

4.11. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO



**COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO PODER EXECUTIVO FEDERAL NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - CREDES**

SUMÁRIO

4.	GOVERNANÇA	3
4.12.	Política Institucional de Relacionamento.....	3
4.12.1.	Introdução.....	3
4.12.2.	Aplicabilidade	3
4.12.3.	Papéis e Responsabilidades	4
4.12.4.	Diretrizes	4
4.12.5.	Portabilidade.....	5
4.12.6.	Canais de Relacionamento.....	5
4.12.7.	Valores Organizacionais	6
4.12.8.	Gerenciamento da Política Institucional de Relacionamento.....	7
4.12.9.	Disposições Gerais	7

4. GOVERNANÇA

4.12. Política Institucional de Relacionamento

4.12.1. Introdução

Esta política estabelece diretrizes aplicáveis ao relacionamento com associados e usuários de produtos e serviços da **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores Públicos do Poder Executivo Federal no Estado do Espírito Santo - CREDES** nas etapas de pré-contratação, contratação e pós-contratação, bem como alçadas de responsabilidades, controles e revisões conforme resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.949/21.

Consideram-se o porte e complexidade de operações da **CREDES** classificada como “*clássica*”, não oferecendo leque de produtos e serviços diversificados a seus associados. No entanto A Diretoria Executiva exige primazia no atendimento aos seus associados. Destaque que a cooperativa não atende não associados, ou seja, somente o associado é o “*cliente*”, sendo esse, o perfil de relacionamento da **CREDES**. Em relação a produtos e serviços ofertados, a **CREDES** opera apenas com empréstimos nas modalidades de crédito consignado e crédito pessoal cujo *funding* advém da capitalização mensal.

4.12.2. Aplicabilidade

Esta política se aplica a todos que fazem parte da **CREDES**, sendo:

- i. Aos responsáveis pelo atendimento aos associados;
- ii. Aos Diretores Executivos e Conselheiros Fiscais.

O princípio ético é necessário para que os responsáveis possam garantir o senso de justiça, honestidade, prudência, equidade, liberdade, respeito e sinceridade.

4.12.3. Papéis e Responsabilidades

4.12.3.1. Diretoria Executiva

- I. 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.
- II. promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com os associados; e
- III. dispensar tratamento justo e equitativo aos associados, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidades associadas.

4.12.3.2. Colaboradores

- I. Atender aos associados com a 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.

4.12.4. Diretrizes

O atendimento requer uma série de outras ações que vão além da cordialidade, simpatia, ou presteza nas informações, aliás, práticas estas essenciais em qualquer situação.

A confiança do associado é o maior bem que uma instituição prima. É responsabilidade de todos na cooperativa primar o atendimento ao associado sempre com o princípio do bom atendimento aos associados.

Na Contratação e na Prestação de Serviços deve ser assegurado a adequação do produto ofertado ou recomendado aos objetivos dos associados. Os produtos ofertados são o aporte de capital e os empréstimos, nas modalidades de crédito consignado e pessoal, concedidos conforme limites pré estabelecidos. Nesse contexto há de se destacar a integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas.

O atendimento presencial é realizado de forma efetiva sem que haja impedimento a essa forma de acesso.

4.12.5. Portabilidade

A portabilidade de crédito (transferência de operação de crédito de instituição credora original para instituição proponente, por solicitação do devedor), conforme resolução do Conselho Monetário Nacional – CMN nº 5.057/22, está disponível aos Cooperados.

