



Tipo de documento:	PROCEDIMENTO	Nº do documento: BP-PRO-R&C-003
Título do documento:	ATENDIMENTO AO CLIENTE	Data da efetivação: 07/11/2022
		Próxima revisão em: 07/11/2023
Área responsável:	Riscos & Compliance	

SUMÁRIO

1. Escopo do Procedimento.....	2
1.1 Introdução e objetivos.....	2
1.2 Glossário	2
1.3 Aprovação e Revisão.....	2
1.4 Publicação e divulgação.....	2
2. Premissas.....	2
3. Helpdesk	3
4. Chatbot	3
4.1. Conceito.....	3
4.2 Uso.....	3
4.3 Funcionalidades.....	3
4.4 Disponibilidade 24/7.....	4
5. Responsabilidades	4
5.1 Diretoria.....	4
5.2 Compliance	4
5.3 Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC.....	4
5.4 Comunicação e Marketing.....	4

Título do documento:	ATENDIMENTO AO CLIENTE	N.º do Documento: BP-PRO-R&C-002	Versão: 3.0
Área responsável:	Riscos & Compliance	Data da última alteração: 07/11/2022	



1. Escopo do Procedimento

1.1 Introdução e objetivos

A política de atendimento ao cliente é um documento que define quais são as posturas que a empresa e a equipe de atendimento adotam ao se relacionar com clientes e potenciais clientes, observando aspectos relacionados à qualidade e à satisfação, ao alinhamento com a imagem do negócio e ao perfil da Beetellerpay.

1.2 Glossário

Para fins deste Procedimento, entende-se por:

- I. “Cliente(s)”: todo e qualquer cliente ou usuário, pessoa física ou jurídica, independente da renda, faturamento, patrimônio ou segmento, que possa adquirir, contratar ou usar ou que tenha usado, contratado ou adquirido qualquer produto ou serviço, oferecido ou distribuído pela Beetellerpay.
- II. “Colaborador(es)”: todos e quaisquer funcionários e colaboradores da Beetellerpay, independente de cargo ou posição, e todos e quaisquer terceirizados contratados pela Beetellerpay para desempenhar funções afetas a relacionamento com os clientes (e.g. correspondentes no país, atendentes de call centers).
- III. “Agente”: colaborador da Beeteller com atribuições de Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).

1.3 Aprovação e Revisão

Este Procedimento foi aprovado pela Alta Administração e será revisado com a periodicidade mínima de 01 (um) ano. Também poderá ser alterado para contemplar: a) quaisquer alterações regulatórias e outras obrigações legais; b) alterações nas políticas institucionais referenciadas; ou c) necessidade de mudanças a bem do serviço e em conformidade com a lei que tornem o conteúdo disposto ineficaz, em parte ou no todo.

1.4 Publicação e divulgação

Este documento ficará disponível para consulta na intranet (<https://beeteller.bitrix24.com.br/docs/path/>) da Beetellerpay.

Qualquer modificação existente deve ser disponibilizada a todas as partes interessadas.

