POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Versão 1 | 2026

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO 3

1. FINALIDADE E OBJETIVOS 4
2. ESCOPO E APLICABILIDADE 4
3. DEFINIÇÕES E SIGLAS 4
4. PREMISSAS E PRINCÍPIOS 5
5. DIRETRIZES CORPORATIVAS DE RELACIONAMENTO 5
6. CICLO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE 7
7. PADRÕES DE ATENDIMENTO 8
8. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES 9
9. REFERÊNCIAS 10
10. APROVAÇÃO 11

APRESENTAÇÃO

A seção "Apresentação" foi temporariamente ocultada em razão das restrições aplicáveis ao período eleitoral. O conteúdo normativo desta política permanece integralmente disponível.

1. FINALIDADE E OBJETIVOS

Esta Política de Relacionamento com o Cliente estabelece diretrizes para orientar a forma como a Prodemge se relaciona com os seus clientes e como realiza os atendimentos, bem como a postura esperada de seus empregados e parceiros nas interações com clientes, visando à geração de experiências positivas e ao fortalecimento de parcerias institucionais.

1.1 Objetivos Específicos

- Estabelecer direcionadores para a melhoria contínua nos relacionamentos da Prodemge com os clientes.
- Agregar valor aos processos e às iniciativas de implantação de práticas de relacionamento.
- Aperfeiçoar o atendimento para desenvolver relação de confiança entre a Prodemge e seus clientes e fortalecer o papel institucional da Companhia.
- Orientar e aprimorar a conduta pessoal e profissional dos empregados da Prodemge, reforçando o compromisso com a excelência no atendimento.

2. ESCOPO E APLICABILIDADE

Esta Política aplica-se ao Conselho de Administração, Diretoria Executiva, empregados, estagiários e prestadores de serviços da Prodemge, no que couber, em atividades que envolvam atendimento e relacionamento com clientes.

3. DEFINIÇÕES E SIGLAS

3.1 Definições

Cliente: Órgãos e entidades (e demais instituições) que contratam ou demandam produtos e serviços de TIC da Prodemge.

Empregado: Profissional do quadro da Prodemge, incluindo dirigentes e demais colaboradores, conforme aplicável.

Agente de Relacionamento: Profissional que representa a Prodemge no contato com o cliente e conduz interações vinculadas ao atendimento e ao relacionamento.

Atendimento: ação resultante de um relacionamento, realizada quando o Agente de Relacionamento responde a uma demanda do cliente.

Caderno de Serviços: Publicação que define fatores de contratação de produtos e de serviços oferecidos pela Prodemge.

3.2 SIGLAS

CXM: *Customer Experience Management* (Gestão da Experiência do Cliente).

CRM: *Customer Relationship Management* (Gestão do Relacionamento com o Cliente).

ITIL: *Information Technology Infrastructure Library* (conjunto de boas práticas para gestão de serviços de TI).

4. PREMISSAS E PRINCÍPIOS

4.1 O relacionamento com o cliente presume atender demandas.

4.2 Atender todos os clientes da Prodemge com excelência.

4.3 Atuar com ética, conformidade e transparência nas relações com clientes, observando, quando aplicável, os requisitos de segurança da informação e de privacidade de dados.

4.4 Considerar a Gestão da Experiência do Cliente (CXM) como referência para orientar o atendimento e monitorar o relacionamento com clientes.

4.5 Reconhecer que o cliente busca solução para seus problemas e que a satisfação decorre da resolução efetiva.

4.6 Reconhecer que o atendimento abrange todo o ciclo de relacionamento da Prodemge com o cliente.

4.7 Utilizar diversos meios de comunicação e recursos digitais como instrumentos para atender expectativas e agregar valor.

4.8 Garantir qualidade do produto/serviço como fator determinante para experiência positiva e construção de confiança.

4.9 Atuar de forma integrada e colaborativa, reforçando a coesão institucional.

4.10 Recorrer às melhores práticas para aumentar a eficiência, consistência e qualidade de processos.

4.11 Observar leis, decretos e documentos institucionais aplicáveis nas orientações de relacionamento e atendimento**.**

5. DIRETRIZES CORPORATIVAS DE RELACIONAMENTO

5.1 Centralidade no cliente (CXM e CRM)

A centralidade no cliente orienta ações, decisões e processos de negócios para atender às necessidades e expectativas dos clientes, promovendo melhores experiências. A Prodemge utiliza conceitos de CXM para estruturar, orientar e monitorar relações com clientes, e considera o CRM para apoiar estratégias e interações.

