



POLÍTICA DE ATENDIMENTO

1. OBJETIVO

A política de atendimento tem como objetivo promover a melhoria contínua no atendimento e na satisfação do cliente através do respeito, ética e transparência em todas as nossas relações, oferecendo serviços eficientes na operação do corredor CART.

2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014;
- Código de Ética do Ouvidor;
- Contrato de Concessão;
- Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Concessionária Auto Raposo Tavares - CART

- Contribuir para a qualidade do atendimento oferecendo canais de acesso que facilitem o contato de todos os *stakeholders*.
- Conhecer, cumprir e zelar para que sejam cumpridas as diretrizes fixadas por meio desta Política, contribuindo para a melhoria no atendimento.

3.2 Gestores

- Conscientizar os colaboradores sobre os valores, inspirar, motivar, gerar senso de pertencimento, promovendo o sentimento de dono;
- Conhecer, cumprir, zelar, treinar, dar suporte e *feedback* aos colaboradores para que sejam cumpridas as diretrizes fixadas por meio desta Política, contribuindo para a melhoria no atendimento;

3.3 Fornecedores Parceiros e Prestadores de Serviço

- Conhecer e estar alinhado com as diretrizes da Política de Atendimento ao Cliente da CART, contribuindo na melhoria do atendimento.

3.4 Equipe Interna de Atendimento

- Conhecer, cumprir e zelar para que sejam cumpridas as diretrizes fixadas por meio desta Política, contribuindo para a melhoria no atendimento;
- Suportar e dirimir dúvidas das áreas de atendimento na execução desta Política;
- Reunir-se quando necessário para deliberar sobre assuntos pertinentes ao cumprimento desta Política;
- Realizar a revisão da Política de Atendimento.

4. PROCEDIMENTOS

4.1 Definições

- **Cliente:** É o elemento principal que justifica a perpetuação da empresa, é nele que qualquer empresário, empreendedores e ou funcionários devem se concentrar. (Segundo Peter Drucker, no livro *Administração: Tarefas, Responsabilidades e Práticas*).
- **Cientes Externo:** São segmentos da sociedade relacionados e influenciados pelas atividades da Empresa, direta ou indiretamente (usuários, lindeiros, empresas, terceiro setor, público em geral, agência reguladora).
- **Cientes Interno:** são os colaboradores da CART.
- **Atendimento:** Considera-se atendimento o ato ou efeito de atender. Modo como geralmente são atendidos profissionalmente os clientes ou os usuários de determinado produto ou serviço (Dicionário do Aurélio Online – Dicionário Português, 2008 – 2016).
- **Lindeiros:** Propriedades confrontantes com a rodovia.

4.2 Campo de Aplicação

A presente Política se aplica a todos os gestores e colaboradores da Concessionária Auto Raposo Tavares - CART e aos gestores e colaboradores de Terceiros / Prestadores de Serviços contratados.

4.3 Generalidades

Fazem parte da Equipe Interna de Atendimento as Áreas de Ouvidoria, Central de Atendimento e Comunicação.

São *stakeholders* da CART:

- a) Clientes;
- b) Fornecedores;
- c) Prestadores de Serviços;
- d) Poder Concedente, Órgãos Reguladores e Fiscalizadores;
- e) Comunidades do entorno das atividades da CART (Municípios, lindeiros);
- f) Imprensa;



g) Investidores.

4.4 Tipos de Atendimento

Na Concessionária Auto Raposo Tavares - CART, o atendimento é dividido em cinco tipos distintos: Atendimento Operacional, Atendimento Via Canais de Comunicação, Atendimento Administrativo, Atendimento de Terceiros/Prestadores de Serviço e Atendimento a Investidores.

4.4.1 Atendimento Operacional (Operação Pedagiada e Viária, Áreas Técnicas, Serviço Social e Relações Institucionais)

O atendimento operacional é o atendimento da linha de frente, momento em que o cliente está vivenciando a experiência da utilização do serviço prestado (serviço de guincho, passagem pela Praça de Pedágio, realização das obras, atendimento da área técnica às comunidades lindeiras, atuação da área Social junto às comunidades, relacionamento com *stakeholders* conforme área de Relações Institucionais).

4.4.2 Atendimento Via Canais de Comunicação (Central de Atendimento e Ouvidoria)

O atendimento via canais de comunicação possui duas vertentes: atendimento imediato e não imediato.

