



cartilha

Padrões de atendimento Correspondente do País

Boas Práticas de Atendimento

Presencial



Índice

Boas Práticas do Atendimento - Presencial	04
Código de Ética	05
Política de Relacionamento	08
Atendimento ao Consumidor	11
Novo Perfil do Consumidor no Brasil	12
Superando as Expectativas dos Clientes	13
Orientações gerais - Certificação	14
Orientações gerais – Pesquisa de atendimento	15
Práticas do Atendimento Presencial	20
Vamos Relembrar?	22
Atendimento a pessoas com deficiência	23
Como Atender Pessoas com Deficiência	25
Como Atender Pessoas com Deficiência Auditiva	26
Como Atender Pessoas com Deficiência Visual	27
Como Atender Pessoas com Deficiência Física	28
Como Atender Pessoas com Deficiência Intelectual	29
Como Atender Pessoas com Paralisia Cerebral	30
Como Atender Pessoas com Deficiência de Oralização	31
Como Atender Pessoas Surdo-cegas	32

Índice

Como Atender Pessoas com Transtorno de Espectro Autista	33
Vamos lembrar?	34
Cientes Vulneráveis	35
Atendimento a clientes vulneráveis	36
Estágios de vulnerabilidade	37
Pós venda	38
Vamos lembrar?	39
Sinal Vermelho Contra a Violência Doméstica	40
SAC e Ouvidoria	43
Excelência no atendimento	44
SAC BB – Serviço de Atendimento ao Consumidor	45
Boas práticas do Atendimento Humanizado	46
Ouvidoria BB	48

Bem-vindos a cartilha de

Boas práticas

do Atendimento - Presencial

No cenário dinâmico e competitivo do mundo atual, é essencial que se compreenda que o cliente é o principal responsável pela rentabilidade e sucesso da empresa. Portanto, é imprescindível buscar a satisfação do cliente em todas as oportunidades de atendimento.

Nesse sentido, há um conjunto de regras que ao serem seguidas proporcionam um bom atendimento ao cliente e demonstram empatia, valorização do cliente e ética.

Pensando nisso, elaboramos a **Cartilha Boas Práticas do Atendimento - Presencial**, que contém as diretrizes e orientações para auxiliar, a todos os parceiros a realizar atendimentos seguindo os padrões de qualidade BB, a proporcionar experiências positivas, a elevar a satisfação dos clientes e gerar resultados sustentáveis para o BB.



Saiba Mais!

A cartilha “**Boas Práticas do Atendimento Correspondente – Soluções Digitais**” traz diretrizes e orientações oferecer atendimento **por E-mail, telefone, Whatsapp** aos clientes.

Código de Ética

Cartilha de **Boas práticas**

Código de Ética

O Código de Ética do BB **traduz** os **valores** que devem ser observados e **cultivados** por todos os parceiros e funcionários no **relacionamento** com os diversos segmentos da **sociedade**, reforçando nosso compromisso em **construir** relacionamentos duradouros, baseados no respeito às **necessidades** e às **expectativas** dos **nostros** diferentes **públicos**.



Código de Ética

2023 – 2024

Ética e Ouvidoria Interna



Saiba Mais!

Consulte o Código de Ética completo disponível no site do BB no link: [Código de Ética](#).

Cartilha de Boas práticas

O Banco do Brasil tem a **ética** como compromisso e o **respeito** como atitude nos relacionamentos

Somos um Banco inovador, buscamos a excelência no atendimento a todos os nostros clientes e comprometemo-nos a trabalhar juntos para garantir a satisfação dos nostros clientes

O Código de Ética é aplicado:

- I. à Alta Administração: Conselheiros, Presidente, Vice-Presidentes e Diretores, inclusive das controladas;
- II. aos funcionários do Brasil e do exterior;
- III. aos colaboradores – estagiários, aprendizes, dirigentes e empregados de empresas contratadas;
- IV. àqueles que estejam atuando ou prestando serviços em nome do Banco do Brasil ou para o Banco do Brasil.**

Portanto, é **dever** de todos os parceiros correspondentes **cumprirem** o Código de Ética e **observarem** os **padrões** e os **princípios** contidos nas Políticas do BB,

Política de Relacionamento

Cartilha de **Boas práticas**

Política de Relacionamento

Cartilha de **Boas práticas**

Em 09/06/2020, o Banco do Brasil divulgou aos Parceiros Correspondentes, documento contendo a Política de Relacionamento com clientes e usuários, baseado no atendimento de alto padrão de excelência.

E por que a Política de Relacionamento é importante?

A Política **traduz** os **valores** que devem ser observados e **cultivados** por todos que estejam atuando ou prestando serviços em nome do Banco do Brasil ou para o Banco do Brasil.



Vamos ver a seguir os itens a serem observados e assimilados por todos nós, e que devem fazer parte do comportamento profissional de todos aqueles que atuam em nome do Banco do Brasil.

Política de Relacionamento

Cartilha de Boas práticas



Oferecemos produtos e serviços adequados às necessidades de clientes e usuários de cada segmento de mercado, com inovação, qualidade, segurança e tempestividade, sem condicionar o fornecimento de produto ou serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço;



Promovemos um modelo de relacionamento cooperativo e justo com clientes e usuários;



Oferecemos tratamento digno, cortês e equitativo, respeitando os interesses e os direitos do consumidor;



Oferecemos orientações e informações claras, confiáveis e oportunas, para permitir aos clientes a melhor decisão nos negócios, considerando o seu perfil e comportamento de consumo;



Asseguramos o sigilo das informações bancárias, ressalvados os casos previstos em lei;



Respeitamos a vontade dos clientes com interesses na extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços ou na transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cliente.



Estimulamos a comunicação com a Empresa e consideramos as manifestações no desenvolvimento e melhoria das soluções em produtos, serviços e relacionamento, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.



Priorizamos o diálogo e buscamos a solução das demandas de clientes e usuários de forma rápida e precisa, visando garantir a sua satisfação com nossos produtos e serviços, sem ter que recorrer a órgãos externos.

