

## 35. Manual de Ouvidoria

### 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.

### 2. Aplicabilidade

Todos os associados da Cogem.

### 3. Conceitos

Para este Manual do Canal de Ouvidoria definimos:

- **Ouvidoria:** software utilizado pela FNCC, para registro das demandas de Ouvidoria, canal de comunicação disponibilizado aos associados;
- **Ouvidor:** pessoa certificada, nomeada e preparada para cumprir as exigências, exercer a função e responsável por receber e investigar queixas ou estabelecer a comunicação entre a Cogem e os seus associados.

### 4. Estrutura do Canal de Ouvidoria

A estrutura do Canal de Ouvidoria é composta por:

- Diretoria da FNCC;
- Área Administrativa e Financeira da FNCC;
- Ouvidor nomeado pela FNCC;
- Prestador de Serviço contratado pela FNCC;
- Cogem.

#### 4.1. Atribuições da Diretoria da FNCC

A diretoria tem como atribuições:

- 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;
- registrar em ata de reunião da Diretoria a nomeação do Ouvidor;
- aprovar a contratação de sistema de Ouvidoria quando avaliados e proposto pela área Administrativa e Financeira.

#### 4.2. Área Administrativa e Financeira da FNCC

- encaminhar para a Cogem informações necessárias para o cadastramento do Ouvidor, exemplos: nome completo, Cadastro de Pessoa Física (CPF), certificados, bem como este

Elaborado por: <i>Compliance</i>	Consensado por: <i>Gerência</i>	Aprovado: 29/01/2026	Vigente: 01/02/2026
-------------------------------------	------------------------------------	-------------------------	------------------------

manual;

- manter os certificados do Ouvidor arquivados em dossiê específico para verificação;
- propor atualização periódica aos integrantes da Ouvidoria;
- disponibilizar para Cogem o sistema de Ouvidoria que mantenha controle atualizado das reclamações recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos associados e usuários de produtos e serviços;
- 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;
- manter sigilo sobre as informações prestadas entre o reclamante e a Cogem.

#### **4.3. Atribuição do Ouvidor nomeado pela FNCC**

O Ouvidor tem como atribuições:

- acompanhar os registros que não foram tratados em tempo hábil pela Cogem;
- instrui-las quanto as tratativas dos relatos;
- atualizar a certificação anualmente;
- assinar o relatório semestral encaminhados pela Cogem.

##### **4.3.1. Alteração do Ouvidor**

A FNCC tem como atribuições comunicar a Cogem em caso de mudança do Ouvidor, o qual poderá ser substituído nas seguintes condições:

- licença médica, superior a 30 (trinta) dias;
- licença maternidade;
- desligamento;
- outras situações identificadas pela gestão ou Diretoria que possam impactar nas atividades da associada.

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

A comunicação de alteração do Ouvidor **deverá ocorrer até 30 (trinta) dias antes da substituição**, exceto nos casos de desligamento ou licença médica no quadro de empregados da FNCC.

#### **4.4. Atribuições do Prestador de Serviço contratado pela FNCC**

O prestador de serviço tem como atribuições:

- prestar serviços de atendimento ao Canal de Ouvidoria para associadas por meio da disponibilização do Sistema da SafeReport pelo link <https://speaksafely.com/fncc>;
- manter disponível o Canal de Ouvidoria para acesso 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana conforme o contrato;
- encaminhar as informações de registro do relato, sugestão ou reclamação, ao Ouvidor e para a

Elaborado por: <i>Compliance</i>	Consensado por: <i>Gerência</i>	Aprovado: 29/01/2026	Vigente: 01/02/2026
-------------------------------------	------------------------------------	-------------------------	------------------------

Cogem para análise, averiguação e solução das situações apresentadas pelo usuário do Canal de Ouvidoria.

