



CAMBRIDGE ENGLISH
Language Assessment
Part of the University of Cambridge

Platinum Centres Carta de Serviços aos Clientes



**SÃO PAULO
OPEN CENTRE**

São Paulo Open Centre

Av. Adolfo Pinheiro, 1000 - Conj.: 111-113

Santo Amaro – SP

CEP 04734-002

(11) 5683-2683 / (11) 2924-9989

atendimento@saopauloopencentre.com.br

www.saopauloopencentre.com.br



SÃO PAULO
OPEN CENTRE



CAMBRIDGE ENGLISH
Language Assessment



Authorised Platinum Centre

Boas-vindas de nossa Gerente de Exames

Queremos que nossos clientes tenham a melhor experiência possível ao trabalharem conosco. Nossa equipe está empenhada/comprometida com seu sucesso e em assegurar que os candidatos atinjam seu máximo potencial. Esta Carta define os padrões elevados e o nível de serviços que oferecemos.

Nosso Objetivo

Nosso objetivo é disponibilizar serviços profissionais de elevada qualidade, de modo a exceder suas expectativas. Para alcançarmos este objetivo, atentamos às necessidades de nossos clientes e fornecemos prontamente informações práticas, claras e precisas.

Esforçar-nos-emos para assegurar que todos nossos clientes sintam-se satisfeitos e bem atendidos, monitorando regularmente níveis de satisfação e publicando estes resultados. Agiremos prontamente para resolver quaisquer questões ou dificuldades assim que surjam.





Nosso Compromisso

Em todas as nossas interações com os nossos clientes, nos certificamos de que todos se sintam apreciados e valorizados.

Estamos empenhados em prestar os seguintes serviços:

- Contatos: nossos clientes se sentirão bem acolhidos, valorizados e respeitados.
- Apoio ao cliente: disponível pelo telefone, e-mail e pessoalmente, durante o horário comercial. As respostas serão elaboradas de forma profissional, clara, educada e eficiente.
- Website: atualizado regularmente com informações sobre datas de exames e locais onde é possível realizá-los.
- Nossa equipe: profissionais experientes, proativos e dispostos a auxiliar sempre.
- Feedback: realizado de forma contínua, a fim de aprimorarmos sempre nossos serviços.
- Orientações para os exames: Forneceremos aos nossos centros preparatórios todo o material e apoio necessários para a realização dos exames Cambridge English.
- Locais de exame: limpos, acessíveis, seguros e acolhedores para todos os candidatos.
- Processo de inscrição: simples, eficiente e disponível o máximo de tempo possível.
- Informações, materiais de exames e outros dados: tratados de forma confidencial e segura.
- Preços dos exames: publicados e facilmente acessíveis. Quaisquer outros custos extras, tais como taxa de inscrição tardia, serão informados rapidamente.
- Reclamações: serão abordadas prontamente, com sensatez e com a emissão das conclusões dentro de um prazo acordado. Todos serão tratados de forma imparcial e justa.





Nossos Padrões

Quando nos contatarem:

- Tentaremos responder prontamente às dúvidas, sempre que possível.
- E-mails recebidos serão respondidos sempre no prazo máximo de dois dias úteis.
- Se não soubermos a resposta a uma dúvida, lhe daremos um retorno no prazo de dois dias úteis.

Processamento de Inscrições e Resultados de Cambridge English Language Assessment

- Os candidatos receberão a confirmação das inscrições nos exames em até cinco dias úteis antes do exame (salvo se se tratar de uma inscrição tardia).
- Os certificados serão enviados ao centro preparatório, ou os candidatos serão informados sobre sua chegada em até cinco dias úteis após termos recebido-os de Cambridge.