Atendimento ao Consumidor

Cartilha de **Boas práticas**

Novo Perfil do Consumidor no Brasil

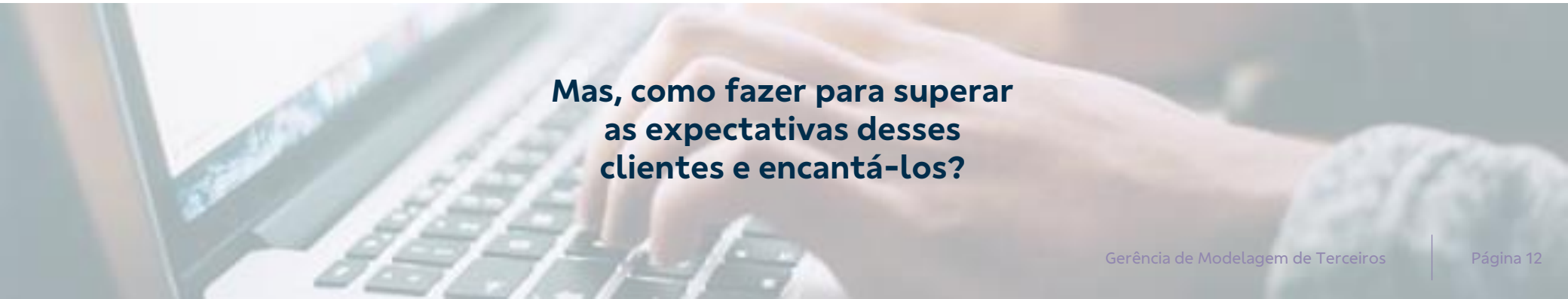
Cartilha de **Boas práticas**

Com a chegada da *internet* e a democratização do acesso à informação, o perfil de consumo dos brasileiros vem mudando constantemente. Trata-se de um consumidor com maior acesso à informação e, portanto, com expectativas cada vez maiores em relação à qualidade do atendimento, dos produtos, dos serviços e do pós-venda oferecidos.

Outra característica importante desse consumidor é que eles esperam transparência das empresas, esperando receber informações claras e detalhadas, sobre os produtos e serviços, de forma que eles possam, com base nessas informações, tomar decisões e fazer escolhas mais conscientes.

O acesso à informação amplia o conhecimento e a atitude das pessoas, modificando cada vez mais sua relação com as empresas e com o mercado de consumo.

Para que possamos nos conectar ao novo consumidor, é imprescindível conhecê-lo e, se possível, antecipar as suas necessidades, superando suas expectativas.



Mas, como fazer para superar as expectativas desses clientes e encantá-los?

Superando as Expectativas dos Clientes

Cartilha de **Boas práticas**

No setor bancário, devido à similaridade entre os produtos e serviços ofertados, é essencial **identificar os fatores que proporcionam a satisfação dos clientes e integrá-los ao nosso atendimento**, fazendo com que nossos clientes percebam a qualidade com que nossos serviços são prestados.

É preciso superar as expectativas dos cliente, encantá-los.

Expectativa é aquilo que cliente quer, espera e imagina encontrar quando necessita e busca algo. Superar essa expectativa é conseguir oferecer muito mais do que ele esperava receber, entregando valor ao cliente.

Para isso, precisamos:

- ▶ Pensar como o cliente espera e deseja ser atendido para conseguir solucionar suas demandas. Com isso, **entregar algo mais**: não é ter qualquer solução, mas as melhores soluções para aquela necessidade;
- ▶ **Ter respostas claras para todas as solicitações**, não podemos deixar o cliente sem resposta;
- ▶ **Conquistar a confiança e a credibilidade** – pensando no que o cliente espera, apresentando a melhor solução e resposta tempestiva você consegue passar boa impressão e naturalidade; e
- ▶ **Encantar os clientes em todo atendimento**. E muitas o vezes o encantamento vem de um atendimento simples e atencioso.

Orientações gerais - Certificação

Cartilha de Boas práticas

Em cumprimento às disposições da **Resolução 4.935/2021 e Circular Bacen 3.978/2020**, informamos que a partir de 30/12/2021 o acesso ao portal correspondente ou app do correspondente estará restrito a agentes detentores das certificações validas no BB e obrigatórias para atuação como Correspondentes do País em operações de crédito. A consulta da validade e vigência das certificações por hora será realizada de forma automatizada sem necessidade de envio de documentos por parte do correspondente. Independentemente, o correspondente deverá manter cadastro da equipe permanentemente atualizado, contendo os dados sobre o respectivo processo de certificação e com acesso a consulta pela instituição contratante a qualquer tempo, a partir de 30/12/2021, **concomitantemente com a certificação de PLDFT**, será obrigatório para atuação dos agentes nas respectivas modalidades e aceitos exclusivamente como validas pelo BB, as seguintes certificações de Crédito Direto ao Consumidor: • **Certificação FEBRABAN Completa FBB-100** • **Certificação FEBRABAN Consignado FBB-110** • **Certificação ANEPS – Completa** • **Certificação ANEPS – Plus** • **Certificação ANEPS - Crédito Consignado.**

Orientações gerais – Pesquisa de atendimento

Cartilha de **Boas práticas**

Com objetivo de mensurar a satisfação de atendimento e da experiência do cliente atendidos pelo canal correspondente, informamos que a partir de 12/2021 serão enviadas para todos os clientes, por meio de SMS ou Push (via APP BB), uma mensagem de pesquisa de satisfação do atendimento prestado pelo parceiro correspondente.

A pesquisa se dará pela pergunta: **“Dê uma nota de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito) para o atendimento prestado pelo Correspondente xxx na data de xx/xx/xx.” e permitirá que o cliente faça a avaliação do atendimento.**

Essa pesquisa faz parte da Política de Qualidade do Correspondente para medidas corretivas e análise de dados.

Sugira sempre ao cliente a responder a pesquisa de satisfação.

Práticas do Atendimento Presencial

Cartilha de Boas práticas

Agora, apresentaremos as boas práticas que devem ser observadas e incluídas na sua rotina de trabalho, de forma a se obter atendimentos de qualidade, viabilizando o melhor retorno, tanto para você quanto para o cliente.

1 Identifique-se para o cliente



- O primeiro passo para gerar confiança nas interações com o cliente é sua identificação.
- Mantenha o seu crachá visível, para que o cliente possa identificá-lo.

O crachá deve conter a razão social ou nome fantasia do Correspondente, o nome do funcionário e seu registro no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF).



Os atendentes não devem se identificar como funcionários do Banco do Brasil, mas sim, como colaboradores de empresas Parceiras credenciadas do Banco

2 Cuide da sua apresentação pessoal

- O Banco valoriza a diversidade de expressão e de identidade como parte intrínseca da organização.
- Apresentação pessoal também é item importante e que deve ser considerado quando falamos em padrões de atendimento
- Caso você não utilize uniforme para trabalhar, lembre-se de considerar o perfil do seu cliente, que deve vir em primeiro lugar:
 - Evite camisas de times de futebol e com mensagens religiosas, políticas ou que possam ser entendidas como ofensivas. Roupas de ginástica e praia também devem ser evitados
 - Não são adequados o uso de roupas coladas e sensuais, barrigas à mostra, fendas, decotes profundos, transparências, bermudas, shorts, minissaias e chinelos
- Lembre-se: você é o cartão de visitas de sua empresa.

