

VIASOFT



OUVIDORIA VIASOFT

O Canal de **OUVIDORIA VIASOFT** tem por objetivo oportunizar ao cliente o direito de manifestação de elogios, sugestões ou reclamações sobre os produtos e serviços, que não foram solucionados através dos canais habituais de atendimento.

A **OUVIDORIA VIASOFT** não foi criada para ser um canal de relacionamento com o cliente, mas sim, um canal que irá garantir soluções definitivas para insatisfações que nossos clientes enfrentam.

O QUE NÃO É OUVIDORIA:

O Canal de Ouvidoria VIASOFT não é direcionado para tratamento de dúvidas operacionais, contratação de licenças de uso ou qualquer tipo de solicitação técnica (implantação ou implementação), tampouco para ouvidoria interna ou corregedoria. Para estes temas, você deve utilizar os canais:

SUPORTE AO CLIENTE:

Canal destinado aos clientes para tratar dúvidas operacionais sobre produtos.

ESCRITÓRIO DE PROJETOS:

Canal voltado para solicitações de atendimento in loco, treinamentos, implantação ou implementação técnicas que demandem consultores ou franqueados.

CANAL DE DENÚNCIAS:

Canal que promove aos colaboradores, clientes, parceiros e prestadores de serviços o direito de denunciar qualquer postura ou fato que possa estar em desacordo com o Manual de Conduta Corporativa.

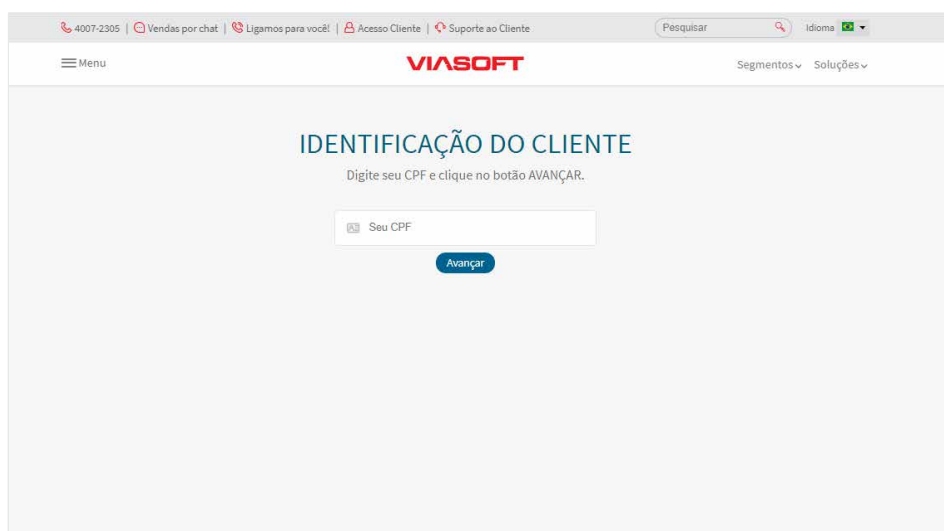
SIGA ESSES PASSOS PARA REGISTRAR UM MANIFESTO DE OUVIDORIA:

1

Acesse: viasoft.com.br/ouvidoria/

2

Digite seu CPF



4007-2305 | Vendas por chat | Ligamos para você! | Acesso Cliente | Suporte ao Cliente

Pesquisar | Idioma

Menu | **VIA**SOFT | Segmentos | Soluções

IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

Digite seu CPF e clique no botão AVANÇAR.

Seu CPF

Avançar

Na sequência, você será encaminhado à página onde estão listadas as empresas que você possui acesso.

3

Selecione a sua empresa e informe a mesma senha que você utiliza no chat de atendimento VIASOFT.

The screenshot shows the Viasoft login interface. At the top, there is a navigation bar with links: 4007-2305, Vendas por chat, Ligamos para você!, Acesso Cliente, and Suporte ao Cliente. There is also a search bar labeled 'Pesquisar' and a language dropdown labeled 'Idioma'. Below the navigation bar is a 'Menu' icon and the Viasoft logo. The main heading is 'IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE' with the instruction 'Preencha todos os campos abaixo.' Below this are three input fields: a phone number field containing '03733472933', a dropdown menu for 'CLIENTE', and a password field with masked characters. A blue 'Acessar' button is at the bottom.

