

# *Comunicação com o Consumidor: Questões éticas no Telemarketing e na Publicidade*

**PROBARE**

**Programa de Auto-Regulamentação do Setor de  
Relacionamento**

## *Cenário - Mercado*

- Faturamento do setor R\$ 6,0 bilhões
- 300.000 empregos em 2007 nas operadoras de Call Center;
- Serviços Financeiros é o principal contratante de Call Center;
- Cerca de 80% das centrais de atendimento eixo São Paulo – Rio de Janeiro;
- Mais de 300 projetos de lei para o segmento de Call Center (Ativo e Receptivo)

Iniciativa das 3 entidades que representam o mercado no país



ABEMD

Associação Brasileira de Marketing Direto

Presidente  
Efraim Kapulski



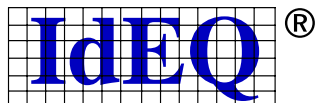
Presidente  
Roberto Meir



Presidente  
Topázio Silveira Neto

Coordenadora do Programa: Alexandra Periscinoto

Gerenciadora:



## *Processo*

- Processo de desenvolvimento iniciado em Abril/2005;
- Compilado a partir dos códigos de ética das associações, enriquecido por contribuições de outros países;
- Mais de 500 horas de trabalho (presencial / virtual);
- Validado por aproximadamente 400 empresas do setor, dentre elas, prestadores de serviços, fornecedores e contratantes de todos os portes, antes do lançamento para o mercado;
- Engloba aproximadamente 500 empresas do setor.

## São signatárias do Código



# *Programa de Auto-Regulamentação*

## Componentes:

- Código de Ética
- Ouvidoria
- Selo de Ética
- Norma de Maturidade de Gestão

## *Código de Ética*

### **Artigo 1º – Apresentação**

Em todo contato o Agente deve apresentar-se, identificar claramente a Empresa/Contratante que representa, e no caso de contato ativo, informar o seu objetivo.

### **Artigo 2º – Honestidade e Clareza**

As ofertas devem ser claras, honestas e completas.

### **Artigo 3º – Acessibilidade**

Deve ser respeitado o direito do Consumidor de entrar em contato com a Empresa/Contratante após a transação ser efetuada.

### **Artigo 4º – Crianças e Adolescentes**

É vedada a formulação de ofertas por telefone/internet e o fechamento de vendas junto a crianças e adolescentes.

### **Artigo 5º – Relacionamento com Consumidor**

O relacionamento com o Consumidor deve ser respeitoso e não discriminatório.

## *Código de Ética*

### **Artigo 6º – Relacionamento com Equipe de Agentes**

A Central de Relacionamento deve garantir condições de trabalho adequadas à equipe de Agentes.

### **Artigo 7º – Respeito à Privacidade do Consumidor**

Os responsáveis pelo serviço devem utilizar as informações dos Consumidores de maneira adequada e respeitar o seu desejo em retirar estas informações das bases de dados.

### **Artigo 8º – Respeito à propriedade e acordos para uso das listas**

Nenhuma lista ou informação nela contida poderá ser usada em violação aos direitos legais do proprietário da lista.

### **Artigo 9º – Contatos Ativos**

Os responsáveis pelo serviço devem assegurar que os contatos ativos respeitem os Consumidores, sendo que somente podem ser feitos de segunda a sexta-feira, das 9:00 às 21:00 horas, e aos sábados das 10:00 às 16:00 horas; não são admitidas ligações a cobrar para os Consumidores, nem ligações aos domingos e feriados nacionais.

### **Artigo 10º – Contatos Receptivos**

Os responsáveis pelo serviço devem assegurar padrões adequados para atendimento receptivo dos Consumidores.



## *Ouvidoria*

- Ocupa-se exclusivamente de violações ao Código de Ética praticadas por centrais de relacionamento próprias ou terceirizadas;
- O PROBARE trata somente de problemas referentes ao canal de comunicação entre o fornecedor do produto/ serviço e os consumidores.

## *Selo de Ética*

Comprovação da observância do Código;

- Adesão voluntária;
- Sistema de auditoria de conformidade com o Código;
- Auditoria por organização independente.

## *Selo de Ética*

- Comprovação da observância do Código;
- Adesão voluntária;
- Sistema de auditoria de conformidade com o Código;
- Auditoria por organização independente.

