

PROGRAMA DE INTEGRIDADE EURO TELECOM	Política de Atendimento	PF_ANTICORR
		Versão nº 02
		Elaboração: Departamento de Compliance

POLÍTICA DE ATENDIMENTO

1. OBJETIVO

A **EURO TELECOM** preza pelas melhores práticas de atendimento.

É no dia a dia que sentimos e avaliamos como anda a comunicação de nossos colaboradores junto aos usuários, razão pela qual todas as diretrizes trazidas nesta Política foram inspiradas no cotidiano do colaborador **EURO TELECOM**.

Essa Política tem um papel importantíssimo para a jornada do colaborador e estratégico para a evolução da **EURO TELECOM**. Além do mais, é um caminho transformador, que cuida de toda a jornada, desde a prevenção de problemas à solução.

2. PRINCÍPIOS GERAIS

A **EURO TELECOM** mantém estruturas organizacionais de atendimento, com o objetivo de assegurar a observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos usuários.

No tratamento das demandas serão observados os princípios da:

- Dignidade;
- Boa-fé;
- Transparência;
- Eficiência;
- Eficácia;
- Celeridade;
- Cordialidade

Toda estrutura é compatível com a natureza e a complexidade dos serviços da **EURO TELECOM**, estando formalmente documentada e à disposição dos órgãos regulamentadores.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE EURO TELECOM	Política de Atendimento	PF_ANTICORR
		Versão nº 02
		Elaboração: Departamento de Compliance

A **EURO TELECOM** mantém condições adequadas para o funcionamento dos canais de atendimento, assegurando o acesso às informações necessárias.

A **EURO TELECOM** observa as melhores práticas de controle a serem adotadas para promover a segurança e confiabilidade aos processos, aplicando práticas rígidas para identificação, registro, análise e pronta resposta para as reclamações, sugestões, elogios e manifestações.

3. APLICABILIDADE

Os princípios e as normas estabelecidas por meio desta Política são aplicáveis a todos os colaboradores da **EURO TELECOM**.

4. DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS

Para melhor orientação e auxílio aos colaboradores da **EURO TELECOM** criamos o projeto **EURO ENTENDE**, composto por 4 diretrizes organizacionais no tocante ao atendimento.

Vamos conhecê-las.

- Entendendo o usuário: dores e necessidades

O colaborador deve sempre procurar entender qual a necessidade do usuário, para isso recomendamos que o colaborador tenha empatia, ou seja, se colocar no lugar do usuário, a fim de entender suas dores e necessidades.

- Identificar o perfil do usuário

Após entender as dores e as necessidades do usuário, o colaborador acaba identificando o perfil daquele usuário. Recomendamos que após a identificação do perfil, o colaborador atribua um tratamento de forma personalizada, ou seja, traga uma comunicação mais próxima ao perfil identificado.

- Simpatia e prazer em atender

Recomendamos que o colaborador seja sempre receptivo e simpático. Com vontade de resolver o problema do usuário.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE EURO TELECOM	Política de Atendimento	PF_ANTICORR
		Versão nº 02
		Elaboração: Departamento de Compliance

- Atitude de descaso

A **EURO TELECOM** não tolera atendimento com descaso. Por mais que você, colaborador faça a sua parte, recomendamos que o atendimento ao usuário deva ser excelente até a jornada final.

5. ATRIBUIÇÕES

Além das diretrizes acima, a **EURO TELECOM** recomenda:

- Reconhecer os clientes, usuários e credenciados como sujeitos de direito, sem qualquer distinção;
- Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestações dos usuários;
- Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos usuários, usando linguagem clara acerca do andamento dos processos, providências e prazos para resposta;
- Caracterizar corretamente as situações e seus contextos, explicitando as consequências sobre cada caso concreto de sua demanda;
- Atuar como mediador de conflitos;

6. DOS RELATÓRIOS

Todas as demandas entradas pelos canais de atendimentos, estão diretamente relacionados à qualidade e efetividade da **EURO TELECOM**.

Semestralmente a **EURO TELECOM** publicará relatório demonstrando os resultados, aprimoramentos e as melhorias contínuas do atendimento.

7. DA PRIVIDADE DOS DADOS PESSOAIS

Todos os dados pessoais dos usuários (pessoas físicas) serão utilizados somente para os fins propostos, em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

8. DÚVIDAS

PROGRAMA DE INTEGRIDADE EURO TELECOM	Política de Atendimento	PF_ANTICORR
		Versão nº 02
		Elaboração: Departamento de Compliance

Os colaboradores da **EURO TELECOM** sempre que se sentirem a necessidade podem encaminhar suas dúvidas e perguntas relacionadas à aplicação desta Política ao responsável do Departamento de Compliance, mediante o e-mail compliance@eurotelecom.com.br

9. DISPOSIÇÕES GERAIS

Esta Política será revisada anualmente ou sempre que se fizer necessário pelos departamentos envolvidos, além do Compliance, quando também deverá ser aprovada pela Alta Direção.

Esta Política entra em vigor na data da sua publicação e revoga quaisquer documentos em contrário.

Esta Política foi aprovada por:

Departamento de Compliance

Diretoria