5.2 Observância de documentos institucionais

Ao se relacionar com o cliente, o Agente de Relacionamento observa sempre as leis, decretos e documentos institucionais que interferem direta ou indiretamente em suas relações. O Código de Ética,

Conduta e Integridade deverá ser seguido como referência de valores e princípios que orientam a conduta pessoal e profissional de todos os empregados.

5.3 Recursos e práticas de apoio ao relacionamento

Em seus relacionamentos, a Prodemge utiliza práticas e recursos para melhorar a eficiência do atendimento, buscando resultados mais ágeis e transparentes.

5.3.1 Qualidade do produto e do serviço

A entrega de produtos e serviços com qualidade é fundamental para construir experiência positiva e duradoura com o cliente, influenciando diretamente sua satisfação e confiança na Prodemge.

5.3.2 Inovação e transformação digital

A inovação e a transformação digital são aplicadas para entregar mais valor aos clientes e promover melhorias contínuas em produtos, serviços e processos, contribuindo para a modernização das operações dos órgãos e entidades do Estado e para a melhoria da prestação de serviços ao cidadão.

5.3.3 Inovação no atendimento

Novas tecnologias podem complementar o atendimento humanizado, aumentando a eficiência operacional, reduzindo tempos de resposta e gerando informações para gestão e melhoria do relacionamento com o cliente.

5.3.4 Caderno de Serviços

O Caderno de Serviços estabelece condições de contratação e parâmetros para a venda de produtos e serviços da Prodemge, aplicando-se à contratação de serviços de TIC pelos Órgãos e Entidades do Governo de Minas Gerais, podendo a Prodemge ser consultada, a qualquer tempo, para orçamentos de serviços não descritos no Caderno.

5.3.5 Estratégia

A estratégia da Companhia define o direcionamento de longo prazo da Prodemge, alinhada ao propósito, proposta de valor e seus valores, servindo como guia para a tomada de decisões e assegurando que os esforços contribuam para a geração de resultados sustentáveis.

5.3.6 Feedback e pesquisas de satisfação

As pesquisas de satisfação são realizadas regularmente para subsidiar melhoria contínua e fortalecer o relacionamento com clientes. Na Prodemge, elas visam:

- Entender necessidades e o que os clientes valorizam em atendimentos, produtos e serviços.
- Identificar oportunidades para melhorar a experiência do cliente.
- Apoiar a tomada de decisões com dados objetivos.
- Aumentar fidelidade e recomendação.
- Identificar pontos fortes e fracos do atendimento.
- Acompanhar desempenho ao longo do tempo.

- Promover diferenciação no mercado.

6. CICLO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

O Ciclo de Relacionamento da Prodemge com o cliente abrange as etapas em que ocorrem interações e atendimentos.

Essas etapas estão representadas na figura a seguir:



PROSPECÇÃO: Identificar potenciais clientes e promover a atração para produtos e serviços.

CONTATO: Estabelecer interação inicial por diferentes canais (telefone, e-mail, chat ou redes sociais), de forma eficiente e acolhedora.

IDENTIFICAÇÃO: Compreender necessidades e expectativas do cliente para oferecer soluções adequadas.

DESENHO: Conceber proposta de solução para as necessidades identificadas, evidenciando capacidades e inovação.

NEGOCIAÇÃO: Apresentar soluções de forma clara e objetiva, destacando benefícios.

VENDA: Formalizar a contratação, assegurando esclarecimento de dúvidas e segurança na decisão.

CONSTRUÇÃO: Desenvolver a solução com conformidade, qualidade e no prazo, em parceria com o cliente.

ENTREGA: Implementar a solução com eficiência, prazo e qualidade, apoiando a introdução nos processos do cliente.

SUPORTE: Sustentar a solução em operação com agilidade e eficácia, incluindo tratamento adequado de cobranças quando aplicável.

PÓS-VENDA: Acompanhar satisfação do cliente, realizar *follow-ups* e suporte contínuo.

FEEDBACK E MELHORIA CONTÍNUA: Coletar opiniões e sugestões para aprimorar processos, produtos e atendimento.

7. PADRÕES DE ATENDIMENTO

O atendimento é um meio de construir relacionamento significativo e parcerias duradouras. O cliente busca a Prodemge para obter solução para seus problemas; portanto, a atuação deve ser orientada à resolução e à superação de expectativas.

7.1 Pilares do atendimento

Os pilares orientam a atuação dos Agentes durante todo o processo de atendimento:

- Empatia e escuta ativa
- Comprometimento
- Entrega com qualidade
- Prazo
- Superar expectativas

7.2 Fortalecimento dos pilares

- Equipe preparada para diferentes situações cotidianas e identificação rápida de problemas e soluções.
- Capacitação comportamental, em negociação e no conhecimento técnico de produtos e serviços.
- Automatização e autoatendimento para reduzir tempos e aumentar eficiência.
- Atendimento humanizado como meta para demandas dos clientes.
- Gestor atento, com canal aberto para orientar o time e estimular criatividade.
- Incentivo e reconhecimento, considerando atendimento em programas de valorização do empregado.

