria a melhor forma para entrarmos em contato.

**OBS:** Caso as informações essenciais estiverem ausentes no caso, as assistentes poderão devolver o caso ao responsável pelo atendimento, onde este deverá contatar o cliente para obter essas informações.

#### ➡ **Cadastro no Salesforce**

- **Tipo do Caso:** [Reclamação](#)
- **Motivo do Caso:** [Falha no Processo](#)
- **Produto:** “Verificar de acordo com o produto do cliente”
- **Ação:** [Encaminhado Para Assistentes De Reclamação](#)
- **Knowledge:** “Verificar de acordo com o cenário”
- **Status:** [Novo](#)
- **Proprietário do caso:** “Atribuir para a fila de assistentes de reclamação responsável”
- **Comunicação:** [Fila: Assisten. de Reclam. Comunicação](#)
- **Controle de Acesso:** [Fila: Reclamação Assistentes C. Acesso](#)
- **Energia:** [Fila: Assistentes de Reclamação Energia](#)
- **Energia Solar:** [Fila: Assistentes de Reclamação Solar](#)
- **Redes:** [Fila: Assistentes de Reclamação Redes](#)
- **Segurança:** [Fila: Reclamação Assistentes Segurança](#)

#### ➡ **Orientação ao cliente**

Informar ao cliente que o atendimento foi encaminhado ao setor responsável e em até 5 dias úteis será dada uma disposição.

## **Reclamação - Falha no Processo**

Colaborador Intelbras

### ➡ Critérios

• Toda não conformidade relacionada a qualidade do serviço prestado pelo analista do Call Center são situações que desagradaram o cliente (postura no atendimento, clareza nas informações, cordialidade, comunicação assertiva, comprometimento com as regras da Empresa).

### ➡ Informações necessárias no Detalhes de Contato do Salesforce

- Nome completo do cliente;
- CPF (Consultar nome completo em: <https://certidao.trt3.jus.br/certidao/feitosTrabalhistas/aba1.emissao.htm>);
- 2 Telefones (prioritariamente número que tenha WhatsApp);
- E-mail (soletrar, pois em alguns casos o e-mail vem errado);

É de **extrema importância** atualizar e confirmar todas as informações acima, para que a liderança responsável possa entrar em contato com o cliente.

### ➡ Informações necessárias no Feed do Salesforce

- Descrever a reclamação do cliente e o nome do analista.

### ➡ Cadastro no Salesforce

- Tipo do Caso: [Reclamação](#)
- Motivo do Caso: [Falha no Processo](#)
- Produto: “Verificar de acordo com o cenário”
- Ação: [Encaminhado Para A Líder De Atendimento](#)
- Knowledge: “Verificar de acordo com o cenário”
- Status: [Novo](#)
- Proprietário do caso: “Atribuir para a liderança responsável”
- Comunicação: [Raquel Schlichting Beppler](#)
- Controle de Acesso SC (IAUT/Porteiros/IFIRE): [Maicon Maurino da Costa](#)
- Controle de Acesso MG (Condominial): [Jesse Costa Silva](#)
- Energia/Energia Solar: [Andreza Dias](#)
- Redes: [Suzane de Farias](#)
- Segurança SC (CFTV/Mibo): [Glauco Luiz Cesarino da Rosa](#) ou [Vanessa Ortiz Rodrigues](#)
- Segurança MG (Alarmes): [Fabio Henrique Paula de Lima](#)
- SAC 0800/Onde Comprar: [Cristina Schlichting de Medeiros](#)

### ➡ Orientação ao cliente

Informar ao cliente que o atendimento foi encaminhado a liderança responsável e em até 5 dias úteis será dada uma disposição.

## Sugestão

### Melhoria em processo e/ou produto

#### ➡ Critérios

- Sugestões de melhoria em processo e/ou produto.

#### ➡ Informações necessárias no Detalhes de Contato do Salesforce

- Nome completo do cliente;
- CPF (Consultar nome completo em: <https://certidao.trt3.jus.br/certidao/feitosTrabalhistas/aba1.emissao.htm>);
- 1 Contato (telefone ou e-mail).

