

NORMA DE CONDUTA

Políticas & Regulamentos

	NORMA DE CONDUTA BTCC	Classificação da Informação
		INTERNO
		Tipo
		NORMA
Aplicação	Toda Empresa	08 páginas
Gestor: Ulisses Santavico	Cargo do Gestor: Gerente Relações Trabalhistas	Visto: em 16.10.2018
Aprovador: Márcia Pollard Serra	Cargo do Aprovador: Diretora Executiva	Visto: em 16.10.2018

1. CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta norma é aplicada a todos os funcionários da BTCC Conexão cliente (BTCC).

2. OBJETIVO

Estabelece quais são os comportamentos reprováveis pela Companhia, isto é o que não se pode fazer, por todos os empregados, inclusive, estagiários, menores, jovens aprendizes e gestores, bem como busca definir e classificar as infrações.

3. INFRAÇÕES

A prática dos atos relacionados abaixo, nas dependências da Empresa, será considerada desvio de conduta (infração) e, quando identificados, devem ser registrados e receber o tratamento previsto no Anexo I:

- a) São consideradas **FALTAS GRAVÍSSIMAS** as seguintes infrações:

Classificação da infração	Código	Descrição da infração
Gravíssimas	101	Praticar furto, roubo, apropriação indébita ou de coisa achada de qualquer natureza.
	102	Comercializar, portar, usar, traficar drogas ou substâncias ilícitas.
	103	Portar armas de qualquer natureza.
	104	Utilizar de recursos da empresa ou de acessos e informações privilegiadas decorrentes da função que exerce para realização de quaisquer atividades ilícitas.
	105	Praticar contato corporal íntimo e/ou ato libidinoso que ofenda a moral e bons costumes.
	106	Emprestar o próprio <i>login</i> e/ou utilizar o <i>login</i> de outra pessoa (colaborador) para acesso e/ou registros indevidos na rede e sistemas da BTCC.
	107	Realizar fraudes em qualquer de suas modalidades. Exemplo: registrar venda de ofertas, serviços ou produtos sem autorização do cliente com a intenção de fraudar o processo, retificar faturas em benefício próprio ou de terceiros, inclusive de parentes, bem como alterar/incluir planos sem a respectiva chamada e protocolo registrado junto à central de atendimento.
	108	Agredir fisicamente qualquer pessoa nas dependências da empresa, bem como agredir fisicamente outro colaborador nas mediações da empresa.
	109	Incitar o cliente a procurar os órgãos de proteção ao consumidor (PROCON) e/ou agência reguladora (ANATEL).
	110	Apresentar documento falso ou adulterado para comprovar qualquer situação perante a BTCC visando benefício próprio ou de outrem.
	111	Violar, utilizar e/ou divulgar informações sigilosas da empresa ou de clientes.
	112	Danificar ou depredar deliberadamente qualquer patrimônio da empresa, inclusive pichação.
	113	Utilizar indevidamente gravações, dados de ligações, atendimentos e/ou informações do cliente.
	114	Desrespeitar clientes com palavras ofensivas discriminatórias de educação, formação, classe social, sexo, raça e compreensão, que causem constrangimento ao cliente.
	115	Emprestar crachá ou acesso a terceiros viabilizando acesso às dependências e/ou sistemas da empresa.

b) São consideradas **FALTAS GRAVES** as seguintes infrações:

