



Programa de Auto Regulamentação - PROBARE

PROBARE

**Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação
do Setor de Relacionamento**

**CALL CENTER / CONTACT CENTER /
HELP DESK / SAC / TELEMARKETING**

www.probare.org



Signatárias





Comitê Executivo do PROBARE



Presidente
Efraim Kapulski



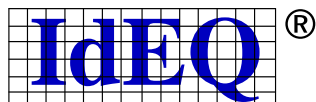
Presidente
Roberto Meir



Presidente
Topázio Silveira Neto

Coordenadora do Programa: Alexandra Periscinoto

Gerenciadora:





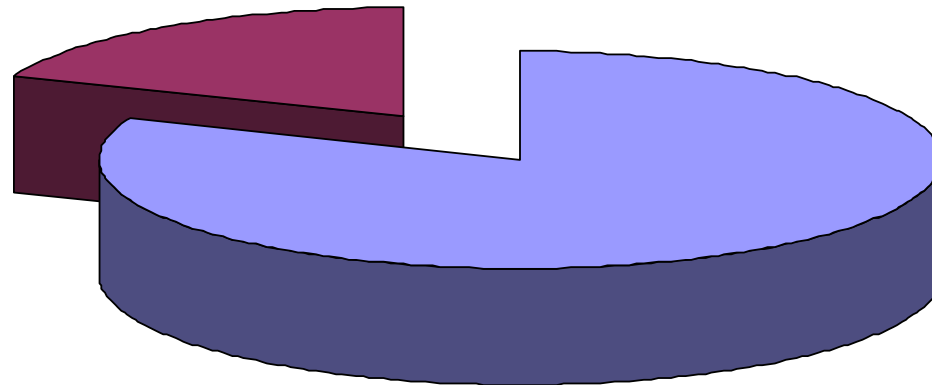
Programa de Auto-Regulamentação

- Fale com a Ouvidoria PROBARE

Pesquisa de Satisfação – Recomendação da Ouvidoria PROBARE para uma outra pessoa

Você recomendaria o acionamento da Ouvidoria do PROBARE a uma outra pessoa com problemas Relacionados às centrais de relacionamento?