Práticas do Atendimento Presencial

Cartilha de **Boas práticas**

3 Atenda com Educação e Cortesia

- Inicie a conversa com uma atitude amigável: o mínimo que se espera é um “Bom dia” ou “Boa tarde” educado e sincero.
- Sempre que atender um cliente, lembre-se que aquele momento é importante para ele. Assim, o cliente não pode ser impactado por problemas pessoais ou profissionais.

4 Escute o Cliente e Entenda a Demanda

- Deixe o cliente à vontade, ouça o que ele tem a dizer, tire suas dúvidas, oriente-o de maneira clara e educada.
- Dedique-se exclusivamente ao cliente durante o atendimento.
- Fique atento aos detalhes, assim, você resolverá a situação corretamente, evitando retrabalho e economizando seu tempo e o do cliente.

5 Pratique a Empatia

- Compreender o momento de vida do cliente é fundamental.
- Coloque-se no lugar dele ao realizar o atendimento.
- Trate as pessoas como gostaria de ser tratado.
- A empatia é a chave mestra para qualquer tipo de relação. Ao se colocar no lugar do outro, é possível compreender ainda mais as necessidades e os anseios dos nossos clientes.

6 Evite os vícios de linguagem e as gírias

- Não é adequado chamar o cliente de “amor”, “meu bem”, “querido”
- Evite diminutivos, gírias e os termos discriminatórios
- Também devem ser evitados termos internos e técnicos, pois isso pode confundir o cliente

Práticas do Atendimento Presencial

Cartilha de **Boas práticas**

7 Respeite a condição do Cliente

- Lembre-se de dar atenção aos clientes que possuem prioridade por lei: idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, deficientes físicos e obesos.
- Caso você tenha dúvida se o cliente faz jus ao atendimento prioritário, pergunte. Não há problemas em perguntar tal condição ao cliente.
- Evite deixar o cliente esperando, seja ao telefone ou pessoalmente. Atenda prontamente. Se não puder atendê-lo, informe-o e retorne o mais breve possível.



Mais informações sobre Atendimento Prioritário acesse a Lei 10.048 e Normativo SARB 004/2009,

8 Conheça o Portfólio de Produtos e Serviços

- Na dúvida, busque apoio nos materiais disponíveis de capacitação, nos roteiros de atendimento.

9 Demonstre Atenção

- Cumprimente todos com um sorriso.
Sempre que possível, chame o cliente pelo nome, procurando pronunciá-lo corretamente.
- Todos gostamos de negociar com pessoas para cima e otimistas. Isso facilita o atendimento.
- Evite fazer gestos como cruzar os braços e segurar o queixo.
- Ao falar com o cliente, olhe para ele. Evite desviar o olhar para os lados ou para o chão.

Cada cliente é **único** e tem **expectativas diferentes** ao entrar no Banco.

Nosso **papel** é ouvi-lo, identificar suas **necessidades**, oferecer o **melhor** atendimento e atendê-lo até que ele tenha a **solução** que procurava.

Práticas do Atendimento Presencial

Cartilha de **Boas práticas**

10 Resolva o problema o quanto antes

- O cliente quer que sua necessidade seja atendida o mais rápido possível. Porém, tome cuidado para não passar a impressão de que você quer se livrar dele.
- Seja claro e específico, nada de ficar discutindo o problema ou pedindo desculpas. Agora é hora da solução. Tenha foco em resolver a questão apresentada.
- Mesmo que não tenha sido você o causador do problema, é você quem representa o Banco naquele momento e tem a responsabilidade de providenciar a solução.

11 Evite bocejar, tossir ou espirrar na presença do cliente

- Caso seja uma ação involuntária, como uma tosse ou espirros, peça desculpa ao cliente. Se precisar, peça licença para ir ao toalete.
- Bocejar em frente ao cliente demonstra desinteresse, preguiça e muito sono.
- O som de uma simples bala, chiclete ou pastilha é percebido e pode ser interpretado como desleixo.

12 Aja com bom senso nas dificuldades

- Com clientes que demonstrem hostilidade, mantenha a postura e tente acalmá-lo. Jamais o interrompa, discuta, grite, seja agressivo ou use de ironia com ele.
- Responder no mesmo tom não resolverá o problema, pelo contrário, só irá aumentá-lo.
- Reflita sobre a situação. Se você não se blindar e entrar na emoção do outro, não conseguirá solucionar a situação.
- Se necessário, mude o interlocutor, inclusive recorrendo a um gerente ou colega.

13 Despeça-se do cliente com frases gentis:

- “Tenha um bom dia!”.
- “Até logo!”.
- “Estamos à disposição.”

Práticas do Atendimento Presencial

Cartilha de **Boas práticas**

14 Demais orientações:

- Preserve o sigilo bancário dos clientes.
- Não descuide do cliente.
- Evite utilizar o celular durante o atendimento.
- Todos somos responsáveis pela limpeza e organização da agência, portanto, monitore a ambiência da área de atendimento.



Saiba Mais!

A cartilha **Boas Práticas do Atendimento Correspondente – Soluções Digitais** traz dicas de como oferecer atendimento aos clientes por meio das soluções digitais – E-mail, WhatsApp, Telefone.

Atenção!

É expressamente proibida a atuação de operadores e funcionários de Correspondentes em agências do Banco do Brasil, incluindo as **SAAs** para prospecção de negócios relativos ao contrato de correspondente ou processamento de transações.