7.3 Atendimento humanizado

O atendimento humanizado prioriza empatia, compreensão e personalização, reconhecendo necessidades específicas de cada cliente. Profissionais devem estar atentos às emoções e preocupações do cliente, oferecendo soluções adequadas e conduzindo interações com respeito.

7.4 Canais de atendimento

Com base em boas práticas de gestão de serviços (ex.: ITIL), a Prodemge disponibiliza canais estruturados, com ferramentas e equipe dedicada, observando procedimentos que orientam o atendimento e a resolução de demandas.

7.5 Agente de Relacionamento

Durante o atendimento, o Agente de Relacionamento representa a Prodemge e deve:

- Respeitar orientações institucionais e as diretrizes desta Política.
- Agir com educação, ética e responsabilidade.
- Comunicar-se com clareza, evitando jargões técnicos quando não apropriados.
- Praticar escuta ativa e empatia.
- Atuar de forma proativa na solução de problemas e no acompanhamento da demanda.
- Manter alinhamento com lideranças e diretrizes internas.
- Ter conhecimento de informações do cliente e de suas relações com a Prodemge.
- Reconhecer-se como representante da Prodemge.
- Transmitir confiança.
- Nunca enganar o cliente.
- Agir com honestidade, responsabilidade e educação.
- Ser pontual.

8. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

8.1 Conselho de Administração

- Aprovar esta Política
- Monitorar a execução da política e do programa de gestão do relacionamento com clientes, periodicamente e utilizando métricas/indicadores.

8.2 Diretoria Executiva

- Aprovar e institucionalizar esta Política.
- Considerar, na estratégia da Companhia, objetivos e projetos relacionados à promoção do melhor relacionamento com o cliente.
- Direcionar ações apropriadas ao atendimento e relacionamento com os clientes.

8.3 Área de Desenvolvimento de Pessoas

- Promover a formação de conhecimento em atendimento ao cliente.

8.4 Área de Negócios

- Definir e implementar pesquisas de satisfação dos clientes.
- Conduzir todas as negociações de comercialização e de vendas.
- Operacionalizar na Prodemge as diretrizes desta Política.

8.5 Gestores

- Disponibilizar profissionais preparados e com conhecimento para realizar o atendimento efetivo e conduzir um relacionamento saudável com o cliente.
- Sensibilizar a sua equipe sobre a importância do relacionamento e atendimento de qualidade.
- Promover a formação da equipe nas disciplinas relacionadas ao conhecimento especializado de sua área, visando ao melhor relacionamento e atendimento.

8.6 Empregados e Parceiros

- Atuar em sintonia com as disposições desta Política de Relacionamento com o Cliente.
- Atuar como multiplicador interno das orientações desta Política.
- Comportar-se como representante da Prodemge junto ao cliente.
- Realizar atendimentos de qualidade.
- Conhecer os documentos institucionais que orientam o atendimento.
- Aplicar seus conhecimentos em soluções que contribuam para o melhor atendimento ao cliente.
- Comprometer-se com as demandas dos clientes.
- Atuar com profissionalismo e educação para a formação da percepção do melhor atendimento pelo cliente.
- Reportar para a empresa fatos e situações que não se adequem a esta política.

9. REFERÊNCIAS

- Lei Federal 8.078 de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) que dispõe sobre a proteção do consumidor.
- Lei Federal º 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) que regulamenta o direito dos cidadãos de acessar informações públicas e apresenta regras para informações sigilosas.
- Decreto Estadual nº 46.644, de 06 de novembro de 2014 do Estado de Minas Gerais que "Dispõe sobre o Código de Conduta Ética do Agente Público e da Alta Administração Estadual".
- Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, que estabelece as diretrizes gerais para a privacidade e proteção de dados pessoais nas operações realizadas pela Companhia.
- Política de Segurança da Informação da Prodemge, que estabelece as diretrizes de segurança da informação adotadas pela Companhia.

- Política de Porta-Vozes, que estabelece diretrizes e responsabilidades para os porta-vozes da Prodemge e define as pessoas autorizadas a falarem publicamente em nome da Companhia.
- Código de Ética, Conduta e Integridade da Prodemge.
- Caderno de Produtos e Serviços da Prodemge.

10. APROVAÇÃO

Aprovada pela Diretoria Executiva em reunião de 10/03/2026.

Aprovada pelo Conselho de Administração em reunião de 19/03/2026.