

# Procedimentos Operacionais Padrão (SOP) - Atendimento ao Cliente

---

*Introdução:* Este documento estabelece os Procedimentos Operacionais Padrão (SOP) para o time de Atendimento ao Cliente da AutoXpress. O objetivo é garantir que cada interação com nossos segurados seja conduzida de forma eficiente, cortês e uniforme, proporcionando uma experiência consistente e de alta qualidade em todos os canais (telefone, chat do app, e-mail). Abaixo, delineamos as diretrizes e passos a serem seguidos em um atendimento típico, bem como padrões de conduta esperados.

## 1. Saudação e Verificação Inicial

- **Atenda prontamente:** Ao receber um contato (ligação ou chat), responda o mais breve possível. Identifique-se assim que iniciar o atendimento, informando o nome e a empresa (por exemplo: "AutoXpress, bom dia, quem fala é [Seu Nome], em que posso ajudar?").
- **Cortesia e tom de voz:** Mantenha sempre um tom de voz calmo, profissional e acolhedor. Utilize linguagem formal porém acessível, evitando jargões internos. Trate o cliente pelo nome ao longo da conversa (ex.: "Sr. Carlos" ou "Sra. Marina", conforme as preferências do cliente, ou somente nome, se apropriado, mantendo respeito).
- **Verificação de segurança:** Antes de fornecer informações sensíveis sobre a apólice ou alterar qualquer dado, confirme a identidade do cliente. Peça dois ou mais dados para autenticação, por exemplo: CPF, data de nascimento, ou detalhes da apólice (número ou placa do veículo). Certifique-se de estar falando com o segurado ou pessoa autorizada cadastrada.

## 2. Entendimento da Solicitação

- **Ouçá ativamente:** Deixe o cliente explicar sua dúvida, solicitação ou problema até o fim, sem interrupções desnecessárias. Demonstre que está ouvindo com atenção, usando expressões curtas ("Entendo, certo,

compreendo") e resumindo a questão para confirmar ("Então o senhor precisa alterar o endereço de correspondência, correto?").

- **Perguntas esclarecedoras:** Se algo não estiver claro, faça perguntas objetivas para obter detalhes adicionais. Por exemplo: "Poderia me informar a data do sinistro?" ou "Qual mensagem de erro aparece no app?". Reúna todas as informações necessárias antes de partir para a solução.
- **Empatia:** Mostre empatia com a situação do cliente, especialmente se ele estiver relatando um sinistro ou problema. Frases como "Sinto muito pelo inconveniente, vamos resolver isso juntos" transmitem acolhimento e compreensão.

### 3. Consulta e Solução

- **Acesso a informações:** Durante o atendimento, acesse as ferramentas e bases de conhecimento internas (como este sistema de IA de suporte, FAQs, manuais ou a própria apólice do cliente) para obter rapidamente as informações corretas. Utilize sistemas integrados para verificar dados da apólice, status de pagamentos, detalhes de coberturas ou andamento de sinistro.
- **Forneça a solução ou orientação:** Após entender a demanda e consultar as informações, responda de forma clara e completa. Se for uma dúvida, esclareça com base nos manuais e políticas (por exemplo, explicar como funciona a franquia, ou o que determinada cobertura abrange). Se for uma solicitação, realize-a conforme protocolo (por exemplo, atualizar um endereço no sistema, enviar segunda via de boleto por e-mail, orientar como comunicar um sinistro pelo app). Sempre confirme com o cliente se ele entendeu a orientação ou se precisa de mais alguma informação.
- **Transparência:** Caso a solução demande mais tempo ou dependa de outra área, explique isso ao cliente. Exemplo: "Precisaremos analisar documentos para prosseguir com seu reembolso. Esse processo leva cerca de 2 dias úteis. Eu acompanharei internamente e retornaremos ao senhor assim que for concluído." Evite prometer o que não pode cumprir; seja realista quanto a prazos e procedimentos.

- **Uso de linguagem positiva:** Foque no que pode ser feito, e não no que não pode. Em vez de dizer "não posso liberar o carro reserva porque ainda não pagou a franquia", diga "assim que a franquia for paga, estaremos prontos para providenciar o carro reserva; vamos verificar juntos a melhor forma de agilizar isso."