Em função da necessidade da interação entre a Rede Mais BB e as agências BB, é permitido que os Correspondentes:

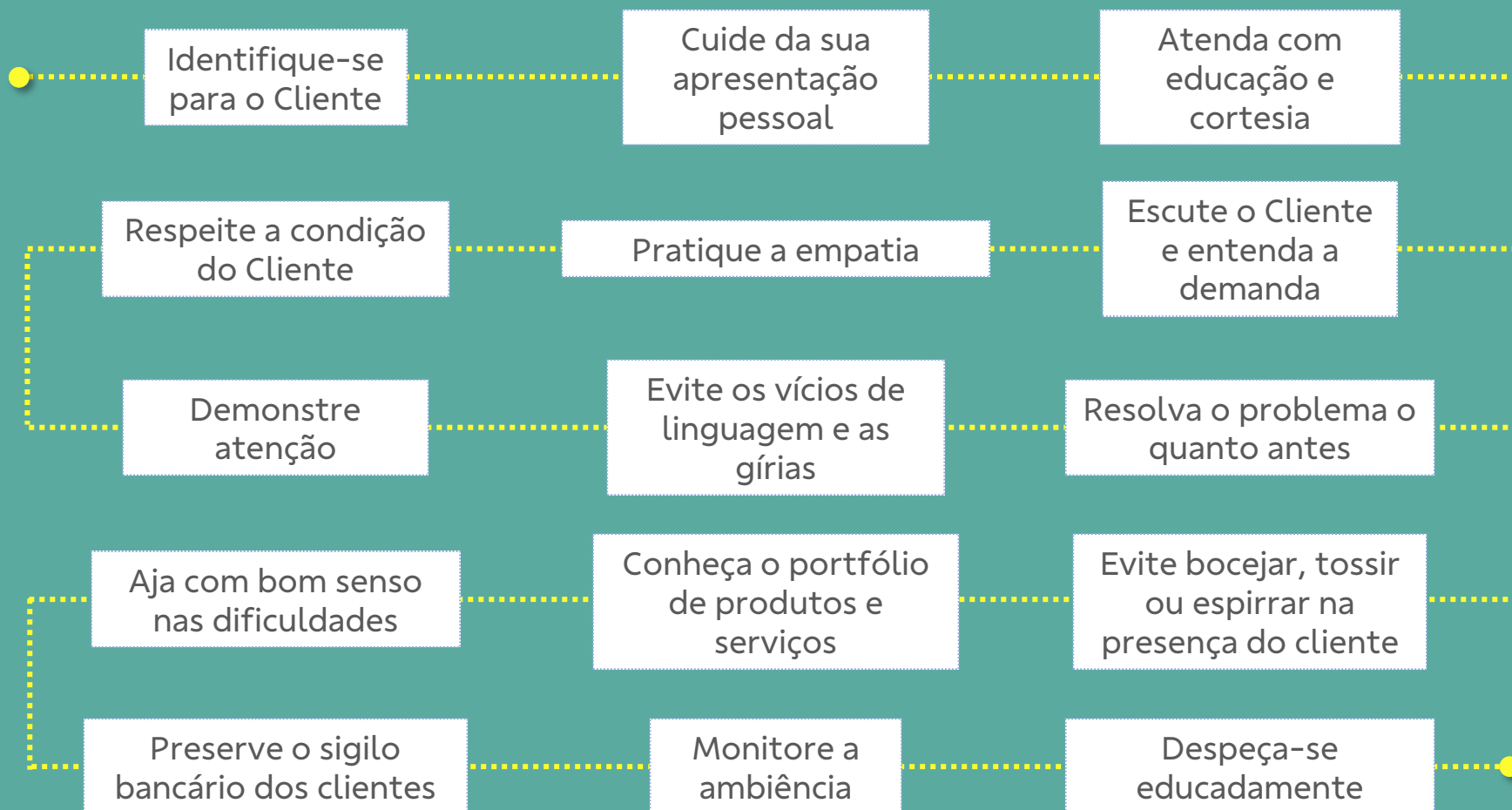
- Entreguem nas agências as propostas de negócios acolhidas em outros locais, para que sejam confirmadas, averbadas e/ou arquivadas;
- Acompanhem os clientes às agências para finalização/formalização de negócios anteriormente prospectados;
- Solicitem às agências atualizações cadastrais de clientes para viabilizar o acolhimento de propostas.



Práticas do Atendimento

Cartilha de **Boas práticas**

Vamos lembrar?



Atendimento a pessoas com deficiência

Cartilha de **Boas práticas**

Atendimento a pessoas com deficiência

Cartilha de Boas práticas

Cabe à sociedade eliminar todas as barreiras físicas, programáticas e “atitudinais” para que as pessoas com deficiência tenham acesso a serviços, espaços, informações e bens necessários ao seu desenvolvimento pessoal, social, educacional e profissional.

O tratamento deve diferenciar-se apenas pelas necessidades específicas da deficiência, sem discriminação, o que é muito importante para que as pessoas com deficiências se sintam inseridas na sociedade.

As pessoas com deficiência podem, querem e têm o direito de tomar suas próprias decisões e assumir a responsabilidade por suas escolhas. A isso se chama de empoderamento das pessoas com deficiência, ou seja, ao fato de tomarem o poder de suas próprias vidas.

Ter uma deficiência não faz com que uma pessoa seja melhor ou pior do que uma pessoa sem deficiência. Por causa da deficiência, a pessoa pode ter dificuldade para realizar algumas atividades, ter extrema habilidade para fazer outras.

As informações e orientações a seguir auxiliarão você no atendimento a pessoas com diferentes tipos de deficiência.

Como Atender Pessoas com Deficiência

Cartilha de Boas práticas

- 1 Ao identificar um cliente com deficiência, apresente-se como funcionário de empresa parceira credenciada do Banco e pergunte se ele necessita de ajuda e de que forma pode auxiliá-lo, não insistindo se a oferta for recusada.
- 2 Trate o Cliente pelo nome. Jamais utilize termos pejorativos ou depreciativos. Se for expressamente necessário, use o termo “pessoa com deficiência”, que é o adotado pela Organização das Nações Unidas (ONU). O ideal é simplesmente chamá-las por seu nome. Assim, não há como errar.
- 3 Evite fazer referência a situações de deficiências, incapacidades ou quadros patológicos, a não ser que estejam no contexto da conversa. Fale sem tom de piedade.

O **atendimento ideal** é aquele que contempla funcionários **informados, proativos, atenciosos e pacientes**

Como Atender Pessoas com Deficiência Auditiva

Cartilha de **Boas práticas**

A **deficiência auditiva** consiste na perda maior ou menor da percepção normal dos sons. Para realizar o atendimento adequado a pessoas com esse tipo de deficiência, é importante seguir algumas orientações:

1 Faça um sinal para chamar o cliente

Para chamar o cliente com deficiência auditiva, faça um sinal visual ou tátil. Esse sinal pode ser um aceno ou um leve toque no ombro dele.

2 Ajuste o volume da sua voz

O volume de voz deve estar adequado à perda auditiva do cliente. Comece falando em tom de voz habitual. Se necessário, o cliente vai sinalizar a necessidade de você falar um pouquinho mais alto. Não precisa gritar, pois o cliente irá ler seus lábios.