## *Norma de Maturidade de Gestão*

- Adesão voluntária;
- Avaliação do nível de gestão nos itens:
  - Planejamento Estratégico
  - Processos
  - Pessoas
  - Tecnologia
- Resultado: Perfil de Maturidade

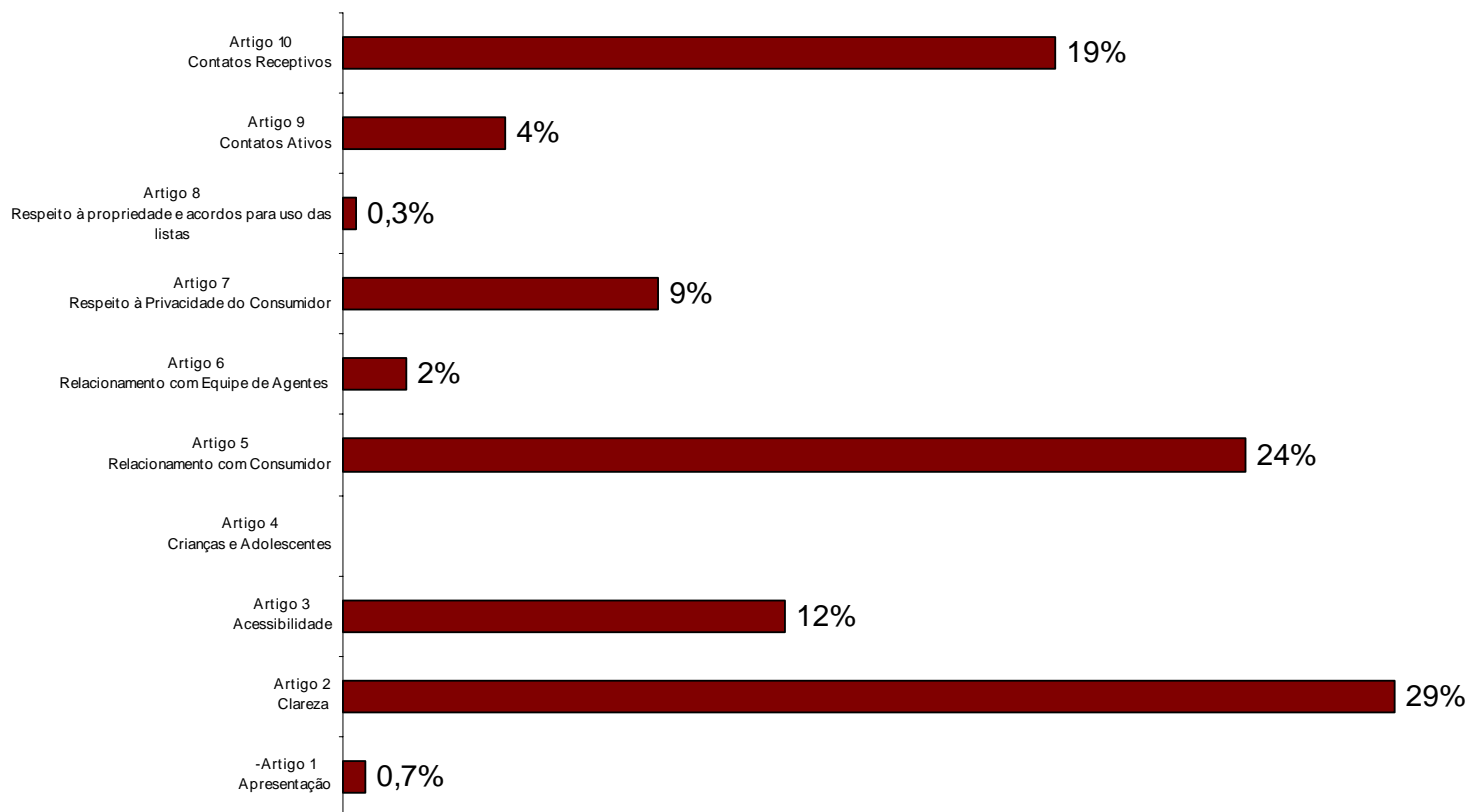
## *Resultados Macros*

- Mais de **41.000** posições de atendimento com **102.000** colaboradores Certificados;
- Signatários de vários segmentos relevantes;
- Visão única de segmento;
- Participação discussão para Norma Internacional;
- Instrumento de negociação com o governo, projetos de lei;
- Maior transparência no mercado

