



## MAILING – PROGRAMA DE *COMPLIANCE*

### TREINAMENTO 2019

Uma das ferramentas mais eficientes de disseminação da cultura de *compliance* é a realização de treinamentos periódicos.

Em 09 e 10 de agosto de 2018 fizemos nosso primeiro treinamento com os cooperados e colaboradores, cujos vídeos podem ser conferidos na aba *compliance* [<https://www.coopanest-ce.com.br/compliance/>].

Visado ao aperfeiçoamento constante, nos dias 08 e 09 de novembro de 2019 fizemos nova rodada de treinamentos direcionados aos colaboradores e visando auxiliar nas rotinas de negociação, criação e revisão de contratos e comunicação interna e externa.

Algumas recomendações importantes foram consolidadas neste treinamento, que também contou com a resolução de atividades teste. Sobre elas que trataremos nas próximas edições do *mailing*, para que tenhamos uma base que pode ser consultada sempre que houver dúvidas a respeito de como proceder em casos concretos.

## NEGOCIAÇÕES

Lembre-se sempre:

- Se um e-mail foi enviado a múltiplos destinatários, todos devem receber as respostas. Não se deve enviar resposta apenas para o remetente, a fim de que se crie um fluxo consistente de como as negociações efetivamente se desenvolveram;
- Cada etapa da negociação deve ser documentada por escrito: mesmo que tenha havido uma conversa pessoalmente para alinhar algum detalhe, importante que posteriormente seja registrado por escrito como se deu a negociação. **Pode-se enviar um e-mail com o seguinte texto:** *Conforme conversa havida dia [...] hora [...], em que se deliberou a ação [...]* Isso é essencial para que haja prova dos termos exatos em que se deu o processo de negociação;
- Linguagem: a linguagem em *compliance* deve ser objetiva, gentil e assertiva; é importante passar a mensagem com gentileza e objetividade.
- Revisar os textos antes de enviar: mesmo textos simples devem ser revisados antes de seu envio. Caso se sinta mais seguro, peça a um colega que leia – **às vezes a interpretação que fazemos de um determinado texto não fica clara ao nosso interlocutor.**

## ÚLTIMAS LINHAS...

Em janeiro abordaremos mais temas tratados em nosso treinamento de 2019. Foi um ano de muito aprendizado, com a consolidação da nossa aba *compliance* e a instalação dos trabalhos do comitê.

Em 2020 vamos continuar aprimorando nossas rotinas e práticas, visando a excelência na nossa atuação no mercado e otimização de nossos resultados

Um abraço, nos vemos em janeiro!

Um Feliz Natal e Próspero Ano Novo!