

Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1. Introdução..... | 3 |
| 2. Aplicabilidade | 3 |
| 3. Objetivo | 4 |
| 4. Abrangência da Atuação | 5 |
| 5. Papéis e Responsabilidades | 5 |
| 6. Canais de Relacionamento..... | 6 |
| 7. Treinamento e Capacitação..... | 10 |
| 8. Disposições Gerais | 10 |
| 9. Aprovação | 11 |
| 10. Referências | 11 |

1. INTRODUÇÃO

A Política Institucional de relacionamento com clientes e usuários da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados do Sebrae Bahia LTDA - COOPSOL, dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários pelas instituições financeiras e abrange as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços, bem como responsabilidades, controles e revisões para atendimento à Resolução nº 4.949 de 30 de setembro de 2021 do Conselho Monetário Nacional – CMN.

De acordo com o artigo 2º da Resolução 4.949/21, as instituições no que se refere ao relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços, devem conduzir suas atividades com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

A COOPSOL é uma cooperativa singular, classificada como “capital e empréstimo”, segmentada como “S5”, trata de uma cooperativa com público direcionado, que opera oferecendo empréstimos, além de outros produtos financeiros aos seus Cooperados, que são Funcionários do Sebrae Bahia e funcionários da própria Cooperativa.

Na construção dessa Política a Cooperativa adotou os parâmetros considerando as características e complexidade das operações e dos cooperados como usuários dos serviços e produtos financeiros.

2. APLICABILIDADE

Esta política se aplica a todos que fazem parte ou poderão a vir fazer parte da COOPSOL, compreendendo:

- Colaboradores;
- Diretores e Conselheiros Fiscais;
- Cooperados;

3. OBJETIVO

A COOPSOL pauta suas atividades pelos mais rígidos padrões de ética, responsabilidade, transparência e integridade corporativa e zela para que sua atuação no mercado se dê em observância às leis, regulamentos e boas práticas de governança e atendimento ao cliente, cumprindo o que determina a Resolução 4.949/21 do Conselho Monetário Nacional – CMN.

Esta política tem a necessidade de definir com os colaboradores da COOPSOL assim como toda a Diretoria da Cooperativa, diretrizes que determine as etapas de execução de suas funções na organização no que tange ao relacionamento com os seus clientes e usuários.

Orientado por este compromisso, a COOPSOL instituiu Política Específica de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros que tem como objetivo estabelecer os princípios e diretrizes que devem ser seguidos pelos colaboradores e parceiros, cujo objetivo principal é criar um relacionamento sólido e duradouro com os cooperados da COOPSOL, aumentando os seus respectivos graus de satisfação e proporcionando uma relação próxima e contínua, conforme elencados a seguir:

- Realizar atendimento atrelado aos valores institucionais da Cooperativa, preceitos do código de ética, legislação vigente, estatuto social e regimento interno;
 - Ter compromisso permanente com a excelência do atendimento, visando à qualidade dos serviços, com eficiência, eficácia e cumprimento dos prazos;
 - Zelar pela imagem institucional da Cooperativa;
 - Exercer atuação direta nas necessidades dos cooperados com objetividade, viabilizando alternativas para atendê-los;
 - Prestar o serviço com segurança, precisão e clareza, esclarecendo os participantes e mantendo-os bem informados;
 - Preservar o sigilo das informações na relação colaboradores/cooperados;
- e

- Assegurar a qualidade no atendimento conforme os requisitos e a estrutura sugerido pela política e estabelecidos pela Cooperativa.

4. ABRANGÊNCIA DA ATUAÇÃO

A COOPSOL deve ter uma postura ética, zelando pelo respeito permanente e pela preservação da civilidade e da empatia. Esses preceitos são as bases que foram definidas para o relacionamento com os nossos cooperados.

Os princípios e conceitos gerais previstos nesta Política deverão ser observados por todos os colaboradores e parceiros da COOPSOL.

Diretores e Colaboradores devem observar e zelar pelo cumprimento da presente Política e, quando assim se fizer necessário, consultar as áreas relacionadas sobre situações que envolvam conflito com esta política ou mediante ocorrência de situações nela descritas.

Objetivando a manutenção de um relacionamento transparente, honesto, claro e tempestivo com os cooperados, a COOPSOL deve trabalhar para que esteja apta a desenvolver produtos adequados às expectativas dos diversos perfis e necessidades de realização de poupança através da denominação CAPITAL bem como, de utilização de serviços quer sejam por intermédio de operação de empréstimos ou das parcerias como um todo.

