



**CoopCargill**

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Cargill

## **4.12. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO**

## SUMÁRIO

4	GOVERNANÇA .....	3
4.12.	Política Institucional de Relacionamento.....	3
4.12.1.	Da observância de princípios e providências.....	3
4.12.2.	Gerenciamento da política institucional de relacionamento.....	4
4.12.2.1.	Aplicabilidade.....	4
4.12.2.2.	Papéis e responsabilidades .....	5
4.12.3.	Diretrizes .....	5
4.12.4.	Produtos e serviços .....	6
4.12.5.	Portabilidade.....	6
4.12.6.	Canais de relacionamento.....	7
4.12.7.	Atendimento X Qualidade.....	7
4.12.8.	Diferenciais desejados .....	8
4.12.9.	Compromisso dos administradores .....	8
4.12.10.	Pré contratação, Contratação e Pós-Contratação .....	10
4.12.11.	Gerenciamento da Política Institucional de Relacionamento.....	10
4.12.12.	Programa de treinamento.....	11
4.12.13.	Considerações finais.....	11
4.12.14	ANEXO I - Termo de Compromisso de Conhecimento à Política Institucional de Relacionamento	
	12	

**CoopCargill**

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Cargill

---

## 4 GOVERNANÇA

### 4.12. Política Institucional de Relacionamento

Esta política atende à Resolução Conselho Monetário Nacional - CMN nº 4.949/21 com vistas a dispor sobre os princípios a serem observados no relacionamento com clientes e/ou usuários, no que se refere à disponibilização de produtos e serviços financeiros nas etapas de pré-contratação, contratação e pós-contratação, bem como alçadas de responsabilidades, controles e revisões na **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Cargill – COOPCARGILL**.

A **COOPCARGILL** conduz suas atividades em observância dos princípios éticos estabelecidos pela empresa mantenedora de responsabilidade, transparência e diligência, garantindo imagem de instituição financeira com credibilidade, segurança e que faz parte da vida dos cooperados, contribuindo para suas conquistas pessoais e realização de sonhos.

#### 4.12.1. Da observância de princípios e providências

A **COOPCARGILL** tem como clientes/usuários o seu quadro social formado por empregados do Grupo Econômico da Cargill Agrícola S.A., em todo território nacional, ou seja, os cooperados. Apesar de estar classificada como cooperativa “Clássica”, não oferece um leque de produtos e serviços diversificados se restringindo a operações de crédito e Recibo de Depósito Cooperativo que são ofertadas aos cooperados e que podem variar em função da modalidade, prazo e taxa de juros além da capitalização de seus cooperados.

Considerando que, o quadro social é limitado e se restringe aos colaboradores da Empresa, cabe à Instituição, através da sua administração, propiciar a convergência dos interesses dos cooperados e a consolidação da imagem da **COOPCARGILL**, no que se refere aos aspectos de credibilidade, segurança e competência.

Nesse sentido, a **COOPCARGILL** deve conduzir suas decisões e atividades com observância dos seguintes princípios:

- I. **Princípio Ético:** é necessário para que se possa garantir o senso de justiça, honestidade, prudência, equidade, liberdade, respeito e sinceridade;
- II. **Princípio da Responsabilidade:** trata-se da responsabilidade existente na tomada de decisão, enquanto Conselheiro de Administração/Diretoria Executiva ou na realização de atividades enquanto colaborador, que podem refletir nas vidas dos cooperados, seja positiva ou negativamente;
- III. **Princípio da Transparência:** a forma de Administrar a Instituição deve estar pautada na transparência, garantindo que todos tenham conhecimento do

**CoopCargill**

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Cargill

funcionamento da **COOPCARGILL** com vistas a decidir, através de seu voto, as melhores opções para uma boa administração da Instituição, o que se traduz em uma atitude democrática quanto à disseminação das informações; e

- IV. Princípio da Diligência:** trata-se do esmero com que o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva devem empreender sua Gestão quanto à observância dos Princípios relacionados acima, bem como ao atendimento dos regulamentos internos da **COOPCARGILL**.

