

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DE PRODUTOS E DE SERVIÇOS FINANCEIROS

**Novembro
2017**

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. PRINCÍPIOS	3
3. PÚBLICO ALVO.....	4
4. FASES DO PROCESSO DE CRÉDITO E INTERAÇÃO COM OS CLIENTES.....	4
5. CANAIS DE RELACIONAMENTO	6
6. GERENCIAMENTO DA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS.....	7
7. ATRIBUIÇÕES	8
8. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	15

1. INTRODUÇÃO

A Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e de Serviços Financeiros da Agência de Fomento de Goiás S/A – GOIÁSFOMENTO dispõe sobre os princípios a serem observados no relacionamento com clientes e usuários dos produtos e serviços da Agência, abrangendo as fases de pré-contratação, contratação e de pós-contratação, em consonância com a Resolução nº 4.539 de 24/11/16, do CMN/Banco Central do Brasil.

2. PRINCÍPIOS

A GOIÁSFOMENTO deve conduzir suas atividades com observância de princípios éticos, de responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de uma imagem institucional de credibilidade, segurança e competência, por meio da:

- Promoção de cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários;
- Dispensa de tratamento justo e equitativo a clientes e usuários, incluindo a prestação de informações de forma clara e precisa a respeito de produtos e serviços, o atendimento a demandas de forma tempestiva e a inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços;
- Garantia da conformidade e da legitimidade de produtos e de serviços.

São características esperadas dos colaboradores da GOIÁSFOMENTO, em especial daqueles que lidam diretamente com o público nas atribuições cotidianas:

- a) Dinamismo;
- b) Pro-atividade e iniciativa;
- c) Comprometimento;
- d) Fluência na comunicação verbal e escrita;
- e) Capacidade de relacionamento interpessoal;
- f) Espírito de equipe;

- g) Flexibilidade;
- h) Equilíbrio emocional.

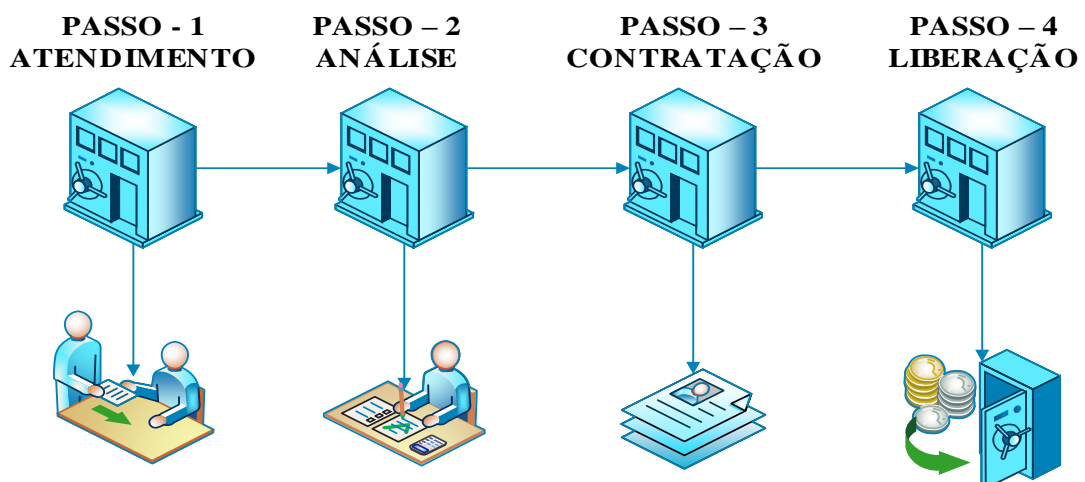
3. PÚBLICO ALVO

O público-alvo da GOIÁS FOMENTO é formado basicamente por:

- Pessoas Jurídicas: microempresas, empresas de pequeno porte, pequeno-médio porte, médio porte e grande porte, e microempreendedores individuais, dos setores da indústria, comércio, serviços, turismo e agronegócio; e
- Pessoas Físicas que exerçam/desenvolvam atividades econômico-produtivas, como profissionais liberais, autônomos, permissionários ou concessionários de serviços públicos devidamente regularizados e produtores rurais, entre outros, a critério da GOIÁS FOMENTO.

