

CTA-005 - IST – Usuário não quis registrar manifestação

Quando não houver nenhum roteiro disponível que responda o questionamento do usuário o agente de atendimento deverá oferecer o registro da manifestação em forma de solicitação.

Caso o usuário não aceite registrar a manifestação, a chamada deve ser finalizada com script padrão de atendimento. O atendimento deve ser registrado em sistema na base de conhecimento como CTA-005 - IST – Usuário não quis registrar manifestação.

No campo “Descrição” do Sistema ANAC relatar brevemente qual informação o usuário solicitou, e no campo “Qualificação da Solicitação” selecionar a opção “DCI”. Atenção: Para os casos em que pelo menos 1 roteiro de atendimento for utilizado o roteiro CTA-005 - IST – Usuário não quis registrar manifestação não deve ser registrado, nesse caso o roteiro utilizado será registrado na base de conhecimento e no campo “Qualificação da Solicitação” selecionar a opção “DCI”.