

REGULAMENTO DE PARTICIPAÇÃO

CERTIFICAÇÃO ATENDIMENTO NOTA 10

A certificação Atendimento Nota 10, instituída pelo jornal *Diário do Nordeste* em parceria com a empresa Dominus, tem por objetivo certificar anualmente empresas e marcas que se destacam efetivamente no atendimento ao cliente e respeito ao Código de Defesa do Consumidor.

I – Certificação Atendimento Nota 10

1. Informações gerais sobre a Certificação Atendimento Nota 10

- a. A Certificação Atendimento Nota 10 tem validade de 12 (doze) meses que deverão ser contados a partir de janeiro do ano posterior ao processo de certificação.
- b. Uma empresa, unidade, filial ou franquia certificada é aquela que atinge pontuação percentual acima de 85%.
- c. Caso a empresa, unidade, filial ou franquia não consiga cumprir os requisitos necessários para a certificação, poderá inscrever-se novamente, no ano seguinte, no processo de certificação.
- d. A Certificação Atendimento Nota 10 deverá ser renovada anualmente por aquela empresa, unidade, filial ou franquia que assim desejar manter o selo de qualidade em atendimento ao cliente.
- e. A renovação do selo implicará em um novo processo de certificação, em que será verificado a manutenção e/ou melhoria do nível de atendimento ao cliente da empresa, unidade, filial ou franquia participante.
- f. O *Diário do Nordeste* poderá divulgar pública e amplamente, através de suas plataformas e veículos parceiros, a lista de empresas certificadas sem necessitar de autorização prévia da empresa, unidade, filial ou franquia.
- g. Ao receber a certificação, a empresa, unidade, filial ou franquia passa a participar automaticamente dos materiais de divulgação do projeto, caso o *Diário do Nordeste* necessite, podendo esta cancelar sua participação quando quiser, sem direito a reembolso ou compensação.
- h. Para a certificação, o *Diário do Nordeste* e a parceira Dominus consideram exclusivamente os materiais coletados e os documentos exigidos, que gerarão o percentual de conformidade ou não conformidade da empresa para a Certificação Atendimento Nota 10. Situações como escândalo na mídia, processos civis, penais ou trabalhistas, denúncias, discussões éticas sobre as atividades da empresa não serão consideradas para a certificação, mas poderão ser consideradas para divulgação pública do resultado, que será decidido pela diretoria do *Diário do Nordeste*, caso ocorra.

II – Das Inscrições para a Certificação Atendimento Nota 10

2. Informações gerais para inscrição

- a. As inscrições de empresa, unidade, filial ou franquia para participação na Certificação Atendimento Nota 10 deverão ocorrer de 1º de junho a 31 de agosto de 2018, podendo ser prorrogadas pelo *Diário do Nordeste*. As empresas inscritas e validadas para participação no processo terão início às atividades da certificação em data a ser especificada posteriormente por e-mail, telefone e/ou reunião presencial.
- b. As inscrições deverão ocorrer através do site.
- c. Site para inscrições: www.diariodonordeste.com.br/atendimentonota10.
- d. Só poderão se inscrever empresa(s), unidade(s), filial(is) ou franquia(s) no segmento econômico de serviços que atue(m) no **comércio, alojamento e alimentação, transportes, intermediação financeira e outros serviços**, excetuando a administração pública e educação, e que possua(m) como público final os consumidores pessoa física de suas localidades.
- e. Somente serão aceitas empresas da cidade de Fortaleza e Região Metropolitana (Aquiraz, Eusébio, Caucaia, Maranguape e Maracanaú).
- f. Só poderão se inscrever empresas, unidades, filiais ou franquias com Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) constituído há um ano ou mais na cidade de Fortaleza ou em municípios da Região Metropolitana supracitados.

3. Da exclusão de inscrição

Não poderão concorrer ao selo de Certificação Atendimento Nota 10:

- a. Empresas, unidades, filiais ou franquias com atendimento/vendas exclusivamente via internet, sem que tenham um ponto de atendimento físico na cidade de Fortaleza ou Região Metropolitana (Aquiraz, Eusébio, Caucaia, Maranguape e Maracanaú);
- b. Empresas, unidades, filiais ou franquias que não estejam no segmento econômico de serviços;
- c. Administração pública e Educação.

4. Observações Gerais

As Empresas, unidades, filiais ou franquias que possuírem mais de um ponto de atendimento no município de Fortaleza ou dentro da Região Metropolitana poderão se inscrever com os dados da empresa matriz, desde que instalada na região supracitada, e informar o endereço de outro(s) ponto(s) de venda(s) ou loja(s) de atendimento que será(ão) certificado(s) pelos consultores.

Caso a matriz não esteja sediada no município de Fortaleza ou Região Metropolitana, deve-se informar os dados de um dos pontos de atendimento na capital, que será entendido como sendo a Sede Regional da empresa participante, além de informar também os dados dos demais pontos de atendimento na região supracitada.

