

CTA-002 - Engano/Ligação Interrompida/Ligação muda/Trote

Base utilizada para encerramento das seguintes IST's:

Ligação Muda: O operador deverá utilizar a fraseologia inicial por três vezes e caso a ligação continue muda deverá finalizar o atendimento com o script: “Por falta de comunicação a ligação será interrompida”. Registrar no sistema a base de conhecimento CTA-002 - Engano/Ligação Interrompida/Ligação muda/Trote. No campo “Descrição” do Sistema ANAC relatar brevemente o ocorrido, e no campo “Qualificação da Solicitação” selecionar a opção Sem Comunicação.

Ligação Interrompida/Chat abandonado: Registrar no sistema a base de conhecimento CTA-002 - Engano/Ligação Interrompida/Ligação muda/Trote. No campo “Descrição” do Sistema ANAC relatar o motivo da interrupção/abandono (Exemplo: no caso do serviço de mensagem se usuário parou de responder e foi finalizado por falta de interação), e no campo “Qualificação da Solicitação” selecionar a opção Ligação Interrompida/Chat Abandono (a depender da origem do contato).

ATENÇÃO: se a interrupção ocorreu após a disseminação completa de informação a partir de roteiro de atendimento, o contato deverá ser cadastrado como DCI e somente os roteiros utilizados para disseminar a informação deverão ser cadastrados.

Trote: Ao ficar evidente que se trata de um trote, o operador finalizará o atendimento utilizando a seguinte fraseologia: “Por se tratar de trote a ligação será interrompida”. no sistema a base de conhecimento CTA-002 - Engano/Ligação Interrompida/Ligação muda/Trote. No campo “Descrição” do Sistema ANAC relatar brevemente o ocorrido, e no campo “Qualificação da Solicitação” selecionar a opção Trote.

Engano: Ao ficar evidente que se trata de um engano, o operador deverá informar que o usuário ligou por engano na ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil). Ao finalizar deverá utilizar a fraseologia: “A ANAC lhe deseja um bom dia, boa tarde ou boa noite”. Registrar no sistema a base de conhecimento CTA-002 - Engano/Ligação Interrompida/Ligação muda/Trote. No campo “Descrição” do Sistema ANAC relatar brevemente o ocorrido, e no campo “Qualificação da Solicitação” selecionar a opção Sem Engano.