

EA-G-OP-CS - Procedimentos Operacionais (OPs) da área de CS

Esta página é dedicada à organização e documentação de todos os **Procedimentos Operacionais (OPs)** relacionados à área de **Sucesso do Cliente (Customer Success)** da **E-Aware Technologies**.

Nosso objetivo é garantir **padronização, clareza e eficiência** nas atividades executadas pelo time de CS, promovendo uma experiência consistente e de alto valor para nossos clientes. Cada procedimento aqui descrito serve como uma referência prática para a condução de processos internos, resolução de demandas, relacionamento com o cliente e adoção das melhores práticas.

A estrutura destes documentos foi desenvolvida para ser clara, acessível e funcional, apoiando o time na tomada de decisão, no cumprimento de metas e na excelência do atendimento.

Nesta página você encontrará:

- Instruções passo a passo para execução de tarefas operacionais;
- Fluxos e orientações para interações com clientes;
- Procedimentos de registro, acompanhamento e resolução de chamados;
- Protocolos para onboarding, treinamentos e renovações;
- Diretrizes de comunicação e postura profissional.

Todos os conteúdos são revisados periodicamente e estão alinhados aos valores, cultura e estratégia da E-Aware Technologies, contribuindo para um time mais integrado e clientes mais satisfeitos.

Código OP	Descrição	Link acesso	Última Revisão	Versão
EA-G-OP-CS-001	Procedimento operacional 1			

--	--	--	--	--

Revisão #4
Criado 2 junho 2025 17:55:41 por Wanderson
Atualizado 12 junho 2025 13:46:03 por Wanderson