Não recomendaria a Ouvidoria

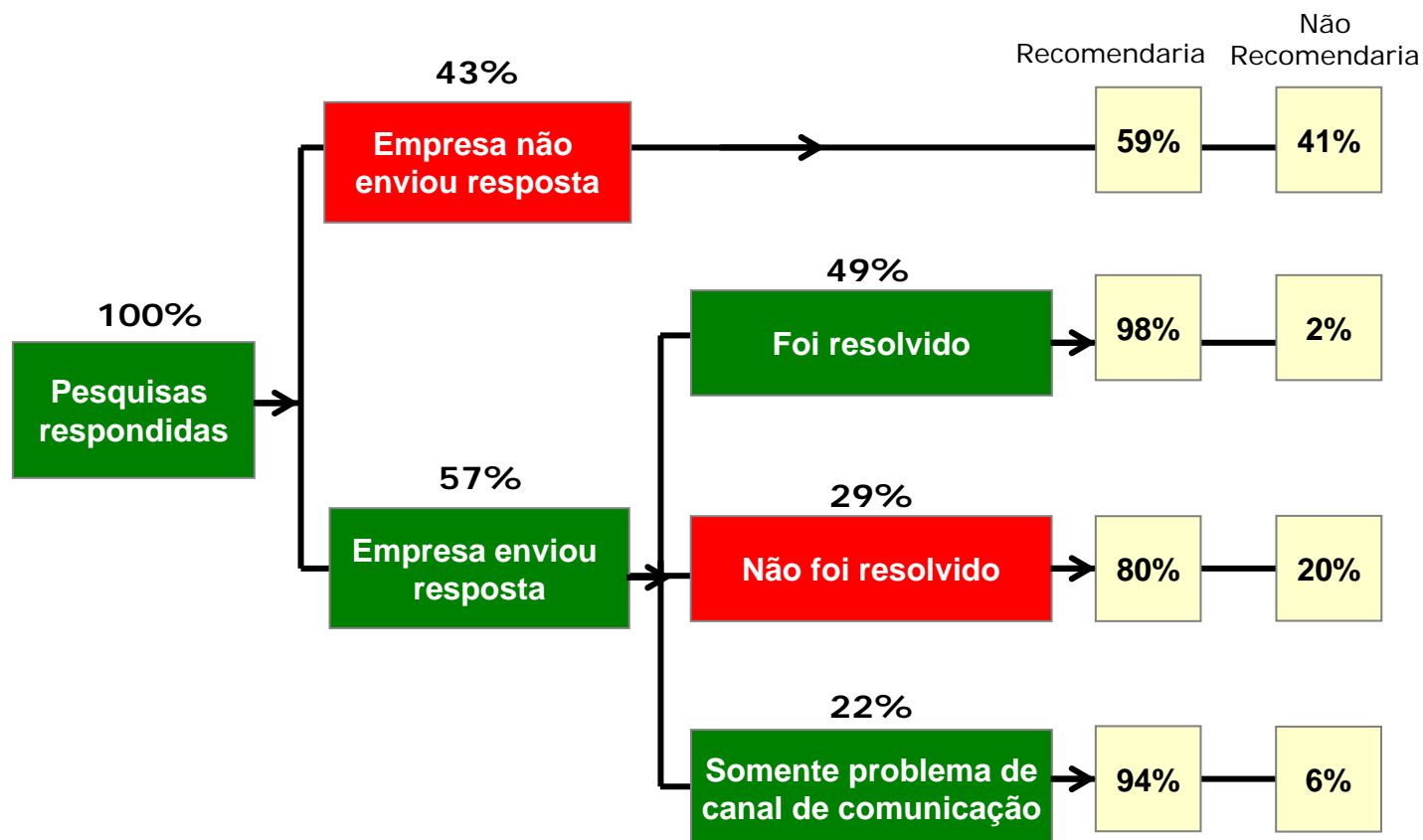


Recomendaria a Ouvidoria

Valores em %

Pesquisa de Satisfação – Recomendação da Ouvidoria PROBARE para uma outra pessoa

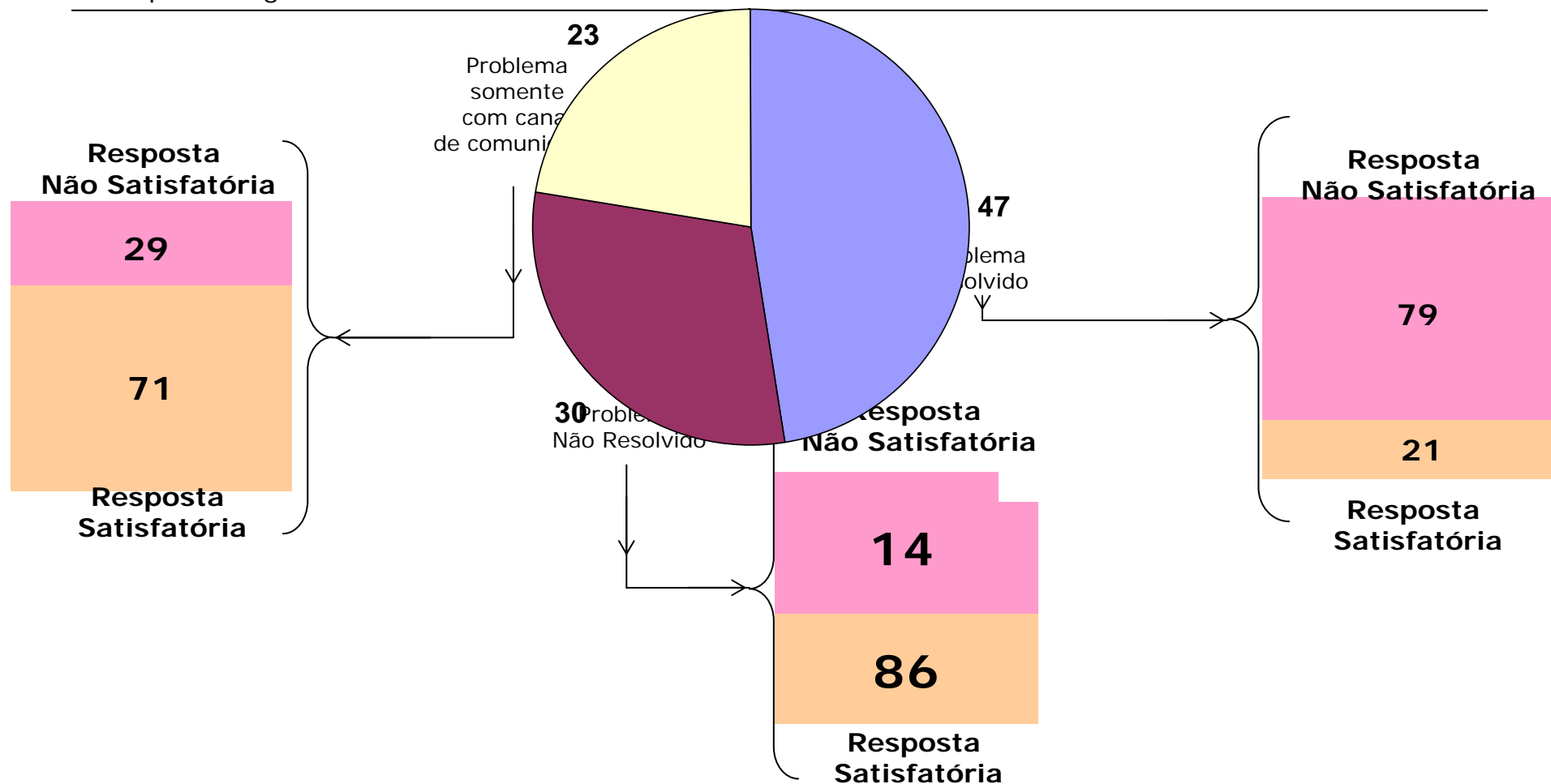
Você recomendaria o acionamento da Ouvidoria do PROBARE a uma outra pessoa com problemas Relacionados às centrais de relacionamento?



