

Manual de Controles Internos



19 - OUVIDORIA

A adoção do modelo de estrutura de ouvidoria requer efetivo envolvimento da administração da cooperativa, para efeito de promover adequada integração dos responsáveis pela execução das atividades previstas nesta norma e dos demais integrantes do quadro de funcionários.

O presente manual visa disciplinar, quanto à constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria ressaltados na resolução do CMN nº 4.860/2020.

Finalidade

I – Atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição;

II – Atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

Parágrafo único – considera-se primário o atendimento habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento, incluídos os correspondentes no País e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Da Organização

A estrutura da ouvidoria deve ser compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas oferecidos por ela.

Parágrafo único – a ouvidoria não pode estar vinculada a componente organizacional da instituição que configure conflito de interesse ou de atribuições, a exemplo das unidades responsáveis por negociação de produtos e serviços, gestão de riscos, auditoria interna e conformidade (compliance).

Funcionamento

As atribuições da ouvidoria abrangem as seguintes atividades:

I – Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16**

II – Prestar esclarecimento aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;

III – Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;

IV – Manter o Conselho de Administração, ou na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los;

Do atendimento

I – Deve ser identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante;

II – Deve ser gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação;

III – Pode abranger:

a) Excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário;

b) As demandas encaminhadas pelo Banco Central, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

Prazo de resposta

Não pode ultrapassar dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

Controle de Demandas

A cooperativa deve manter sistema de informação e de controle das demandas recebidas pela ouvidoria, de forma a:

I – Registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas;

II – Controlar prazo de resposta.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Obrigações

A Cooperativa deve dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, sua finalidade, suas atribuições e forma de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços;

Dever ainda, garantir o acesso gratuito dos clientes e dos usuários ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone, cujo número deve ser:

a) divulgado e mantido atualizado em local visível ao público no recinto das suas dependências e nas dependências dos correspondentes no País, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, acessível pela sua página inicial;

b) informado nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários; e

c) inserido e mantido permanentemente atualizado em sistema de registro de informações do Banco Central do Brasil.

Parágrafo único. As informações relativas às demandas recebidas pela ouvidoria devem permanecer registradas no sistema mencionado no inciso I pelo prazo mínimo de cinco anos, contados da data da protocolização da ocorrência.

Exigências Formais

O estatuto social da cooperativa deve dispor, de forma expressa, sobre os seguintes aspectos:

I – a finalidade, Atribuições e as atividades da ouvidoria;

II – Os critérios de designação e de destituição do ouvidor;

III – O tempo de duração do mandato do ouvidor, fixado em meses; e

IV - Compromisso expresso da Cooperativa no sentido de:

a) Criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção;

b) Assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades no cumprimento de suas atribuições.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Parágrafo 1º - Os aspectos mencionados no caput devem ser incluídos no estatuto ou no contrato social na primeira alteração que ocorrer após a constituição da ouvidoria.

Parágrafo 2º - As alterações estatutárias ou contratuais exigidas por esta Resolução relativas às instituições que optarem pela faculdade prevista no art. 5o, incisos I e III, podem ser promovidas somente pela instituição que constituir a ouvidoria.

Parágrafo 3º - As instituições que não constituírem ouvidoria própria em decorrência da faculdade prevista no art. 5o, incisos II e IV, devem ratificar a decisão na primeira assembleia geral ou na primeira reunião de diretoria realizada após tal decisão.

A Cooperativa deve designar perante o Banco Central do Brasil os nomes do ouvidor e do diretor responsável pela ouvidoria.

Parágrafo 1º O diretor responsável pela ouvidoria pode desempenhar outras funções na instituição, inclusive a de ouvidor, exceto a de diretor de administração de recursos de terceiros.

Parágrafo 2º - Nas situações em que o ouvidor desempenhe outra atividade na instituição, essa atividade não pode configurar conflito de interesses ou de atribuições.

Prestação de Informações

O diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro.

Parágrafo único. O relatório de que trata o caput deve ser encaminhado à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando constituído, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição.

A Cooperativa deve divulgar semestralmente, nos respectivos sítios eletrônicos na internet, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, inclusive os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento de que trata o art. 16.

O Banco Central do Brasil poderá estabelecer o conteúdo, a forma, a periodicidade e o prazo de remessa de dados e de informações relativos às atividades da ouvidoria.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Da Certificação

A Cooperativa deve adotar providências para que os integrantes da ouvidoria que realizem as atividades mencionadas no art. 6º da resolução, sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

O exame de certificação deve abranger, no mínimo, temas relativos à ética, aos direitos do consumidor e à mediação de conflitos.

