

POLÍTICA DE ATENDIMENTO

1. Objetivo

Esta Política de Atendimento tem como objetivo construir relacionamentos sustentáveis com associados, parceiros e clientes atendendo a suas necessidades e fortalecendo a relação entre as partes.

2. Abrangência

Esta Política se aplica à Entidade, bem como a todos os seus colaboradores, associados, membros da Diretoria, Presidência, Vice-Presidência, administração, membros titulares e suplentes do Conselho Fiscal, englobando aqueles que trabalham direta ou indiretamente na ASSOCIAÇÃO FÁBRICA CULTURAL.

3. Princípios

A ASSOCIAÇÃO FÁBRICA CULTURAL tem como estratégia e posicionamento a atuação em iniciativas que propiciem a defesa, elevação e manutenção da qualidade de vida do ser humano e do meio ambiente.

A ASSOCIAÇÃO FÁBRICA CULTURAL busca manter um relacionamento transparente, honesto, claro e ético com todas as pessoas e instituições com as quais se relaciona.

Todos os colaboradores devem garantir a confidencialidade das informações geradas, construindo e preservando uma relação de confiança e sintonia, cumprindo à risca o que foi contratado e buscar, constantemente, a excelência na execução das suas atividades.

4. Diretrizes

4.1. Para que os nossos associados, parceiros e clientes tenham fácil e constante acesso às informações sobre as atividades desenvolvidas pela Associação, são disponibilizados canais de relacionamento para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações.

4.2. Entende-se por canais de relacionamento os meios que a Associação disponibiliza para trocar informações com o público em geral, tais como: Telefones, Redes Sociais, Área Comercial, Fale Conosco e Site.



5. Responsabilidades

É dever de todos os colaboradores, associados, membros da Diretoria, Presidência, Vice-Presidência, administração, membros titulares e suplentes do Conselho conhecer, ter acesso, entender e cumprir a presente Política e o Estatuto Social.

6. Riscos Associados

A não observância da presente Política poderá acarretar a aplicação de medidas de responsabilização dos que a descumprirem, conforme a respectiva gravidade.