#### **4.5. Atribuições da Cogem**

A Cogem tem como atribuições:

- definir internamente o responsável pela execução dos processos relacionados a Ouvidoria;
- aprovar em reunião do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva este manual;
- assinar e registrar em ata de reunião do órgão de administração Conselho de Administração e Diretoria Executiva o Termo de Compromisso;
- nomear o diretor responsável pela Ouvidoria por meio de registro em ata de reunião do órgão do Conselho de Administração e Diretoria Executiva;
- cadastrar o diretor nomeado no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (Unicad);
- registrar em ata de reunião do Conselho de Administração e Diretoria Executiva e cadastrar no Unicad o Ouvidor designado pela FNCC;
- providenciar a alteração estatutária em próxima Assembleia Geral Extraordinária (se necessário), conforme instruções deste manual;
- 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 associados 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);
- registrar o telefone da Ouvidoria nos extratos, nos comprovantes, inclusive eletrônicos, nos contratos formalizados com os associados, nos materiais de propaganda e de publicidade e nos demais documentos que se destinem aos associados e usuários dos produtos e serviços da Cooperativa;
- responder os registros de manifestações em prazo hábil, sendo que o prazo de resposta para as demandas não poderá ultrapassar 10 (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;
- apresentar mensalmente em pauta de reunião da Diretoria Executiva as manifestações ocorridas;
- elaborar o relatório semestral na forma definida pelo BCB, nas datas base de 30 de junho e 31 de dezembro e sempre que identificada ocorrência relevante para revisão da auditoria externa e apreciação da auditoria interna contratada;
- divulgar semestralmente, nos respectivos sítios eletrônicos na internet, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, manter à disposição do BCB pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos o relatório;
- prestar esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- encaminhar resposta conclusiva para as demandas dos reclamantes até o prazo de 10 (dez) dias úteis;
- apresentar medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas em decorrência da análise das reclamações recebidas.

Elaborado por: <i>Compliance</i>	Consensado por: <i>Gerência</i>	Aprovado: 29/01/2026	Vigente: 01/02/2026
-------------------------------------	------------------------------------	-------------------------	------------------------

## 5. Definição de Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de comunicação que tem a missão de representar os associados com independência e imparcialidade, 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, cuidando para que os temas que possam trazer impactos para a Cogem sejam direcionados adequadamente.

De acordo com BCB, a Ouvidoria tem por finalidade:

- prestar atendimento em última instância as demandas dos associados que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da Cogem;
- atuar como canal de comunicação entre a Cogem e os associados, inclusive na mediação de conflitos;
- informar a Diretoria Executiva a respeito das atividades de Ouvidoria.

São considerados atendimento primário, o habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento, incluídos os Postos de Atendimento e o Serviço de Atendimento ao Associado (SAA).

As atribuições da Ouvidoria abrangem as seguintes atividades:

- atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos associados;
- prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;
- manter a Diretoria Executiva informada 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 recepcionadas 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 Cogem, em local e formato visível ao público, no recinto das suas dependências e nas dependências dos Postos de Atendimento, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na *internet* e nos demais canais de comunicação

Elaborado por: <i>Compliance</i>	Consensado por: <i>Gerência</i>	Aprovado: 29/01/2026	Vigente: 01/02/2026
-------------------------------------	------------------------------------	-------------------------	------------------------

utilizados para difundir seus produtos e serviços.

## **5.1. Processos da Ouvidoria**

Os procedimentos relacionados a Ouvidoria são segregados entre a FNCC, prestador de serviço e Cogem.

### **5.1.1. Alteração Estatutária**

A Cogem deve observar se o estatuto social contém as seguintes informações:

- atribuições da Ouvidoria;
- critérios de designação e de destituição do Ouvidor e o tempo de duração de seu mandato;
- 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;
- 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.

### **5.1.2. Canais de Acesso**

O Sistema da SafeReport é constituído pelo canal de comunicação denominado “Canal de Ouvidoria” e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- por telefone: por meio do número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG)
- 0800-111.9124, com acesso gratuito e disponível em horário comercial, das 08h às 17h;
- pelo WhatsApp: por meio do número +55 (51) 9691-0871, com atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7(sete) dias por semana;
- pela Internet: por meio do site <https://speaksafely.com/fncc> onde os públicos-alvo podem registrar suas sugestões e reclamações de forma online, com a opção de manter o anonimato e com garantia de segurança. O canal está disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

### **5.1.3. Ocorrências Relevantes**

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

- violação do sigilo bancário;
- comunicação indevida com evidência de que uma comunicação foi divulgada a grande contingente de associados.

