



| Secretaria da
Fazenda e Planejamento

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. CONTEÚDO

Princípios a serem observados no relacionamento da Desenvolve SP com seus clientes e usuários.

3. ABRANGÊNCIA

Além dos empregados e colaboradores que possuem relacionamento com clientes e usuários, a presente Política deve ser conhecida, observada e seguida por todos os empregados, colaboradores e administradores da Desenvolve SP, quando de seu relacionamento com clientes e usuários.

3.1 Unidades que possuem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários

Para fins desta Política, são considerados empregados e colaboradores que possuem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários da Desenvolve SP todos os empregados e colaboradores que desempenham suas atividades nas seguintes unidades:

- Suneps;
- Sucom;
- Sujur;
- Sucre;
- Sutin;
- Surim;
- Ouvidoria;
- Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Nota: Os empregados e colaboradores lotados em unidades diversas às mencionadas acima devem pautar-se nos princípios desta Política caso venham a relacionar-se com clientes e usuários.

4. REGULAMENTAÇÃO E NORMAS

- Resolução nº 4.539, de 24 de novembro de 2016, do Conselho Monetário Nacional (CMN);
- Resolução CMN nº 3.694, de 26 de março de 2009;
- Código de Proteção e Defesa do Consumidor;
- Código de Conduta e Integridade da Desenvolve SP;
- Política de Responsabilidade Socioambiental da Desenvolve SP;
- Valores da instituição definidos no Planejamento Estratégico.

5. CONCEITOS GERAIS

5.1 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 Políticas internas vigentes, no Código de Conduta e Integridade e na Política de Responsabilidade Socioambiental da Desenvolve SP.

5.2 Conformidade e legitimidade dos produtos e serviços

A Desenvolve SP deve garantir que seus produtos e serviços estejam aderentes às normas internas e externas vigentes.

6. 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.

6.1 Capacitação das equipes de atendimento

A Desenvolve SP deve propiciar treinamentos adequados aos seus empregados e colaboradores que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários, de forma a atender todos os requisitos estabelecidos na Resolução CMN nº 4.539/2016.

6.2 Atendimento à Política e adaptação de normas internas

As normas internas vigentes que dispõem sobre o relacionamento com clientes e usuários devem ser adaptadas para atendimento da presente Política no prazo de até 360 dias da data da publicação da Resolução CMN nº 4.539/2016.

6.3 Disseminação

A presente Política deve ser disseminada internamente aos empregados, colaboradores e administradores da instituição.

6.4 Divulgação de informações

A divulgação de informações somente deve ser feita por pessoas autorizadas, conforme política de divulgação de informações da instituição.

7. GERENCIAMENTO DA POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

A Sugep é a unidade responsável pela implantação da Política e pelo seu gerenciamento.

A Suric é a unidade responsável pela verificação da consistência das rotinas e dos procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes e usuários, exigidos para atendimento da presente Política, bem como pela instituição de mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos com vistas a assegurar:

- A implementação de suas disposições;
- O monitoramento do seu cumprimento, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados;
- A avaliação de sua efetividade;
- A identificação e a correção de eventuais deficiências.

A Geaud deve realizar testes periódicos nos mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos.

8. ALÇADAS COMPETENTES

A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários foi aprovada pela Diretoria Colegiada e pelo Conselho de Administração.

9. VALIDADE

A presente Política tem validade indeterminada e deve ser reavaliada periodicamente pela Diretoria Colegiada e pelo Conselho de Administração, no mínimo, a cada cinco anos, ou sempre que necessário.

Toda a documentação relativa à Política de Relacionamento com Clientes e Usuários, incluindo os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria, deve ser arquivada e mantida à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

10. RESPONSABILIDADES

Abaixo, estão detalhadas as responsabilidades das unidades no que tange à Política de Relacionamento com Clientes e Usuários.

10.1 Sugep

- Elaborar, implementar e gerenciar a presente Política;
- Disseminar os princípios da Política aos empregados, colaboradores e administradores da instituição.

10.2 Suric

- Verificar a consistência das rotinas e procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes e usuários;
- Acompanhar a execução dos planos de ação referidos no item 11.

10.3 Geaud

- Realizar testes periódicos nos mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos.

10.4 Gerências e Superintendências

- Pautar-se nos princípios desta Política no relacionamento com clientes e usuários;
- Executar os planos de ação relacionados à sua unidade, conforme disposto no item 11, nos prazos estabelecidos.

11. DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Devem ser formalizados, pelas unidades responsáveis, planos de ação para atendimento das diretrizes da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários.

Tais planos de ação devem ser concluídos no prazo estabelecido na Resolução CMN nº 4.539/2016.

A Suric é a unidade responsável pelo acompanhamento da execução dos referidos planos, conforme item 7, que devem contemplar os seguintes itens:

- Treinamentos específicos para empregados e colaboradores que executam atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários;
- Concepção de produtos e serviços;
- Oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços, de forma clara e precisa;
- Gestão do atendimento prestado a clientes e usuários, inclusive o registro, a observância do prazo e o tratamento de demandas;
- Extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços;
- Liquidação antecipada de dívidas ou obrigações;
- Transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cliente.

Para os itens apresentados na Tabela 1, já estão definidos os procedimentos a serem observados no relacionamento com clientes e usuários.

TABELA 1 – PROCEDIMENTOS DEFINIDOS NO RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

ITEM	MNP ONDE CONSTA A DEFINIÇÃO DE PROCEDIMENTOS
Requisitos de segurança afetos a produtos e a serviços	MNP – Segurança da Informação (Capítulo Segurança em Tecnologia da Informação)
Cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços	MNP - Tarifas
Divulgação e publicidade de produtos e serviços	MNP - Comunicação
Coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em base de dados	MNP – Crédito (Capítulo Regras de Cadastro)
Mediação de conflitos	MNP – Governança Corporativa (Capítulo Regimento Interno da Ouvidoria)
Sistemática de cobrança em caso de inadimplemento das obrigações contratadas	MNP – Cobrança e Recuperação de Crédito
Estabelecimento do perfil dos clientes que compõem o público alvo para os produtos e serviços disponibilizados, considerando suas características e complexidade, com informações relevantes para cada produto	MNP – Produtos

FONTE: Desenvolve SP