

35. MANUAL DA OUVIDORIA

35.1 OBJETIVO

Este manual tem por objetivo atender às instruções apresentadas nos normativos do Banco Central do Brasil (BCB) e Conselho Monetário Nacional (CMN) sobre o tema Ouvidoria.

Este manual foi elaborado e atualizado pela Federação Nacional das Cooperativas de Crédito (FNCC).

A Cogem participa do sistema de Ouvidoria por meio da adesão ao convênio firmado de prestação de serviço, e Termo de Compromisso com a FNCC para utilização deste Manual de Procedimentos de Ouvidoria.

35.2 DEFINIÇÃO DE OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal de comunicação que tem a missão de representar o associado das cooperativas filiadas à FNCC com independência e imparcialidade e assegurar a defesa dos seus direitos contratuais e buscar soluções para as manifestações apresentadas, transformando-as em ferramentas para o aprimoramento dos processos internos e otimização das melhorias nos serviços prestados.

A Ouvidoria tem como premissas o registro, o tratamento, o encaminhamento de sugestões, solicitações, reclamações, elogios a fim de garantir a agilidade na resposta e nas soluções das questões apresentadas e cuidando para que os temas que possam trazer impactos para as Cooperativas sejam direcionados adequadamente.

De acordo com BCB, a Ouvidoria tem por finalidade:

- a)** prestar atendimento 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;
- 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 ao órgão de Administração da Cooperativa a respeito das atividades de Ouvidoria.

São considerados atendimento primário, o habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento, incluídos os correspondentes no País e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

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 o órgão de Administração, da Cooperativa, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los.

Ainda, o atendimento prestado pela Ouvidoria deve ser identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante.

O contato deve ser gravado, quando realizado por telefone, e quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivado a respectiva documentação.

O atendimento pode abranger excepcionalmente, as demandas não recebidas inicialmente pelos canais de atendimento primário e as demandas encaminhadas pelo BCB, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

A Ouvidoria será devidamente divulgada nas dependências da Cooperativa, em local e formato visível ao público, no recinto das suas dependências e nas dependências dos correspondentes no País, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet e nos demais canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços da Cooperativa.

35.3 COMPONENTES DA OUVIDORIA DA FNCC

A estrutura da Ouvidoria na FNCC é composta por:

- a)** Federação Nacional das Cooperativas de Crédito (FNCC);
- b)** Ouvidor – FNCC;
- c)** Prestador de Serviço;
- d)** Cooperativas.

35.3.1 ATRIBUIÇÕES DA FNCC

A FNCC tem como atribuições:

- a)** nomear o Ouvidor devidamente certificado por entidade reconhecida e capacidade técnica, cujo exame de certificação abranja no mínimo temas relacionados à ética, aos direitos e defesa do consumidor e à mediação de conflitos;
- b)** registrar em ata de reunião da Diretoria a nomeação do Ouvidor;
- c)** encaminhar para a Cooperativa as informações necessárias para o cadastramento do Ouvidor, exemplos: nome completo, Cadastro de

- Pessoa Física (CPF), certificados, bem como este manual;
- d)** manter os certificados do Ouvidor arquivados em dossiê específico para verificação;
 - e)** propor atualização periódica aos integrantes da Ouvidoria;
 - f)** disponibilizar as Cooperativas o Sistema de Ouvidoria e de controle atualizado das reclamações recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos clientes e usuários de produtos e serviços, com todas as documentações e as providências adotadas;
 - g)** manter arquivado pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, todas as informações e documentações sobre a manifestação de Ouvidoria contados da data da protocolização da ocorrência;
 - h)** manter sigilo sobre as informações prestadas entre o reclamante e a Cooperativa.

35.3.1.1 ALTERAÇÃO DO OUVIDOR

A FNCC tem como atribuições comunicar as Cooperativas em caso de mudança do Ouvidor que podem comprometer as atividades da Cooperativa.

O Ouvidor da FNCC poderá ser substituído nas seguintes condições:

- a)** férias;
- b)** licença médica;
- c)** licença maternidade;
- d)** desligamento;
- e)** outras situações identificadas pela gestão ou Diretoria que possam impactar nas atividades da Cooperativa.

A alteração do Ouvidor deverá ser registrada em ata de reunião da Diretoria e divulgada as Cooperativas para que sejam dadas as tratativas necessárias.

A comunicação de alteração do Ouvidor deverá ocorrer até 30 (trinta) dias antes da substituição.

35.3.2 ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

O Ouvidor tem como atribuições:

- a)** receber, registrar, instruir as Cooperativas quanto às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços das instituições referidas, que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado nas Cooperativas podendo reduzir a manifestação a termo, bem como manter sigilo sobre o nome do reclamante (a pedido);
- b)** informar aos reclamantes o número de protocolo e prazo

previsto para resposta final, o qual não poderá ultrapassar 10 (dez) dias úteis, contados da data da protocolização da ocorrência.

35.3.3 ATRIBUIÇÕES DO PRESTADOR DE SERVIÇO

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

A Contato Seguro é responsável pela disponibilização do sistema de Ouvidoria que poderá ser acessado pelas Cooperativas no Painel Administrativo da empresa, através do endereço <https://portal.contatoseguro.com.br/>, a partir de um login de acesso e uma senha pessoal e intransferível.

