

## Processo solicitação via Banco de dados

### Importância da análise da situação antes de encaminhar ao departamento.

Todos sabemos da grande importância de analisar e compreender o caso antes de transferir o protocolo a outro departamento, a análise deve ser sempre realizada em nosso ambiente, no momento do atendimento e fazendo sondagens ao cliente para compreender melhor o que pode estar causando o impacto.

Antes de solicitar por e-mail, o cliente deve compreender o que está ocorrendo, no corpo do e-mail o cliente deverá explicar o ocorrido para o departamento realizar o procedimento corretamente, além disso é essencial as seguintes informações:

- **Número de protocolo.**
- **Nome do Analista que atendeu.**
- **Os ID necessários, como por exemplo: (ID Funcionário, ID Empresa, ID Gerenciamento de Riscos)**

Prezados,

Bom dia, tudo bem?

Conforme conversa pelo WhatsApp com o Matheus, informe que não estava conseguindo liberar o ASO do funcionário :(..., fui informada pelo Matheus que era por conta que a biometria dele estava na 2<sup>a</sup> coluna, e não puxaria no ASO, por fim, solicitei que vocês modificassem para a 1<sup>a</sup> coluna, fui na empresa somente para colher as biometrias dos colaboradores e não consigo liberar o ASO sem a biometria.

Pego, por favor, que façam os trâmites em sistema para que eu consiga liberar o ASO do colaborador o quanto antes, obrigada.

Seguem abaixo os dados solicitados:

ID Funcionário: 78608 - Matheus Alves da Silva  
ID Empresa: 95 - C.M.T. - CENTRO DE MEDICINA DO TRABALHO DE SAO PAULO S/A  
ID Ocupação: 1271  
Protocolo do atendimento: 78608 - Matheus me atendeu.

Qualquer dúvida estamos a disposição.

Atenciosamente,

Além disso, o protocolo de atendimento que será transferido deve ficar com o **Status Aguardando Cliente**, informações como **detalhamento da ocorrência** e **Resolução** preenchida, colocar sempre o **Atendente Executor** o responsável do departamento que fará a tratativa via banco de dados para que esteja ciente do assunto.

The screenshot shows the w-GSC software interface for managing customer service cases. The main window title is "w-GSC® - Atendimentos". The case details are as follows:

- Cliente:** 95 | C.M.T. - CENTRO DE MEDICINA DO TRABALHO DE SAO PAULO S/A
- Software:** Sigo® w3 | Versão: Enterprise | Release: 3.7.1
- Contato:** Fábio Vilas Bôbas (Supervisor Sigo Web) (Sr.)
- Ocorrência:** Procedimentos solicitados no Banco de Dados
- Atendente - Abertura:** Matheus Alves de Araujo
- Atendente - Executor:** Lucas Alves da Silva
- Meio de Contato:** Skype (highlighted with a red box)
- Módulo:** N/A
- Ferramenta de Acesso:** Data Atendimento: 12/08/2024 14:14:47
- Data Conclusão:** 13/08/2024 09:10 | Hora: 18 hs : 56 min | Tempo Decorrido: 18 hs : 56 min
- Prazo Cliente:** Selecionar | Hora: 00:00
- Retorno:** Selecionar | Hora: 00:00
- Prioridade:** Alta | Prazo Retorno: 6 hs
- Status:** Concluído
- Resolução:** Pedi que enviasse um e-mail para que pudessemos alterar a biometria 2 para biometria 1. Aguardando cliente enviar o e-mail. Lucas Implantação -> Realizado o procedimento de copiar as informações da biometria 2 e colocar na biometria 1. Formalizado a conclusão por e-mail.

At the bottom right of the window are the buttons "Confirmar" and "Cancelar".