

**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES 004– DEZEMBRO / 2017**

**CENTRO DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
| **REFORÇANDO – RETORNO DE CLIENTES**  Solicitamos o esforço de todos para atender o mais rápido possível os retornos de clientes que receberam SMS, E-mail ou Carta e que contataram nossa Central. Estamos com algumas dificuldades em sistemas do Banco, que está ocasionando um grande aumento de atendimento no 1º nível. |
|  |

**ATENÇÃO-  NOVO PROCEDIMENTO PARA DESPACHO DE DEMANDAS**

No dia 11/12/2017, entrou em vigor uma nova fila para despacho de demandas relacionadas as informações transacionais: **FILA BACKOFFICE 1º NÍVEL.** Desta forma, informarmos para o conhecimento de todos o trâmite e quais demandas serão direcionadas para a referida fila.

A monitoria deverá despachar na **Fila Backoffice 1º Nível** as seguinte demandas:

**1) Informações do Canal Transacional relacionadas aos assuntos:**

·         Restrição Cadastral;

·         Cartão BNB;

·         Crediamigo;

·        Agroamigo e PRONAF, **com exceção das demandas envolvendo a previsão de liberação de recursos**, que continuarão seguindo o fluxo atual.

**2) Demandas registradas no Canal SAC relacionadas aos assuntos:**

·         Sugestão;

·         Elogio;

·         Restrição (**quando a pessoa informa que não é cliente do Banco**).

**Observações:**

* + - Fora do horário de funcionamento da Monitoria (08h às 19h45min de segunda a sexta e 08h às 19h aos sábados), as demandas deverão seguir o fluxo normal, ou seja, devem ser despachadas nas respectivas filas, de acordo com a demanda do cliente, exceto quando forem atendidas pelos atendentes que despacham sozinhos.
    - A fila Backoffice 1º nível não deve ser utilizada pelos atendentes, exceto aqueles que despacham sozinhos.
    - Não há alteração em relação à categorização das demandas no Clarify.

### *Monitoria de Produtos e Serviços*

### *8822*