Para que os cooperados tenham fácil e constante acesso às informações sobre os produtos e serviços oferecidos pela COOPSOL, todas as informações relacionadas às características destes produtos e serviços devem estar disponibilizadas através dos canais de comunicação, como: *Site* Institucional e mídias sociais.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1 Diretoria

- a) Indicar ao Banco Central do Brasil Diretor responsável pelo cumprimento das obrigações previstas na Resolução CMN 4.949/21;
- b) Aprovar a Política de Relacionamento com o cliente;

- c) Acompanhar o programa de treinamento de empregados e prestadores de serviços que desempenhem atividades afetadas ao relacionamento com clientes e usuários;
- d) Acompanhar a efetividade desta Política.

5.2 Diretor responsável pelo relacionamento com clientes e usuários

- a) Elaborar programa de treinamento de empregados e prestadores de serviços que desempenhem atividades no relacionamento com clientes e usuários;
- b) Submeter mencionado programa a Diretoria para aprovação;
- c) Fazer cumprir o referido programa;
- d) Manter esta política sempre atualizada;
- e) Disseminar internamente as disposições desta política; e
- f) Monitorar o cumprimento desta política.

5.3 Colaboradores

- a) Propor alterações e/ou adequações nesta política, que deverão ser discutidas e aprovadas em reunião da Diretoria;
- b) Identificar e corrigir eventuais deficiências contempladas nesta política;
- c) Avaliar periodicamente a sua efetividade.

6. CANAIS DE RELACIONAMENTO

Para que os clientes e usuários tenham fácil e constante acesso às informações sobre produtos e serviços oferecidos pela COOPSOL, são disponibilizados canais de relacionamento para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas ou denúncias.

Visando atender a Resolução 4.860/20 e a 4.859/20, ambas do Banco Central do Brasil, a COOPSOL firmou parceria com a Fenacred, que disponibiliza canais de Comunicação como Ouvidoria e Índícios de Ilícitudes cuja função é atuar na defesa dos direitos dos consumidores em sua relação contratual com os cooperados, no esclarecimento quanto aos seus deveres e na prevenção e solução de conflitos, agindo de forma imparcial, transparente e ágil.

Para cativar e conquistar o cooperado, é necessário manter disponíveis diferentes canais de relacionamento, adequando as características e necessidades da Cooperativa e seu público:

- **Atendimento telefônico:** atendimento disponível aos cooperados por meio de um número que permite a realização de chamadas, onde podem ser esclarecidas dúvidas sobre os planos e serviços ou solicitações diversas oferecidos pela COOPSOL.
- **Ouvidoria:** acolhimento de reclamações, sugestões e elogios através de um 0800 e *site* fornecido por uma **instituição** prestadora de serviço aprovada em normativos, onde o número e o *link* estão disponíveis na sede da Cooperativa e no *site* Institucional.
- **Atendimento presencial:** atendimento aos cooperados que se dirigem pessoalmente à COOPSOL; e
- **Atendimento eletrônico/ Site:** atendimento com serviços de consultas e solicitações diversas disponíveis para acesso via *internet*, no site da Coopsol.

A Cooperativa deverá estar sempre em busca de informações de seus cooperados, com o intuito de aprimorar o seu conhecimento sobre o mesmo e, conseqüentemente, de potencializar o relacionamento com eles.

A Cooperativa deve manter controle das informações fornecidas pelos seus cooperados, de forma a preservar sua integridade e obedecer aos padrões de segurança e confidencialidade, sempre em conformidade com as legislações vigentes no país.

As informações dos cooperados devem ser utilizadas de maneira adequada e mantida em sigilo com o objetivo sempre de beneficiá-lo.

A COOPSOL não comercializa, cede ou troca os dados de seus cooperados. Depoimentos, divulgação de dados e da imagem propriamente dita somente devem, em qualquer situação, serem utilizados mediante a autorização prévia por parte dos cooperados.

Todos os parceiros comerciais, fornecedores e colaboradores devem estar comprometidos a manter absoluto sigilo no tocante às informações, aos dados e documentos recebidos dos nossos cooperados.

Em todos os contatos ativos com os cooperados pela COOPSOL que exige um acompanhamento detalhado do assunto, haverá identificação e informação clara do objetivo da ação, exceto situações do dia-a-dia, por exemplo: *geração de senha de acesso, taxa de juros de determinada linha de crédito.*

Em caso de o associado demonstrar desinteresse pelo contato, a COOPSOL deixará registrado e respeitará a decisão tomada pelo associado, salvo situações excepcionais.