Classificação da infração	Código	Descrição da Infração
Graves	201	Fazer uso inadequado do crachá nas dependências da empresa. Exemplo: não utilizar o crachá em local visível para identificação ou realizar troca ou empréstimo do crachá para outros colaboradores.
	202	Fazer uso de dispositivo de armazenamento de informações ou de qualquer outro dispositivo capaz de registrar/gravar sons, imagens e/ou dados, nas dependências do Call Center (salão de atendimento), salas de treinamento, sem autorização prévia e por escrito do Gerente de Relacionamento. Exemplo de dispositivos: notebook, tablet, celulares, CD, HD externo, câmera fotográfica, <i>pen drive</i> , etc.
	203	Efetuar <i>log</i> de acesso em mais de uma estação de trabalho sem autorização prévia e justificada da gerência de relacionamento imediata.
	204	Utilizar internet, sistemas, aplicativos e/ou programas fora do padrão da empresa, inclusive colaboradores que utilizam <i>Notebook</i> fornecido pela empresa, salvo com autorização prévia e justificada da gerência de relacionamento imediata, ou alterar e/ou incluir itens de sistemas com a finalidade de quebrar a política de segurança de informações Exemplo: alterar <i>Proxy</i> , <i>firewal</i> , configuração <i>hardware</i> , etc.
	205	Usar indevidamente ou desviar a finalidade das pausas disponibilizadas pela empresa.
	206	Não registrar solicitação ou registrar em quaisquer sistemas de atendimento algo diferente do que foi solicitado e acordado com o cliente ou não permitido pelo processo interno. Exemplo de registro sistêmico grave ou falta do registro: OS, BD, BS, TT, BT, AG, SIAC, SFA WEB, WPF, CRM ou cancelamento.
	207	Praticar atitudes impróprias para as dependências da empresa (ambiente operacional, salas de treinamento, posição de atendimento e demais recintos internos da empresa). Exemplo: beijar, alterar a voz, proferir palavras de baixo calão, gestos obscenos, etc.
	208	Desligar as chamadas de forma indevida ou desnecessária, não atender, omitir atendimento, transferir indevidamente, abandonar o cliente em linha até que o mesmo desligue, deixar o cliente esperando sem necessidade na ligação ou realizar indevidamente o processo de callback.
	209	Repassar ou fornecer informações incorretas, incompletas ou divergentes ao cliente.
	210	Faltar injustificadamente.
	211	Descumprir a jornada ou carga horária estabelecida na escala de trabalho ou não cumprir a escala de trabalho programada. Exemplo: atrasos, saídas antecipadas, extrapolação de intervalos, pausas, ou realização da jornada em escala de trabalho distinta.
	212	Deixar de realizar controle de gestão e/ou atividades administrativas gerando prejuízos aos colaboradores e/ou empresa. Exemplo: não atualizar/ajustar controle de frequência, não repassar termo de pactuação de metas, não justificar ou justificar incorretamente a folha de ponto, TTV (<i>Total View</i>), e demais ferramentas que controlam indicadores da empresa, etc.
	213	Praticar ou incentivar a prática de jogos nas dependências da empresa, sem autorização prévia e formal da Gerência de Relacionamento imediata. Exemplo: aposta, bolão, jogo envolvendo dinheiro, baralho, dominó, xadrez, etc.
	214	Divulgar ou disseminar informações, imagens e vídeos em qualquer meio de comunicação, com comentários ou dados que possam denegrir a imagem de qualquer colaborador, cliente ou da própria empresa.
	215	Solicitar, retirar e/ou usar de forma indevida o vale lanche <i>in natura</i>
	216	Dormir na PA, postos de trabalho e salas de treinamento.
	217	Deixar de recolher saldo de adiantamento ou prestação de conta de viagem no prazo definido na Norma de Prestação de Contas de Viagem a Serviço.
	218	Adentrar nas dependências reservadas exclusivamente para a Célula Portabilidade com itens que proporcionem anotação, registro ou veiculação de qualquer informação. Exemplo: celular, câmera fotográfica, caneta, lápis ou lapiseira, agenda, caderno, bloco de anotação ou quaisquer tipos de papéis, etc.
	219	Descumprir as diretrizes, normas e orientações da Segurança do Trabalho, Saúde Ocupacional e normas de ambientação indicadas no ANEXO V. Exemplo: obstrução de escadas, corredores ou portas nas saídas de emergências, retirar ou violar itens de sinalização de segurança, combate a incêndio ou proteção do trabalhador, trabalhar com ataduras, botas ortopédicas, talas, curativos e demais adornos indicativos de lesões e machucados de diversas naturezas.