4

Confira se seus dados foram preenchidos corretamente.

Seus dados
estão incorretos?

Então altere manualmente os campos, corrigindo as informações. Caso estejam CORRETOS, continue o processo de preenchimento.

OUVIDORIA VIASOFT

Confirme seus dados:

Razão social da empresa: *

Cliente

Seu nome completo: *

Giovanni Martarello

E-mail: *

giovanni.martarello@viasoft.com.br

5

Escolha o tipo de manifestação que deseja registrar.

SOBRE O SEU MANIFESTO DE OUVIDORIA

Tipo de ouvidoria: *

Indique qual é o tipo de manifesto de auditoria que você pretende abrir.

(Escolha o tipo de Ouvidoria) ▼

- (Escolha o tipo de Ouvidoria)
- Reclamação
- Elogio
- Sugestão

6

Escolha a Vertical de Negócios para a qual quer dirigir seu manifesto.

SOBRE O SEU MANIFESTO DE OUVIDORIA

Tipo de ouvidoria: *

Indique qual é o tipo de manifesto de auditoria que você pretende abrir.

(Escolha o tipo de Ouvidoria) ▼

Vertical de Negócios / Soluções: *

Indique qual é a Vertical de Negócios / Soluções que o manifesto deverá ser aberto.

(Escolha a Vertical de Negócios / Soluções) ▼

- (Escolha a Vertical de Negócios / Soluções)
- Agrotitan
- Automação Comercial
- Construshow
- Forlog
- Korp
- Petroshow
- Serviços Contábeis
- Talent RH
- Viasuper
- Vision
- Geral
- Outros

7

Selecione os Canais de comunicação VIASOFT com os quais já teve contato sobre este assunto.

Com quais canais de comunicação você já tratou este manifesto?

Informe os canais de comunicação que você já tenha utilizado para tratar especificamente deste manifesto.

- ☐ Comercial
- ☐ Consultor
- ☐ Escritório de Serviços/Relacionamento
- ☐ Gestor Técnico
- ☐ Suporte

8

Crie um título, e na sequência, descreva o seu manifesto com detalhes para que possamos direcionar de maneira assertiva à equipe que tratará da questão.

Título do seu manifesto: *

Escreva um título para o seu manifesto.

Escreva aqui todos os detalhes do seu manifesto: *

9

Informe o seu telefone para que possamos entrar em contato para apresentar o planejamento das ações para a solução do manifesto.

Qual o telefone que a VIASOFT pode entrar em contato com você? *

#####

Verificação *

☐ Não sou um robô

 reCAPTCHA
Privacidade • Termos

ENVIAR

Feito isso, clique em ENVIAR para registrar sua Manifestação.

CONCLUÍDO O REGISTRO

O seu manifesto será recepcionado pela equipe de Ouvidoria VIASOFT que levará ao conhecimento da gestão de área responsável que irá:

- | Realizar o desdobramento do problema, identificando causas e responsáveis;
- | Contatar o autor do manifesto para proposição e priorização das ações no prazo máximo de 24 horas após o registro do manifesto;
- | Executar o plano de ação em até 7 dias corridos, após o registro do manifesto;*

Concluídas as ações, a equipe de Ouvidoria contatará o cliente para fazer a verificação de eficácia.

*A VIASOFT reserva-se no direito de apresentar prazos que ultrapassem 7 dias conforme complexidade das ações necessárias para tratamento do manifesto.



VIASOFT

OBRIGADO

por trazer a sua atitude proativa em prol da melhoria contínua das nossas soluções e serviços. Sua postura demonstra que você prima pelo sucesso da nossa parceria.

Nós da VIASOFT daremos o nosso melhor para que o sucesso da nossa parceria seja a mola propulsora do crescimento e evolução para todos nós!

VIASOFT

viasoft.com.br