

Sobre reincidência

O que é?

A reincidência tem como objetivo encontrar retrabalhos, com o objetivo de evita-los em um próximo atendimento.

Quando é solicitada a justificativa?

A justificativa de reincidência tem seu tempo de verificação vinculado ao portfólio e é solicitada quando um atendimentos dentro deste tempo tem as mesmas classificações de relator, portfólio, item de portfólio e solicitação que um atendimento anterior.

Quando estes requisitos forem satisfeitos a seguinte tela será exibida:

Um chamado a menos de 1 m, com as mesmas características foi finalizado pelo(a) Sr.(a) ANALISTA DE SUPORTE A - NIVEL 2. Justifique essa reincidência:

Cliente informa que o atendimento anterior não foi concluído	17
Cliente informa que o atendimento anterior não foi concluído	
Cliente informa que o Analista de suporte solicitou que ele retornasse mais tarde	
Cliente informa que é um novo atendimento	

Nela são encontradas informações de tempo desde o último atendimento e responsável pelo atendimento. A sua informação é obrigatória para continuação do atendimento.