

todos.



política de relacionamento com o cliente

## objetivo

esta política de relacionamento com o cliente visa estabelecer vínculos sólidos e duradouros, atendendo às suas necessidades e fortalecendo a parceria entre as partes.

além disso, abrange todas as etapas da jornada do cliente, desde o pré-contrato até a contratação e o pós-venda de produtos e serviços.

abrangência

esta política aplica-se a todos os colaboradores todos. e clientes.



## diretrizes

- assegurar um atendimento justo e equitativo aos clientes em todas as etapas, incluindo pré-contratação, contratação e pós-contratação dos serviços.
- disponibilizar canais de comunicação eficientes, como e-mail, whatsapp e reuniões via google meet, garantindo qualidade no atendimento.
- comprometer-se com a implementação e disseminação desta e de outras políticas para todos os envolvidos.
- garantir a entrega do serviço conforme a descrição aprovada na planilha de orçamento, cumprindo prazos e padrões de qualidade.
- realizar o levantamento de dados sobre a entrega do serviço com a equipe responsável pelo projeto e elaborar um relatório sobre impacto em diversidade e sustentabilidade.

a todos. tem como estratégia:

- atuar em iniciativas que mantenham o cliente no centro das decisões, com transparência e ética, em conformidade com nossos manuais e políticas.
- contribuir de forma efetiva para o sucesso dos projetos e a satisfação dos clientes.
- assegurar a confidencialidade das informações dos clientes, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), promovendo uma relação de confiança, cumprindo integralmente o que foi contratado e buscando constantemente a excelência na prestação dos serviços.
- disponibilizar informações, regras e condições de forma clara, garantindo a tomada de decisão consciente e a livre escolha do cliente.
- desenvolver e aprimorar continuamente ações de atendimento, retenção e fidelização para fortalecer o relacionamento com o cliente.
- realizar pesquisas de satisfação e coleta de feedback regularmente para melhorar a eficiência operacional.
- assegurar um tratamento justo e equitativo a todos os clientes, sem qualquer tipo de discriminação.

todos.



#### Vigência

Esta política se encontra vigente desde sua publicação, podendo ser revisada e ou modificada a qualquer momento que consideramos conveniente a todos.

atualização: julho de 2025