

Instruções básicas para acessar o Sistema de Relacionamento com o Cliente da Suframa - GRC

A página abaixo exibe as seis opções disponíveis no sistema GRC para você tirar suas dúvidas, obter informações e também expor sua satisfação, sugestões e fazer uma reclamação quando achar necessário. Para cada opção, o sistema irá disponibilizar um número de atendimento (protocolo) através do qual você poderá consultar a situação do seu chamado técnico através da WEB.

Solicitamos que você faça uma avaliação da prestação dos nossos serviços. Através da sua avaliação poderemos melhorar os serviços prestados.



Procedimentos de uso do Sistema

1 – Acesso ao Sistema

Acesse o link www.suframa.gov.br/servicos/egrc/ e selecione a opção SERVIÇOS. Depois, informe o seu LOGIN, senha e código de validação.

A partir dessa fase você terá acesso ao sistema. Selecione o contato da empresa através do qual serão feitos os chamados técnicos. Você pode registrar quantos contatos forem necessários.

2 – Registrar Chamado

Essa opção corresponde ao envio de um e-mail e nela você pode registrar uma solicitação para tirar dúvidas, obter informações, etc.

Após selecionar essa opção, o sistema irá exibir a seguinte página:

Hoje, sexta-feira, 21/08/2009 19:47h

ALTERAR SENHA | LOGOFF

>> SERVIÇOS - Central de Atendimento

Menu | Voltar

CNPJ - RAZÃO SOCIAL: 52.205.249/0001-37 - TESTE GRC - TRANSPORTADOR

NOME CONTATO: FRANCISCO PEDROSA DE OLIVEIRA

TIPO: TRANSPORTADOR

Registrar Chamado

Sistema:

Serviço:

Descrição - Detalhe o máximo seu problema para que possamos atendê-lo da melhor forma.

Times New Roman | 3

N I S [List of icons]

Tamanho máximo para Transferência: 2Mb

Anexo 1: Procurar... Anexo 2: Procurar...

3- Consultar Atendimentos

Nessa opção você poderá ver todos os seus chamados via WEB e através do 0800. Basta clicar no número de protocolo referente ao chamado técnico para ver todas as informações sobre os mesmos.

Para obter mais informações, clique no número do atendimento. Serão exibidos cinco atendimentos por página, por ordem cronológica do registros dos mesmos.

Abaixo, modelo da página de consulta

Consulta de Atendimentos				
Número	Avaliar?	Data	Origem	Descrição
9367/2009		21/08/2009 13:26	WEB	chamado de teste com envio de arquivo
9327/2009		21/08/2009 10:37	0800	TESTE DE SISTEMA
9326/2009	Sim	21/08/2009 10:35	0800	TESTE DE SISTEMA

1 2 Próxima Última

4- Reclamação

Quando desejar fazer uma reclamação sobre os chamados efetuados ou atendimentos via 0800, utilize essa opção. A seguir, uma das opções de reclamação que você poderá fazer sua reclamação:

Reclamação » Chamados Executados » Chamado Não Atendeu Às Expectativas

Descrição - Detalhe ao máximo sua Reclamação para que possamos atendê-lo da melhor forma.

Times New Roman 3

↩ ↲ **N** **I** S ☰ ☱ ☲ ☳ ☴ ☵ ☶ ☷

Enviar | Cancelar

5- Elogio

Na página abaixo, você poderá fazer um elogio pelo serviço prestado.

Elogio

Descrição - Detalhe ao máximo seu(sua) Elogio.

Times New Roman 3

↩ ↲ **N** **I** S ☰ ☱ ☲ ☳ ☴ ☵ ☶ ☷

Enviar | Cancelar

6- Sugestão

Na página abaixo, você poderá fazer sugestões para melhorar os serviços prestados pela Suframa.

Sugestão

Descrição - Detalhe ao máximo seu(sua) Sugestão.

Times New Roman 3

↩ ↪ **N** *I* S ☰ ☱ ☲ ☳ ☴ ☵ ☶ ☷

|