3 Posicione-se em frente ao cliente

Fale devagar e com naturalidade. Não adianta falar separando as sílabas ou articular demais. Evite ficar virando o rosto a todo momento. Cada virada é uma sílaba ou palavra perdida.

4 Evite mastigar ao falar

Além de demonstrar falta de educação, a mastigação é um ruído prejudicial para a leitura labial, tornando os lábios ilegíveis.

5 Demonstre boa vontade

A voz do cliente com deficiência auditiva pode soar um pouco estranha em alguns momentos. Demonstre boa vontade e, se necessário, peça que ele repita o que disse.

6 Se necessário, escreva ou peça ajuda

A pessoa com deficiência auditiva, geralmente, lê os lábios pelo menos um pouquinho. Porém, se você perceber que ele é um usuário exclusivo de Libras e você não domina essa linguagem, fale de maneira simplificada.



Como Atender Pessoas com Deficiência Visual

Cartilha de **Boas práticas**

A **deficiência visual** é caracterizada como o comprometimento total ou parcial da capacidade visual. Para realizar o atendimento adequado a pessoas com esse tipo de deficiência, é importante seguir algumas orientações:

1 Identifique-se

Quando perceber que o cliente possui deficiência visual, identifique-se, faça-o perceber que você está falando com ele e ofereça seu auxílio.

2 Fale no seu tom de voz usual

Algumas pessoas tendem a falar com tom de voz mais alto quando conversam com pessoas cegas. A menos que a pessoa tenha, também, uma deficiência auditiva que justifique, não faça isso.

3 Ofereça-se para ser guia, se necessário

Caso seja necessária sua ajuda como guia, coloque a mão do cliente em seu cotovelo dobrado ou em seu ombro, conforme a preferência dele.

4 Evite fazer gestos

Ao responder perguntas, evite fazê-lo com gestos, movimentos de cabeça ou apontando os lugares e coisas.

5 Avise da existência de obstáculos

Ao guiar o cliente, sempre avise, antecipadamente, a existência de degraus, escadas, pisos escorregadios, buracos e obstáculos durante o trajeto.

6 Ajude o cliente a se sentar

Guie o cliente até a cadeira e coloque a mão dele sobre o encosto, informando-o se a cadeira tem braço ou não. Deixe a pessoa sentar-se sozinha.

7 Não distraia o cão guia

Não distraia o cão guia do seu dever. O cão está trabalhando e tem a responsabilidade de guiar seu dono. Por lei federal, é obrigatório o livre trânsito de cão guia em agências bancárias.

8 Avise quando for se ausentar

Caso você precisar se afastar, avise o cliente, pois ele pode não perceber a sua saída.



Como Atender Pessoas com Deficiência Física

Cartilha de **Boas práticas**

A **deficiência física** é caracterizada pela limitação dos movimentos que pode ser ocasionada pelo mau funcionamento ou falta de um membro. Para realizar o atendimento adequado a pessoas com esse tipo de deficiência, é importante seguir algumas orientações:

1 Ofereça ajuda

Se perceber que a pessoa está com dificuldades, ofereça ajuda. Caso ela aceite, pergunte como você deve proceder. As pessoas possuem suas técnicas individuais para subir escadas, por exemplo, e, às vezes, uma tentativa de ajuda inadequada pode atrapalhar.

2 Não apoie na cadeira de rodas ou nas muletas

Cadeira de rodas, bengalas e muletas são parte do espaço corporal da pessoa, como uma extensão de seu corpo. Apoiar-se na cadeira de rodas, por exemplo, é tão desagradável como fazê-lo numa cadeira comum onde uma pessoa está sentada.

3 Converse na altura dos olhos

Para uma pessoa que está sentada, é incômodo ficar olhando para cima por muito tempo. Portanto, ao conversar com uma pessoa que usa cadeira de rodas ou com problemas para ficar em pé, o mais sensato é você se sentar de tal maneira que seus olhos estejam no mesmo nível.

4 Ajude o cliente a levantar

Muletas e bengalas sempre devem ficar próximas a pessoa com deficiência. Quando a pessoa for se levantar, pergunte se necessita de ajuda.

5 Em caso de acidente

Se presenciar um tombo de uma pessoa com deficiência, ofereça ajuda imediatamente.

Porém, antes de ajuda-lo, pergunte se ele deseja auxílio.



Como Atender Pessoas com Deficiência Intelectual

Cartilha de **Boas práticas**

A **deficiência intelectual** caracteriza-se por limitações, tanto no funcionamento intelectual quanto no comportamento adaptativo, expresso nas habilidades conceituais, sociais e práticas. Para realizar o atendimento adequado a pessoas com esse tipo de deficiência, é importante seguir algumas orientações:

1 Respeite o cliente

Lembre-se: o respeito está em primeiro lugar.

2 Aja com naturalidade

Aja naturalmente ao dirigir-se a uma pessoa com deficiência intelectual, tratando-a com respeito e consideração.

3 Pergunte se o cliente necessita de auxílio

E, somente em caso positivo, ofereça ajuda.

4 Não dê atenção além do normal

Pergunte se pode ajudar como faria com qualquer outro cliente. Pessoas com deficiência intelectual levam mais tempo para aprender ou entender o que você está dizendo, tenha paciência.

5 Trate o cliente de acordo com a idade dele

Se for uma criança, trate-a como criança. Adolescente, trate-a como adolescente. Se pessoa adulta, trate-a como tal. Não trate como criança aquelas pessoas que não o sejam.

6 Cumprimente e despeça-se normalmente

Não ignore a pessoa com deficiência intelectual. Cumprimente e despeça-se normalmente, como faria com qualquer outro cliente.

Como Atender Pessoas com Paralisia Cerebral

Cartilha de **Boas práticas**

Paralisia cerebral é fruto de lesão cerebral, ocasionada antes, durante ou após o nascimento, causando desordem sobre os controles dos músculos do corpo. Para realizar o atendimento adequado a pessoas com esse tipo de deficiência, é importante seguir algumas orientações:

1 Aja com naturalidade

A pessoa com paralisia cerebral não é portadora de doença contagiosa. Não a trate com preconceito e discriminação.

2 Seja paciente

A maioria das pessoas nessas condições possui um ritmo mais lento no que fazem, como andar, falar e pegar objetos. Tenha paciência ao ouvi-lo e respeite o ritmo do cliente.

3 Pergunte se o cliente necessita de auxílio

E, somente em caso positivo, ofereça ajuda.