Pesquisa de Satisfação – Consumidor

Pesquisa de Satisfação com a resposta fornecida pela
empresa responsável pela solução

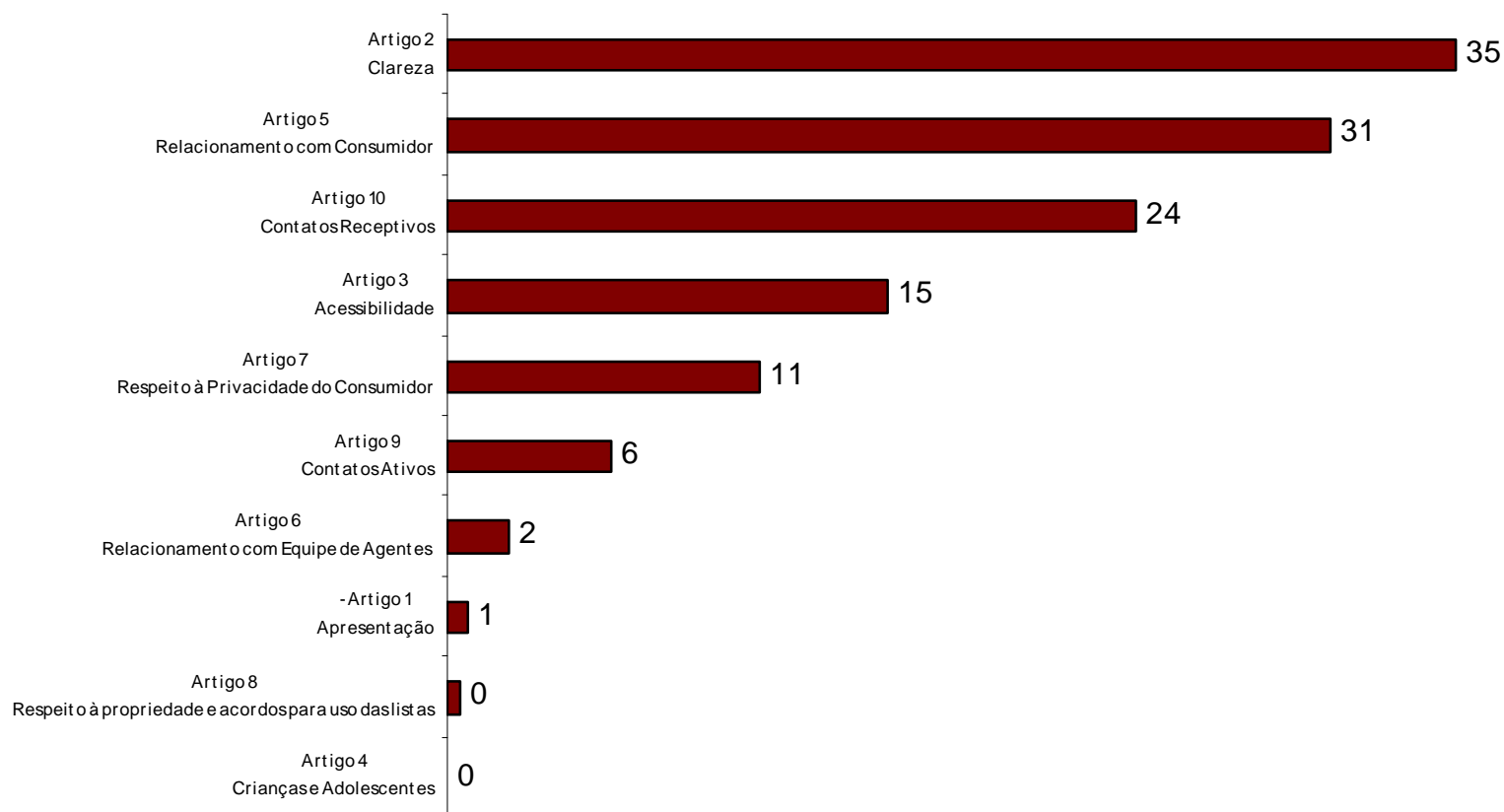
Em porcentagem



Tipo de problema ocasionado pela central de relacionamento

Artigo do Código de Ética que foi citado pelo Consumidor, sendo que o mesmo pode registrar até dois (2) artigos.

