

# Política de Relacionamento com o Cliente

## Contoso AutoTech

A Contoso AutoTech Ltda., inscrita sob o CNPJ nº 12.345.678/0001-99, com sede na Av. das Inovações, 1234 – Vitória/ES, tem como missão oferecer soluções automotivas de qualidade, prezando pela confiança, respeito e satisfação de seus clientes. Este documento estabelece as diretrizes e padrões de relacionamento que devem ser seguidos por todos os colaboradores, representantes e parceiros da empresa.

### 1. Princípios Gerais

O relacionamento com o cliente é baseado nos valores de ética, empatia e transparência. Todos os colaboradores devem garantir que as informações prestadas sejam claras, completas e verdadeiras. O cliente deve sentir-se ouvido, respeitado e amparado em todas as etapas de sua jornada com a empresa. Exemplo: ao receber uma reclamação, o atendente deve registrar o caso no sistema interno (CRM AutoTech) e informar o protocolo de atendimento ao cliente, garantindo retorno dentro do prazo máximo de 48 horas úteis.

## 2. Canais de Atendimento

Os clientes podem entrar em contato com a Contoso AutoTech pelos seguintes canais oficiais: • Central de Atendimento: (27) 3333-9090 • WhatsApp Corporativo: (27) 98888-7070 • E-mail: [atendimento@contosoautotech.com.br](mailto:atendimento@contosoautotech.com.br) • Ouvidoria: [ouvidoria@contosoautotech.com.br](mailto:ouvidoria@contosoautotech.com.br) • Portal Online: [www.contosoautotech.com.br/suporte](http://www.contosoautotech.com.br/suporte)  
O atendimento está disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (horário de Brasília). Chamados abertos fora desse horário serão registrados automaticamente e processados no próximo dia útil.

## 3. Prazos e Compromissos

O prazo médio para resposta inicial é de até 24 horas úteis. As solicitações de reembolso ou troca são tratadas em até 5 dias úteis após o recebimento da documentação necessária. Casos que envolvem garantia técnica possuem prazo de análise de até 10 dias úteis. Cada solicitação deve ser acompanhada de um número de protocolo (ex: PRC-2025-04821) para garantir rastreabilidade e transparência no acompanhamento.

#### 4. Política de Feedback e Melhoria Contínua

Os feedbacks recebidos por meio de pesquisas de satisfação são analisados mensalmente pela equipe de Relacionamento, liderada por **Mariana Duarte**, Gerente de Experiência do Cliente. Reuniões trimestrais são realizadas para avaliar indicadores como NPS (Net Promoter Score), tempo médio de resposta e índice de resolatividade. Sugestões enviadas por clientes podem ser encaminhadas diretamente ao e-mail [melhoria@contosoautotech.com.br](mailto:melhoria@contosoautotech.com.br). As melhores ideias podem ser reconhecidas no programa “Cliente Parceiro do Mês”.

#### 5. Privacidade e Proteção de Dados

A Contoso AutoTech cumpre integralmente a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD). Os dados coletados são armazenados em ambiente seguro, com controle de acesso e criptografia. O Encarregado de Dados (DPO) é o Sr. **Lucas Moreira**, contato: [privacidade@contosoautotech.com.br](mailto:privacidade@contosoautotech.com.br). Qualquer solicitação referente à exclusão, correção ou acesso aos dados pessoais será respondida no prazo máximo de 15 dias corridos.

## 6. Comprometimento dos Colaboradores

Todos os colaboradores passam por treinamentos obrigatórios semestrais de atendimento e ética profissional. A avaliação de desempenho considera o índice de satisfação dos clientes atendidos. Comportamentos inadequados, como omissão de informações, descortesia ou manipulação de dados, podem resultar em advertência, suspensão ou desligamento.

## 7. Revisão e Atualização da Política

Esta política é revisada anualmente pela Diretoria de Relacionamento e Qualidade, sob responsabilidade de **\*\*Carlos Tavares\*\***, Diretor de Operações. A versão atual (v2.1 – Novembro/2025) foi aprovada em 10/11/2025 e substitui todas as versões anteriores. Alterações relevantes serão comunicadas via e-mail e publicadas no portal interno ([intranet.contosoautotech.com.br](http://intranet.contosoautotech.com.br)).

A Contoso AutoTech reafirma seu compromisso em garantir uma experiência excepcional a todos os clientes. Nosso objetivo é ir além da venda de automóveis e peças, construindo relações baseadas em confiança, respeito e valor. Qualquer dúvida sobre esta política pode ser encaminhada ao setor de Relacionamento pelo e-mail [relacionamento@contosoautotech.com.br](mailto:relacionamento@contosoautotech.com.br).