Graves	220	Manter ou ingerir alimentos de qualquer natureza ou produto comestível na estação de trabalho (P.A.), ambiente de atendimento, salas de treinamento, corredores e escadas.
	221	Não tentar reverter insatisfação, solucionar problema ou não direcionar a chamada ao superior imediato, quando necessário, nas situações em que o cliente ameaça acionar os órgãos de proteção ao consumidor (PROCON) e/ou agência reguladora (ANATEL).
	222	Abordar pessoas sobre vagas de emprego ou processos seletivos da BTCC sem autorização prévia da Gerência de Desenvolvimento (RH), que deverá seguir o procedimento descrito - PRC_GRH001 – Processo de Recrutamento e seleção, item que trata – “ABORDAGEM A CANDIDATOS DE EMPRESAS COLIGADAS”.
	223	Utilizar a logomarca da BTCC, bem como criar ou divulgar logomarcas, emblemas, brasões ou escudos que representem células de atendimento ou áreas administrativas. A utilização destas está condicionada à prévia autorização da Gerência de Endomarketing, conforme o manual para utilização da marca.
	224	Manter o uso de senha gerada automaticamente para o primeiro acesso aos sistemas da empresa e demais ferramentas de trabalho. As senhas devem ser alteradas imediatamente para uma nova senha pessoal pelo próprio colaborador, a qual o uso é de inteira e exclusiva responsabilidade do mesmo.
	225	Praticar atitudes impróprias durante o atendimento. Exemplo: proferir palavras de baixo calão, desrespeitar o cliente, ironizar fala/dicção/pronúncia ou dados pessoais cliente.
	226	Abandonar o posto de trabalho/posição de atendimento

c) São consideradas **FALTAS MÉDIAS** as seguintes infrações:

Classificação da infração	Código	Descrição da Infração
Médias	301	Retirar, modificar ou alterar equipamentos dos postos de trabalho.
	302	Usar roupas que fujam da formalidade inerente ao ambiente de trabalho. Exemplo: short, mini-saia, top, vestimentas com conteúdo ou frases agressivas, apologia ou menções discriminatórias ou violentas, blusas de time de futebol ou de cunho político, em qualquer idioma, qualquer cobertura para cabeça (exceto gorro) ou óculos escuros etc. Exceções somente em dias de <i>Casual Day</i> ou para situações de saúde com autorização prévia do médico do trabalho.
	303	Levar para a estação de trabalho/sala de treinamento, objetos não permitidos: garrafa térmica, comida, bolsas, mochilas, etc. Somente será permitido portar, além da squeeze de água, medicamento, guarda-chuva e capacete.
	304	Alterar tom de voz de forma ríspida ou irônica com clientes em atendimento.
	305	Praticar ato de insubordinação ou desrespeitar qualquer pessoa nas dependências da empresa.
	306	Nos treinamentos permanecer fora da sala de aula e/ou incentivar outros a fazê-lo.
	307	Utilizar os recursos de telecomunicações disponibilizados na PA ou posto de trabalho para fins pessoais, ou utilizar incorretamente o processo de "Callback".
	308	Não utilizar tubo de voz e espuma auricular sempre que estiver em atendimento com uso de <i>headset</i> .
	309	Fumar nas dependências da empresa (dentro dos prédios, na PA, salas de treinamento, refeitórios ou áreas de circulação de pessoas, comum a todos etc.), salvo nos locais autorizados e devidamente sinalizados.
	310	Deixar de atualizar ou atualizar incorretamente dados pessoais junto ao DAP e/ou sistemas homologados pela empresa. Exemplo: mudança de endereço, alteração do estado civil, inclusão e extinção de dependentes, alteração de telefone para contato, etc.
	311	Fazer uso indevido dos armários disponibilizados pela empresa. Exemplo: não utilizar o cadeado, utilizar cadeados não homologados pela empresa ou fazer uso fora da jornada de trabalho.
	312	Faltar com ética profissional. Exemplo: mencionar ou fazer alusão a planos e produtos de empresas concorrentes ou depreciar nome e produtos da Oi ou parceiros.
	313	Não realizar tentativas de contato com o cliente, conforme regulamento específico para as células ativas.

d) São consideradas **FALTAS LEVES** as seguintes infrações:

Classificação da infração	Código	Descrição da Infração
Leves	401	Realizar comércio nas dependências da empresa, exceto na feira do colaborador, conforme regulamento interno da equipe de Endomarketing. Exemplo: compra e venda de alimentos, equipamentos, roupas, cosméticos, catálogos, rifas etc.
	402	Ler material impresso ou digital não autorizado na PA, postos de trabalho e salas de treinamento.
	403	Deixar de registrar o ponto nos horários de entrada, intervalo e saída da empresa.
	404	Realizar de forma indevida e à revelia Horas Extras/Banco de Horas, nos intervalos, antes ou depois da jornada, sem prévia autorização do gestor.
	405	Deslogar-se (desconectar-se) da rede de computadores de forma inadequada. Exemplo: fazer <i>boot</i> ou apertar o botão <i>on/off</i> .
	406	Realizar propagandas, apologias político-partidária nas dependências da empresa, inclusive nos períodos de eleições. Exceto adesivos em veículos com autorização de uso do estacionamento.

