



COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS  
EMPREGADOS DO GRUPO JOSÉ NEFFA LTDA.

**COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS  
EMPREGADOS DO GRUPO JOSÉ NEFFA LTDA.**

CNPJ: 29.985.421/0001-09

Rua Maria Helena Murad Neffa, 95 - Sala 01 – Centro – Vitória/ES

CEP: 29010-280 – Tel. (27)3322.0535

**MANUAL**

**DE**

**RELACIONAMENTO**

**COM CLIENTES**

**E USUÁRIOS**

**RESOLUÇÃO DO CMN Nº 4.539/16**

**SEGUNDO SEMESTRE 2019**

## SUMÁRIO

I -	INTRODUÇÃO.....	03
II -	APLICAÇÃO.....	03
III -	RESPONSABILIDADES.....	03
IV -	DIRETRIZES.....	04
V -	PRODUTOS E SERVIÇOS.....	04
VI -	CANAIS DE RELACIONAMENTO.....	05
VII -	ATENDIMENTO COM QUALIDADE.....	05
VIII -	DIFERENCIAIS NO ATENDIMENTO.....	06
IX -	ESTRUTURA DE ATENDIMENTO.....	07
X -	RECURSOS TECNOLÓGICOS PARA MONITORAMENTO.....	08
XI -	COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO.....	08
XII -	DISPOSIÇÕES FINAIS.....	09

## **I - INTRODUÇÃO**

Esta política estabelece diretrizes aplicáveis ao gerenciamento de relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros nas etapas de pré-contratação, contratação e pós-contratação, bem como responsabilidades, controles e revisões para atendimento à resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4539/16.

Para o bom funcionamento desta política se faz necessário o princípio ético é fundamental para que os responsáveis possam garantir o senso de justiça, honestidade e prudência, equidade, liberdade, respeito e sinceridade que deve prevalecer acima de qualquer interesse pessoal.

## **II - APLICAÇÃO**

Esta política se aplica a todos que fazem parte ou poderão a vir fazer parte da Cooperativa:

- Colaboradores de atendimento;
- Demais colaboradores;
- Conselheiros fiscais, administrativos e diretores;
- Prestadores de serviços a cooperativa;
- Cooperados, ativos, afastados, inativos e beneficiários dos mesmos;
- Empresas conveniadas à Cooperativa;
- Pessoas físicas e jurídicas em geral.

## **III – RESPONSABILIDADES**

É de responsabilidade do Conselho de Administração da Cooperativa conduzir, definir responsáveis e prever a disseminação de suas atribuições e determinar suas diretrizes.

#### **IV - DIRETRIZES**

O atendimento requer uma séria de outras a es que vão além da cordialidade, simpatia ou presteza nas informa es e no atendimento.

A confiança do cooperado   o maior bem que a Cooperativa de v  cultivar e   responsabilidade de todos zelar pelo bom atendimento ao cooperado segundo as diretrizes definidas:

- Realizar atendimento atrelado aos valores institucionais da Cooperativa “missão e valores”, preceitos do código de  tica, legisla o vigente, estatuto e regulamentos internos;
- Ter compromisso permanente com a excelência do atendimento, visando a qualidade dos serviços prestados, com eficiência, eficácia e cumprimento de prazos;
- Zelar pela imagem da Cooperativa dentro da institui o e fora dela;
- Exercer atua o direta nas necessidades dos cooperados com objetividade, viabilizando alternativas para atendimento;
- Prestar serviços com segurança, precisão e clareza, esclarecendo os cooperados e mantendo-os bem informados;
- Preservar o sigilo das informa es na rela o atendente/cooperado;
- Assegurar a qualidade do atendimento conforme as diretrizes estabelecidas nesta política.

#### **V – PRODUTOS E SERVIÇOS**

Produtos e serviços prestados pela Cooperativa:

- Capitaliza o (capital social);
- Linhas de empréstimos,

A implantação de novos produtos ou serviços devem ser avaliados pelos gestores da Cooperativa, e contemple além da viabilidade, os risco envolvidos, mensurando-os seus impactos.

A atualização cadastral dos cooperados é feita no atendimento na Cooperativa, sendo que os dados cadastrais dos mesmos são de uso interno e exclusivo.

## **VI - CANAIS DE RELACIONAMENTO**

O relacionamento com o cooperado ganhou complexidade nos últimos anos, com a evolução tecnológica e a introdução de novos meios de comunicação. Para conquistar, manter e agradar o cooperado são necessários manter disponíveis canais de relacionamento, adequado as características e necessidades da Cooperativa com seus cooperados:

- Atendimento telefônico, esclarecer dúvidas sobre os produtos, serviços, acolher reclamações, sugestões e outras solicitações;
- Atendimento presencial aos cooperados que se dirigem pessoalmente a Cooperativa;
- Atendimento eletrônico, através de e-mail e site;
- Prestação de informações como consulta de extratos e saldos, simulação de empréstimos;
- Canais alternativos, como realização de palestras para grupos de cooperados ou futuros cooperados sobre o funcionamento da cooperativa.