III – Da participação de grupos econômicos com várias empresas, empresas com múltiplas unidades e redes de franquias

5. Informações gerais para participação

- a. Unidades, filiais e franquias poderão se certificar individual e independentemente da empresa matriz ou franqueadora.
- b. Grupos econômicos compostos por várias empresas poderão se certificar como grupo, desde que certifiquem cada empresa de ponto de atendimento ao consumidor. Caso os grupos econômicos compostos por várias empresas não desejem certificar o grupo, poderão certificar unidades e/ou filiais separadamente. A certificação indicará somente as empresas indicadas e auditadas no ato da inscrição.
- c. Se as redes de franquias não participarem em sua totalidade de franquias, poderão os franquiados aderirem individualmente, contudo o nome divulgado para a certificação será o da marca, sendo especificada(s) qual(is) a(s) unidade(s) participante(s).
- d. Se as empresas não participarem com a totalidade de unidades de negócio, o nome divulgado para a certificação será a marca, sendo especificado qual(is) a(s) unidade(s) participante(s).

IV – Das fases da certificação

6. Apresentação de documentação

- a. A(s) empresa(s), unidade(s), filial(is) ou franquia(s) inscrita(s) no processo de Certificação Atendimento Nota 10 deverá(ão) apresentar a documentação ou protocolo de solicitação ou renovação dentro do período solicitado, tais como:
 - Contrato de locação, escritura do imóvel ou qualquer outro documento, juridicamente aceito, que comprove a posse do imóvel/sede da empresa, na cidade de Fortaleza ou Região Metropolitana;
 - Cartão de Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) constituído com mais de 365 dias (1 ano);
 - Inscrição Estadual e/ou Municipal;
 - Alvará de funcionamento ou protocolo de renovação;
 - Registro sanitário e/ou protocolo de renovação;
 - Conformidade de bombeiros e/ou protocolo de solicitação;
 - Licença ambiental e/ou protocolo de solicitação para atividades passíveis dessa documentação;
 - Outros documentos poderão ser solicitados, conforme o exercício da empresa, unidade, filial ou franquia.

- b. Em caso de ausência de algum dos documentos acima, uma declaração deverá ser entregue informando o motivo, em que tal motivo será analisado e julgado pela comissão de auditoria da empresa parceira Dominus.
- c. Em caso de protocolo(s) de solicitação ou renovação, a empresa, unidade, filial ou franquia deverá se responsabilizar para apresentar dentro do período de certificação, caso contrário, será desclassificada da certificação, contudo, receberá diagnóstico final de auditoria, em que contará qual(is) documento(s) a impediu(ram) de ser certificada.

7. Visita técnica e Diagnóstico Organizacional

A empresa certificadora fará auditoria da conformidade nos seguintes itens:

- a. PONTO: Infraestrutura, organização, limpeza, ambientação e marketing visual.
- b. PRODUTO: Departamentalização, exposição, estoque, rupturas e validade dos produtos.
- c. PESSOAS: Marketing pessoal, competências, habilidades e atitudes, treinamentos, gestão e preparo de equipe.
- d. PROCESSOS: Procedimentos operacionais definidos, utilização e respeito ao Código de Defesa do Consumidor, atendimento, vendas e documentação.

Caso sejam detectadas inconformidades na avaliação de um ou mais itens acima, a empresa, unidade, filial ou franquia poderá corrigi-las dentro do prazo de certificação. Serão aceitas apenas correções com evidências, tais como fotos, protocolos e documentos, informadas por e-mail (a ser informado posteriormente).

8. Pesquisa de satisfação de colaboradores e clientes

8.1 Dos colaboradores

- a. A empresa certificadora fará pesquisa com colaboradores de cada empresa, unidade, filial ou franquia participante por meio de formulário eletrônico. A pesquisa acontecerá no ponto de atendimento, em dia e hora previamente marcados, com supervisão de um consultor indicado.
- b. A empresa, unidade, filial ou franquia receberá relatório final com o resultado da pesquisa, contudo a identidade dos colaboradores será mantida em sigilo, preservando a imagem do respondente.

8.2 Dos clientes

- a. A empresa certificadora fará pesquisa com os clientes através de formulário eletrônico. A pesquisa acontecerá no ponto de atendimento, em dia e hora previamente marcados, com supervisão de um consultor indicado.

- b. A empresa, unidade, filial ou franquia receberá o relatório final com o resultado da pesquisa, contudo a identidade dos clientes será mantida em sigilo, preservando a imagem do respondente.

9. Cliente fantasma

- a. Serão feitas 3 (três) visitas de clientes distintos e não identificados por cada empresa, unidade, filial ou franquia participante, em dia e hora não informados. Cada cliente fantasma checará itens pré-selecionados para avaliação.
- b. A empresa, unidade, filial ou franquia receberá relatório final com o resultado da pesquisa, contudo a identidade dos clientes fantasmas será mantida em sigilo, preservando a imagem do avaliador.
- c. A empresa, unidade, filial ou franquia deverá disponibilizar 3 (três) *vouchers* por empresa, unidade, filial ou franquia participante no valor correspondente ao *ticket* médio para realização do cliente fantasma. O *voucher* só será utilizado ao final do serviço.

