



POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

B Hotel Brasília

1. Objetivo

Estabelecer diretrizes claras e práticas para o relacionamento do **B Hotel** com seus clientes e hóspedes, garantindo a excelência no atendimento e a conformidade legal, bem como o alinhamento com os valores éticos e de sustentabilidade da organização. Esta política busca promover a **confiança, transparência e satisfação dos clientes**, assegurando a fidelização por meio de uma experiência superior e de respeito integral aos direitos do consumidor, conforme o **Código de Defesa do Consumidor (CDC)** e legislações relacionadas.

2. Objetivos específicos

- 1) Garantir um relacionamento ético, transparente e centrado no cliente, promovendo confiança em todas as interações.
- 2) Monitorar, melhorar continuamente e avaliar a **satisfação, experiência e bem-estar do cliente** durante sua jornada conosco.
- 3) Assegurar conformidade com as normas e regulamentações brasileiras referentes ao relacionamento com consumidores no setor hoteleiro.
- 4) Promover o atendimento inclusivo e respeitoso, valorizando a diversidade e as particularidades de cada cliente.

3. Abrangência

Esta política aplica-se a toda a cadeia de atividades do **B Hotel**, incluindo:

- Colaboradores diretos e terceirizados responsáveis por:
 - Atendimento ao cliente (presencial, digital ou remoto).
 - Processos operacionais que impactem a experiência do cliente (cozinhas, governança, lavanderia, manutenção, entre outros).
- Prestadores de serviços e fornecedores cujas atividades possam afetar diretamente ou indiretamente a experiência do cliente.
- Interações que envolvam marketing, publicidade, vendas, reservas, comunicações e pós-venda.
- Todos os canais de relacionamento com clientes, como:
 - Atendimento presencial, telefone, whatsapp, e-mail, redes sociais, plataformas de avaliação pública e website oficial do hotel.

4. Diretrizes e Princípios

4.1. Comunicação Ética, Transparente e Inclusiva

- A transparência será um princípio essencial em todas as comunicações com nossos clientes, sejam elas feitas em anúncios, site, redes sociais, atendimento presencial ou remoto.
- Os materiais de marketing e publicidade do **B Hotel**:
 - Informarão de maneira **clara e precisa** todas as condições aplicáveis à hospedagem, evitando práticas enganosas.
 - Apresentarão os **valores totais** de serviços (inclusos impostos e taxas), respeitando o direito à informação prevista no CDC.
- Garantimos que as informações sobre políticas internas (como reservas, cancelamentos e reembolsos) sejam **fáceis de acessar** e estejam **disponíveis de forma pública**.

4.2. Atendimento ao Cliente com Base em Qualidade e Respeito

- Os clientes contarão com **canais de atendimento eficientes e acessíveis**, incluindo:
 - Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) por telefone ou digital, garantido durante o período integral de operação.
 - Resolução de dúvidas, reclamações ou solicitações em **prazo máximo de 5 dias úteis**, respeitando o artigo 6º do CDC.
 - Atendimento inclusivo e acessível a pessoas com deficiência, tanto presencialmente quanto virtualmente.

4.3. Privacidade e Segurança de Dados

- Comprometemo-nos a garantir a proteção de dados de nossos clientes em conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**:
 - Informaremos exatamente quais dados pessoais são coletados, para quais finalidades serão utilizados e o tempo pelo qual serão armazenados.
 - Não compartilharemos dados pessoais de clientes com terceiros sem o consentimento explícito e informado.
 - Canal para que qualquer cliente possa acessar, corrigir ou solicitar a exclusão de seus dados pessoais.

4.4. Monitoramento de Satisfação dos Clientes

Para garantir a excelência no atendimento ao cliente do B Hotel:

- **Pesquisas de Satisfação:**

- Após o check-out de cada hóspede, será enviado um questionário avaliando aspectos como: atendimento, qualidade das acomodações, limpeza e hospitalidade.
- Os resultados coletados serão utilizados para identificar **áreas de melhoria contínua**.
- **Avaliações Públicas:**
 - Monitoraremos as avaliações em plataformas externas (TripAdvisor, Google, Booking.com) e responderemos todas elas de forma ética e respeitosa dentro de **48 horas úteis**, abordando elogios e resolvendo críticas.

4.5. Gerenciamento de Feedback e Reclamações

Os canais de feedback (incluindo SAC e nossa política de monitoramento) estão embasados tanto nas práticas do mercado como nas obrigações da legislação brasileira (CDC).

Fluxo de Gestão de Reclamações:

1. **Registro:** Toda reclamação formal será documentada em um sistema específico, com identificação do problema e solicitante., com registro pela <https://intranet.bhotelbrasil.com.br/>
2. **Análise e Resolução:** Investigação imediata será realizada para identificar a causa e propor uma solução satisfatória ao cliente.
3. **Comunicação:** Clientes receberão uma resposta dentro do prazo máximo legal de até **5 dias úteis**, com detalhamento sobre as ações tomadas.
4. **Prevenção de Recorrência:** Será realizado **monitoramento contínuo das causas-raiz**, garantindo mudanças nos processos ou treinamentos das equipes.

4.6. Garantia de Qualidade e Solução de Conflitos

- O **B Hotel** oferece uma política de **garantia de qualidade**, assumindo responsabilidade por eventuais falhas nos serviços contratados.
- Em caso de desacordos com clientes, será promovida uma solução amigável, fundamentada no artigo 4º do CDC, que orienta a resolução **equilibrada e ética** de conflitos de consumo.