4. FASES DO PROCESSO DE CRÉDITO E INTERAÇÃO COM OS CLIENTES

A figura a seguir demonstra de forma básica as etapas principais pelas quais a solicitação de crédito é conduzida. Durante todas as fases do processo de financiamento, a interlocução é mantida pessoalmente, por telefone ou por e-mail:



PASSO – 1: ATENDIMENTO

Essa etapa ocorre normalmente com uma conversa inicial do cliente com o setor de Atendimento da Agência, podendo se dar também na sede de algum parceiro ou por colaboradores/representantes da GOIÁS FOMENTO em eventos. É neste momento que os colaboradores irão informar sobre as características das linhas de crédito, os critérios e a documentação básica para o pleito, e verificar se as condições do cliente e do plano de investimento se enquadram nas políticas de crédito da GOIÁS FOMENTO.

PASSO – 2: ANÁLISE

Nesta etapa é realizada a análise de crédito do proponente e pessoas envolvidas na operação, bem como a análise de viabilidade do negócio. Poderá ser realizada visita in loco, previamente agendada.

PASSO – 3: CONTRATAÇÃO

Depois de aprovada a operação pelos comitês responsáveis, as vias do instrumento de crédito são entregues ao cliente para assinatura, reconhecimento de firmas e registro.

PASSO – 4: LIBERAÇÃO

Recebido o instrumento de crédito assinado, com firmas reconhecidas e o devido registro, dá-se início aos trâmites internos para a realização do(s) pedido(s) de liberação. Após a fase de liberação dos recursos, a operação continua sendo acompanhada com vistas à verificação do cronograma físico-financeiro (quando envolve obras civis), cláusulas contratuais e adimplência.

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 participante.
- **Conhecimento e Capacitação:** informação adquirida pelo estudo, treinamento, material de apoio, experiência e ferramentas tecnológicas adequadas.
- **Relacionamento:** capacidade de interagir e acolher o cliente.
- **Comprometimento:** pró-atividade no atendimento das demandas dos participantes buscando superar expectativas.

- **Disponibilidade:** condição de se fazer presente por meio de diversos canais de relacionamento.
- **Apresentação:** manutenção de uma boa apresentação pessoal.

5. CANAIS DE RELACIONAMENTO

O relacionamento com o cliente ganhou complexidade nas últimas décadas com a evolução da tecnologia e a introdução de novos meios de comunicação. Para conquistar e cativar clientes, a Agência entende que é necessário manter disponíveis diferentes canais de relacionamento.

Os canais de relacionamento disponibilizados pela GOIÁS FOMENTO são os seguintes:

- Atendimento pessoal, na sede da instituição, no seguinte endereço: Av. Goiás, nº 91, Setor Central – Térreo – Goiânia (GO) – das 9h às 17h
- Telefone geral: 55+ (62) 3216-4900 – das 8h às 18h
- E-mail: goiasfomento@goiasfomento.com
- Site: <http://www.goiasfomento.com>
- Contatos – através do site, na aba “Atendimento – Contatos”
- Fale Conosco – através do site, no link “Fale Conosco”
- Ouvidoria – 0800-649-1000
- E-mail Ouvidoria: ouvidoria@goiasfomento.com
- Fale com a Ouvidoria – através do site, na aba “Serviços – Ouvidoria” ou Ouvidoria Geral do Estado: <http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/>
- Reclamações – através do site, na aba “Serviços – Reclamações”
- Acesso à Informação – através do site, na aba “Acesso à Informação”
- Canal de Denúncia: http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/frm_manifestacao.php

- Perfil no Facebook: <http://www.facebook.com/goiasfomento>
- Perfil no Instagram: <http://www.instagram.com/goiasfomento.official>
- Perfil no Twitter: <http://www.twitter.com/goiasfomento>

Principais serviços e informações disponíveis via site:

- Informações sobre as linhas de crédito;
- Download de relações de documentos necessários aos pleitos de financiamento;
- Download de fichas cadastrais, plano de negócios e proposta de negócio;
- Tabela de Tarifas – Aba “Atendimento – Tarifas”;
- Respostas de Dúvidas/Perguntas Frequentes;
- Notícias.

