



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

Desenvolve SP

| | |
|--|----------|
| 1. OBJETIVO | 3 |
| 2. CONCEITOS GERAIS..... | 3 |
| 3. RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS | 3 |

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

1. OBJETIVO

A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários tem como objetivo definir princípios a serem observados no relacionamento da Desenvolve SP com seus clientes e usuários, durante as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e de serviços.

2. CONCEITOS GERAIS

2.1 Princípios

Os empregados, colaboradores e administradores devem pautar seu relacionamento com clientes e usuários observando os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência. Para isso, devem conduzir suas atividades observando as regras estabelecidas no Código de Defesa e Proteção ao Consumidor, nas regras estabelecidas nas políticas internas vigentes, no Código de Ética e Conduta e na Política de Responsabilidade Socioambiental da Desenvolve SP.

3. RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Os empregados, colaboradores e administradores da Desenvolve SP devem:

- Zelar pela imagem institucional da Desenvolve SP;
- Atuar de forma a assegurar a excelência e agilidade no atendimento, primando pelo relacionamento cooperativo e equilibrado entre as unidades internas, bem como com os clientes e usuários;
- Ofertar ou recomendar produtos e serviços adequados às necessidades e aos interesses e objetivos dos clientes e usuários;
- Dispensar tratamento justo e equitativo a todos os clientes e usuários;
- Prestar informações de forma segura, clara e precisa, garantindo a livre escolha e a tomada de decisões por parte dos clientes e usuários, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços;

- Utilizar redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos destinados ao público, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições;
- Fornecer, de forma tempestiva, os documentos relativos às operações e serviços prestados aos clientes e usuários, bem como conduzir o atendimento das demandas com pró-atividade, dentro dos prazos estabelecidos, buscando sempre superar as expectativas;
- Preservar o sigilo, a integridade, a confiabilidade e a segurança das informações e das transações realizadas, bem como a legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;
- Estar sempre atualizados sobre os produtos e serviços oferecidos pela Desenvolve SP.