

Proposta de Programa de Governança, Compliance e Padronização Comercial

FVS Consórcios e Consultoria



Proposta de Melhoria das práticas de Governança e Compliance

Prezada Fabiana,

Agradecemos a oportunidade de apresentar a proposta de projeto desenvolvida para a disciplina **Governança e Compliance** do Centro Universitário **Uniprocessus**.

Este projeto tem como finalidade implementar ações estratégicas que fortaleçam a governança corporativa, a conformidade e a integridade comercial da **FVS Consórcios e Consultoria**, promovendo maior segurança operacional, redução de riscos e preservação da reputação organizacional.



1. Programa de Padronização Comercial e Prevenção de Litígios

Objetivo:

Reduzir falhas de atendimento e eliminar práticas que geram judicialização, como promessas de contemplação, taxas omitidas ou acordos informais.

Ações:

1.1 Manual de Abordagem Comercial (Playbook de Vendas)

Desenvolvimento de um guia oficial contendo:

- Script mínimo obrigatório para atendimento;
- Transparência sobre taxas (administração, fundo de reserva, seguro);
- Explicação correta sobre mecanismos de contemplação (sorteio, lance livre, lance fixo);
- Proibição expressa de termos proibidos (ex: “contemplação garantida”, “certeza de lance”);
- Padronização das apresentações institucionais.

Benefícios diretos:

- Redução do risco de litígio por propaganda enganosa;
- Maior credibilidade institucional;
- Atendimento uniforme e auditável.



2. Política de Comunicação Corporativa e Registro de Evidências

Objetivo:

Garantir rastreabilidade e controle de todas as interações com clientes.

Ações:

2.1 Centralização do Atendimento em Canal Oficial

Implementação de solução multicanal, usando apenas número corporativo.

Benefícios:

- Auditoria completa das conversas;
- Proteção da carteira de clientes;
- Maior segurança jurídica em eventuais disputas.



3. Gestão Documental, LGPD e Segurança da Informação

Objetivo:

Garantir fluxos seguros e evitar que documentos circulem em dispositivos pessoais.

Ações:

3.1 E-mails institucionais e ambiente de armazenamento seguro

- Criação de contas @fvsconsorcios.com.br;
- E-mail exclusivo documentos@...;
- Procedimento formal para envio, armazenamento e exclusão de arquivos sensíveis;
- Backup automático em nuvem.

Benefícios:

- Conformidade com LGPD;
- Evita perda, vazamento ou manipulação indevida de documentos;
- Facilita auditorias internas e externas.



4. Treinamento em Conduta Comercial e Prevenção à Fraude

Objetivo:

Capacitar todos os consultores e parceiros quanto às vedações legais e boas práticas de integridade.

Ações:

4.1 Treinamento obrigatório em práticas proibidas e riscos regulatórios

- Foco na proibição da “Contemplação Garantida”;
- Apresentação das principais irregularidades do mercado;
- Explicação das consequências legais e regulatórias (incluindo BACEN, CDC e Código Civil).

4.2 Termo de Ciência e Responsabilidade

Documento assinado pelos consultores reconhecendo:

- riscos da promessa de contemplação;
- exigência de conduta ética;
- possibilidade de regressividade civil em caso de má prática.

Benefícios:

- Diminuição da judicialização;
- Compromisso formal dos vendedores;
- Responsabilização adequada e transparente.



5. Resultados Esperados

- Queda significativa em processos administrativos e riscos de litígio;
- Redução de falhas de atendimento e promessas indevidas;
- Reforço da conformidade com boas práticas de mercado;
- Rastreabilidade plena das interações com clientes;
- Fortalecimento da reputação da FVS;
- Ambiente mais seguro e preparado para auditorias;
- Colaboradores mais conscientes, responsáveis e alinhados com a cultura ética.



6. Entregas

Serviço	Data de Entrega
Definição dos parâmetros para o Manual de Abordagem (Playbook)	Até 28.11.2025
Finalização do Termo de Ciência e Responsabilidade (versão PJ)	Até 28.11.2025
Agendamento de Treinamento de Conduta e Vedações	Até 10.12.2025
Criação de formulário para avaliação do treinamento.	Até 12.12.2025

Estamos à disposição para discutir qualquer detalhe ou ajuste necessário. Agradecemos pela oportunidade de colaborar com sua equipe e aguardamos seu retorno para seguir com o planejamento.

Atenciosamente,

Equipe de alunos
Disciplina Governança e Compliance
UniProcessus