

Orientações de conduta no WhatsApp

A comunicação via WhatsApp é uma necessidade crescente e representa a maneira de mostrar que o sistema está inserido nas novidades e preocupado em manter canais que agilizem e facilitem o atendimento aos seus cooperados.

Para utilizar a ferramenta com eficiência, é preciso certificar-se que a equipe está bem informada e preparada.

Caso as entidades optem por usar o WhatsApp como ferramenta de comunicação, a orientação é que elas disponibilizem um aparelho corporativo, linha e internet para o funcionário. O uso do aparelho pessoal pode ser questionado legalmente e diminui a possibilidade de estabelecer regras de uso como a manutenção do histórico de todas as conversas.

Objetivo:

Estabelecer diretrizes de boas práticas de atendimento para colaboradores que mantêm contato com cooperados por meio de aplicativos de mensagens instantâneas.

Público-alvo:

Colaboradores de cooperativas do Sicoob que realizem atendimento aos cooperados.

Diretrizes iniciais:

- 1) Deixar o cooperado iniciar o contato. Este canal de comunicação serve como atendimento aos cooperados para esclarecimento de dúvidas;
- 2) Sempre se apresentar ao iniciar uma conversa.
Exemplo: Olá, eu sou o José [nome], Gerente [cargo] do Sicoob Central Crediminas [cooperativa].
- 3) Usar uma linguagem leve, que torne o contato agradável: a linguagem e a cordialidade usadas em uma conversa de WhatsApp devem ser as mesmas de um atendimento presencial ou telefônico. O português deve ser escrito corretamente e o uso de emojis deve fazer sentido ao contexto da conversa. Letras em caixa alta devem ser evitadas.

- 4) Colocar as informações de perfil, tais como fotografia, dados da cooperativa e horário de atendimento, preenchendo os campos da seguinte forma:
Campo de foto: Logo do Sicoob
Campo do status: Nome da cooperativa e horário de atendimento
- 5) Se for necessário, o Gerente poderá realizar atendimento para iniciar o processo de contratação de produtos e serviços. No entanto, a formalização e finalização deverá ocorrer, obrigatoriamente, nos canais de atendimento nativos do Sicoob (App Sicoob, Internet Banking, ATM ou nas agências).
- 6) Somente enviar fotos e/ou vídeos, de campanhas e materiais publicitários do Sicoob, se houver uma solicitação do cooperado.
- 7) Antes de enviar áudios e/ou fazer chamadas de áudio ou de vídeo durante o atendimento, é necessário solicitar a autorização do cooperado.
- 8) Ao final do atendimento, sempre perguntar se o demandante foi plenamente atendido e se resta alguma dúvida.
- 9) Sempre ativar o fator de dupla autenticação do WhatsApp, evitando a clonagem e consequentemente o uso por golpistas e/ou estelionatários.

Horário e prazo de atendimento:

- 1) O horário comercial de atendimento deve ser definido de acordo com as necessidades e funcionamento de cada cooperativa e **deve estar claro para o cooperado, através de mensagem automática, conforme sugestão abaixo:**

“Prezado cooperado, esta é uma mensagem automática.

O horário de atendimento da nossa cooperativa pelo WhatsApp é das XXh às XXh.

Retornaremos o contato assim que possível.”

Utilizar o canal apenas para comunicação com cooperados no horário de atendimento;

Mensagens enviadas fora do horário estabelecido devem ser respondidas em até 2h após o início do atendimento.

- 2) Procurar responder em no máximo 30 minutos, se estiver em horário de atendimento.

Proibições:

- 1) Não criar grupos com os cooperados. Essa medida tem como objetivo preservar o sigilo e a segurança dos participantes e não arriscar a integridade da marca, o que pode ser ocasionado pelo surgimento de comentários negativos no grupo;
- 2) Não criar lista de transmissão. As mensagens precisam ser pessoais e enviadas diretamente para cada cooperado;
- 3) Não solicitar senhas e informações sigilosas, como fotos e documentos;
- 4) Não compartilhar informações confidenciais e nenhum trecho de conversas trocadas com os cooperados;
- 5) Não divulgar informações que não tenham relação com o atendimento;
- 6) Não publicar fotos, montagens e/ou imagens com textos digitados no status. Pode-se usar somente campanhas publicitárias do sistema no status;
- 8) Não publicar conteúdo que, de alguma forma, não esteja de acordo com o Guia da Marca;
- 9) Não fazer pronunciamentos oficiais em nome do Sicoob sem antes consultar a Confederação e a Central, bem como colocar o posicionamento pessoal à frente do posicionamento da instituição;
- 10) Não compartilhar informações confidenciais ou não autorizadas;
- 11) Não fazer qualquer pronunciamento que humilhe, ofenda, agrida, censure, assedie e/ou discrimine os cooperados;
- 12) Da mesma forma, não é permitido o apoio a qualquer pessoa ou instituição que viole o tópico acima;
- 13) Não expor empregados da instituição ou comportamentos de maneira que afete a imagem e reputação da marca;
- 14) Não expor o funcionamento interno da instituição de maneira que afete a imagem e reputação da marca.

Observações:

- Podem acontecer reclamações, por isso é importante conhecer os códigos de conduta;
- Da mesma forma, é necessário que o profissional de atendimento seja preparado para lidar com críticas e reclamações, e saiba identificar incidentes que possam desencadear uma crise e impactar negativamente a imagem do Sistema, caso não sejam tratados de forma adequada;
- A cooperativa deve ter claramente definido os funcionários que atenderão via WhatsApp, além de garantir que estarão aptos para o contato com diferentes áreas da entidade e na obtenção de informações demandadas pelos cooperados. É necessário também que alguém supervisione o cumprimento das diretrizes citadas neste documento;
- O objetivo do uso WhatsApp para relacionamento e atendimento deve ser sempre simplificar e agilizar o contato, logo, quanto menos burocráticas forem as tratativas, mais satisfatória será a utilização da ferramenta;
- Antes de iniciar qualquer trabalho com o WhatsApp é necessário conhecer a legislação vigente sobre armazenamento e manuseio de dados para garantir que as informações dos cooperados trocadas por esse canal tenham o devido tratamento legal;
- Para manutenção das conversas em caso de dano do aparelho, a sugestão é que o backup automático diário seja ativado no WhatsApp;
- Como toda comunicação do Sicoob deve ser pautada pelos guias e regulamentos sistêmicos, é importante que o responsável por prestar atendimento no WhatsApp garanta ter ciência dos seguintes documentos: Guia da Marca, Regulamento de Conduta para Uso de Redes Sociais e Guia de Gestão de Crise, que são complementares às regras apresentadas neste documento.

Anexo

Declaração de ciência e compromisso às Regras de Conduta no WhatsApp

Declaro, para todos os fins de direito, estar ciente e ter compreendido as **Regras de Conduta no WhatsApp**, às quais serão aplicadas no exercício das minhas atribuições. Dessa forma, tendo pleno conhecimento do conteúdo, teor, significado e intenção das **Regras de Conduta no WhatsApp**, firmo minha ciência e compromisso de cumprimento do que aqui foi exposto.

Cidade, (UF) _____ de ____.

NOME COMPLETO: _____

CARGO: _____