6. GERENCIAMENTO DA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

A GOIÁS FOMENTO deve assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes e usuários, no que concerne à (aos):

- a) Concepção de produtos e de serviços;
- b) Oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços;
- c) Requisitos de segurança afetos a produtos e a serviços;
- d) Cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços;
- e) Divulgação e publicidade de produtos e serviços;
- f) Coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em bases de dados;
- g) Gestão do atendimento prestado a clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas;
- h) Mediação de conflitos;

- i) Sistemática de cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas;
- j) Extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços;
- k) Liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações; e
- l) Eventuais sistemas de metas e incentivos ao desempenho de empregados e de terceiros que atuem em seu nome.

A GOIÁS FOMENTO deve instituir mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos em relação a esta Política, com vistas a assegurar:

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

7. ATRIBUIÇÕES

Para a Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e de Serviços Financeiros da GOIÁS FOMENTO, fica definido o escopo e as responsabilidades de cada área:

➤ **Do CONSAD - Conselho de Administração**

- a) Avaliar, aprovar e revisar a Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e de Serviços Financeiros da GOIÁS FOMENTO, no mínimo anualmente, a fim de determinar sua compatibilidade com o planejamento estratégico e com as condições do mercado.

➤ **Da DIREX - Diretoria Executiva**

- a) Indicar ao Banco Central do Brasil o Diretor responsável pela Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e de Serviços Financeiros da GOIÁS FOMENTO;

- b) Propor e encaminhar ao CONSAD - Conselho de Administração para aprovação, a Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e de Serviços Financeiros da GOIÁS FOMENTO;
- c) Assegurar a implementação e a divulgação da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e de Serviços Financeiros da GOIÁS FOMENTO;
- d) Promover cultura organizacional que incentive o relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários.

➤ **Do Diretor Responsável pela Política**

- a) Responder, perante o BACEN, pela observância do disposto na Resolução nº 4.539 de 24/11/16 do CMN/Banco Central do Brasil e nesta Política;
- b) Acompanhar os trabalhos relativos ao gerenciamento da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e de Serviços Financeiros da GOIÁS FOMENTO, assegurando a adequada implementação.

➤ **De Todas as Áreas**

- a) Conduzir suas atividades com observância de princípios éticos, de responsabilidade, transparência e diligência, nas ações afetas ao relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços da Agência;
- b) Dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários, incluindo a prestação de informações de forma clara e precisa a respeito de produtos e serviços e o atendimento a demandas de forma tempestiva;
- c) Zelar pela imagem institucional da GOIÁS FOMENTO;
- d) Preservar o sigilo das informações dos clientes e demais partes envolvidas.

➤ **Da Recepção – Atendimento Terceirizado**

- a) Atender os clientes com educação, simpatia, cordialidade e presteza nas informações;
- b) Recepcionar e direcionar corretamente os clientes e visitantes da Agência.

➤ **Da COATE – Coordenadoria de Atendimento**

- a) Prestar informações de forma clara e precisa a respeito de produtos e serviços disponibilizados pela GOIÁS FOMENTO;
- b) Atender os clientes com educação, simpatia, cordialidade e presteza nas informações;
- c) Realizar atendimento atrelado aos valores institucionais da Agência, preceitos do código de ética, legislação vigente, estatuto e regulamento;
- d) Ter compromisso permanente com a excelência do atendimento, visando à qualidade dos serviços, com eficiência, eficácia e cumprimento de prazos;
- e) Exercer atuação direta nas necessidades dos clientes com objetividade, viabilizando alternativas para atendê-los;
- f) Prestar o serviço com segurança, precisão e clareza, esclarecendo os clientes e mantendo-os bem informados;
- g) Buscar continuamente resultados que visem à satisfação dos clientes;
- h) Assegurar a qualidade do atendimento conforme os requisitos e a estrutura sugeridos nesta Política e estabelecidos pela GOIÁS FOMENTO;
- i) Coletar corretamente e de forma completa os dados e manter atualizado o cadastro de clientes da GOIÁS FOMENTO;
- j) Solicitar o preenchimento de formulário de pesquisa de satisfação quando instituída pela GOIÁS FOMENTO.