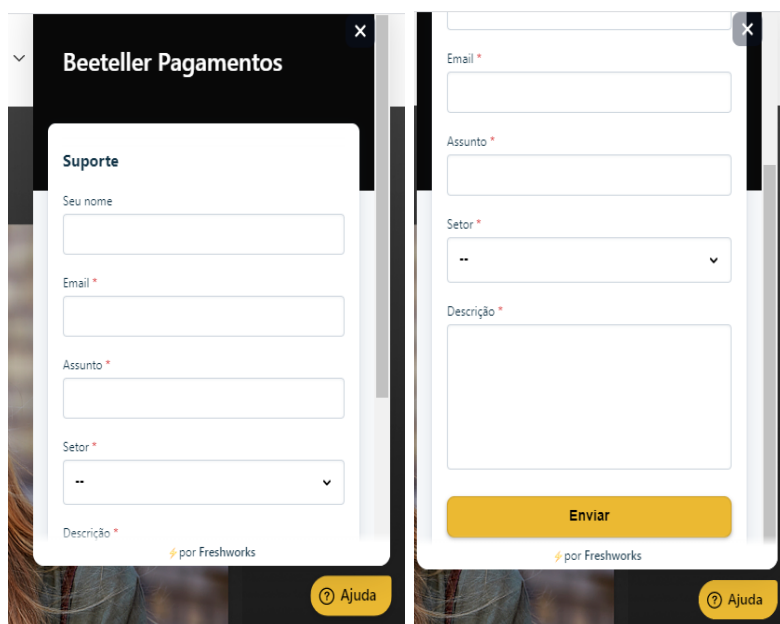
2. Premissas

O padrão de atendimento da Beetellerpay preconiza o atendimento eficaz e eficiente, a fim de propiciar sua experiência personalizada e manter a boa comunicação da empresa e a segurança da boa execução dos serviços perante seus clientes. Para tanto, entende-se como premissas que norteiam o atendimento ao cliente interno e externo, presencial ou remoto:

- I. atendimento ético e efetivo
- II. informações corretas, fundamentadas, claras e objetivas
- III. agilidade
- IV. comodidade para o cliente
- V. melhoria contínua dos processos de atendimento

Título do documento:	ATENDIMENTO AO CLIENTE		N.º do Documento: BP-PRO-R&C-002	Versão: 3.0
Área responsável:	Riscos & Compliance	Data da última alteração:	07/11/2022	

3. Helpdesk



O atendimento ao cliente tradicional é feito por meio da ferramenta de suporte a clientes “Freshdesk”, da fornecedora “Freshworks”. Pelo botão de “Ajuda” no site oficial da Beetellerpay, o cliente pode facilmente abrir um formulário com campos de abertura de ticket.

Software de atendimento ao cliente na nuvem online com suporte a helpdesk para uso dos agentes e tarefas com automações inteligentes. O sistema de tickets é projetado para colaboração em equipe e a produtividade de agentes, o que possibilita mais opções de tratamento dos chamados. O ticket aberto será respondido no prazo de 01 (um) dia útil.

4. Chatbot

4.1. Conceito

Chatbot é um programa de computador que tenta simular um ser humano na conversação com as pessoas. O objetivo é responder as perguntas de tal forma que as pessoas tenham a impressão de estar conversando com outra pessoa e não com um programa de computador. Após o envio de perguntas em linguagem natural, o programa consulta uma base de conhecimento e em seguida fornece uma resposta que tenta imitar o comportamento humano.

O termo Chatbot surgiu da junção das palavras “chat” (conversa) e da palavra “bot” (abreviatura de “robot”), ou seja, um robô (em forma de software) que conversa com as pessoas.

4.2 Uso

No site da Beetellerpay será implementado o serviço “Freshchat”, também da fornecedora “Freshworks”, que disponibiliza recursos baseados em inteligência artificial e aprendizado de máquina para interação com os clientes, capazes de detectar a intenção dos visitantes do website para permitir que os bots interajam ou transfiram a conversa para um agente.

4.3 Funcionalidades

- I. Nos Canais de Mensagens, é possível criar vários threads de chat, que permitem aos usuários iniciarem conversas direcionadas. Todos os canais podem ser configurados com uma mensagem de boas-vindas para definir um contexto adicional.

Título do documento:	ATENDIMENTO AO CLIENTE		N.º do Documento: BP-PRO-R&C-002	Versão: 3.0
Área responsável:	Riscos & Compliance	Data da última alteração:	07/11/2022	



- II. Canais de mensagens suportados: O Freshchat se conecta com qualquer aplicativo de mensagens e gerencia as conversas a partir de uma única caixa de entrada.
- III. Ações pré-estabelecidas para orientar o usuário na solução do seu problema;
- IV. Respostas rápidas baseado em artigos, comentários e respostas de agentes;
- V. Recomendações de artigos. O Bot responderá às seleções de resposta rápida com até seis artigos pré-selecionados de sua Central de Ajuda e responderá à entrada de texto livre com sugestões de artigos com base em palavras-chave.
- VI. Quando as respostas não são compatíveis à necessidade do usuário, será aberto um ticket de atendimento para o Helpdesk, para que um agente responda ao usuário.
- VII. Se o problema for de ordem técnica, o chamado será encaminhado para um plantonista da equipe de TI para ajudar o cliente.