Em porcentagem





Pesquisa de Satisfação- Comentários

Comentários e elogios ao PROBARE.

"Gostaria de agradecer a esta entidade, pois, através de sua interferência, foi possível solucionar o problema que estava me causando preocupação incessante."

"Agradeço a intervenção do Probare, e dada a sua eficiência estarei recomendando aos meus conhecidos para usar este canal, se necessário."

"Muito obrigado pela ajuda. Foi de fundamental importância para solucionar o problema."

"Muito obrigado a todos e parabéns pela atenção comigo e pela qualidade dos serviços prestados."



Programa de Auto-Regulamentação

- Fale com a Ouvidoria PROBARE
- Selo de Ética

Código de Ética

- Analisado e avalizado por mais de 400 empresas do setor, dentre elas, prestadores de serviços, fornecedores e contratantes.



Programa de Auto Regulamentação - PROBARE

Empresas Certificadas



16 empresas certificadas



Empresas Certificadas

Atento

Call Tecnologia e Serviços

DEDIC

Câmara dos Deputados – Montana

Help Desk Senado Federal - Montana

Softway Contact Center

SPCOM

Teletech

TMKT Serviços de Marketing

Voxline Contact Center

Uranet Projetos e Sistemas

CTIS Tecnologia

Icatu Hartford Seguros

Icatu Hartford Capitalização

Politec Tecnologia da Informação

Meta Soluções

**110.000 Funcionários
Certificados**



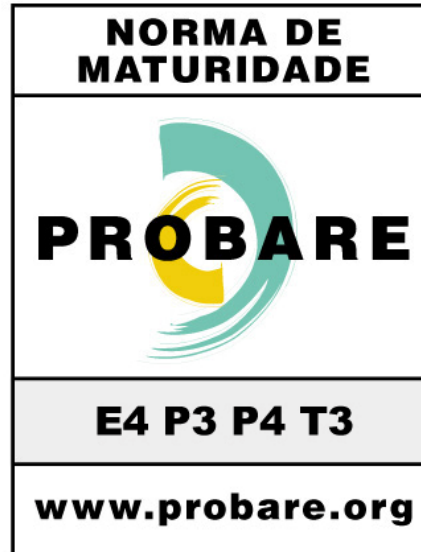
Programa de Auto-Regulamentação

- Fale com a Ouvidoria PROBARE
- Selo de Ética
- Perfil de Maturidade de Gestão



Programa de Auto Regulamentação - PROBARE

Empresas Certificadas



8 empresas certificadas



Empresas Certificadas

Atento

Call Tecnologia e Serviços

DEDIC

Montana

SPCOM

Teletech

Politec Tecnologia da Informação

Voxline



Programa de Auto-Regulamentação

- Fale com a Ouvidoria PROBARE
- Selo de Ética
- Perfil de Maturidade de Gestão
- Termo de Adesão



Programa de Auto-Regulamentação

Termo de Adesão:

17 Termos de Adesão



Termo de Adesão:

Alô Senado Federal
Atendebem
Claro
Contax
Brasilcap Capitalização
BrasilCenter Comunicações
Connection Line
Contractors Contact Center
CSU CardSystem
Empresa Brasileira de Serviços
Gennari & Peartree
Jabursat Rastreamento de Veículos
Redline Contact Center
System Marketing Consultin
Teleperformance Brasil
TMS Call Center
SABESP

**+ 105.000 Funcionários
Certificados**



Programa de Auto Regulamentação - PROBARE

Empresas Certificadas



**Até Dezembro/07 mais de 215.000
Funcionários Certificados no PROBARE**



Programa de Auto-Regulamentação

Organismos de Auditoria Homologados

- **ABS Quality Evaluations, Inc.**
- **BVQI do Brasil Sociedade Certificadora Ltda.**
- **Fundação Vanzolini - FCAV**



Programa de Auto-Regulamentação

Consultores Homologados

- 16 Consultores / Auditores Homologados na Norma de Maturidade de Gestão