4 Cumprimente e despeça-se normalmente

Não ignore a pessoa com paralisia cerebral. Cumprimente e despeça-se normalmente, como faria com qualquer outro cliente.

5 Não imite o cliente ou faça brincadeiras

Lembre-se de que o cliente com paralisia cerebral possui necessidades específicas, por causa de suas diferenças individuais e, em alguns casos, pode fazer movimentos involuntários com pernas e braços e apresentar expressões incomuns no rosto. Não tire sarro ou imite os movimentos do cliente.



Como Atender Pessoas com Deficiência de Oralização

Cartilha de **Boas práticas**

A **deficiência de oralização** se caracteriza pela dificuldade de fala. Para realizar o atendimento adequado a pessoas com esse tipo de deficiência, é importante seguir algumas orientações:

1 Pergunte se o cliente necessita de auxílio

E, somente em caso positivo, ofereça ajuda.

2 Facilite a resposta

Durante a conversa, facilite a resposta do cliente, como exemplo, faça perguntas em que a resposta seja sim ou não. Se possível, ajude a pessoa a encontrar a palavra correta, de modo que ela não precise se esforçar tanto para passar sua mensagem. Não fique ansioso, pois isso pode atrapalhar o diálogo.

3 Se necessário, escreva

Não faça mímica, a não ser que a pessoa solicite.

Algumas pessoas que apresentam deficiência de oralização preferem a comunicação escrita, apesar de muitas usarem linguagem em códigos próprios. Se necessário, escreva e deixe a pessoa à vontade para também escrever.

4 Cumprimente e despeça-se normalmente

Não ignore a pessoa com deficiência de oralização. Cumprimente e despeça-se normalmente, como faria com qualquer outro cliente.



Como Atender Pessoas Surdo-cegas

Cartilha de Boas práticas

A **surdo-cegueira** se dá quando a visão e a audição são prejudicadas simultaneamente e em graus de perda diferentes. Para realizar o atendimento adequado a pessoas com esse tipo de deficiência, é importante seguir algumas orientações:

1 Toque seu ombro

Ao aproximar-se de um surdo-cego, toque levemente seu ombro para que ele perceba sua presença. Tenha certeza de que ele o percebeu.

2 Seja gentil e comunique-se

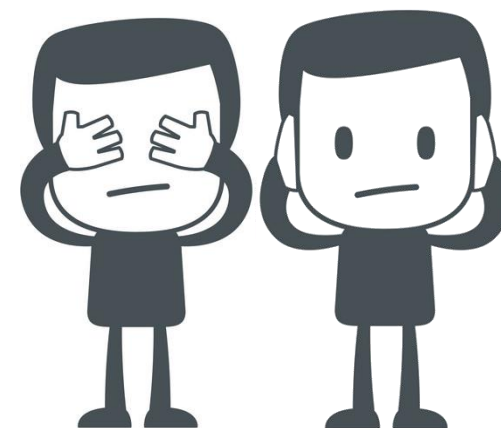
O surdo-cego possui um método de comunicação próprio. Qualquer que seja o meio de comunicação adotado, faça-o gentilmente. Geralmente utiliza-se a escrita na palma da mão.

3 Deixe o cliente apoiar-se em seu braço

Ao andar, deixe o cliente apoiar-se em seu braço e não o empurre à sua frente. O surdo-cego, apoiado em seu braço, perceberá qualquer mudança do seu andar.

4 Se precisar se ausentar, avise o cliente

Se precisar se ausentar, mesmo que seja por um curto espaço de tempo, informe o cliente. Assegure-se de que ele ficou confortável e em segurança. Se necessário, coloque a mão dele no que lhe servirá de apoio.



Como Atender Pessoas com Transtorno de Espectro Autista

Cartilha de **Boas práticas**

A **pessoa com transtorno espectro autista** caracteriza-se por deficiência marcada de comunicação verbal e não verbal usada para interação social, padrões restritivos e repetitivos de comportamentos, interesses e atividades, manifestados por comportamentos motores ou verbais estereotipados ou por comportamentos sensoriais incomuns, excessiva aderência a rotinas e padrões de comportamentos ritualizados, interesses restritos e fixos. Para realizar o atendimento adequado a pessoas com esse tipo de deficiência, é importante seguir algumas orientações:

1 Respeite o cliente

Lembre-se: o respeito está em primeiro lugar. Acolhimento e empatia são essenciais

2 Aja com naturalidade

Aja naturalmente ao dirigir-se a uma pessoa com deficiência, tratando-a com respeito e consideração.

3 Se necessário, solicite a Ciptea

Caso necessário, a pessoa com espectro autista possui a Carteira de Identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista (Ciptea).



Atendimento a pessoas com deficiência

Cartilha de **Boas práticas**

Vamos lembrar?

- 1 Apresente-se ao cliente como funcionário de empresa parceira credenciada do Banco e pergunte se ele necessita de ajuda e de que forma pode auxiliá-lo, não insistindo se a oferta for recusada.
- 2 Trate o cliente pelo nome. Jamais utilize termos pejorativos ou depreciativos. Se for expressamente necessário, use o termo “pessoa com deficiência”, que é o adotado pela Organização das Nações Unidas (ONU).
- 3 Caso o cliente deseje utilizar o TAA, encaminhe-o a um dos caixas eletrônicos disponíveis e ofereça ajuda para realização de transações.
- 4 Se o cliente for utilizar o atendimento de caixa ou comercial, preste auxílio na emissão de senha prioritária e informe a numeração da senha ao cliente, conduzindo-o até o ambiente solicitado.
- 5 Auxilie-o a se acomodar nos assentos de espera de atendimento. Informe a numeração da senha do cliente aos atendentes da Plataforma ou dos guichês de caixa.
- 6 Evite fazer referência a situações de deficiências, incapacidades ou quadros patológicos, a não ser que estejam no contexto da conversa. Fale sem tom de piedade.

Clientes Vulneráveis

Cartilha de **Boas práticas**

Atendimento a clientes vulneráveis

Você sabe quem são os clientes vulneráveis?

Os clientes vulneráveis são consumidores que podem ser menos capazes de representarem seus interesses e estão mais sujeitos a prejuízos na relação comercial por conta de condições específicas, sejam elas temporárias, esporádicas ou permanentes.

Essa condição pode ser a idade, alguma deficiência, a baixa escolaridade, a baixa maturidade digital ou um momento de superendividamento que afete o relacionamento com o Banco. Eles estão mais propensos a sofrerem danos que os demais consumidores, por isso necessitam de atenção especial no seu relacionamento com o BB.