O Manual de Gestão do Canal de Ética com o procedimento para gestão do Painel Administrativo, descrevendo o processo de gerenciamento, análise e resposta ao usuário, bem como a geração dos relatórios para gestão de indicadores está disponível no caminho citado anteriormente.

O prestador de serviço tem como atribuições:

- a)** prestar serviços de atendimento ao Canal de Ouvidoria para Cooperativas singulares, a partir da disponibilização do Sistema Contato Seguro;
- b)** manter disponível Canal de Ouvidoria para acesso 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana conforme o contrato;
- c)** encaminhar as informações de registro do relato, sugestão ou reclamação ao Ouvidor e respectiva Cooperativa para sua análise, averiguação e solução das situações apresentadas pelo usuário do Canal de Ouvidoria.

35.3.4 ATRIBUIÇÕES DAS COOPERATIVAS

As cooperativas têm como atribuições:

- a)** definir internamente o responsável pela execução dos processos relacionados a Ouvidoria;
- b)** aprovar em reunião do órgão de Administração este manual;
- c)** assinar e registrar em ata de reunião o Termo de Compromisso (ANEXO I) deste manual;
- d)** nomear o diretor responsável pela Ouvidoria por meio de registro em ata de reunião do órgão de Administração;
- e)** cadastrar o diretor nomeado no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (Unicad);
- f)** verificar no Unicad se o diretor responsável não desempenha

- funções como diretor de administração de recursos de terceiros;
- g)** registrar em ata e cadastrar no Unicad o Ouvidor designado pela FNCC;
 - h)** providenciar a alteração estatutária na próxima Assembleia Geral Extraordinária (se necessário), conforme instruções deste manual;
 - i)** dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, bem como, de informações completas acerca da sua finalidade e forma de utilização, garantindo o acesso gratuito dos clientes e usuários de produtos e serviços ao atendimento da Ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, e disponibilizar o acesso gratuito ao Discagem Direta Grátis (DDG);
 - j)** registrar o telefone da Ouvidoria nos extratos, nos comprovantes, inclusive eletrônicos, nos contratos formalizados com os clientes, nos materiais de propaganda e de publicidade e nos demais documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços da Cooperativa;
 - k)** responder os registros de manifestações em prazo hábil, sendo que o prazo de resposta para as demandas não poderá ultrapassar 10 (dez) dias úteis 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;
 - l)** apresentar mensalmente em pauta de reunião do órgão de Administração as manifestações ocorridas;
 - m)** elaborar o relatório semestral na forma definida pelo BCB, nas datas bases de 30 de junho e 31 de dezembro e sempre que identificada ocorrência relevante (vide item 4.4) para revisão da auditoria externa e apreciação da auditoria interna contratada;
 - n)** 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 prestado pela Ouvidoria;
 - o)** manter à disposição do BCB pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos o relatório semestral e parecer sobre as atividades de Ouvidoria emitidas pela auditoria externa e interna;
 - p)** prestar esclarecimentos necessários e dar ciência aos

- reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- q)** encaminhar resposta conclusiva para as demandas dos reclamantes até o prazo de 10 (dez) dias úteis;
 - r)** apresentar medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas em decorrência da análise das reclamações recebidas.

35.4 PROCESSOS DA OUVIDORIA

Os procedimentos relacionados a Ouvidoria são segregados entre a FNCC, prestador de serviço e responsáveis nas Cooperativas.

35.4.1 ALTERAÇÃO ESTATUTÁRIA

As Cooperativas devem observar se os estatutos sociais contêm as seguintes informações:

- a)** atribuições da Ouvidoria;
- b)** critérios de designação e de destituição do Ouvidor e o tempo de duração de seu mandato;
- c)** compromisso expresso da instituição no sentido de criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção; e,
- d)** assegurar o acesso da Ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às reclamações recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades.

35.4.2 CANAIS DE ACESSOS

O Sistema de Contato Seguro é constituído pelo canal de comunicação denominado “Canal de Ouvidoria” que permanece disponível 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, no qual os públicos-alvo 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 públicos-alvo 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.

Os canais de comunicação da Ouvidoria deverão ser amplamente divulgados em local visível ao público, nas dependências da Cooperativa, extrato, manual do Associado, jornal, proposta, contratos de empréstimo, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, acessível pela sua página inicial.

35.4.3 VERIFICAÇÃO E ACEITAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Uma vez cumpridas às formalidades de recebimento, caberá ao prestador de serviço (Contato Seguro) verificar se a reclamação é pertinente, observando os seguintes critérios:

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

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

35.4.4 OCORRÊNCIA RELEVANTE

Considera-se ocorrência relevante aquela registrada e originada de reclamações de associados/clientes, que podem resultar em risco para a Cooperativa, envolvendo:

- a)** violação do sigilo bancário;
- b)** comunicação indevida com evidência de que uma comunicação foi divulgada a grande contingente de associados/clientes;
- c)** prejuízos elevados;
- d)** danos para a imagem.