### **5.1.4. Procedimentos do Sistema de Ouvidoria**

Nos anexos A e B deste manual estão as orientações de acesso ao sistema de Canal de Ouvidoria:

Elaborado por: <i>Compliance</i>	Consensado por: <i>Gerência</i>	Aprovado: 29/01/2026	Vigente: 01/02/2026
-------------------------------------	------------------------------------	-------------------------	------------------------

- Anexo A - Como abrir um Relato;
- Anexo B - Fluxo de Atendimento e Gestão.

## 5.2. Classificação das Manifestações

Toda manifestação recebida dos associados deverá ser classificada, seguindo os critérios:

- **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;
- **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 associada, 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 a Cogem tenham parâmetros vinculados à **procedência** ou **não** das manifestações.

As manifestações podem ser subdivididas em:

- **solucionadas:** quando houve a efetiva aplicação de medidas corretivas ou alteração/melhoria no processo/procedimento/ regra e/ou reparo junto ao associado;
- **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 são:

- observância às normas vigentes com relação ao atendimento ao associado;
- as leis que constituem a proteção e defesa do consumidor.

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

- a Ouvidoria deve ter posicionamento por escrito da área/gestor responsável pelo assunto da manifestação;
- a Cogem deve solicitar a correção necessária do respectivo processo de trabalho;
- a Cogem deve levar o caso para conhecimento da Diretoria Executiva.

## 5.3. Limites para Atuação do Ouvidor

Elaborado por: <i>Compliance</i>	Consensado por: <i>Gerência</i>	Aprovado: 29/01/2026	Vigente: 01/02/2026
-------------------------------------	------------------------------------	-------------------------	------------------------

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 a Cogem a realizarem as mudanças necessárias.

Para evitar conflitos de interesse e preservar o princípio essencial de independência da Ouvidoria, cabe a ela a decisão final sobre a procedência ou não de uma manifestação.

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

Ao analisar conflitos, dialogar com os gestores responsáveis na busca de solução permanente, vai se 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 Cogem as eventuais mudanças necessárias para manter a satisfação e a confiança do associado e, consequentemente, a sustentabilidade do negócio.

## **6. 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.

## **7. 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 ou ordem judicial).

## **8. Relatórios**

Os relatórios de ouvidoria deverão:

- ser elaborados semestralmente, respeitando as datas base de 30 de junho e 31 de dezembro;
- constar os dados extraídos do Sistema de Ouvidoria, deverá ser apresentado nos formatos quantitativo e qualitativo, e ser aprovados pela Diretoria Executiva, devendo ficar à disposição do Banco Central do Brasil (BCB) pelo período de 05 (cinco) anos, bem como ser publicado no sítio eletrônico da Cogem.

## **9. Atendimento a Lei Nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados**

Todos os procedimentos e diretrizes desta política são realizados em conformidade com a Política Interna de Privacidade e Dados, a qual dispõe sobre o tratamento de dados em observância a Lei nº

Elaborado por: <i>Compliance</i>	Consensado por: <i>Gerência</i>	Aprovado: 29/01/2026	Vigente: 01/02/2026
-------------------------------------	------------------------------------	-------------------------	------------------------

13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

**Registro de Alteração**

Data	Versão	Páginas alteradas	Informações Relevantes
jan/26	2 <sup>a</sup>	Todas	Revisão Geral, novo Sistema de ouvidoria da FNCC.