4.12.6. Canais de Relacionamento

O relacionamento com qualquer cliente ganhou complexidade nas últimas décadas com a evolução tecnológica e a introdução de novos meios de comunicação. Para cativar e conquistar o associado, é necessário manter disponíveis diferentes canais de relacionamento, adequando as características e necessidades da **CREDES** e seu público, conforme descrito a seguir:

- i. **atendimento telefônico:** atendimento disponível aos associados por meio de um número de telefone que permite a realização de chamadas, onde podem ser esclarecidas dúvidas sobre os planos e serviços oferecidos pela cooperativa, acolhimento de reclamações, sugestões e solicitações diversas. Os telefones disponibilizados pela CREDES a seus associados são: (27) 313424320; (27) 31324322; (27) 31324323; (27) 31324321;

- ii. **atendimento presencial:** atendimento aos associados que se dirigem pessoalmente à **CREDES**;
- iii. **atendimento por Whatsapp:** (27) 999560710; (27) 981259223; (27) 981259221;
- iv. **atendimento por e-mail:** atendimento@credes.com.br
- v. **atendimento por correspondências/ malote:** disponível para o encaminhamento de dúvidas, solicitações, reclamações e sugestões por meio de instrumentos diversos como: carta, telegrama e outros, proporcionando a formalização do atendimento.

Citamos a seguir o que é considerado importante no perfil da equipe que atende aos associados:

- i. **Pessoais:** afetividade, empatia, dinamismo, pro atividade, iniciativa, comprometimento, fluência na comunicação verbal e escrita, capacidade de relacionamento interpessoal, espírito de equipe, flexibilidade, equilíbrio emocional e resistência à pressão.
- ii. **Escolaridade e Competências:** ensino médio completo, experiência em atendimento a clientes, conhecimento de sistemas informatizados de atendimento, conhecimento de ferramentas do pacote office.

4.12.7. Valores Organizacionais

A **CREDES** conta para atendimento aos seus associados:

- i. excelência na prestação do serviço: atendimento personalizado, padronizado e qualificado, mesmo à distância;
- ii. compromisso social refletido na continuidade e na excelência dos serviços, assegurando a satisfação e o bem-estar do associado;
- iii. informações transparentes, precisas, corretas e fidedignas;
- iv. compartilhamento das informações, com responsabilidade, agilidade, ética, lealdade e organização;

- v. tratamento efetivo e sistemático das sugestões e reclamações recebidas garantindo o retorno das informações ao associado;
- vi. qualidade no atendimento: serviço esperado x serviço oferecido.

4.12.8. Gerenciamento da Política Institucional de Relacionamento

Para assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes e usuários, bem como sua adequação à política institucional de relacionamento, fica estabelecido que o perfil é restrito aos associados que compõem o público-alvo para os produtos e serviços disponibilizados (capital e empréstimo), considerando suas características e complexidade.

A **CREDES** não possui colaboradores, portando isenta de metas associadas ao desempenho. O mecanismo de acompanhamento será advindo de eventuais manifestações oriundas da ouvidoria ou do sistema de RDR – Registro de demandas do cidadão. Caso ocorram, A Diretoria Executiva tomará medidas para a devida adequação. A auditoria interna fará testes para identificar eventuais situações atípicas.

4.12.9. Disposições Gerais

A **CREDES** prevê como programa de treinamento que desempenhem atividades atreladas ao relacionamento com os associados, o conhecimento à essa política, e para isso, deverá disseminar tais disposições.

A Política Institucional de Relacionamento será revisada, a cada 2 (dois) anos, ou quando houver exigências / alterações dos órgãos normativos pela Diretoria Executiva da **CREDES** que deverá assegurar sua divulgação, bem como manter documentação relativa à disposição do Banco Central do Brasil.

Indicar ao Banco Central do Brasil diretor responsável pelo cumprimento das obrigações previstas nesta Resolução.

Este documento é parte integrante da estrutura de controles internos e gerenciamento de riscos. Estrutura completa no **ANEXO I - ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS E GERENCIAMENTO DE RISCOS** destacada no grupo: 1. Estrutura, item: **1.1 – ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS**.

Vitória – ES, 27 de dezembro de 2023.

Vinicius Bis Lima Falqueto
Diretor Presidente

Deulira Elizeu da Costa
Diretora Financeira