Os telefones para contato com atendimento, ouvidoria, produtos e serviços oferecidos pela cooperativa, estão disponíveis no site da mesma.

## **VII - ATENDIMENTO COM QUALIDADE**

São requisitos para um atendimento de qualidade:

- Comunicação, habilidade de conduzir o atendimento de maneira clara e objetiva para informar, esclarecer e orientar;
- Postura, reação ou maneira de agir durante o atendimento prestado ao cooperado;
- Conhecimento e capacitação, informação adquirida pelo estudo, treinamento, material de apoio;
- Experiência e ferramentas tecnológicas adequadas;
- Relacionamento, capacidade de interagir e acolher o cooperado;
- Comprometimento, pró atividade no atendimento das demandas dos cooperados buscando superar as expectativas;
- Disponibilidade, condição de se fazer presente por meio de diversos canais de comunicação.

## **VIII - DIFERENCIAIS NO ATENDIMENTO**

São atrativos para os cooperados e futuros cooperados:

- Excelência na prestação do serviço, atendimento personalizado, padronizado e qualificado, mesmo à distância;
- Compromisso social refletido na excelência dos serviços, assegurando a satisfação e o bem-estar do cooperado;
- Informações transparente, precisas e corretas;
- Tratamento efetivo e sistemático das sugestões e reclamações recebidas garantido ao cooperado;
- Qualidade no atendimento, serviços esperado versus serviço oferecido;
- 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;

- Transformação de informação em conhecimento.
- Perfil do atendente:
  - Afetividade;
  - Dinamismo;
  - Iniciativa;
  - Comprometimento;
  - Fluência na comunicação verbal e escrita;
  - Capacidade de relacionamento interpessoal;
  - Espírito de equipe;
  - Flexibilidade;
  - Equilíbrio emocional;
  - Resistência á pressão.
- Competências e instrução:
  - Grau de escolaridade mínima para função;
  - Conhecimento de computadores e periféricos;
  - Conhecimento de ferramentas Windows (Word, Excel, Outlook, Power Point);
  - Conhecimento do sistema de crédito cooperativo.

## **IX - ESTRUTURA DE ATENDIMENTO**

Itens que compõe uma estrutura de atendimento:

- Área para atendimento;
- Cadastro atualizado dos cooperados;
- Sistema de informação para apoio ao atendimento;
- Processos identificados, definidos e padronizados pelas áreas responsáveis;
- Estrutura adequada (conexão de internet, telefone, computador, impressora);
- Plano de contingência e continuidade dos serviços, caso ocorra uma interrupção por acontecimento inesperado.

## **X - RECURSOS TECNOLÓGICOS PARA MONITORAMENTO**

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

- Processo e mecanismos de aferição de resultados;
- Pesquisa de satisfação com periodicidade semestral;
- Relatórios de controle gerencial como desempenho de atendimento, reclamações, sugestões, satisfação do cooperado e outros que venha agregar valores de melhorias;
- Avaliações técnicas periódica da equipe de atendimento;
- Índice de não conformidade no preenchimento ou processamento de solicitações diversas;
- Percentual de solicitações resolvidas versus pendentes.

## **XI - COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO**

Conforme já vimos, a satisfação do cooperado não é de responsabilidade exclusiva da área de atendimento, entretanto para que a cooperativa tenha de fato foco na satisfação do cooperado é necessário que a administração da Cooperativa se comprometa com este objetivo, promovendo:

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

É importante lembrar que a área de atendimento ao cooperado é o espelho da gestão e reflete a imagem da Cooperativa.

## **XII - DISPOSIÇÕES FINAIS**

Para usufruir dos produtos e serviços disponibilizados aos cooperados conforme definido em estatuto, é obrigatório se tornar cooperado, devendo para isso preencher a proposta de admissão, bem como atender os critérios mínimos de associação conforme estatuto social da Cooperativa.

Os colaboradores responsáveis pelo atendimento devem ser capacitados anualmente por um programa de treinamento estabelecido pela área administrativa da Cooperativa, com temas voltados a gestão da carteira de cooperados, cultura organizacional e relacionamento.

Os documentos, controles e formulários deverão ser revisados no mínimo anualmente pela área de controles internos ou seu responsável.

Todos os documentos que comprovem a contratação ou solicitação de produtos ou serviços devem ser assinados pelos cooperados e devem estar conferidos e validados pelo atendente. A documentação deve ficar arquivada na Cooperativa por no mínimo 5 (cinco) anos.

As informações relevantes de cada produto ou serviço devem ser disponibilizadas anteriormente a contratação ou solicitação, cujas dúvidas deverão ser sanadas aos cooperados.

Este manual de relacionamento com clientes e usuários foi elaborado no segundo semestre de 2019 e aprovado em reunião do Conselho de Administração realizada em 30 de Outubro de 2019.

---

**Eliene Santos Caitano**

Secretária

---

**Eliane Rufino Thompson Simões**

Presidente

---

**Erica Karina Borges**

Tesoureira

---