

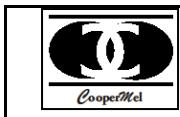
# **MANUAL DE CONTROLES INTERNOS**

## **6.1. MANUAL DE OUVIDORIA**



## SUMÁRIO

6. OUVIDORIA E CANAL DE ILICITUDES.....	3
6.1. Manual de Ouvidoria .....	3
6.1.1. Introdução .....	3
6.1.2. Definição .....	3
6.1.3. Canais de Acesso .....	4
6.1.4. Atribuições e atividades da Ouvidoria.....	5
6.1.5. Estatuto Social.....	6
6.1.6. Do Manual de Procedimentos de Ouvidoria FNCC.....	7
6.1.7. Relatórios da ferramenta de Ouvidoria.....	7
6.1.1. Considerações.....	7



## 6. OUVIDORIA E CANAL DE ILICITUDES

### 6.1. Manual de Ouvidoria

#### 6.1.1. Introdução

A **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários das Empresas Melhoramentos de São Paulo - CooperMel** divulga o presente manual visando disciplinar, quanto à constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria, ressaltados na resolução CMN - Conselho Monetário Nacional – nº 4.433/15.

A estrutura da ouvidoria adotada é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas de cada instituição.

Para atendimento à regulamentação do CMN e BCB, a Diretoria Executiva da **CooperMel** aderiu ao convênio compartilhado de Ouvidoria da FNCC – Federação Nacional de Cooperativas de Crédito da qual a cooperativa é federada.

A Diretoria da FNCC com o objetivo de aprimorar o relacionamento e os serviços de Ouvidoria para as cooperativas de crédito firmou contrato com a empresa Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda.

A Contato Seguro é responsável pela disponibilização do sistema de ouvidoria que pode ser acessado pelo site [www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc](http://www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc)

#### 6.1.2. Definição

Ouvidoria é um espaço que funciona como uma ponte entre os associados e a **CooperMel**. É um serviço aberto aos associados para escutar as reivindicações, as ilícitudes, as sugestões e os elogios referentes aos diversos serviços oferecidos.



Ainda assim, em caso de algum problema ocorrido entre o associado e a **CooperMel**, primeiramente deve-se procurar resolvê-lo na sede da cooperativa, telefone ou e-mail disponibilizados.

Uma vez esgotadas as possibilidades de resolução da questão apresentada, o associado deverá então procurar a ouvidoria pelos canais de acesso.

### **6.1.3. Canais de Acesso**

O sistema de ouvidoria é administrado por terceiros (Contato Seguro e FNCC) com disponibilidade de atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- a)** Por telefone: pelo número de telefone de discagem direta grátis (DDG) 0800 800 5656, com acesso gratuito;
- b)** Pela internet: pelo endereço [www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc](http://www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc), no qual os associados podem registrar eletronicamente, on-line, suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato e a segurança no endereço;
- c)** Por aplicativo: o APP CONTATO SEGURO é um aplicativo gratuito nas plataformas IOs e ANDROID (Apple Store e Google Play) para acesso via smartphones e tablets, no qual os cooperados podem registrar suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato e a segurança, sendo possível o acompanhamento das respostas e desdobramentos em tempo real no ambiente do dispositivo. O IP do dispositivo não é identificado em nenhuma hipótese.

 <b>CooperMel</b>	<b>COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONARIOS DAS EMPRESAS MELHORAMENTOS DE SAO PAULO – COOPERMEL</b>	Manual de Controles Internos 6. Ouvidoria e Canal de Ilícitudes 6.1. Manual de Ouvidoria
---	---	--

#### **6.1.4. Atribuições e atividades da Ouvidoria**

As ouvidorias foram instituídas por determinação do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central do Brasil, para receber e tratar as reclamações dos associados e usuários que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado pela cooperativa ou por quaisquer outros canais de atendimento, entre outras atribuições.

São atribuições da ouvidoria:

- a)** prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição;
- b)** atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos;
- c)** informar a diretoria da instituição, a respeito das atividades de ouvidoria.

Considera-se primário o atendimento habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento da **CooperMel**, incluindo o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) caso possua.

As atribuições da ouvidoria abrangem as seguintes atividades:

- a)** atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
- b)** prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- c)** encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;
- d)** manter 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 para solucioná-los;

 <b>CooperMel</b>	<b>COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONARIOS DAS EMPRESAS MELHORAMENTOS DE SAO PAULO – COOPERMEL</b>	Manual de Controles Internos 6. Ouvidoria e Canal de Ilícitudes 6.1. Manual de Ouvidoria
---	---	--

**e)** elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, e à diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

O atendimento prestado pela ouvidoria pode abranger:

- a)** excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário; e
- b)** as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

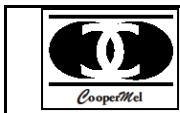
#### **6.1.5. Estatuto Social**

O Estatuto Social da CooperMel sempre que atualizado deverá manter:

- a)** as atribuições e atividades da ouvidoria;
- b)** os critérios de designação e de destituição do ouvidor e o tempo de duração de seu mandato em meses\*;
- c)** o compromisso expresso da instituição no sentido de:

- I.** criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção; e
- II.** 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.

(\*) duração de mandato do ouvidor aprovado pela Diretoria Executiva = 48 (quarenta e oito) meses ou 4 (quatro) anos.



### **6.1.6. Do Manual de Procedimentos de Ouvidoria FNCC**

O inteiro teor do Manual de Procedimentos de Ouvidoria compartilhado pela Federação Nacional das Cooperativas de Crédito (FNCC) é parte integrante desse documento.

### **6.1.7. Relatórios da ferramenta de Ouvidoria**

O acompanhamento das demandas será realizado pela Diretoria Executiva, sendo:

- Mensal: ocorrência e resolução;
- Semestral: monitoramento e evolução.

O Conselho Fiscal deverá tomar conhecimento das ouvidorias registradas com o efetivo registro em ata.

A Diretoria Executiva deverá registrar em ata as deliberações e modificações necessárias para solução das demandas. Semestralmente, discorrer sobre o monitoramento e evolução.

O relatório deverá ficar à disposição do Banco Central por no mínimo 5 anos.

### **6.1.1. Considerações**

A diretoria executiva da **CooperMel** deve observar a adoção desse manual e suas respectivas atualizações, orientando e capacitando os funcionários a conhecerem a forma de atuação. A **CooperMel** deverá manter seu estatuto social devidamente atualizado em relação ao processo da ouvidoria.



Este documento é parte integrante da estrutura de controles internos e gerenciamento de riscos. Conheça a estrutura completa no **ANEXO I - ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS E GERENCIAMENTO DE RISCOS** destacada no grupo 1. Estrutura, item: **1.1 – ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS.**

Felipe Dante Nize Taveiros Costa  
Diretor Presidente

Ana Pasetti de Carvalho  
Diretora Operacional

Erick Vinicius Ralf Bonizzi  
Diretor Administrativo