

## Política de Atendimento CART

### 1. Objetivos

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

- a) Código de ética e conduta do grupo Invepar;
- b) Decreto 60.399/2014;
- c) Código de ética do ouvidor;
- d) Missão, visão e valores empresas do grupo Invepar;
- e) Contrato de concessão.

### 3. Aplicabilidade

A presente Política se aplica a todos os gestores e colaboradores da Concessionária Auto Raposo Tavares - CART e também aos gestores e colaboradores de terceiros contratados pela Concessionária.

### 4. Definições

#### 4.1. Cliente

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 livro Administração: tarefas, responsabilidades e práticas.

##### 4.1.1. Cliente Externo

Clientes 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).

##### 4.1.2. Cliente Interno

Clientes interno são colaboradores da concessionária.

### 4.2. 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 (2008 – 2016 Dicionário do Aurélio Online – Dicionário Português).

#### **4.2.1. 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.

#### **4.2.2. Atendimento operacional (operação pedagiada e viária, áreas técnicas, serviço social, 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 as comunidades lindeiras, atuação da área social junto às comunidades, relacionamento com stakeholders conforme área de relações institucionais).

#### **4.2.3. Atendimento via canais de comunicação (central de atendimento, 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 a outras áreas para obtenção de subsídios para conclusão da demanda. As demandas de 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.

#### **4.2.4. Atendimento administrativo (áreas administrativas)**

O atendimento administrativo refere o atendimento entre as áreas, de colaborador para colaborador, ou ainda dos colaboradores das áreas administrativas com clientes externos (recepção, guarita, fornecedores, dentre outros).

#### **4.2.5. 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 concessionária, no entanto, terceiros e prestadores de serviços, quando demandados por clientes devem atender conforme as diretrizes desta política, direcionando-o aos canais de comunicação.

#### **4.2.6. Atendimento aos investidores**

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

### **5. Diretrizes e valores**

#### **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 Ético 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 e responsabilidade social e ambiental, participando às áreas pertinentes a demanda a ser resolvida;
- j) Respeitar o código de ética do Grupo Invepar, 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.

## **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.

## **6. Responsabilidades**

### **6.1. Concessionária**

Compete a concessionária através dos colaboradores contribuir para a qualidade do atendimento oferecendo canais de acesso que facilitem o contato de todos os stakeholders:

- a) Clientes;
- b) Fornecedores;
- c) Prestadores de serviços;
- d) Poder concedente, órgãos reguladores e fiscalizadores;
- e) Comunidades do entorno das atividades da concessionária;
- f) Imprensa;
- g) Investidores.

Conhecer, cumprir e zelar para que sejam cumpridas as diretrizes fixadas por meio desta política, contribuindo para a melhoria no atendimento.

### **6.2. Gestores**

- a) Conscientizar os colaboradores sobre os valores, inspirar, motivar, gerar senso de pertencimento, promovendo o sentimento de dono;
- b) Treinar, dar suporte e feedback aos colaboradores sobre o cumprimento das diretrizes da política de atendimento;
- c) Conhecer, cumprir e zelar para que sejam cumpridas as diretrizes fixadas por meio desta política, contribuindo para a melhoria no atendimento;

### **6.3. Fornecedores parceiros e prestadores de serviço**

Conhecer a política de atendimento ao cliente da concessionária e estar alinhado com as diretrizes dessa política, contribuindo na melhoria do atendimento.

### **6.4. Equipe interna de atendimento**

Fazem parte dessa equipe interna de atendimento as áreas de Central de atendimento, Ouvidoria e Comunicação que possuem a responsabilidade de:

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

### **7. 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 website da concessionária, 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.