Além da observância dos Princípios que norteiam a Política de Relacionamento, a Diretoria Executiva deve tomar providências que viabilizem medidas que irão convergir para que o objetivo dessa política seja alcançado. Dessa forma, torna-se necessário a observância das seguintes providências:

- i. Promover uma cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com os seus cooperados, colaboradores e fornecedores;
- ii. Dispensar tratamento justo e equitativo aos cooperados, colaboradores e fornecedores; e
- iii. Assegurar a conformidade e a legitimidade de produtos e de serviços.

Cabe ressaltar que, a **COOPCARGILL** ao promover um tratamento justo e equitativo, deve adotar medidas que abranjam:

- i. a prestação de informações aos cooperados de forma clara e precisa, a respeito de produtos e serviços;
- ii. o atendimento às demandas dos cooperados deve ocorrer de forma tempestiva; e;
- iii. a inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, bem como para a transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cliente.

#### **4.12.2. Gerenciamento da política institucional de relacionamento**

##### **4.12.2.1. Aplicabilidade**

Esta política tem como público-alvo os empregados da empresa conveniada, e em especial os cooperados da **COOPCARGILL**, que são seus sócios – donos - diretos. Dessa forma, esta se aplicará aos seguintes casos:

- i. profissionais de atendimento;
- ii. demais empregados e cooperados;
- iii. diretores e conselheiros;
- iv. cooperados ativos e ex-cooperados.

**CoopCargill**

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Cargill

---

**4.12.2.2. Papéis e responsabilidades****a. Conselho de Administração e Diretoria Executiva**

- i. Desenvolver maneira de atender os cooperados de forma satisfatória, cumprindo com as definições assembleares propiciando a convergência dos seus interesses à consolidação de imagem da **COOPCARGILL**;
- ii. Conduzir as atividades em observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência;
- iii. promover ações direcionadas para o incentivo ao relacionamento cooperativo e equilibrado com os cooperados; e
- iv. dispensar tratamento justo e equitativo aos cooperados, considerando seus perfis de exposição ao risco, relacionamento e vulnerabilidades associadas.

**b. Colaboradores**

- i. Atender aos cooperados 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.

**4.12.3. Diretrizes**

Ao se levar em consideração o público-alvo da **COOPCARGILL**, que são os cooperados e potenciais cooperados, as diretrizes da Instituição devem abarcar o atendimento no sentido de promover ações que vão além da cordialidade, simpatia, ou presteza nas informações, práticas estas essenciais em qualquer relação.

Dessa forma, a **COOPCARGILL**, além de adotar medidas que objetive alcançar a confiança dos cooperados, também promoverá ações para oferecer seus serviços e produtos, bem como procurará saber as preferências desse público-alvo, visando disponibilizar produtos e/ou serviços de forma assertiva e úteis. Assim, têm-se as seguintes diretrizes:

- i. realizar atendimento atrelado aos valores institucionais da Instituição, preceitos do código de ética, legislação vigente, estatuto e regulamento;
- ii. ter compromisso permanente com a excelência no atendimento, visando à qualidade dos serviços com eficiência, eficácia e cumprimento de prazos;
- iii. zelar pela imagem institucional da **COOPCARGILL**;
- iv. exercer atuação direta nas necessidades dos cooperados, com objetividade, viabilizando alternativas para atendê-los;
- v. prestar o serviço com segurança, precisão e clareza, esclarecendo aos cooperados e mantendo-os bem-informados;
- vi. buscar continuamente resultados que visem à satisfação dos cooperados;
- vii. preservar o sigilo das informações no relacionamento com o cooperado; e

**CoopCargill**

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Cargill

viii. assegurar a qualidade do atendimento conforme diretrizes do Conselho de Administração.

#### **4.12.4. Produtos e serviços**

Tendo em vista que a concepção de um produto e serviço a ser disponibilizado ao associado da **COOPCARGILL** é resultado de análises, verificações, testes e acompanhamentos, é essencial que esses itens estejam descritos em documentos como políticas, regimentos ou manuais específicos de forma que o associado tenha conhecimento do que estará adquirindo e se atende às suas necessidades. Dessa maneira, a descrição deve atender algumas informações que auxiliem na decisão de contratação, quais sejam:

- i. Como é feita a concepção de produtos e serviços;
- ii. Requisitos de segurança;
- iii. Cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços;
- iv. Coleta, tratamento e manutenção de informações dos cooperados;
- v. Gestão do atendimento;
- vi. Cobrança por inadimplemento;
- vii. Liquidação antecipada; e
- viii. Metas e incentivos ao desempenho de empregados.