A Central de Atendimento atua como linha de frente ao recepcionar demandas de usuários que solicitam apoio/auxílio durante a utilização do serviço. As demandas da Central de Atendimento são denominadas como demandas de "resposta imediata", pois, tem sua resolução na mesma data de abertura. A Ouvidoria atua recepcionando demandas que não podem ser solucionadas pela Central de Atendimento em razão da necessidade de análise junto às outras áreas, para obtenção de subsídios para conclusão da demanda. As demandas da Ouvidoria são denominadas de "não imediatas" e o prazo de resposta é de 20 dias corridos, prorrogáveis por mais 10 dias conforme prevê o Decreto 60.399 que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº 10.294, de 1999.

4.4.3 Atendimento Administrativo (Áreas Administrativas)

O atendimento administrativo refere ao atendimento entre as áreas, de colaborador para colaborador, ou ainda dos colaboradores das áreas administrativas com clientes externos (Recepção, Guarita, Fomecedores, dentre outros).

4.4.4 Atendimento de Terceiros / Prestadores de Serviço

O atendimento de terceiros/prestadores de serviços junto aos clientes externos não é prática usual, visto que as áreas que atuam diretamente com o cliente externo possuem equipes compostas por colaboradores da CART. No entanto, terceiros e prestadores de serviços, quando demandados por clientes devem atender conforme as diretrizes desta Política, direcionando-o aos canais de comunicação.

4.4.5 Atendimento aos Investidores

O atendimento junto aos Investidores é realizado pela Diretoria de Relações com Investidores conforme diretrizes da CVM (Comissão de Valores Mobiliários).

4.5 Diretrizes e Valores

4.5.1 Diretrizes Gerais

O atendimento ao cliente deve ter foco na necessidade do mesmo, atentando-se ao cumprimento dos procedimentos, normas e legislações vigentes pertinentes ao segmento. Todos os tipos de atendimento devem:

- a) Ouvir o cliente com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito, reconhecendo a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;
- b) Preservar e respeitar os direitos e deveres do cidadão, agindo com ética, transparência, integridade e respeito conforme diretrizes do Código de Ética do Grupo Invepar;
- c) Estar isento de manifestação de cunho pessoal e subjetivo;
- d) Facilitar o acesso aos canais de comunicação, informando os meios de acesso e orientando ser essa a forma adequada para a obtenção de informações e esclarecimentos;
- e) Atender com cortesia e atuar com agilidade e precisão;
- f) Responder ao cliente no menor tempo possível, com clareza e objetividade;
- g) Buscar a constante melhoria das suas práticas, utilizando eficaz e eficientemente os recursos colocados à sua disposição;
- h) Atuar de modo prestativo, cuidadoso e confiável no exercício de seus deveres e responsabilidades;
- i) Promover a resolução da demanda com segurança, responsabilidade social e ambiental, participando às áreas pertinentes a demanda a ser resolvida;
- j) Respeitar o Código de Ética, sob pena de sofrer sanções, que poderão ser de advertência, suspensão ou demissão/rescisão contratual.
- k) É vedado utilizar a ação de atendimento para obter vantagens pessoais e/ou econômicas;
- l) É vedada toda e qualquer forma de exposição pública do cliente (mídias sociais ou outros canais de comunicação), sem o prévio conhecimento e autorização do mesmo, sob pena de sofrer sanções que poderão ser de advertência, suspensão ou demissão de colaborador próprio e ou terceiro, ou ainda rescisão contratual conforme avaliação dos responsáveis.



POLÍTICA DE ATENDIMENTO

4.5.2 Valores do Atendimento ao Cliente

- a) Cortesia, assertividade e empatia;
- b) Integridade, respeito, ética e transparência;
- c) Imparcialidade;
- d) Legalidade;
- e) Responsabilidade social e ambiental;
- f) Segurança e agilidade;
- g) Atitude de dono.

4.6 Vigência e Revisão da Política

- a) Esta Política foi aprovada pela Diretoria Executiva da Concessionária Auto Raposo Tavares - CART e entra em vigor a partir da data da sua publicação;
- b) Esta Política deverá ser publicada no CEDOC e no website da CART, estando disponível para todos os colaboradores com acesso à internet a qualquer momento, além de constar no programa de integração de colaboradores e prestadores de serviços, bem como, anexo nos contratos;
- c) A revisão desta Política deverá ser realizada a cada 2 (dois) anos, contados da data de sua efetiva aprovação ou sempre que houver alguma mudança representativa.

5. REGISTROS

N/A.

6. FLUXOGRAMA

N/A.

7. HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES

Revisão	Data	Itens Revisados
01	02/01/2017	- Emissão Inicial.
02	02/01/2019	- Revisão em todo o documento.