4. CONTROLE DE ATUAÇÃO – QUALIDADE (E.P.)

A Escala Pedagógica será aplicada a erros identificados através de monitorias da Qualidade ou pelos Gestores, quando não existir na NORMA DE CONDUTA um código específico para o erro, conforme a seguinte exemplificativa.

Classificação da infração	Código	CONTROLE DE ATUAÇÃO - QUALIDADE
ESCALA PEDAGÓGICA (E.P.)	A	Argumentação indevida, excessiva, insatisfatória ou interromper o cliente de forma desnecessária
	B	Não realizar atualizações cadastrais ou necessárias nos sistemas. Exemplo: Q.A., ESA, SISGO, ponto de referência, máscara padrão, etc.
	C	Não realizar <i>checklist</i> de verificação do atendimento conforme orientação descrita em processo.
	D	Não confirmar dados, confirmar dados de forma desnecessária ou realizá-los de forma incorreta ou incompleta.
	E	Transferir incorretamente a ligação. Exemplo: a transferência é inevitável, a ligação não faz parte do escopo de atendimento e é necessário realizar uma série de verificações (check list) antes da transferência.
	F	Deixar de informar sobre pesquisa de satisfação
	G	Não atender prontamente (5 segundos)
	H	Não encerrar o atendimento utilizando a fraseologia de "falta de comunicação" ou não direcionar a chamada ao superior imediato, quando necessário, nas situações em que o cliente ofender diretamente a honra do colaborador, ou em casos de ligações mudas.
	I	Não realizar o devido processo de negociação (sondagem, apresentação de benefícios e ofertas)
	J	Não dar retorno ao cliente, conforme processo da operação.

5. ORIENTAÇÕES GERAIS

a) Quando da ocorrência de infrações, será exigida, obrigatoriamente a identificação do infrator pelas seguintes informações:

- Nome completo;
- Login de acesso aos Sistemas BTCC (BC).

b) Após a identificação do infrator será aplicada a penalidade adequada ao caso conforme disposições desta Norma.

c) As infrações indicadas no item 3 do presente documento, são apenas exemplificativas e não taxativas.

- d) Qualquer exceção às regras dispostas no item 3 deste documento deverá ser aprovada pelo DAP Local, Gerência de Relações Trabalhistas e Diretoria Executiva. A obtenção desta aprovação assegura que todas as alternativas razoáveis foram avaliadas e todos os princípios jurídicos foram observados para garantir segurança jurídica ao processo.
- e) A Gerência de Qualidade, ao realizar a monitoria das ligações atendidas e efetuadas pelos agentes, se identificar alguma infração de conduta mapeada no item 3, deverá informar ao gestor responsável, disponibilizando para este a gravação da chamada que comprova a infração;
- f) Os colaboradores da BTCC, quando presentes nos sites e ao presenciarem situações que coloquem em risco os funcionários, a segurança de informações e/ou patrimônio da BTCC, conforme listado no item 3, deverão informar a Segurança Empresarial, Superior Imediato ou Gerente;
- g) A BTCC deverá observar o disposto no Acordo Coletivo de Trabalho, o qual prevê o direito de defesa por parte do funcionário sempre que se tratar das medidas disciplinares ou procedimentos internos para apuração de falta grave.
- h) Todo colaborador no momento da admissão ou em decorrência das alterações das regras, deverá tomar ciência dos regulamentos, ler e assiná-los eletronicamente através do aceite no Portal GIP da presente Norma de Conduta, Código de Ética da BTCC e da Política Anticorrupção.
- i) Além de respeitar as Normas de Conduta para Call Center, as atitudes de qualquer colaborador da BTCC devem ser pautadas pela ética pela confidencialidade e responsabilidade firmadas no contrato de trabalho.

6. SANÇÕES

A BTCC atuará disciplinarmente quanto às infrações praticadas por seus empregados conforme a classificação de gravidade e fluxos previstos no presente instrumento.

Importante: A Norma de Conduta impõe medidas adequadas às infrações de todas as classificações conforme sua gravidade, considerando a proporcionalidade, razoabilidade e reiteração. Ressalta que no tocante às infrações GRAVÍSSIMAS a penalidade prevista é a dispensa por justa causa.