O tema é de grande relevância para o atendimento aos clientes BB

O **zelo aos clientes** considerados vulneráveis é um ponto importante no atendimento aos clientes BB e foco de avaliação pelo Bacen.

Cartilha de **Boas práticas**

Coloque-se no lugar do cliente ao realizar o atendimento, tratando-o como você gostaria de ser tratado.

A **empatia** é a chave mestra para qualquer tipo de relação. Ao se colocar no lugar do outro, é possível compreender ainda mais as necessidades e os anseios dos clientes.

Se há risco para o cliente, o risco também é nosso!

Estágios de vulnerabilidade

Cartilha de **Boas práticas**

Na prática, o que é essencial para atender o público vulnerável?

- I. Escutar e entender a demanda do cliente para definir a melhor forma de atendê-lo;
- II. Oferecer tratamento especial no atendimento, zelando pela oferta de produtos adequados às necessidades dos clientes;
- III. Garantir que as informações prestadas no atendimento, em especial aquelas relacionadas às negociações, foram compreendidas pelo cliente com clareza e precisão.



Pós venda Cliente Vulneráveis

Cartilha de **Boas práticas**

Pós-venda

Os clientes sinalizados como vulneráveis poderão receber contatos de pós-venda. As abordagens são realizadas pela CRBB, para os atendimentos prestados por funcionários, que resultarem na contratação de algum produto ou serviço bancário que esteja fora do perfil de *aspecto* do cliente.

O objetivo do pós-venda é confirmar o real interesse dos clientes nas contratações e verificar se eles ficaram com dúvidas sobre o produto ou serviço, podendo resultar no cancelamento da contratação.

Após a aquisição de algum produto do BB, o cliente receberá mensagem de boas vindas, com informações adicionais e canais de atendimento para esclarecimento de dúvidas.

Informe ao cliente que ele
poderá receber um
contato de pós-venda do
banco.

Atendimento a clientes vulneráveis

Cartilha de **Boas práticas**

Vamos lembrar?



Desejamos

- ✓ Atender com educação, cortesia e resolutividade;
- ✓ Dialogar com atenção, certificando-se que o cliente entendeu os principais pontos do atendimento;
- ✓ Usar da empatia para compreender as necessidades e anseios dos clientes;
- ✓ Agir com bom senso nos atendimentos de maior complexidade/dificuldade;
- ✓ Oferecer tratamento justo e respeitoso aos clientes frente as dificuldades que apresentem em representar seus próprios interesses.



Não toleramos

- ✗ Ofertar ou recomendar produtos e serviços inadequados ao perfil dos clientes;
- ✗ Tirar proveito da falta de compreensão dos clientes para a oferta de produtos e serviços;
- ✗ Desrespeitar, os clientes;
- ✗ Divulgar a classificação de vulnerabilidade aos clientes.

Sinal Vermelho Contra a Violência Doméstica

Cartilha de **Boas práticas**

Sinal Vermelho Contra a Violência Doméstica

Cartilha de **Boas práticas**

Em junho de 2021 o BB fez a adesão à Campanha “**Sinal Vermelho Contra a Violência Doméstica**”. A campanha é um movimento de apoio e conscientização, realizada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) em parceria com a Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB), em benefício das mulheres vítimas de violência doméstica e familiar no Brasil.

A campanha foi lançada em junho de 2020, por uma iniciativa do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e da Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB), com o apoio do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos para elaborar estudos e ações emergenciais voltados a ajudar as **vítimas de violência doméstica durante a fase do isolamento social**. O grupo foi criado pela Portaria n. 70/2020, após a confirmação do aumento dos casos registrados contra a mulher durante a quarentena.

A ideia central é estabelecer um sinal para as vítimas poderem informar sua situação de forma silenciosa, discreta, ágil e segura: o X na palma da mão. As vítimas contam com o apoio de vários estabelecimentos em todo o país, cujos atendentes, ao verem o sinal, imediatamente acionam as autoridades policiais.

Além disso, a Convenção Coletiva de Trabalho, assinada em setembro de 2020 entre Fenaban e entidades sindicais bancárias, possui cláusula específica sobre a prevenção à violência contra a mulher que se destina a **auxiliar as bancárias que necessitam de ajuda** para superar situações de violência doméstica e familiar, com o objetivo de romper o ciclo dessa violência.



Sinal Vermelho Contra a Violência Doméstica

Cartilha de **Boas práticas**

Embora o **X** (vermelho) na palma da mão seja o símbolo oficial da campanha, nem sempre a vítima terá oportunidade de fazer desse modo. Perceba que o foco principal é o uso do **X** como sinal do pedido de ajuda.

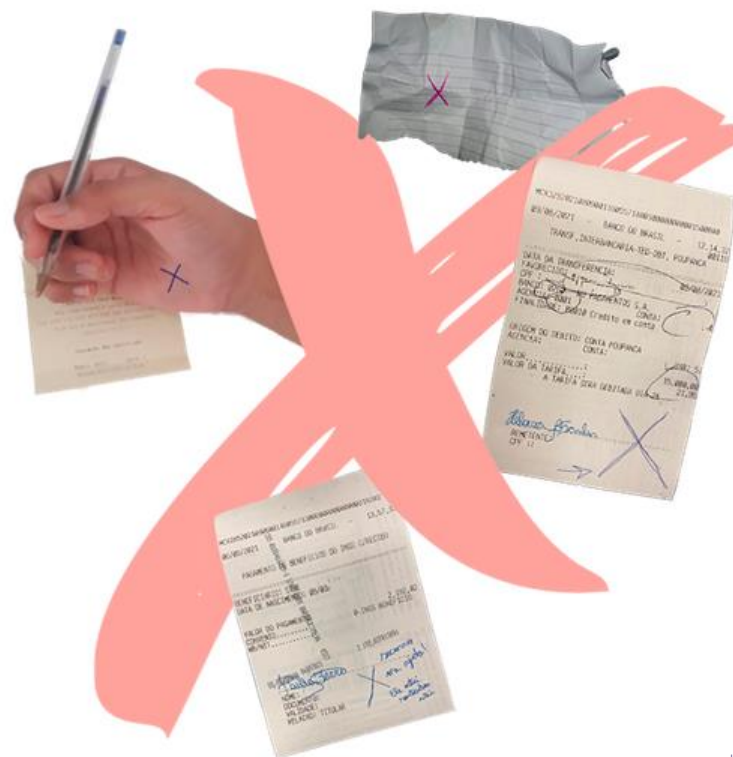
Então, ele pode ser feito de outras cores (por exemplo, com a caneta azul disponível na agência) e em outros suportes, como um papel ou qualquer outro objeto que a vítima tenha ao seu dispor. Pode ser, inclusive, apenas o gesto feito com os dedos mesmo, simulando que está sendo feita a marca na palma da mão.

