



FLUXO DO ATENDIMENTO DA FUNDAÇÃO

1. LIGAR NO CALL CENTER

- O atendimento é de 2a a 6a das 09 as 18
O telefone é 11 4004 4509

2. ANOTAR O NÚMERO DO PROTOCOLO

- Lembre- se de **SEMPRE** anotar o número do protocolo. Ele é a garantia do seu atendimento.

3. DÚVIDA NÃO ESCLARECIDA?

- Caso sua dúvida não tenha sido esclarecida pelo Call Center, envie um email para o endereço colocando no título o número do protocolo, para que possamos esclarecer os pontos adicionais.
- Lembrete: Emails recebidos diretamente, sem número de protocolo, não serão atendidos.

4. PRAZO DE RESPOSTA

- Todos emails recebidos com número de protocolo, serão respondidos em até 2 dias úteis.
- Caso este prazo não seja suficiente para que a entidade responda à solicitação, um novo prazo será devidamente informado ao participante e, documentado através de email.

5. RE CHAMADO

- Para cada solicitação , devemos ter sempre um número de protocolo vinculado.
- Em caso de novas dúvidas sobre um tema diferente do que faz referência ao protocolo, você deverá fazer um segundo contato com o Call Center para ter os itens esclarecidos.

6. SUPORTE DO CALL CENTER

- O Call Center é um canal de atendimento exclusivo para dúvidas relacionadas à Fundação Previdenciária IBM .
- Caso você tenha dúvidas referentes à outros processos, como Plano Médico e Seguro de Vida, consulte os contatos responsáveis no site da Fundação www.fundacaoibm.com.br , no Menu – Contatos.