Na ocorrência dessas situações, o Relatório de Ouvidoria preparado pelo diretor responsável, por autorização da Cooperativa, deverá ser encaminhado aos auditores internos e externos para avaliação.

35.4.5 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 gerada pelas próprias partes;
- b) conciliar ou mediar através da Ouvidoria ou de terceiros indicados pela Ouvidoria;
- c) investigar pela própria Ouvidoria, com a propositura de soluções adequadas para a questão.

35.4.6 CONCLUSÃO E ENCERRAMENTO DA DEMANDA

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

35.4.7 MONITORAMENTO

O Ouvidor deve verificar se os acordos e soluções tomadas serão integralmente cumpridos pelas partes, mediante monitoramento do processo de solução, ainda que continuado.

35.4.8 SIGILO

É vedada a prestação de informações protegidas por sigilo bancário a terceiros (saldos, extratos e demais informações de conta corrente, aplicações financeiras, contratos de crédito, dados cadastrais etc.), exceto quando o solicitante portar autorização formal e específica para tal finalidade (procuração firmada em cartório, ordem judicial).

35.4.9 CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES

O padrão estabelecido pela Ouvidoria da FNCC para classificação das manifestações recebidas como procedentes ou improcedentes segue os seguintes critérios:

- a) **Procedentes** – são assim caracterizadas quando o fato mencionado tenha ocorrido de forma incorreta, irregular, em desacordo com as normas/procedimentos, legislações ou regulações e que tenha causado algum tipo de prejuízo, dano ou transtorno ao associado. Pode-se entender também, procedente como sendo **"aquilo que tem fundamento, que é justo, que justifica ter havido a manifestação"**. A análise e a fundamentação devem ter como parâmetro os elementos básicos apresentados na manifestação;

- b) Improcedentes** – caracterizadas quando não houve qualquer irregularidade interna ou nas legislações específicas ou, ainda, dano ou prejuízo ao associado. Algumas manifestações, apesar de classificadas como improcedentes, em função de não ter ocorrido qualquer irregularidade, podem servir como instrumento para que a Ouvidoria proponha melhorias nos processos de trabalho da Cooperativa, ou, ainda, auxiliar o associado no encaminhamento da questão apresentada.

A questão da procedência ou não das reclamações tratada neste manual tem como objetivo ampliar e sistematizar o conhecimento sobre as características, as responsabilidades e limitações do Ouvidor, bem como contribuir para que as Cooperativas tenham parâmetros vinculados à procedência ou não das manifestações.

As manifestações podem ser subdivididas em:

- a) Solucionadas** – quando houve a efetiva aplicação de medidas corretivas ou alteração/ melhoria no processo/ procedimento/ regra e/ ou reparo junto ao associado;
- b) Não solucionadas** – quando não houve a solução ou melhoria necessária concretizada pela área ou então não ocorreu a resolução junto ao associado.

Os parâmetros para estabelecer de forma adequada os critérios de procedência:

- a)** observância às normas vigentes com relação ao atendimento ao associado;
- b)** os princípios e valores éticos e morais adotados pela Cooperativa singular; e
- c)** as leis que constituem a proteção e defesa do consumidor.

Depois de confirmada a procedência, devem ser seguidos os seguintes passos:

- a)** a Ouvidoria deve colher posicionamento por escrito da área/ gestor responsável pelo assunto da manifestação;
- b)** a Cooperativa deve solicitar a correção necessária do respectivo processo de trabalho, e informar a Ouvidoria quais foram os processos adotados;
- c)** a Cooperativa deve levar o caso para conhecimento da Diretoria da Cogem; e
- d)** a Contato Seguro deverá divulgar as mudanças eventualmente ocorridas, através de relatórios periódicos.

35.4.10 LIMITES PARA ATUAÇÃO DO OUVIDOR

O Ouvidor fica restrito às suas atribuições e dentro das competências que lhe foram atribuídas oficialmente pela Diretoria da FNCC.

O Ouvidor não tem poderes para desfazer ou mandar desfazer nada, ou seja, simplesmente deve atuar para incentivar as Cooperativas a realizarem as mudanças necessárias.

Para evitar conflito de interesse e não macular o necessário e fundamental princípio de independência da Ouvidoria cabe a ela a decisão final quanto à procedência ou não de uma manifestação.

A Ouvidoria tem uma importante função de ajudar no processo de mudança da cultura da Cooperativa e do associado, isto é o que se chama de acultramento.

Ao analisar conflitos, dialogar com os gestores responsáveis na busca de solução permanente, vai implementando a cultura da reflexão para o respeito e equilíbrio nas relações, principalmente naquelas concernentes ao Cooperativismo.

Independentemente de qual seja o critério adotado, o Ouvidor precisa utilizar de bom senso para identificar nas manifestações recebidas, a verdadeira mensagem nelas contida e, estar atento para propor à Cooperativa as eventuais mudanças necessárias para manter a satisfação e a confiança do associado e, conseqüentemente, a sustentabilidade do negócio.

35.5 APROVAÇÃO

Este Manual foi revisado e aprovado na reunião do Conselho de Administração realizada em 26/05/2022.