4.7. Inclusão e Acessibilidade

- Garantimos que nossos serviços sejam inclusivos e respeitem a diversidade de nosso público, com:
 - 04 unidades adaptadas para acessibilidade física, áreas comuns, Restaurante Térreo e Bar 16 com rampas e elevadores;
 - Materiais em diferentes idiomas e disponibilidade de intérpretes ou orientações para hóspedes estrangeiros.
 - Cursos regulares com foco no treinamento da equipe para atendimento empático e inclusivo.

5. Atualização e Revisão da Política

- Esta política será revisada **anualmente**, ou sempre que ocorrerem alterações em:
 - Legislações aplicáveis, incluindo o **Código de Defesa do Consumidor (CDC)** e a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**.
 - Normas específicas para o setor de hospitalidade, como regulamentações da **ANVISA**.
 - Feedbacks derivados de pesquisas de satisfação ou incidentes pontuais.

- O processo de revisão será liderado pelo **setor de Governança, e Operações** do **B Hotel**, com consulta ativa aos colaboradores, clientes e fornecedores estratégicos, para assegurar a adequação a novas demandas ou possíveis lacunas identificadas.

6. Comunicação da Política

Para garantir que esta política seja amplamente compreendida e implementada:

- **Internamente (Colaboradores e Stakeholders):**
 - A política será apresentada a todos os novos colaboradores durante o treinamento de integração e reapresentada periodicamente em formações internas anuais.
 - Será disponibilizada em formatos acessíveis (impressos e digitais) e **fixada em murais internos** de áreas operacionais e administrativas.
 - Fornecedores e parceiros estratégicos receberão cópias atualizadas da política para alinhar suas práticas às diretrizes estabelecidas pelo **B Hotel**.
- **Externamente (Clientes e Hóspedes):**
 - Trechos relevantes da política estarão disponíveis no **site oficial do hotel** e no momento da confirmação de reservas (especialmente as práticas ligadas a direitos do consumidor, privacidade de dados e resolução de conflitos).
 - Comunicados em locais públicos do hotel informarão os canais de contato para resolução de problemas, reclamações ou sugestões.

- Para hóspedes estrangeiros, haverá tradução em múltiplos idiomas, assegurando que todos compreendam plenamente seus direitos e deveres.

7. Capacitação e Treinamento

Capacitação e formação contínua são essenciais para a aplicação prática desta política. Para isso:

- Treinamentos periódicos obrigatórios serão realizados, abrangendo tópicos como:
 - **Atendimento ao cliente e mediação de conflitos:** para equipes presenciais (front desk, Back, B Service, concierge, Hostess, restaurante) e remotas (SAC, central de reservas).
 - **Normas de relacionamento do mercado consumidor:** assegurando que equipes de venda e marketing compreendam as legislações aplicáveis e as práticas éticas específicas da hotelaria brasileira.
 - Garantia de **inclusão e acessibilidade no atendimento**, com ênfase em diversidade cultural, física e social.
 - **Proteção de dados pessoais e privacidade:** alinhados às diretrizes da **LGPD**.
- Treinamentos específicos para fornecedores e parceiros estratégicos, direcionados à aplicação de práticas alinhadas às expectativas do **B Hotel**.

8. Registros e Gestão de Conflitos

O **B Hotel** mantém um sistema robusto de **registro e análise de eventos e interações com clientes**, incluindo:

- **Registro de Reclamações e Solicitações:**
 - Todas as reclamações recebidas nos canais de atendimento serão registradas formalmente com identificação do problema, ações tomadas e prazo de resolução.
 - Garantia de resposta em **até 5 dias úteis**, conforme as boas práticas e o Código de Defesa do Consumidor.
- **Fluxo de Resolução de Conflitos: INTRANET**
 1. Recebimento e protocolo da solicitação.
 2. Análise e contato direto com o cliente para esclarecimento do ocorrido, de acordo com cada demanda e setor.
 3. Implementação de uma solução em prazo compatível com a urgência da demanda.
 4. Comunicação conclusiva ao cliente.
 5. Utilização do ocorrido para identificar **lições aprendidas** e incorporar mudanças nos processos, assegurando que falhas semelhantes não se repitam.
- **Monitoramento Contínuo de Feedbacks:**
 - As percepções dos clientes serão avaliadas regularmente por meio de questionários pós-check-out (My Hotel) e análises em **plataformas públicas de avaliação** (TripAdvisor, Booking, etc.).
 - As informações são analisadas em encontros diários (EIXO B) com 01 representante de cada setor, para **monitoramento de tendências e adequação de processos**.

9. Indicadores de Desempenho (KPIs)


Para mensurar a eficácia desta política, serão monitorados os seguintes indicadores:

- **Satisfação dos Clientes (NPS):** Manter o índice acima de **85%** mensalmente.
- **Tempo Médio de Resolução (TMR):** Estabelecer um prazo médio de resposta inferior a **48 horas para resoluções iniciais**.
- **Taxa de Reclamação Não Resolvida (TRNR):** Reduzir anualmente a quantidade de reclamações que permanecem sem solução satisfatória.
- **Adesão aos Treinamentos:** Garantir que **100% dos colaboradores-chave participe** das formações obrigatórias propostas.

10. Compromissos Legais e Éticos

O **B Hotel** se compromete a:

- Cumprir rigorosamente as normas do **Código de Defesa do Consumidor** e regulamentações da **ANVISA** aplicáveis ao setor de hospitalidade.
- Adotar práticas justas, transparentes e inclusivas, garantindo que todos os clientes sejam tratados com respeito, dignidade e atenção.
- Proteger a privacidade e cumprir integralmente os requisitos da **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**, assegurando que as informações coletadas sejam exclusivamente utilizadas para os fins consentidos.

out/2025	Luiz Renato Bettiol Gerente Geral B Hotel Brasília	
----------	--	---