

TERMO DE POLÍTICA DE QUALIDADE

1. OBJETIVO

Estabelecer os princípios, diretrizes e compromissos da Operadora quanto à qualidade dos serviços de telefonia móvel e acesso à internet, assegurando confiabilidade, transparência, atendimento eficiente e melhoria contínua, em conformidade com as normas da ANATEL e a legislação vigente.

2. PRINCÍPIOS

Confiabilidade: Garantir estabilidade e disponibilidade dos serviços de voz e dados.

Transparência: Fornecer informações claras e acessíveis sobre planos, cobertura, tarifas e condições de uso.

Agilidade: Oferecer suporte técnico e atendimento ao cliente com prazos definidos e eficiência.

Segurança: Proteger os dados pessoais e a privacidade dos usuários.

Inovação: Investir em tecnologia e infraestrutura para ampliar a cobertura e melhorar a qualidade da rede.

3. COMPROMISSO DE QUALIDADE

- 3.1. Disponibilidade da Rede – Manter padrões elevados de disponibilidade para chamadas de voz e conexão de dados.
- 3.2. Qualidade do Atendimento – Prover canais de atendimento multicanal com tempo de resposta adequado.
- 3.3. Velocidade e Desempenho da Internet – Assegurar taxas de transmissão dentro dos parâmetros mínimos estabelecidos pela ANATEL.
- 3.4. Gestão de Reclamações – Utilizar as reclamações como fonte de melhoria contínua dos serviços.
- 3.5. Privacidade e Segurança da Informação – Cumprir a LGPD e garantir tratamento seguro dos dados pessoais.

4. MELHORIA CONTÍNUA

Monitorar indicadores de desempenho e satisfação do cliente, promover auditorias internas e externas de qualidade, realizar treinamentos periódicos e implementar planos de ação corretivos e preventivos.

5. RESPONSABILIDADE

Todos os colaboradores, fornecedores e parceiros envolvidos na cadeia de prestação de serviços devem atuar em conformidade com esta Política de Qualidade, buscando excelência no atendimento aos clientes e respeito às normas regulatórias.



6. REVISÃO PERIÓDICA

Este termo será revisado periodicamente para garantir sua atualização de acordo com mudanças legais, regulatórias e de mercado.

7. DECLARAÇÃO:

A Operadora reafirma seu compromisso em oferecer serviços de telefonia celular e internet móvel com qualidade, transparência e respeito ao consumidor, consolidando a confiança e a satisfação de seus clientes.

TOTHCELL MÚLTIPLAS CONEXÕES