#### ➡ Informações necessárias no Feed do Salesforce

- Escrever de forma detalhada a sugestão do cliente, qual produto/serviço se aplicará a sugestão e preencher as perguntas:
  1. Cliente deixou de comprar produto Intelbras por não possuir a aplicação que sugere?
  2. Qual justificativa o cliente usou para sugerir este produto/função?
  3. Você tem conhecimento de outros clientes com a mesma necessidade deste produto/função?
  4. De acordo com sua percepção, esta aplicação trará comodidade e/ou melhorará a usabilidade do produto?
  5. Questionar o cliente se ele já viu essa aplicação com outro fabricante. Caso sim, descreva o nome da fabricante e modelo de equipamento.

#### ➡ Cadastro no Salesforce

- Tipo do Caso: [Sugestão](#)
- Motivo do Caso: [--Nenhum--](#)
- Produto: [“Verificar de acordo com o cenário”](#)
- Ação: [Sugestão Encaminhada](#)
- Knowledge: [“Verificar de acordo com o cenário”](#)
- Status: [Novo](#)
- Proprietário do caso: [“Atribuir para a fila de apoio de laboratório responsável”](#)
- Comunicação Consumo: [Giovanni Salvatore de Almeida Curcuruto](#)
- Comunicação Corporativo: [Valdo Rickes Paixao](#)
- Controle de Acesso SC (IAUT/Porteiros/IFIRE): [Fila: Controle de Acesso SC N3](#)
- Controle de Acesso MG (Condominial): [Fila: Controle de Acesso MG N3](#)
- Energia: [Fila: Energia N3](#)
- Energia Solar: [Fila: Energia Solar N3](#)
- Redes: [Fila: Redes N3](#)
- Segurança SC (CFTV/Mibo): [Fila: Segurança SC N3](#)
- Segurança MG (Alarmes): [Fila: Segurança MG N3](#)

#### ➡ Orientação ao cliente

Informar ao cliente que o que a sugestão foi registrada e entrará no banco de ideias da empresa, encerrando o atendimento pode transferir para a pesquisa de satisfação.

## Elogio

Elogio referente a produto, serviço de parceiro ou serviço do colaborador

### ➡ Critérios

- Em casos em que o cliente expressa seu encantamento pelo atendimento recebido;
- Elogio referente a produto, serviço de parceiro ou serviço do colaborador.

### ➡ Informações necessárias no Detalhes de Contato do Salesforce

- Nome completo do cliente;
- CPF (Consultar nome completo em: <https://certidao.trt3.jus.br/certidao/feitosTrabalhistas/aba1.emissao.htm>);
- 1 Contato (telefone ou e-mail).

### ➡ Informações necessárias no Feed do Salesforce

- Descrever o elogio informado pelo cliente;
- Descrever as palavras em que o cliente realizou o elogio.

### ➡ Cadastro no Salesforce

- Tipo do Caso: [Elogio](#)
- Motivo do Caso: “Verificar de acordo com o cenário”
- Produto: “Verificar de acordo com o cenário”
- Ação: [Registro De Elogio](#)
- Knowledge: “Verificar de acordo com o cenário”
- Status: [Novo](#)
- Proprietário do caso: “Atribuir para a liderança responsável”
- Comunicação: [Raquel Schlichting Beppler](#)
- Controle de Acesso SC (IAUT/Porteiros/IFIRE): [Maicon Maurino da Costa](#)
- Controle de Acesso MG (Condominial): [Jesse Costa Silva](#)
- Energia/Energia Solar: [Andreza Dias](#)
- Redes: [Suzane de Farias](#)
- Segurança SC (CFTV/Mibo): [Glauco Luiz Cesarino da Rosa](#) ou [Vanessa Ortiz Rodrigues](#)
- Segurança MG (Alarmes): [Fabio Henrique Paula de Lima](#)
- SAC 0800/Onde Comprar: [Cristina Schlichting de Medeiros](#)

### ➡ Orientação ao cliente

Agradecer pelo elogio, e informar que a Intelbras está sempre buscando a melhor qualidade no atendimento ao cliente.