A gestão da carteira de inadimplentes é de responsabilidade da área de cobrança, conforme estabelecidos no ITEM – 3.3 Política de Recuperação de Crédito.

A liquidação antecipada segue as regras previstas na Cédula de Crédito Bancário (CCB), nos Contratos e na Política de Crédito.

O cooperado poderá solicitar seu desligamento da Cooperativa a qualquer tempo. Nos casos de demissão voluntária, conforme estabelecido no Estatuto Social, é necessário que o cooperado apresente a respectiva carta de demissão, proceda ao encerramento da conta de depósitos e regularize eventuais pendências financeiras existentes. Ressalta-se que a Cooperativa não poderá impor obstáculos ou adotar procedimentos que inviabilizem o término da relação cooperativa, salvo nas hipóteses expressamente previstas no Estatuto Social e/ou nos regulamentos internos vigentes.

#### **4.12.5. Portabilidade**

A portabilidade de crédito (transferência de operação de crédito de instituição credora original para instituição proponente, por solicitação do devedor), foi operacionalizada por meio do Termo de Adesão à Convenção para Autorregulação da Portabilidade de Operações de Crédito realizadas por Pessoas Naturais com a Uniprime Central Nacional -

**CoopCargill**

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Cargill

Central Nacional de Cooperativa de Crédito. Por meio de troca de arquivos via FTP da Uniprime Central Nacional. Assim, é considerada como mais um serviço disponibilizado ao cooperado dando ao mesmo a possibilidade de optar pela instituição financeira que melhor lhe convier, conforme resolução do Conselho Monetário Nacional – CMN nº 5.057/22.

#### 4.12.6. Canais de relacionamento

A **COOPCARGILL** criou diferentes canais de relacionamento, respeitando as características e necessidades da Instituição e seu público, de forma a facilitar a comunicação.

- i. **Atendimento telefônico (whatsapp):** atendimento disponível aos cooperados por meio do whatsapp pelo qual podem ser esclarecidas dúvidas sobre os produtos e serviços oferecidos pela **COOPCARGILL**, acolhimento de reclamações, sugestões e solicitações diversas;
- ii. **Atendimento presencial:** atendimento aos cooperados que se dirigem pessoalmente à **COOPCARGILL** ou de forma personalizada em ações específicas de fomento;
- iii. **Atendimento eletrônico / portal / site / email´s oficiais da COOPCARGILL e/ou Ferramenta Teams:** atendimento com serviços, divulgação da **COOPCARGILL** e consultas disponíveis para acesso via internet, dentre outros.
- iv. **Canal Ouvidoria:** sobre mediação de conflitos, atendimento pelos canais <https://speaksafely.com/fncc> ou **0800 111 9124**;
- v. **Canal de Denúncias:** Atendimento pelo canal <https://speaksafely.com/fncc>

#### 4.12.7. Atendimento X Qualidade

Um bom atendimento pressupõe um dos requisitos básicos capazes de gerar satisfação do associado quando da contratação de serviço ou na aquisição de produtos. Essa satisfação pode ou não se concretizar, tendo em vista que nem sempre as tendências correspondem à realidade da maioria dos cooperados usuários dos produtos e serviços.

É imprescindível que o atendimento contemple requisitos que resultarão em um atendimento de qualidade, fazendo com que o cooperado, além de adquirir o produto e serviço, possa fidelizar-se em função do atendimento recebido. Dessa forma, destaca-se alguns requisitos que devem ser observados para geração de um atendimento com qualidade, que são:

- i. **Comunicação:** habilidade de conduzir o atendimento de maneira clara e objetiva para informar, esclarecer e orientar;
- ii. **Postura:** reação ou maneira de agir durante o atendimento prestado ao associado;

**CoopCargill**

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Cargill

- 
- iii. **Conhecimento e capacitação:** informação adquirida por meio de treinamento, material de apoio, experiência e ferramentas tecnológicas adequadas;
  - iv. **Relacionamento:** capacidade de interagir e acolher o associado;
  - v. **Comprometimento:** proatividade no atendimento das demandas dos cooperados buscando superar as expectativas; e
  - vi. **Disponibilidade:** condição de se fazer presente por meio de diversos canais de relacionamento.