10. Entrega do diagnóstico

- a. Ao final do processo de certificação, a empresa, unidade, filial ou franquia participante receberá um diagnóstico com os resultados das etapas e a pontuação final, além de evidências (fotos e registros) de cada etapa.

11. Divulgação de resultados

- a. Após a entrega do diagnóstico de cada empresa, unidade, filial ou franquia, o *Diário do Nordeste* fará a divulgação em revista, anúncios de jornal, site do projeto e demais plataformas pertencentes ao Sistema Verdes Mares de Comunicação. As empresas participantes receberão até 4 convites por empresa, unidade, filial ou franquia para a cerimônia de entrega de certificados em dia, horário e local a serem confirmados posteriormente.
- b. Será destinado em planejamento o número de visitas dos consultores em cada etapa do projeto às empresas, unidades, filiais ou franquias. Caso alguma empresa, unidade, filial ou franquia solicite mais visitas do que o previsto, será negociado valor à parte para pagamento de custos de deslocamento, disponibilidade e hora de trabalho.

IV – Da pontuação

12. Peso de notas

- a. A Certificação Atendimento Nota 10 será computada no sistema de pesos, em que a soma total não poderá ultrapassar 100% os itens avaliados. São eles:
 - **Visita Técnica e Diagnóstico organizacional:** de 0% a 60%

- **Pesquisa de Satisfação de colaboradores e clientes:** de 0% a 20%
- **Pesquisa de cliente fantasma:** de 0% a 20%

13. Classificação dos resultados

- a. As empresas, unidades, filiais ou franquias que obtiverem pontuação menor que 85% serão classificadas como “atendimento não conforme” e não poderão receber o certificado Atendimento Nota 10.
- b. As empresas, unidades, filiais ou franquias que obtiverem pontuação maior ou igual a 85% e menor ou igual a 89% serão classificadas como “atendimento conforme” e receberão o certificado Atendimento Nota 10.
- c. As empresas, unidades, filiais ou franquias que obtiverem pontuação maior ou igual a 90% serão classificadas como “atendimento de excelência” e receberão o certificado Atendimento Nota 10.

V – Das Obrigações das empresas, unidades, filiais ou franquias Certificadas

14. Das obrigações

- a. As empresas, unidades, filiais ou franquias participantes, bem como seus representantes, deverão proporcionar aos consultores da empresa certificadora fácil acesso aos documentos e registros requeridos, bem como acesso às dependências da empresa para que se façam necessárias avaliações físicas e organizacionais.
- b. Denominar apenas 1 (um) representante porta-voz por empresa, unidade, filial ou franquia para reporte de solicitações e esclarecimentos.
- c. Efetuar pagamento da certificação, caso parcelado, em dia. Caso o cliente apresente atraso no pagamento com período superior a 30 (trinta) dias do último vencimento, a certificação será suspensa sem direito a reembolso para parte já desembolsada.
- d. Caso o cliente em atraso no período superior a 30 (trinta) dias regularize sua situação financeira, será avaliada a possibilidade de retomada do processo de certificação. Caso não seja possível a retomada do processo de certificação, não serão reembolsados os valores já pagos.
- e. A quitação da taxa de inscrição, com a liquidação de todas as parcelas emitidas via boleto, é condição expressa para o recebimento do selo de Certificação Atendimento Nota 10, sendo que tal taxa, caso esteja em atraso, deverá ser paga, impreterivelmente, até 10 dias antes da realização do evento e da divulgação dos ganhadores.
- f. Para empresas pertencentes aos municípios da Região Metropolitana de Fortaleza (Aquiraz, Eusébio, Caucaia, Maranguape e Maracanaú) será cobrada uma taxa de deslocamento de R\$ 1.000,00 (mil reais) por ponto de venda para participação em todas as fases do projeto.

VI – Cessão de direitos e uso de marca

15. Da cessão

- a. A empresa certificada terá o direito de utilização do selo Atendimento Nota 10 do ano certificado, que terá validade de 1º de janeiro a 31 de dezembro do ano posterior à certificação, e ainda terá os seguintes direitos de publicidade para divulgação do resultado:
 - Elaborar comunicação em mídia de massa (VT, Spot, anúncio de jornal, banners de internet ou redes sociais, outdoor, busdoor) divulgando o selo Atendimento Nota 10 desde que divulgue os pontos de atendimento ou lojas certificados(as), mesmo que em texto legal.
 - Elaborar material promocional (cartazes, panfletos, adesivos de vitrine, móveis, displays, broches, convites, newsletters, entre outros) para cada ponto de atendimento ou loja certificado(a), respeitando as regras de aplicação da marca contidas no Manual de Aplicação de Marca do projeto “Atendimento Nota 10” entregue após o evento de certificação.
 - Elaborar eventos internos para funcionários e parceiros para divulgação da certificação desde que divulgados os critérios de certificação e os pontos de atendimento ou lojas certificados(as).
 - Elaborar peças publicitárias que mostrem o certificado alcançado.

VII – Informações Gerais

16. O *Diário do Nordeste* e a empresa certificadora reservam o direito de alterar o cronograma estabelecido por motivos estratégicos e/ou promocionais. Contudo, as empresas participantes serão previamente avisadas.