7. TERMINOLOGIA

AG	Registro de suporte avançado onde não é necessária a intervenção direta do técnico de campo, atendimento passível de resolução remota. Todas as áreas que utilizam o sistema STC.
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações.
BD	Bilhete de Defeitos.
BS	Boletim de Sindicância.
BT	Bilhete de Triagem, é o registro do que aconteceu na ligação, é associado a Solução Remota, indicador utilizado principalmente para as células de Suporte Técnico. Todas as áreas que utilizam o sistema STC.
BTCC	Brasil Telecom Call Center (empresa).
Call Back	Processo de retorno de ligação ao cliente.
Checklist	Relação / lista com orientações.
CRM	Ferramenta onde o operador utiliza para consultar e editar as informações do cliente, encaminhar a solicitação para os BO's (se necessário) e perfilar/qualificar a chamada atendida.
E.P.	Escala Pedagógica.

ESA	São clientes com problemas críticos relacionados a campo, ex.: BD/OS fora do prazo, rede externa danificada, BD/OS fechada indevido. Áreas que utilizam: Todas as Operações de ST.
Feedback Orientativo	Ferramenta de retroalimentação de procedimento ou postura que antecede a sanção.
FPW	Sistema de Folha de Pagamento.
Infração	Ato que viole as normas de conduta da empresa.
Login	Forma de acesso para autenticação no sistema, entrada no sistema.
Logout	Saída do sistema, desconectar o acesso aos sistemas.
Máscara padrão	Todo registro no sistema que possui um campo aberto, ou seja, que seriam digitados pelo operador terá uma máscara padrão para cada registro, ex.: na abertura do BD para o velox a máscara padrão (modelo a ser seguido) orienta colocar a marca e modelo do modem. Áreas que utilizam: Todas as Operações.
Notebook/Tablet	Dispositivo portátil de armazenamento.
OS	Ordem de Serviço.
P.A.	Posição de Atendimento.
PROCON	Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor.
Q.A.	Qualificação do Atendimento, é uma marcação feita pelo operador para indicar as características básicas da ligação, ex.: Através dela sabemos se a ligação foi cancelada, se foi um <i>badcall</i> , se foi um atendimento relacionado a faturas e etc.. Áreas que utilizam: Portabilidade, Reversões, Operações Ativas, alguns SAC's, entre outras.
RH	Recursos Humanos, atual Ger. Atração e Gestão de Gente
Site	Localização física de uma Central de Atendimento.
SIAC	É o registro feito para a Solução Remota nas situações que não é possível registrar BT e/ou AG. Áreas que utilizam: Todas as células que não utilizam STC.
SISGO	Quando o cliente reclama que solicitou o cancelamento e não consta o registro no sistema. Áreas que utilizam: Todas as Operações de Retenção e/ou BO/Retenção (Gerência do Helbert).
SFA WEB	Sistema que gerencia todo o faturamento do cliente. Áreas que utilizam: Todas as Operações precisam alterar e/ou consultar a fatura do cliente.
WPF	É o sistema que consulta e faz registro de BS/Estorno, que é o registro sistêmico que faz ajustes na conta do cliente. Áreas que utilizam: Todas as Operações precisam alterar e/ou consultar a fatura do cliente.
TTV	Sistema de controle de aderência, presença ou ausência, denominado Total View.
TT	É o registro do atendimento do SIEBEL, lá são inseridas todos os acontecimentos do atendimento que é necessário essa ferramenta. Todas as áreas que utilizam SIEBEL.

8. REFERÊNCIA

CF/88 (Constituição Federal Brasileira/1988), **CLT** (Consolidação das Leis Trabalhistas), **ACT** (Acordo Coletivo de Trabalho), **CE** (Código de Ética – Call Center).

9. ANEXOS

Anexo I - Rol de Aplicação Normas de Conduta para Call Center

Anexo II – Termo de Responsabilidade

Anexo III– Termo de Confidencialidade

Anexo IV– Termo de Autorização de Notebook ou Tablete Pessoal

Anexo V – Ambientação

Anexo VI – Procedimento Corporativo (PRC – GQL – 001)

Anexo VII – Manual de Aplicação Para Gestores

Anexo VIII – Livreto da Norma de Conduta para Colaboradores

10. VIGÊNCIA

Esta versão da Norma de Conduta entra em vigor a partir do dia **01/12/2018** e substitui integralmente a versão anterior, com vigência até a próxima atualização, ou até o momento em que fizer necessário novas adequações desde que validado pelos Gestores aprovadores da presente versão.