#### 4.12.8. Diferenciais desejados

O atendimento que a **COOPCARGILL** dispensa a seus cooperados é diferenciado e personalizado, visto que conhece a realidade e as suas condições, o que facilita a concretização de negócios ou até mesmo a resolução de conflitos/insatisfações.

Não havendo cobranças referente a taxas, tarifas ou despesas, com exceção ao Imposto sobre Operações Financeiras que é retido na fonte e recolhido ao governo federal.

Assim, como destaque no atendimento dos cooperados, tem-se os seguintes requisitos:

- 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; e
- vi. qualidade no atendimento: Serviço Esperado X Serviço Oferecido.

#### 4.12.9. Compromisso dos administradores

No que se refere a um bom atendimento, o objetivo principal que se quer alcançar é a satisfação do associado. Sendo assim, caberá à **COOPCARGILL** adotar ações de forma que os colaboradores, Diretoria Executiva e Conselho de Administração, dentro de suas atribuições, atuem de forma a atingir o objetivo proposto. Portanto, embora o setor de atendimento seja específico para esse fim, este não pode ser considerado o único ou o maior responsável para se atingir o objetivo no que se refere a um atendimento de qualidade.

Cabe destacar que, o corpo diretivo da **COOPCARGILL** deve ser participativo e atuante no que tange à definição de ações que convirjam para o alcance do objetivo pretendido, ações essas que são:

- i. envolvimento da direção;

**CoopCargill**

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Cargill

- 
- ii. revisão sistemática de processos e normas;
  - iii. disponibilidade e atualização constante de informações;
  - iv. garantia à qualidade do atendimento, com monitoramento de resultados;
  - v. suporte e valorização da área de relacionamento; e
  - vi. satisfação do associado como meta corporativa.

Considerando que, o trabalho a ser desenvolvido deve ser feito em conjunto, quando a direção define diretrizes e cria condições para execução, os colaboradores são parte primordial nesse processo, visto que eles são o contato direto com o público-alvo da Instituição.

A Cooperativa comprometida com a proteção dos dados de forma transparente, ética e responsável, cumpre as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD Lei nº 13.709/18. O tratamento de dados pessoais, seja em meio físico ou digital, é realizado conforme diretrizes estabelecidas no Item 5.7 – Política de Privacidade e Proteção de Dados da COOPCARGILL.

Assim, torna-se prudente a **COOPCARGILL** promover a capacitação técnica da equipe, destacando os seguintes itens:

- i. atualização técnica e tecnológica sistemática;
- ii. disseminação e aperfeiçoamento contínuo de padrões em processos de trabalho;
- iii. avaliação da qualidade dos comportamentos e posturas no atendimento;
- iv. incentivo à motivação e ao desenvolvimento humano; e
- v. transformação de informação em conhecimento.

A **COOPCARGILL** deve atentar-se para as características das atividades a serem desenvolvidas, bem como o perfil das pessoas que irão lidar diretamente com os cooperados e potenciais cooperados, quais sejam:

- i. **Pessoais:** afetividade, dinamismo, proatividade, 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 (word, excel, outlook, power point, teams etc.), conhecimento de sistema específico para cooperativa de crédito.

Os Recursos Tecnológicos são de suma importância nesse processo, visto que, através deles é possível se fazer um monitoramento que permite demonstrar o comportamento do público-alvo, bem como conhecer seus interesses e definir novas tendências, além de ter acessos a Indicadores de Desempenho que demonstrará a performance das ações.