O que você tem a ver com isso?

Esse assunto diz respeito a todos, inclusive terceirizados, estagiários e menores. Converse, se posicione, faça sua parte. Compartilhe informações caso tome conhecimento de situações da espécie.

Como funciona a campanha?

Ao identificar uma pessoa que apresente o sinal "X" feito com caneta ou até mesmo um batom vermelho (ou qualquer outro material) na palma da mão ou em um pedaço de papel, o que for mais fácil, o parceiro deverá, de forma discreta e segura, acionar a Polícia Militar (ligando para o 190) e prestará apoio à vítima até a chegada dos policiais.



SAC e Ouvidoria

Cartilha de **Boas práticas**

Excelência no atendimento

Cartilha de **Boas práticas**

A busca pela **excelência no atendimento** e pelo encantamento do cliente é papel de todos, contudo, ocorrências de insatisfação ainda são comuns. Nestas situações nosso cliente, mais exigente e empoderado, passou a manifestar ativamente seu poder de voz, inclusive publicamente.

Em razão disso, o BB atua em diversas frentes no acolhimento, tratamento e solução destas manifestações.

Quando um cliente não se sente satisfeito, ele pode recorrer a canais internos ou externos, que podem resultar em maior ou menor risco de prejuízo financeiro.



Atenção!

O cliente pode registrar suas **críticas, elogios e sugestões** por diversos canais internos e externos.

Devemos ficar atentos e tentar **reverter a insatisfação** dos clientes.



SAC BB – Serviço de Atendimento ao Consumidor

Cartilha de **Boas práticas**

No cenário de mudança de comportamento do consumidor bancário, o SAC BB apresenta-se como um canal que recebe diretamente do cliente o **feedback** sobre os pontos que causam algum tipo de **insatisfação**, sejam eles sobre canais, produtos, serviços ou de atendimento.

Em 2019, o SAC BB, por meio de seu atendimento Receptivo (0800), recebeu cerca de 4 milhões de manifestações de clientes e conseguiu solucionar 91% das ocorrências já durante o atendimento. Desta forma, em apenas 9% das ocorrências houve necessidade de abertura de BB Atende.

Alinhado a esses conceitos, o SAC vem aperfeiçoando seu atendimento aos clientes de forma Humanizada em todos os canais que atua (0800, Fale Conosco, *Facebook*, *Twitter*, Reclame Aqui, Consumidor.Gov.), valorizando seu perfil e utilizando linguagem adequada para interação.

O **Atendimento Humanizado** visa alinhar procedimentos de atendimento para que possamos encantar nossos clientes com o atendimento, uniformizando processos e tornando-os mais empáticos, resolutivos e adequados ao perfil do cliente.

+ Proximidade

+ Significado e valor no trabalho

+ Satisfação

Boas práticas do Atendimento Humanizado

Cartilha de **Boas práticas**

1 Genuíno Interesse

Mostrar interesse autêntico, puro e real na solução e na demanda do cliente.

2 Empatia

É entrar em sintonia com o outro, interagir. Ser ouvido e sentir que o outro está nos compreendendo.

3 Aproximação

Saiba o nome do cliente. Utilize abordagens diferentes junto ao cliente para se fazer entender.

4 Comunicação

Compreensão e interpretação da demanda, evitando conotações negativas. Humanizar é “conversar” com o cliente.

5 Controle Emocional

Mantenha-se consciente e sensível, sem se envolver emocionalmente. Lembre-se que você é responsável por agir na solução do problema.

6 Perfil Vocal

Um tom de voz adequado favorece a percepção do cliente sobre o profissionalismo e transmite a segurança na informação fornecida.

7 Sondagem

Quando do fornecimento de informações pelo cliente, utilize as ferramentas disponíveis para consulta-las e melhorar a interação.

8 Atitude

Pequenas atitudes durante o atendimento, que proporcionam satisfação ao cliente. Quem, como, quando e por quê, são elementos que auxiliam para o entendimento da demanda.

9 Conhecimento

Para um bom atendimento, é necessário conhecimento de produtos, política da empresa, cumprimento de leis, códigos de ética internos.

10 Resolutividade

Ser resolutivo é entender a demanda, solucioná-la ou dar o encaminhamento adequado para solução futura.

11 Encantamento

Encantar o cliente é atendê-lo com empatia e boa vontade, deixando claro que você está ali para ajudar.

Ouvidoria BB

Cartilha de **Boas práticas**

A **Ouvidoria BB** atua na condução de reclamações de clientes que não foram solucionadas pelos canais primários de atendimento da Instituição (agências, SAC, CRBB, dentre outras). Também responde às reclamações intermediadas pelo BACEN, CVM, PROCON (s), demais entidades de defesa do consumidor. Essa atividade é realizada na busca da solução definitiva às reclamações, com apoio das demais áreas da Instituição.



Atenção!

Os clientes que acessam a Ouvidoria, tem nela a **última instância administrativa** no BB para solução de suas demandas, sendo portanto crucial que todos os intervenientes destas atuem no sentido de **resolver os problemas, de forma humanizada, célere e empática.**



Atue em conjunto com a Ouvidoria

Presencialmente com o cliente

Verifique se uma eventual reclamação do cliente é solucionável pelas ferramentas disponíveis. Lembre-se de atuar evitando que o cliente se veja obrigado a procurar outros canais para resolver problemas passíveis de solução no seu atendimento.

Pareceres da Ouvidoria

Caso o cliente, ainda assim, acione a Ouvidoria, nos casos pertinentes, serão solicitados aos parceiros correspondentes as informações necessárias que devem ser respondidas por completo, dentro do prazo estabelecido, da forma mais clara possível, colaborando para a plena solução da demanda do cliente, inclusive apresentando sugestões, quando julgar pertinente.

Anexos

Anexe todos os documentos que comprovem as alegações em pareceres e/ou quando solicitados pela Ouvidoria. Muitas vezes esses documentos fazem toda diferença para a solução da demanda e para eventuais defesas do BB junto ao BACEN.



UAC

Gerência de Modelagem de Terceiros

Mar/2022

cartilha

Boas Práticas do Atendimento Correspondente Presencial

uac.comercial@bb.com.br

