

Estratégias de Governança e Compliance Aplicadas ao Atendimento Comercial

FVS CONSÓRCIOS E CONSULTORIA LTDA





Quem somos?

Somos alunos do Centro Universitário Processus – Uniprocessus, cursando Ciências Contábeis, na disciplina Atividade Extensionista: Governança e Compliance, sob orientação do professor Victor Rabêlo Brito.

O que vamos ver hoje?

- Contexto do setor de consórcios
- Por que implementar governança e compliance
- Principais riscos e falhas encontrados
- Os 4 pilares do programa
- Como funciona o novo padrão de atendimento
- Resultados esperados para a FVS

||

O setor de consórcios é altamente sensível a falhas de atendimento, ausência de informações claras e práticas comerciais inadequadas.

||

O Banco Central monitora o setor rigorosamente.

Reclamações procedentes geralmente decorrem de:

- Comunicação incorreta
- Falta de transparência
- Promessas não permitidas
- Divergência entre discurso e regulamento

Essas falhas afetam diretamente a reputação e a credibilidade da empresa.

A maior parte dos conflitos no setor não decorre do produto, mas da forma como ele é comunicado ao consumidor.

Foi identificada a necessidade de estabelecer padrões oficiais de atendimento, para garantir que todos os consultores adotem uma comunicação clara, uniforme e juridicamente segura.



Objetivo do Programa

Orientar e padronizar a conduta comercial, garantindo que toda interação seja ética, transparente e em conformidade com a legislação vigente.

O programa consolida:

◆ Procedimentos padronizados

Garante uniformidade na forma como o atendimento é conduzido.

◆ Diretrizes de comunicação

Define como as informações devem ser transmitidas com clareza e segurança.

◆ Fluxos formais de registro e armazenamento

Estabelece processos oficiais para organização, rastreabilidade e segurança das informações.

Objetivo do Programa

Orientar e padronizar a conduta comercial, garantindo que toda interação seja ética, transparente e em conformidade com a legislação vigente.

O programa consolida:

◆ Regras de conduta ética

Orienta a atuação profissional baseada em transparência, integridade e responsabilidade.

◆ Proibições expressas e obrigações operacionais

Especifica práticas vedadas e responsabilidades obrigatórias para proteger o consumidor e a empresa.

Pilares do Projeto

1

**PADRONIZAÇÃO
COMERCIAL**

2

**COMUNICAÇÃO
CORPORATIVA**

3

**GESTÃO
DOCUMENTAL
E LGPD**

4

**ÉTICA E
RESPONSABILIDADE**

1. PADRONIZAÇÃO COMERCIAL

Define um padrão único de atendimento e comunicação, garantindo clareza, consistência e alinhamento entre todos os consultores.

Reduz riscos de informação incorreta, evita promessas indevidas e fortalece a credibilidade da empresa.

Riscos Identificados

- **Comunicação inconsistente entre consultores**

Cada profissional explicava o consórcio de forma diferente, gerando insegurança e informações divergentes ao cliente.

- **Promessas indevidas de contemplação**

Termos como “vai pegar rápido” ou “garantia de contemplação” criavam expectativas irreais e geravam reclamações e litígios.

- **Omissão de informações essenciais**

Taxas, prazos, regras de contemplação e devolução nem sempre eram explicadas corretamente, caracterizando risco de prática abusiva.

- **Uso de materiais não oficiais**

Prints, simulações antigas ou adaptadas comprometiam a veracidade das informações.

Proposta de melhoria - Estrutura Oficial de Atendimento

“Um atendimento bem estruturado reduz riscos, aumenta a confiança do cliente e fortalece a reputação da empresa.”

Etapas oficiais definidas no Playbook:

- Apresentação profissional
- Diagnóstico das necessidades
- Explicação técnica correta e padronizada
- Alinhamento de expectativas
- Envio de simulação e regulamento oficiais
- Formalização exclusiva por canal institucional
- Registro para rastreabilidade

Essa estrutura unifica a comunicação de todos os consultores e reduz divergências.

2. **COMUNICAÇÃO CORPORATIVA**

Organiza a forma oficial de se comunicar com o cliente, utilizando apenas canais autorizados e registrados.

Garante rastreabilidade, segurança jurídica e transparência em todas as interações.

Riscos Identificados

- **Comunicação com clientes em canais não oficiais**

Atendimentos feitos via números pessoais, Instagram ou mensagens informais impossibilitavam controle, registro e rastreabilidade.

- **Risco de vazamento de dados**

Documentos enviados em canais sem segurança ou armazenados indevidamente aumentavam o risco de exposição e infração à LGPD.

- **Falta de histórico estruturado das conversas**

Sem registros formais, era impossível comprovar o que foi dito, dificultando defesa em reclamações e auditorias.

- **Informações informais não alinhadas ao regulamento**

Mensagens rápidas, áudios improvisados e orientações incompletas geravam interpretações erradas.

Proposta de Melhoria - Uso do Canal Oficial

Para que o atendimento seja seguro e rastreável, todas as etapas devem ser realizadas pelos canais institucionais.

