



Regime de trabalho *Formsoft* em relação ao Corona Vírus (COVID-19)

O cenário atual do país necessita que tomemos medidas mais cautelosas em relação a saúde de todos. Para que possamos nos prevenir e manter nosso serviço funcionando, tomamos algumas medidas:

- Atendimento:

Adquirimos um PABX virtual voIP (voz sobre IP, via internet), para que o atendimento possa ser feito via telefone remotamente. Dessa forma, os funcionários da *Formsoft* passarão trabalhar de casa (*home office*) e continuarão dando o suporte necessário para os nossos clientes. Poderão ligar normalmente no nosso número principal (11) 4748-1109.

Caso nos liguem fora do nosso horário comercial (segunda a sexta das 08h30 às 18h00) ou todos os ramais estejam ocupados, é possível deixar recados em uma caixa postal.

Outra forma de entrar em contato será mandar um email para suporte@formsoft.com.br.

Quando deixarem recado na caixa postal ou mandarem um email, favor identificar: seu nome e o da empresa; problema ou sugestão que deseja - com o máximo de informações possíveis, para que possamos agilizar a solução quando retornarmos. Desta forma, evitaremos ligações extras e demora no atendimento.

- Conferências e reuniões virtuais:

Através do aplicativo GoTo Meeting, poderemos fazer demonstrações, treinamentos, novas implantações, suportes e atualizações. Assim, todas as visitas presenciais passarão a ser feitas de maneira remota.

- Instalação ou manutenção:

Caso haja necessidade do cliente levar o equipamento à *Formsoft*, agendaremos uma data e horário para que o serviço seja feito. Para esse encontro acontecer, tomaremos todas as medidas de segurança necessárias de acordo com o Ministério da Saúde e a OMS (Organização Mundial da Saúde). Se o equipamento exigir algum procedimento demorado, também agendaremos com o cliente a retirada do mesmo.

- Questões gerais:

Trabalhamos com diferentes tipos de empresas e ramos de atividades: indústria, atacado, comércio e prestadores de serviços, que estão tendo restrições de funcionamento ou permanecendo fechados. Com essas medidas, esperamos atender as necessidades atuais de nossos clientes, sem nenhum prejuízo. Poderão surgir questões pontuais que não foram tratadas neste comunicado, para solucioná-las entrem em contato.

Neste difícil momento, devemos nos unir e trabalhar em conjunto, deixando de lado as diferenças e pensando no próximo.

Suzano, 3 de abril de 2020

Equipe Formsoft.