A área de atendimento, deve dispor de recursos que permitam o monitoramento de suas atividades, tais como:

- i. processos e mecanismos de aferição de resultados;
- ii. relatórios de controle gerencial (desempenho, atendimento e outros indicadores relevantes);
- iii. gestão de reclamações caso sejam registradas 5 ou mais reclamações procedentes em um mesmo semestre, a cooperativa deverá realizar uma reunião de alinhamento com a equipe de atendimento, para visitar os processos e identificar causas e implementar melhorias. Se necessário, deverá ser estruturado um plano de capacitação com treinamento específico.
- iv. avaliações técnicas periódicas da equipe análises regulares das competências técnicas dos colaboradores da área de atendimento, visando garantir a qualidade e transparência da cooperativa.

#### **4.12.10. Pré contratação, Contratação e Pós-Contratação**

As regras que versam sobre a pré contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços, devem fazer parte dos procedimentos que estão disponibilizados nos canais de relacionamento, visto que, o que se objetiva é a facilitação da adesão dos cooperados aos produtos e serviços disponibilizados.

A cooperativa possui política interna de cadastro que foi elaborada para garantir uniformidade nos processos, para a associação será necessário manter o vínculo empregatício, assinar Ficha de Adesão - Declaração de Pessoa Exposta Politicamente e manter seu cadastro atualizado, conforme ITEM 5.11 – Política de Cadastro.

#### **4.12.11. 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 cooperados que compõem o público-alvo para os produtos e serviços disponibilizados (empréstimo, portabilidade, RDC e capital), considerando suas características e complexidade.

O acompanhamento é realizado mensalmente analisando as possíveis manifestações, oriundas da ouvidoria, sistema de RDR – Registro de Demandas do Cidadão, PROCON, Canal de Denúncias, Reclame Aqui e Consumidor.Gov, após ciência da Diretoria Executiva por e-mail é compartilhado com Conselho Fiscal. Caso ocorram, a diretoria tomará medidas para a devida adequação. A auditoria interna fará testes para identificar



**CoopCargill**

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Cargill

eventuais situações atípicas. O prazo para resposta será de até 10 dias úteis a partir da ciência, podendo ser prorrogado por mais 10 dias úteis, de acordo com a necessidade.

#### 4.12.12. Programa de treinamento

Os colaboradores ou prestadores de serviços relevantes que desempenhem atividades atreladas ao relacionamento com os cooperados, devem ter evidências do conhecimento dessa política, e para isso, deverá disseminar tais disposições, evidenciada pela assinatura no termo contido no **ANEXO I**.

#### 4.12.13. Considerações finais

A Política Institucional de Relacionamento será aprovada e revisada a cada 2 (dois) anos, pela Diretoria Executiva, ou quando houver exigências / alterações dos órgãos normativos, *ad referendum* do Conselho de Administração da **COOPCARGILL**. Além disso, deverá assegurar a divulgação deste documento, bem como manter toda a documentação relativa a este regulamento à disposição do Banco Central do Brasil.

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**.

Aprovada pela Diretoria Executiva

Assinado por:

Weder Ribeiro

D5A8CD03ADE6450...

Weder de Souza Ribeiro  
Diretor Presidente

Signed by:

Edson Conforto Junior

02C56649563E4CF...

Edson Conforto Junior  
Diretor Administrativo

Signed by:

HORACIO COSER FILHO

FA2BE7C3874D4E0...

Horácio Coser Filho  
Diretor Financeiro

Aprovado do Conselho de Administração

Signed by:

Cesar Ribeiro

128C073C243F4C6...

Cesar Fonseca Ramos Ribeiro

DocuSigned by:

Gizele Duarte

5262EFEB102541D...

Gizele Duarte Mello

Assinado por:

Marcos Guirardello

CB002BB2BDB4FE...

Marcos Guirardello

Signed by:

Maria Passos

23ACDF465F494F7...

Maria Rosa Motta Passos



---

#### **4.12.14 ANEXO I - Termo de Compromisso de Conhecimento à Política Institucional de Relacionamento**

Declaro, para todos os fins de direito, estar ciente e ter compreendido as disposições contidas na Política Institucional de Relacionamento da **COOPCARGILL**, o qual será aplicada no exercício das minhas atribuições relacionadas ao atendimento ao associado.

Identificação

Nome:

Assinatura: \_\_\_\_\_

São Paulo, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

**Nota:** Este termo deve ser preenchido, assinado e arquivado no dossiê do colaborador.