Diretrizes:

- WhatsApp Business institucional
- E-mail corporativo
- Proibição de números pessoais
- Proibição de redes sociais para formalização

Formalizações fora do ambiente oficial comprometem a segurança jurídica.

Rastreabilidade

A rastreabilidade funciona como uma linha do tempo do atendimento, garantindo prova de transparência e correção das informações prestadas.

O registro formal protege o consultor e a empresa em situações de:

- Reclamações
- Solicitações de auditoria
- Dúvidas internas
- Contestações de clientes

Rastreabilidade é uma ferramenta de governança e prevenção de litígios.

3. **GESTÃO DOCUMENTAL E LGPD**

Estabelece regras claras para recebimento, armazenamento e proteção de documentos e dados pessoais.

Promove conformidade com a LGPD, reduz riscos de vazamento e assegura procedimentos seguros e auditáveis.

Riscos Identificados

- **Armazenamento de documentos em dispositivos pessoais**

Arquivos ficavam no WhatsApp, galeria ou e-mails pessoais, violando princípios de segurança e LGPD.

- **Falta de fluxo seguro de coleta e proteção de dados**

Documentos eram recebidos, enviados e armazenados sem controle formal.

- **Risco de perda, vazamento ou acesso indevido**

Sem ambiente institucional padronizado, a empresa não conseguia garantir proteção mínima.

- **Ausência de política clara para exclusão e guarda de arquivos**

Dados permaneciam armazenados por tempo indeterminado em locais inseguros.

Proposta de Melhoria - Tratamento de Dados

O manuseio de documentos pessoais exige atenção redobrada e deve seguir rigorosamente a LGPD.

Diretrizes incluídas no programa:

- Solicitar apenas o necessário
- Explicar a finalidade do documento
- Minimizar exposição de informações sensíveis
- Garantir controle de acesso
- Evitar repasse sem justificativa

“Documentos não devem ser armazenados em dispositivos pessoais ou pastas não seguras.”

Após receber documentos via WhatsApp, estes devem ser transferidos imediatamente para o e-mail institucional ou ambiente seguro.

Esse fluxo reforça:

- Conformidade com LGPD
- Redução de risco de vazamento
- Segurança para auditorias
- Organização interna
- Responsabilização adequada

O ambiente seguro da FVS passa a ser o único local permitido para armazenamento de dados sensíveis.

4. ÉTICA E RESPONSABILIDADE

Orienta a conduta dos consultores com foco em integridade, boa-fé e respeito ao consumidor.

Define práticas permitidas e proibidas, responsabiliza cada agente e fortalece a cultura ética dentro da operação.

Riscos Identificados

- **Consultores sem diretrizes claras de conduta**

Cada profissional agia conforme entendimento próprio, criando risco de práticas ilegais ou antiéticas.

- **Expectativas irreais criadas nos clientes**

Contemplação garantida, prazos irreais e benefícios não previstos em regulamento eram atribuídos ao consórcio.

- **Decisões comerciais baseadas em urgência artificial**

Pressão por fechamento imediato prejudicava a transparência e a confiança do cliente.

- **Falta de responsabilização formal**

Sem termo de ciência, não havia comprovação de que o consultor tinha conhecimento das regras e proibições.

Proposta de Melhoria - Conduta Esperada do Consultor

O consultor é responsável por transmitir informações verdadeiras, completas e alinhadas às normas.

A conduta deve refletir:

- Boa-fé
- Clareza
- Profissionalismo
- Compromisso com o cliente
- Respeito às normas da FVS e regulatórias

A forma como o consultor se comunica representa a imagem da empresa.

Proposta de Melhoria - Termo de Ciência

O parceiro declara estar ciente das vedações legais, assumindo compromisso de atuar com transparência, boa-fé e respeito às diretrizes da CORRETORA.

O termo representa:

- Assunção formal de responsabilidade
- Reconhecimento dos riscos
- Concordância com práticas éticas
- Comprometimento com a integridade
- Base contratual para medidas disciplinares

Resultados Esperados

Queda significativa em riscos de litígio, rastreabilidade plena das interações e fortalecimento da reputação da FVS.

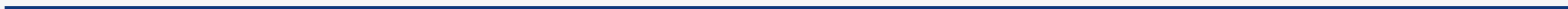
Com o programa, espera-se:

- **Redução de conflitos e reclamações**
- **Atendimento mais seguro e profissional**
- **Maior confiança por parte dos clientes**
- **Operação preparada para auditorias e fiscalizações**
- **Equipe alinhada à cultura ética**
- **Padrão institucional replicável em escala**

Em resumo:

A implementação do Programa de Governança, Compliance e Padronização Comercial fortalece a transparência, a segurança e a credibilidade da FVS Consórcios. Ao estabelecer padrões claros de comunicação, atendimento e proteção de dados, a empresa reduz riscos, promove ética nas relações e cria uma experiência mais confiável para o cliente.

Para que esse programa seja efetivo, o próximo passo é incorporar essas práticas na rotina diária, garantir que cada consultor siga as diretrizes estabelecidas e manter uma cultura organizacional baseada em responsabilidade, integridade e melhoria contínua.



Obrigado!