

## CÓDIGO DE ÉTICA DO PROGRAMA DE AUTO-REGULAMENTAÇÃO DO SETOR DE RELACIONAMENTO - PROBARE

Telemarketing II




### Componentes:

O PROBARE é composto por quatro componentes:

1. Código de Ética
2. Ouvidoria
3. Selo de Ética
4. Norma de Maturidade de Gestão



### PROBARE

O PROBARE é uma iniciativa das três entidades representantes do mercado de Relacionamento com Clientes, Consumidores e Empresas no país – ABEMD, ABRAREC e ABT, que identificaram a necessidade das definições de parâmetros de auto-regulamentação no segmento, de forma a consolidar e aprimorar o atendimento aos Consumidores e aos Clientes Contratantes.



### 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.



### Objetivo

Este Regulamento tem por objetivo estabelecer normas e condições do Programa de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento (chamado a partir deste ponto de PROBARE).



### Código de Ética

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.

Artigo 6º – Relacionamento com Equipe de Agentes A Central de Relacionamento deve garantir condições de trabalho adequadas à equipe de Agentes.



## Código de Ética

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.



## Selo de Ética

Comprovação da observância do Código;

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



## Código de Ética

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.



## Norma de Maturidade de Gestão

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



## 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.

