

## 1 - IMPLANTAÇÃO

A Ouvidoria deve ser implantada nos termos dos normativos editados pelo Banco Central do Brasil e terá como canais de atendimento da Ouvidoria o serviço de ligação gratuita 0800.

Os canais de comunicação da Ouvidoria deverão ser amplamente divulgados ao quadro social, em especial através dos seguintes meios: site, manual, formulários, quadro de aviso e contratos de empréstimo.

A Cooperativa deverá possuir sistema de informática para gerenciamento dos atendimentos realizados pela Ouvidoria, inclusive para geração de relatórios e informações a serem disponibilizados para auditorias, órgãos da Administração da Cooperativa e para o Banco Central do Brasil.

## 2 - ATENDIMENTO / RECEBIMENTO DE RECLAMAÇÃO.

Cabe ser ressaltado que toda e qualquer manifestação do usuário perante o Ouvidor recebe o nome de reclamação, ainda que a mesma tenha outra natureza (elogios inclusive).

O contato do usuário com o Ouvidor será realizado através do telefone 0800 940 93 60, disponibilizado exclusivamente para a Ouvidoria, sendo certo que o Ouvidor registrará a reclamação no sistema, onde constarão nome do reclamante, a data e o horário do contato, e um resumo da reclamação, o reclamante receberá imediatamente um número de protocolo, o qual será utilizado sempre que entrar em contato com a Ouvidoria para tratar da reclamação, observado o disposto no último parágrafo deste item. O reclamante poderá solicitar que o seu nome seja mantido em sigilo.

Caberá ao Ouvidor, recebida a reclamação, esclarecer ao reclamante como funciona o processo administrativo da Ouvidoria, conferindo ao mesmo um prazo para a solução, não superior a quinze dias. O Ouvidor somente poderá gerar um número de protocolo, após certificar-se de que não houve solução para a reclamação do associado pelo colaborador da Cooperativa, responsável pelo atendimento, ou pela área envolvida.

## 3 - VERIFICAÇÃO E ACEITAÇÃO

Uma vez cumpridas às formalidades de recebimento, caberá ao Ouvidor verificar se a reclamação é pertinente, observando os seguintes critérios:

- a) Se é pertinente aos negócios, responsabilidades e finalidades da Cooperativa;
- b) Se têm bases pertinentes e específicas;
- c) Se a reclamação é legítima, afastando todas aquelas que tenham caráter duvidoso ou que tenham finalidade política ou de desestruturação da sociedade.

Caso a Ouvidoria entenda por bem arquivar o processo, deverá comunicar imediatamente o reclamante da decisão, esclarecendo todos os motivos que levaram à tomada de decisão.

O número de reclamações aceitas e rejeitadas deverá constar do relatório de Ouvidoria.

## 4 - RESPOSTA: FACILITAÇÃO, MEDIAÇÃO OU INVESTIGAÇÃO.

Considerando pertinente a denúncia, o Ouvidor poderá agir da seguinte forma:

- a) Promover o diálogo entre o reclamante e a Cooperativa (ou a parte envolvida), visando gerar uma solução entre as partes;
- b) Conciliação ou mediação através da Ouvidoria, ou de terceiro indicados pela Ouvidoria;
- c) Investigação pela própria Ouvidoria, com a propositura de soluções adequadas para a questão.

## 5 - CONCLUSÃO E ENCERRAMENTO

A Ouvidoria poderá encerrar o procedimento quando considerar que houve uma solução satisfatória ou quando concluir que a investigação não surtirá efeitos.

## 6 - MONITORAÇÃO

A Ouvidoria deve verificar se os acordos e soluções tomadas serão integralmente cumpridos pelas partes, mediante monitoramento do processo de solução.

## 7 - RELATÓRIOS

A Ouvidoria emitirá relatórios quantitativos com informações de datas, históricos, estatísticas e pessoas envolvidas versus incidência.

A Ouvidoria também emitirá relatórios qualitativos, expondo a natureza das reclamações, o nível de criticidade (pontual ou sistêmica), solução desejada versus solução obtida.

Tais relatórios serão encaminhados ao Conselho de Administração da Cooperativa e deverão ser submetidos à auditoria, que deverá analisar o relatório e emitir parecer.

Os relatórios e pareceres serão gerados semestralmente relativos às datas bases 30/06 e 31/12, ainda que não haja intercorrências durante o período de referência, ou quando da ocorrência de fato relevante, e somente serão encaminhados ao Banco Central quando enquadrados nos critérios definidos pelo próprio Banco, conforme normativos expedidos.

Entendem-se como fato relevante as reclamações recebidas na Ouvidoria que envolva denúncia de fraude, roubo, injúria, calúnia, difamação, má fé, e outras que configurem denúncias graves e que devem ser de conhecimento imediato do Conselho de Administração.

Os referidos relatórios são de responsabilidade do diretor indicado como responsável pela Ouvidoria.

Os relatórios deverão ficar arquivados na Cooperativa pelo prazo mínimo de cinco anos.

## 8 – TREINAMENTO

A Cooperativa deverá prover a sua equipe de treinamento e aperfeiçoamento técnicos necessários (com a devida certificação), dentro dos prazos previstos na resolução do CMN nº 3.849/10.

## 9 – DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR.

O Ouvidor poderá ser destituído pelo Conselho de Administração, além dos motivos previstos no estatuto social, nas seguintes condições:

Falta de comprometimento no desempenho das funções, prática de atos que extrapolem suas competências, conduta ética incompatível com a dignidade da função, dentre outras condições que mereçam análise pelo Conselho.

## 10 - TERCEIRIZAÇÃO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.

Conforme previsto na resolução do CMN nº 3.849/10, a Cooperativa poderá terceirizar o atendimento da Ouvidoria para a Associação de classe ou Federação, devendo tal decisão ser registrada em ata de reunião do Conselho de Administração e divulgada para o quadro social.

Para a efetivação da terceirização mencionada no parágrafo anterior, deverão ser observadas as determinações contidas na Resolução do CMN e demais normativas editadas pelo Banco Central do Brasil, bem como o que estabelecem este manual e o estatuto social.

Deverá ser formalizado convênio entre a Cooperativa e a Associação ou Federação para execução dos serviços.

A Cooperativa continuará responsável pela elaboração e envio dos relatórios ao BACEN.

## 11 - DIRETRIZES

Devem ser observadas as diretrizes da Ouvidoria constantes do estatuto social.

## 12 - APROVAÇÃO

Este Manual foi aprovado na reunião do Conselho de Administração realizada em 19 de Setembro de 2014, e revisado em 05 de setembro de 2016.

Adriana Bernardes  
Presidente do Conselho de Administração  
Diretor responsável pela Ouvidoria