QUALIDADE NO ATENDIMENTO – EXCELÊNCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- Atendimento personalizado, padronizado e com qualidade, mesmo não presencial;
- Compromisso social com reflexo na continuidade e na excelência dos serviços, assegurando a satisfação e o bem-estar do cooperado;
- Informações transparentes, exatas, corretas e fidedignas;
- Compartilhamento das informações, com responsabilidade, agilidade, ética, lealdade e organização;
- Tratamento efetivo e sistemático das sugestões e reclamações recebidas pelos meios de comunicação disponibilizados, garantindo o retorno das informações ao cooperado;

É de fundamental importância ressaltar que os requisitos, assim como os diferenciais desejados e apresentados nesta Política estão em conformidade com a referida Resolução do Conselho Monetário Nacional.

TANGIBILIDADE

- Facilidades e aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação.

CONFIABILIDADE/CREDIBILIDADE

- Habilidade em fazer o serviço prometido com confiança e precisão.

RECEPTIVIDADE

- Disposição para ajudar o cooperado e fornecer um serviço com presteza e rapidez de resposta.

GARANTIA

- Conhecimento e cortesia do colaborador e sua habilidade em transmitir segurança.

EMPATIA

- Cuidado em oferecer à atenção individualizada aos usuários.

COMPROMISSO DOS DIRIGENTES DA COOPERATIVA

Conforme já mencionado, a satisfação do cooperado não é de responsabilidade exclusiva dos colaboradores da COOPSOL. Entretanto para que a Cooperativa tenha de fato foco na satisfação do cooperado é necessário que a diretoria da Cooperativa se comprometa com este objetivo, promovendo:

- Envolvimento da Diretoria;
- Revisão sistemática de processos e normas;
- Disponibilidade e atualização constante de informações;
- Garantia à qualidade do atendimento com monitoramento de resultados;
- Suporte e valorização da equipe de relacionamento;
- Satisfação do cooperado como meta da Cooperativa;

É importante lembrar que o relacionamento com o cooperado é o reflexo da gestão e a imagem da Cooperativa.

CAPACITAÇÃO DA EQUIPE

- Atualização técnica e tecnológica sistemática;
- Disseminação e aperfeiçoamento contínuo de padrões em processos de trabalho;
- Avaliação da qualidade dos comportamentos e posturas no atendimento;
- Incentivo à motivação e ao desenvolvimento humano; e
- Transformação de informação em conhecimento.

RECURSOS TECNOLÓGICOS PARA MONITORAMENTO E INDICADORES DE DESEMPENHO

Para atender aos seus objetivos a equipe de atendimento precisa dispor de recursos que permitam o monitoramento de suas atividades, tais como:

- Pesquisa de satisfação realizada com determinada periodicidade;
- Relatórios de Controle Gerencial (desempenho, atendimento, reclamações e outros);
- Avaliações técnicas periódicas da equipe de atendimento;
- Índice de não conformidade no preenchimento ou processamento de solicitações diversas (benefícios, concessões, empréstimos, etc); e
- Prazo de processamento de atualizações cadastrais.

7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

A COOPSOL deve manter um Programa de Treinamento e Capacitação de funcionários e prestadores de serviços que desempenham atividades ligadas diretamente aos Associados/Clientes e Usuários.

Dessa forma, a Cooperativa garante capacitação aos profissionais das áreas relacionadas aos atendimentos ao cliente em produtos e serviços, nos sistemas utilizados pela instituição.

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

Esta política de relacionamento com o cooperado deve ser objeto de avaliação periódica pelo corpo Diretivo, a fim de aprimorar as práticas de relacionamento entre a COOPSOL e os seus cooperados.

As regras e condições desta Política estarão à disposição dos cooperados através do Site Institucional da Cooperativa.

9. APROVAÇÃO

Esta política foi revisada e aprovada pela Diretoria na reunião realizada em 29/05/2024.

10. REFERÊNCIAS

Esta política está em conformidade com a Resolução nº 4.949/21 do Conselho Monetário Nacional.

Salvador/BA, 29 de Maio de 2024.

Alberto Bispo do Nascimento
Diretor Presidente

Fernando Edmar de Oliveira Silva
Diretor Operacional

Valdirene Carvalho de Pádua
Diretora Administrativa Financeira