4.4 Disponibilidade 24/7

- a) Atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana, pois o bot está sempre disponível e proporciona ajuda ao usuário, mesmo quando seus agentes estão *offline*.
- b) ticket de atendimento para o Helpdesk, o prazo de solução de ticket aberto é de 01 (um) dia útil.

5. Responsabilidades

As responsabilidades relacionadas quanto ao Cadastro encontram-se descritas abaixo:

5.1 Diretoria

Aprovar a criação, revisão anual, ou fora desse prazo em decorrência de novas exigências legais e cancelamento da presente política.

5.2 Compliance

Elaborar procedimentos e normas referentes ao atendimento ao cliente, com foco na mitigação de riscos nos processos operacionais, definição de perfis de chamados (atendimentos e denúncias) estabelecendo tratativas distintas para os tipos de demandas. Deverá observar a efetividade das regras para a preservação da imagem e reputação da Beetellerpay.

5.3 Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC

Responsável pelo atendimento e monitoramento do sistema de Helpdesk e demais contatos encaminhados por “fale conosco” ou “chatbot”. Possui responsabilidades de: a) atender as demandas dos Clientes, referentes às informações, dúvidas, reclamações ou cancelamentos de serviços; e b) identificar outras demandas apresentadas pelos Clientes, buscando nas respectivas áreas as soluções necessárias para as ocorrências registradas.

5.4 Comunicação e Marketing

Definir a melhor ferramenta para atender os requisitos de qualidade e segurança jurídica e operacional, manifestados pela área de Compliance e pela Diretoria da Beetellerpay.

Título do documento:	ATENDIMENTO AO CLIENTE		N.º do Documento: BP-PRO-R&C-002	Versão: 3.0
Área responsável:	Riscos & Compliance	Data da última alteração:	07/11/2022	



Histórico de Revisões			
Data	Versão	Descrição	Responsável
29/11/2021	2.0	Definição da estratégia de atendimento ao cliente	Caio Vidal
29/11/2021	2.0	Elaboração do Procedimento	Kelly Santos
29/11/2021	2.0	Aprovação do Procedimento	Lauriney Santos
01/11/2022	3.0	Revisão do Procedimento	Mariana Dutra
07/11/2022	3.0	Aprovação do Procedimento	Diretores

Última movimentação	
Revisado por:	Aprovado por:
Mariana Dutra – Compliance Officer	Lauriney Santos – Diretor Financeiro
Assinatura:	Assinatura:
<i>Mariana Dutra de Moraes</i>	<i>Lauriney L. Santos</i>
	Lauriney L. Santos (7 de Novembro de 2022 16:07 AST)
Aprovado por:	Aprovado por:
Kelly Viviane da Silva – Diretora de Compliance & Risco	Caio Souza Vidal de Negreiros - Diretor de Tecnologia
Assinatura:	Assinatura:
<i>Kelly Viviane da Silva</i>	<i>Caio S Vidal</i>
Kelly Viviane da Silva (8 de Novembro de 2022 12:55 GMT-3)	Caio S Vidal (7 de Novembro de 2022 17:02 GMT-3)
	Versão 3.0

Título do documento:	ATENDIMENTO AO CLIENTE		N.º do Documento: BP-PRO-R&C-002	Versão: 3.0
Área responsável:	Riscos & Compliance	Data da última alteração:	07/11/2022	

Assinatura: Lauriney L. Santos
Lauriney L. Santos (7 de Novembro de 2022 16:07 AST)
Email: lauriney.santos@beeteller.com
Título: CFO
Empresa: Beeteller Group

Assinatura: Kelly Viviane da Silva
Kelly Viviane da Silva (8 de Novembro de 2022 12:55 GMT-3)
Email: kelly.viviane@beeteller.com
Título: Diretora de Compliance e Risco
Empresa: Beeteller Group

Assinatura: Caio S Vidal
Caio S Vidal (7 de Novembro de 2022 17:02 GMT-3)
Email: caio.vidal@beeteller.com
Título: CTO
Empresa: Beeteller

Assinatura: Mariana Dutra de Moraes
Email: compliance@beeteller.com
Título: Compliance Officer
Empresa: Beeteller