➤ **Da CAPAC – Coordenadoria de Acompanhamento, Parcerias e Correspondentes**

- a) Prestar informações de forma clara e precisa a respeito de produtos e serviços disponibilizados pela GOIÁS FOMENTO;
- b) Atender os clientes com educação, simpatia, cordialidade e presteza nas informações;
- c) Realizar atendimento atrelado aos valores institucionais da Agência, preceitos do código de ética, legislação vigente, estatuto e regulamento;
- d) Ter compromisso permanente com a excelência do atendimento, visando à qualidade dos serviços, com eficiência, eficácia e cumprimento de prazos;

- e) Exercer atuação direta nas necessidades dos clientes com objetividade, viabilizando alternativas para atendê-los;
- f) Prestar o serviço com segurança, precisão e clareza, esclarecendo os clientes e mantendo-os bem informados;
- g) Buscar continuamente resultados que visem à satisfação dos clientes;
- h) Assegurar a qualidade do atendimento conforme os requisitos e a estrutura sugeridos nesta Política e estabelecidos pela GOIÁS FOMENTO;
- i) Dar treinamento e orientações para os parceiros e correspondentes de crédito, no que diz respeito ao padrão de atendimento da GOIÁS FOMENTO, características dos produtos, procedimentos operacionais, preservação do sigilo bancário, regras e demais informações imprescindíveis ao bom atendimento aos clientes da Agência;
- j) Orientar e supervisionar os trabalhos dos parceiros e correspondentes de crédito, garantindo que cumpram os princípios desta Política.

➤ **Da CODECOM – Coordenadoria de Comunicação**

- a) Zelar pelo conteúdo de todo material de divulgação produzido pela Agência, como panfletos, banners e outros, garantindo que tenham informações de fácil compreensão e condizentes com as características dos produtos ofertados;
- b) Zelar pelo conteúdo das publicações feitas no site da Agência, nos perfis da GOIÁS FOMENTO nas redes sociais (Facebook, Twitter, Instagram e outras, se for o caso) e em quadros de avisos voltados ao público, garantindo a fidedignidade das informações.

➤ **Da CANAT – Coordenadoria de Análise de Crédito**

- a) Quando do contato com clientes, tratá-los com educação, simpatia e cordialidade;
- b) Realizar contato com clientes e partes envolvidas, quando necessário, atrelado aos valores institucionais da Agência, preceitos do código de ética, legislação vigente, estatuto e regulamento.

➤ **Da COJUR – Coordenadoria Jurídica**

- a) Garantir a conformidade e legitimidade de produtos contratados por meio da elaboração de instrumentos de crédito condizentes com os critérios de cada produto e com as condições aprovadas pelos comitês de crédito.

➤ **Da CONEG – Coordenadoria de Controle de Negócios**

- a) Garantir a conformidade e legitimidade de produtos contratados por meio da adequada implantação das operações no sistema informatizado da GOIÁS FOMENTO, condizente com os critérios/parâmetros de cada produto e com as condições aprovadas e contratadas;
- b) Efetuar os procedimentos, quando exigidos, inerentes à extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços contratados da Agência, a exemplo da expedição da carta de liberação de imóvel garantidor da operação.

➤ **Da CONERC – Coordenadoria de Negociação e Recuperação de Crédito**

- a) Prestar informações de forma clara e precisa a respeito das condições de renegociação da GOIÁS FOMENTO;
- b) Atender os clientes com educação, simpatia, cordialidade e presteza nas informações;
- c) Realizar atendimento atrelado aos valores institucionais da Agência, preceitos do código de ética, legislação vigente, estatuto e regulamento;
- d) Obedecer a sistemática de cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas, prevista nas normativas vigentes que tratam do assunto;
- e) Atender os critérios de (e efetuar os procedimentos necessários à) liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações, previstos nas normativas vigentes que tratam do assunto;
- f) Adotar script de atendimento presencial e telefônico, caso entendido como necessário.

