

PROBARE

- PROGRAMA DE AUTO-REGULAMENTAÇÃO DO SETOR DE RELACIONAMENTO – (Call Center – Contact Center – Help Desk – SAC – Telemarketing)

Código de Ética e Norma de Maturidade de Gestão do Programa de Auto-regulamentação do Setor de Relacionamento.

OBJETIVO

O Código de Ética, a Norma de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento (Clientes e Empresas) e o respectivo guia de avaliação são iniciativas das três entidades representantes do mercado de relacionamento no país - ABEMD, ABRAREC e ABT, que identificaram a necessidade de aprimorar a gestão dos serviços oferecidos, regulamentar e promover a avaliação e certificação das Centrais de Relacionamento no mercado.

A norma e guia PROBARE fornece orientação sobre a utilização da Norma de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento para fins de avaliação e definição do **Perfil de Maturidade de Gestão** e se aplica às Centrais de Relacionamento que desejam avaliar o nível de adequação e conformidade de suas atividades com relação a padrões reconhecidos nacionalmente no segmento, com o objetivo de **melhorar a gestão, aumentar a satisfação dos contratantes** (e/ou unidades organizacionais internas), **demonstrar seu nível de maturidade** para futuros clientes contratantes, em negociações comerciais.

É intenção que a avaliação de maturidade de gestão se aplique a:

- a) **Centrais de Relacionamento prestadoras de serviço** (auditorias de 1ª parte)
- b) **Centrais de Relacionamento próprias** (auditorias de 2ª parte)
- c) **Clientes das Centrais de Relacionamento** (auditorias de 2ª parte)
- d) **Órgãos Certificadores** - avaliações independentes (auditorias de 3ª parte)

PROCESSO DE CRIAÇÃO

Durante o processo de desenvolvimento do PROBARE, foram envolvidas aproximadamente 70 empresas, dentre elas, prestadores de serviços, fornecedores e contratantes. Por meio de um processo transparente e participativo garantiu-se que seu conteúdo esteja alinhado, não apenas à legislação, como também à realidade do mercado.

TIPOS DE SERVIÇOS

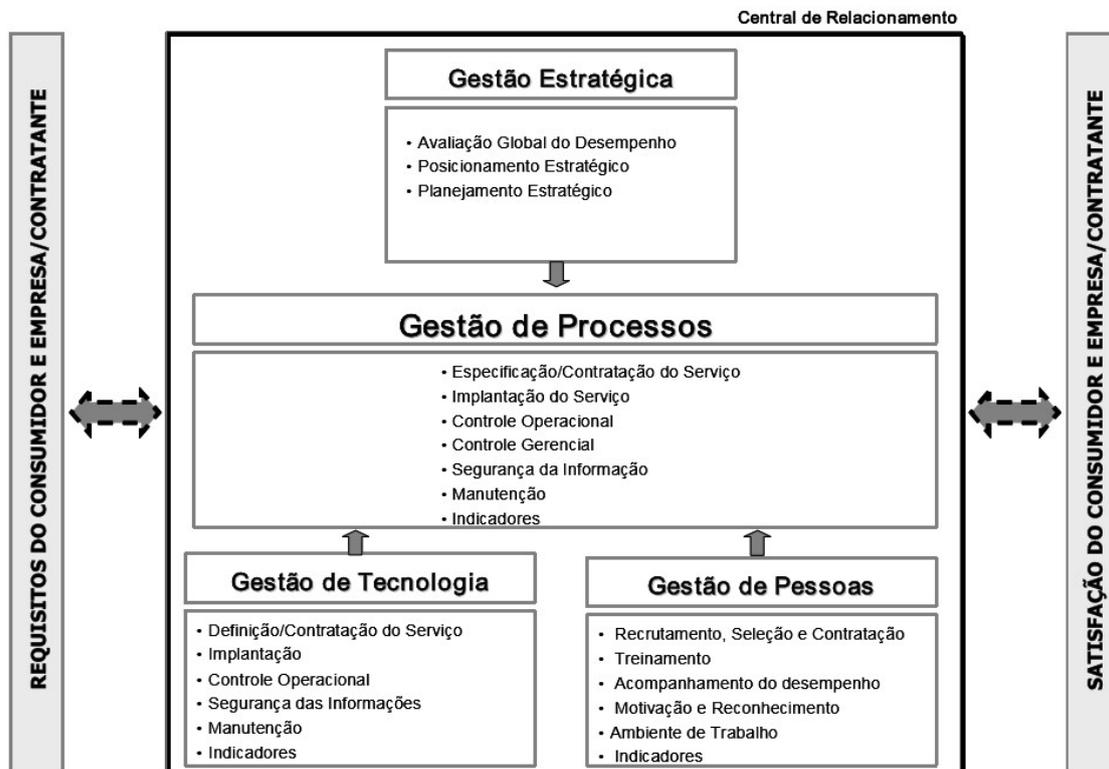
As Centrais de Relacionamento, também chamadas de Call Center, Contact Center, SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente, Help Desk e Telemarketing, abrangem diversos serviços de atendimento ativo e passivo, com variadas tecnologias de comunicação, tais como, e-mails, telefone, chat, aplicativos, etc.

Serviços tipicamente realizados:

- Consultas pré-venda, venda e pós-venda;
- Suporte técnico;
- Pesquisas diversas.
- Recuperação de clientes;
- Cobranças
- Serviço de Atendimento ao Consumidor (sugestões, reclamações, solicitações, agendamento de serviços e informações)
- Processamento de transações (ex.: transações bancárias)
- Avaliação da percepção dos clientes
- Ouvidoria

VISÃO GERAL DA NORMA

A norma está estruturada em 4 capítulos:



OS MODELOS DE AVALIAÇÃO

Modelo de atendimento a requisitos.

Neste caso, a norma estabelece práticas mínimas que devem ser atendidas pela organização para obtenção de um **atestado de conformidade**. A auditoria avalia apenas o atendimento aos requisitos da norma. Uma vez atendidos estes requisitos mínimos, a empresa recebe o certificado.

Não há avaliação de níveis de atendimento, nem graus de comparação com outras empresas. Ou seja, empresas que estejam acima dos requisitos mínimos ou que adotam práticas adicionais e mais avançadas, recebem o mesmo tipo de certificado e assim são igualadas àquelas que atendem estritamente aos requisitos da norma.

Este é o modelo aplicado, por exemplo, nas certificações de sistemas de gestão da qualidade - norma ISO 9001 e similares.

Modelo de excelência

A norma estabelece **práticas de excelência** ou boas práticas que podem ser seguidas. Após uma avaliação com base nestes requisitos de excelência, somente as melhores empresas dentre aquelas que foram avaliadas recebem um atestado, certificado ou **premiação**. Este é o modelo aplicado, por exemplo, nos prêmios de qualidade nacionais e internacionais, tais como PNQ – Prêmio Nacional da Qualidade (Brasil).

Modelo de maturidade.

A norma estabelece **níveis de gestão escalonados**, a partir de uma prática inicial básica até práticas que beiram a excelência. Após uma avaliação com base nestas práticas, a empresa é **classificada** segundo um dos níveis pré-estabelecidos de maturidade. Este tipo de modelo permite às organizações desenvolverem-se continuamente de forma a atingirem níveis cada vez mais altos.

Este é o modelo aplicado, por exemplo, no **PROBARE**.