A designação de integrantes da ouvidoria referidos no caput fica condicionada à comprovação de aptidão no exame de certificação, além do atendimento às demais exigências desta Resolução.

A Cooperativa deve assegurar a capacitação permanente dos integrantes da ouvidoria em relação aos temas mencionados.

O diretor responsável pela ouvidoria sujeita-se à formalidade prevista no caput, caso exerça a função de ouvidor.

Da avaliação Direta da Qualidade do Atendimento Prestado

A Cooperativa deve implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários.

Parágrafo único. O disposto no caput aplica-se somente aos bancos comerciais, bancos múltiplos, bancos de investimento, caixas econômicas e sociedades de crédito, financiamento e investimento.

A avaliação direta da qualidade do atendimento de que trata o art. 16 deve ser:

I - estruturada de forma a obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto;

II - disponibilizada ao cliente ou usuário em até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva de que trata o art. 6o, inciso III, e § 2o; e

III - concluída em até cinco dias úteis após o prazo de que trata o inciso II.

Os dados relativos à avaliação mencionada no art. 16 devem ser:

I - armazenados de forma eletrônica, em ordem cronológica, permanecendo à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo de cinco anos, contados da data da avaliação realizada pelo cliente ou usuário; e

II - remetidos ao Banco Central do Brasil, na forma por ele definida.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16**

19.1 - Políticas e Procedimentos relativos ao componente de Ouvidoria

A Denúncias poderá ser realizada a qualquer momento de forma gratuita através dos e-mail (ouvidoria@credeste.coop.br e cooperativa.credeste@gmail.com), dos telefones 0800 141 3000 / whatsapp (32 98512 0366, 32 98415-3933).

O Registro ocorrerá dentro do horário comercial da Cooperativa, na planilha de Gestão de Risco, na qual receberá um Código único de registro, e será composto pelas informações: Data da Denúncia, Natureza e detalhamento das reclamações, área de tratamento, medidas adotadas e prazo para tratamento.

Para tratamento das soluções, a pessoa que receber a reclamação deverá encaminhar um e-mail e whatsapp para os órgãos do conselho de Administração e Fiscal da Cooperativa, para acompanhamento imediato da denúncia, onde será definido em conjunto a melhor solução para demanda.

O prazo para de resposta para as demandas não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, e será acompanhado pelos Conselhos de Administração e Fiscal e para área de Gestão de riscos.

Para avaliação direta da qualidade do atendimento prestado, será encaminhado com prazo de até 1 dia útil também ao denunciante o formulário de avaliação com notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

Os dados relativos à avaliação e a resposta serão armazenados de forma eletrônica, em ordem cronológica, permanecendo à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo de cinco anos, contados da data da avaliação realizada pelo cliente.

O Diretor responsável pela ouvidoria está devidamente certificado.

A cooperativa realiza ampla divulgação e garante acesso gratuito ao Canal de Ouvidoria e sobre a sua existência, sua finalidade, suas atribuições e formas de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços, através do site oficial, do manual do associado e das redes sociais.

Considerações Finais

O relatório e a documentação relativos aos atendimentos realizados, de que tratam os arts. 6º, § 1º, 7º e 12, bem como a gravação telefônica do atendimento, devem permanecer à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16**

O número do telefone para acesso gratuito à ouvidoria e os dados relativos ao diretor responsável pela ouvidoria e ao ouvidor devem ser inseridos e mantidos permanentemente atualizados em sistema de registro de informações do Banco Central do Brasil.

Parágrafo único. O disposto no caput deve ser observado, inclusive, pela instituição que não constituir componente de ouvidoria próprio em decorrência da faculdade prevista no art. 5o.

Art. 21. O Banco Central do Brasil poderá adotar as medidas necessárias à execução do disposto nesta Resolução.

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização deste manual, serão inseridas em ata do conselho de administração, realizada mensalmente.



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados
da Indústria de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Considerações Finais

O Manual de Controles Internos, e, todos os manuais e políticas que contemplam este documento deverão ser revisados no mínimo anualmente, para efeito de atualização do mesmo, bem como verificação de atualizações e novas normas disponíveis pelo Sistema Financeiro Nacional.

Para efeito de centralização das informações, quaisquer outros manuais e políticas a serem implementados deverão fazer parte deste manual.

A revisão e implementação deste manual foi aprovado na Reunião do Conselho de Administração na Ata de nº - 03.2023.

Juiz de Fora, 13 de abril de 2023.

Sandro Delgado de Paula
Diretor Presidente

Pedro André Nascimento Chagas
Diretor Administrativo

Luiz Fellipe Fonseca Mendes
Diretor Financeiro

Daiana Campos Rodrigues
Gerente Administrativa

Coop

CREDESTE