➤ **Da ASSAT – Assessoria de Análise Técnica e Planejamento**

- a) Atender os princípios previstos nesta Política quando da concepção de novos produtos ou serviços;

- b) Estabelecer o perfil dos clientes que compõe o público-alvo para os produtos e serviços disponibilizados, considerando suas características e complexidade, incluindo informações relevantes para cada produto ou serviço;
- c) Zelar pela fidedignidade das características dos produtos divulgados no site da Agência;
- d) Gerir o processo de atualização e divulgação da tabela de tarifas da GOIÁS FOMENTO.

➤ **Da ASPAE – Assessoria da Presidência para Assuntos Estratégicos**

- a) Realizar mapeamento e desenho de processos e elaborar instruções normativas de rotinas e procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes e usuários, conforme demandas e prioridades indicadas pela Diretoria Executiva.

➤ **Da OUVIDORIA**

- a) Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às manifestações dos clientes e usuários, que não forem solucionadas pelo atendimento convencional realizado pela GOIÁS FOMENTO ou por quaisquer outras formas e pontos de atendimento;
- b) Atuar como mediadora de conflitos nas situações não resolvidas diretamente pelas áreas envolvidas;
- c) Adotar Script de atendimento presencial e telefônico, caso entendido como necessário.

➤ **Da COORH – Coordenadoria de Recursos Humanos**

- a) Propor à Diretoria Executiva e gerenciar programa de treinamento e capacitação de empregados, parceiros, correspondentes de crédito e prestadores de serviços que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços da Agência.

➤ **Da COSEP – Coordenadoria de Serviços Gerais**

- a) Preservar e revisar, sempre que necessário, a sinalização interna das áreas de acesso a clientes;
- b) Supervisionar permanentemente os serviços de manutenção e limpeza da Agência.

➤ **Da COINF – Coordenadoria de Informática**

- a) Assegurar a existência de requisitos de segurança relacionados a produtos e a serviços disponibilizados pela GOIÁS FOMENTO;
- b) Prover segurança adequada ao Banco de Dados da GOIÁS FOMENTO, em especial ao cadastro de clientes e partes relacionadas (titulares, sócios, avalistas, terceiros prestantes de garantia real etc.) e às operações de financiamento.

➤ **Da COGER – Coordenadoria de Gerenciamento de Riscos**

- a) Identificar, mensurar e monitorar os riscos que envolvem a Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários da GOIÁS FOMENTO, sugerindo à PRESI/DIREX ações para sua mitigação, quando julgadas necessárias.

➤ **Da AUDIN - Auditoria Interna e Controles Internos**

- a) Verificar a implementação das disposições previstas nesta Política;
- b) Avaliar, no mínimo anualmente, se a Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e de Serviços Financeiros da GOIÁS FOMENTO está sendo gerenciada eficazmente e em conformidade com as diretrizes da Instituição e com as normas dos órgãos regulamentadores e fiscalizadores, monitorando o seu cumprimento, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados, e avaliando a sua efetividade;
- c) Propor melhorias para o processo de gerenciamento da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários da GOIÁS FOMENTO, quando julgar pertinente;
- d) Emitir relatórios que retratem a situação do gerenciamento da Política Institucional de Relacionamento com Cliente e Usuários da GOIÁS FOMENTO, encaminhando-os à apreciação da Presidência – PRESI;
- e) Manter à disposição do Banco Central do Brasil, pelo prazo mínimo de cinco anos, os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria relacionadas à Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e de Serviços Financeiros da GOIÁS FOMENTO.

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

A GOIÁS FOMENTO deverá instituir programa de treinamento de empregados, correspondentes de crédito e prestadores de serviços que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços da Agência.

Conforme previsto no art. 1º da Resolução nº 4.539/2016 do CMN/Banco Central do Brasil, deverá ser indicado diretor responsável pela observância do disposto nesse documento.

Esta Política deverá ser divulgada internamente e revisada no mínimo anualmente pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração da GOIÁS FOMENTO, garantindo-se sua constante compatibilidade com a natureza da instituição, com os produtos por ela disponibilizados e com o perfil de clientes e usuários, bem como com as demais políticas instituídas.

Goiânia-Goiás, 21 de novembro de 2017.

Henrique Tibúrcio
Diretor-Presidente

Carlos Augusto Carvalho Medeiros Júnior
Diretor de Operações

Alair da Silva Rocha
Diretor Administrativo e Financeiro