



Formulário de Atendimento SAC	Número do Atendimento
	01

1) Dados do atendimento			
Atendente:	Angélica Ferreira		
Data:	21/11/2011		
Horário de início ligação:	Não informado	Término da ligação:	Não informado

2) Dados do solicitante			
Nome:	José Geraldo Soares		
Telefone:	22	2789-3786	
Endereço:	R. Josefino Menezes, 39/2 – Gargaú – São Francisco de Itabapoana – RJ		
E-mail:	Não informado		

3) Forma como teve acesso ao número do telefone			
Abordagem de embarcação	<input type="checkbox"/>	Rádio	<input type="checkbox"/>
Outra: Não informado			

4) Motivação do contato			
Dúvida	<input checked="" type="checkbox"/>	Reclamação	<input type="checkbox"/>
		Sugestão	<input type="checkbox"/>
Outro:			

5) Detalhamento do contato	
O Sr. José Geraldo Soares deixou recado pedindo que algum representante da Chevron entre em contato com ele urgente para esclarecimentos quanto ao vazamento de óleo na Bacia de Campos.	

6) Encaminhamento			
A quem foi encaminhado	Giuliano Carloni / Luiz Pimenta		
Data de encaminhamento	21/11/2011		
Forma de encaminhamento	E-mail <input checked="" type="checkbox"/>	Telefone <input type="checkbox"/>	
Forma de resposta	E-mail <input type="checkbox"/>	Telefone <input checked="" type="checkbox"/>	
Conteúdo da resposta encaminhada			
Foi esclarecido por telefone as informações gerais sobre o incidente e informado que o Plano de Emergência Individual estava sendo implementado, assim como demais medidas cabíveis.			



Manual de Preenchimento do Formulário

O formulário é destinado ao registro de dúvidas, reclamações e sugestões, referentes à operação da **Chevron Brasil** no Campo de Frade, durante atendimento à comunidade através do telefone de ligação gratuita (0800 282 9393).

Possui 6 campos para preenchimento:

- 1) Preencher com os dados do atendimento: nome do(a) atendente, data e horário da ligação;
- 2) Preencher com os dados da pessoa que entrou em contato através da ligação gratuita. Preencher com o nome, endereço, telefone e se possível e-mail. O registro completo destas informações é importante para posterior contato com a pessoa;
- 3) Assinalar uma das duas opções indicadas pelo solicitante. O preenchimento deste campo indicará a forma como o solicitante teve acesso ao número do telefone de ligação gratuita, podendo ser através da abordagem na área de operação do Campo de Frade ou outras opções indicadas pelo próprio solicitante;
- 4) Assinalar uma das três opções de acordo com a informação repassada pelo solicitante. Este campo esclarece qual o motivo pelo qual a pessoa entrou em contato, tendo como opções dúvida, reclamação, sugestão ou outros motivos;
- 5) Descrever de forma sucinta a solicitação e resposta encaminhada;
- 6) Preencher com o nome da pessoa a quem foi encaminhada a solicitação, a data e a forma de encaminhamento. Possui ainda um campo para preenchimento do conteúdo de resposta encaminhada. Este campo será preenchido quando houver necessidade de encaminhamento da solicitação a terceiros, quando o(a) atendente não possuir a informação no momento da ligação.