#### 4. Encerramento do Atendimento

- **Recapitule se necessário:** Antes de concluir, recapitule brevemente as providências tomadas ou as informações chave fornecidas: "Então, hoje atualizamos seu endereço e você receberá um e-mail de confirmação. Mais algo em que eu possa ajudar?"
- **Verifique se há mais dúvidas:** Pergunte de forma aberta se o cliente tem alguma outra pergunta ou necessidade. Demonstre disposição em ajudar integralmente ("Posso ajudar em algo mais hoje?").
- **Despeça-se cordialmente:** Agradeça ao cliente pelo contato e confiança na AutoXpress. Por exemplo: "A AutoXpress agradece seu contato, estamos à disposição. Tenha um excelente dia!" Mantenha a cordialidade até o final da interação e só encerre a chamada/chat após o cliente se despedir ou confirmar que está satisfeito.
- **Registro do atendimento:** Logo após a finalização, registre no sistema interno os detalhes da interação: data e hora, nome do cliente, motivo do contato, ações tomadas, orientações dadas e o resultado. Esse registro é importante para histórico e acompanhamento, e para que o próximo atendente (ou a própria IA) tenha contexto se o cliente retornar.

#### 5. Padrões Adicionais e Escalonamento

- **Conhecimento atualizado:** Os atendentes devem manter-se atualizados sobre os produtos AutoXpress (coberturas, condições, promoções) e sobre os procedimentos internos. A AutoXpress fornecerá treinamentos regulares e atualizações de material (como este documento) quando houver mudanças. Use sempre as informações mais recentes ao orientar clientes.

- **Sigilo e ética:** Informações pessoais e de apólice são confidenciais. Siga as normas da LGPD e das políticas internas de privacidade. Não comente dados de clientes fora do ambiente de trabalho nem acesse informações que não sejam necessárias para o atendimento.
- **Lidando com situações difíceis:** Mantenha a calma e o profissionalismo mesmo diante de clientes irritados ou angustiados. Nunca eleve o tom, não faça promessas vazias para apaziguar; em vez disso, escute e mostre-se empenhado em resolver. Se o cliente usar linguagem imprópria ou ofensiva, mantenha o respeito e, se necessário, informe com calma que deseja ajudar e que um diálogo respeitoso é mais produtivo.
- **Escalonamento:** Reconheça quando um assunto excede sua alçada ou conhecimento. Situações complexas (ex.: disputa de cobertura, reclamação grave, problema técnico fora do comum) devem ser encaminhadas a um supervisor ou setor responsável. Explique ao cliente que irá direcionar o caso e, se possível, faça a transferência "quente" (colocar o cliente em contato direto com o especialista, passando o contexto previamente). Sempre que escalar, registre essa informação e siga acompanhando até a resolução.
- **Ouvidoria:** Informe ao cliente, quando aplicável, que existe um canal de Ouvidoria para feedbacks ou reclamações formais caso ele não esteja satisfeito com a solução apresentada inicialmente. A Ouvidoria é o último nível de escalonamento e deve ser acionada após as tentativas normais de solução. Forneça os dados de contato da Ouvidoria (telefone/e-mail) conforme previsto nas políticas da empresa, e registre que essa informação foi passada.
- **Follow-up:** Se o atendimento não pôde ser concluído na hora (por depender de documentos ou análises), comprometa-se com um prazo de retorno e cumpra-o. Acompanhe internamente e retorne ao cliente mesmo que seja apenas para dizer que ainda está em andamento, dentro do prazo combinado. Isso passa confiança de que não esquecemos do caso.

*Exemplo Prático:* Um cliente entra em contato pelo chat informando que não consegue emitir o boleto da parcela. O atendente cumprimenta, verifica identidade pedindo CPF e nome completo, então entende o problema

perguntando qual erro aparece. O cliente diz que o botão "Gerar Boleto" não funciona. O atendente consulta o sistema e verifica que é um erro temporário no portal. Orienta o cliente sobre outra forma de pagamento (envio do código de barras por e-mail) e já registra uma solicitação à TI para corrigir o botão. Ele explica o prazo para correção e assegura que o pagamento não sofrerá atraso. Depois confirma se o cliente conseguiu realizar o pagamento com o código fornecido. Ao final, agradece o contato. Em paralelo, registra no sistema o ocorrido e acompanha até a TI resolver, mantendo o cliente informado. Assim, o cliente teve seu problema resolvido rapidamente com orientação clara e sentiu-se amparado.