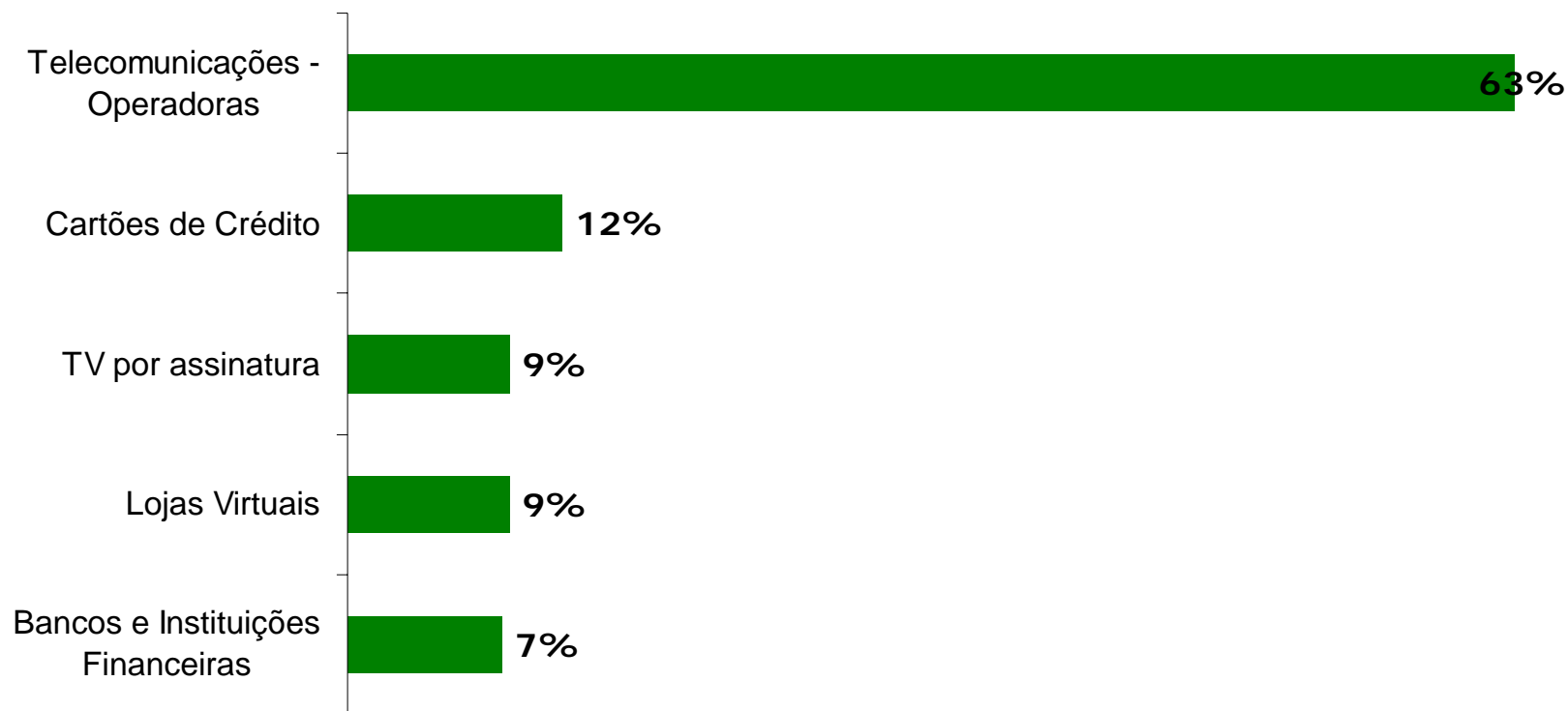
## *Empresas Certificadas*

- Atento Brasil S.A.
  - Call Tecnologia e Serviços
  - CTIS Tecnologia
  - Dedic Serv. Atendimento Telef. a Cliente
  - Icatú Hartford Seguros
  - Meta Soluções Comerciais
  - Montana Soluções Corporativas
  - Politec Tecnologia de Informação
  - Softway Contact Center
  - SPCOM Comércio e Promoções
  - Teletech Brasil Serviços
  - TMKT Serviços de Marketing
  - Voxline Contact Center
- Nos próximos 60 dias mais 8 empresas serão certificadas

## Tipo de Manifestações



## *Manifestações por Segmento*





## Pesquisa de Satisfação – Recomendação da Ouvidoria PROBARE