 speaksafely

# Abertura de Relato

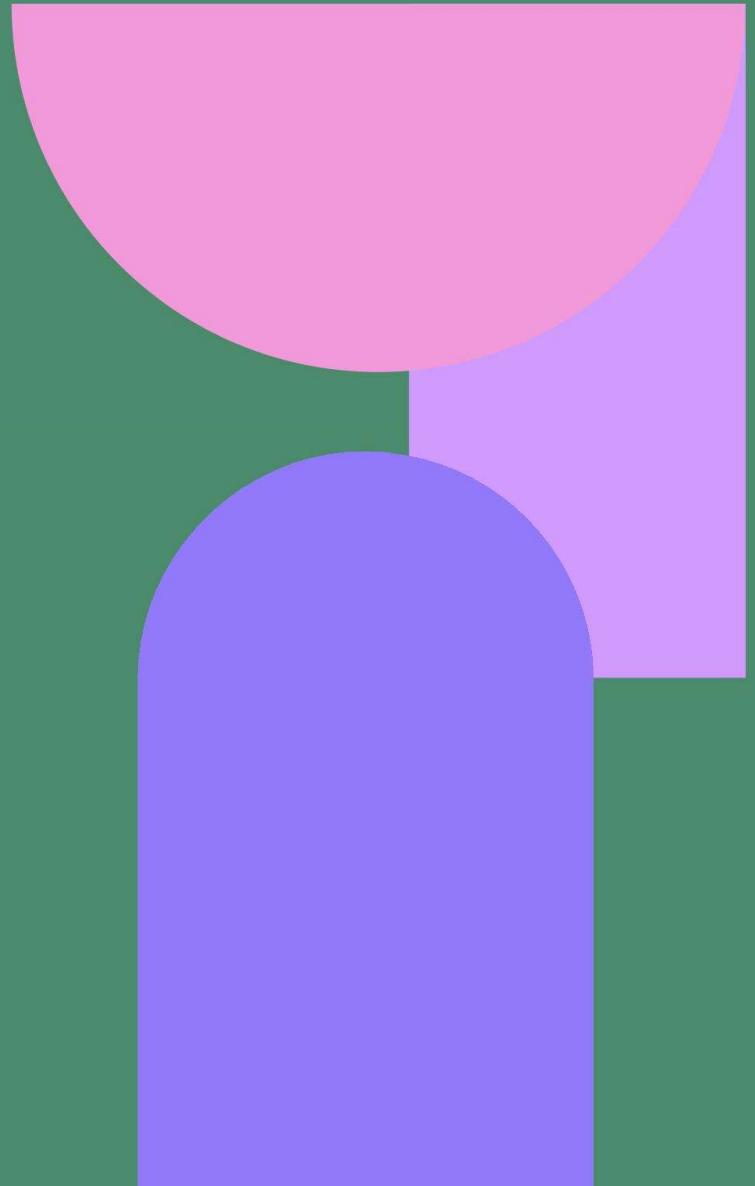


Somos mais que um canal de denúncias!

O que  
você  
vai ver  
aqui



Fluxo canal de relato



# Fluxo de escuta na SpeakSafely

O primeiro passo é acessar o portal fornecido pelo time da FNCC.

Na Sequência, clique no Quadro que melhor representa o seu relato:

- **Fazer uma denúncia**
- OU
- **Ouvidoria**

The screenshot shows the FNCC SpeakSafely portal. At the top, there is a navigation bar with links: 'Tire suas dúvidas!', 'Saiba Mais', 'Ouvidoria', and a dark blue button labeled 'ACOMPANHAR PROTOCOLO'. The main header features the FNCC logo and the text 'FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO'. Below this, a section titled 'O Canal seguro de comunicação da FNCC.' is displayed, featuring two large call-to-action boxes: one for 'Fazer uma denúncia' (with a megaphone icon) and one for 'Ouvidoria' (with a microphone icon). Both boxes contain descriptive text and a blue 'Começar' button. A QR code is visible at the bottom left, with the instruction 'Escaneie o QR Code e accesse com o seu celular.'

# Fluxo de escuta na SpeakSafely

Liberdade para se expressar, de forma **totalmente anônima**.

## Ouvidoria

Faça sugestões, elogios, reclamações ou críticas sobre qualquer área ou processo da organização.

Você gostaria de se identificar? \*

Não     Sim

 FNCC  
FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO

# Fluxo de escuta na SpeakSafely

Caso queira se identificar, você pode optar por escolher fornecer algumas das informações como:

- Nome Completo
- CPF
- E-mail
- Celular

The image shows a screenshot of a web form titled "Você gostaria de se identificar? \*". It includes four input fields, each outlined in red, with placeholder text: "Qual o seu nome completo?", "CPF", "Qual o seu email?", and "Qual o seu celular?". Above the first field, there are two buttons: "Não" (Not) and "Sim" (Yes), with "Sim" highlighted by a green border.

Você gostaria de se identificar? \*

Não Sim

Qual o seu nome completo?

CPF

Qual o seu email?

Qual o seu celular?

# Fluxo de escuta na SpeakSafely

## Informe o que deseja relatar:

Reclamação

Crítica

Elogio

Sugestão

## Selecione a Cooperativa

## Qual a sua relação com a Cooperativa:

Sou funcionário

Sou ex- funcionário

Sou prestador de serviço

Sou associado

Sou ex-associado

Outros

The screenshot shows a user interface for reporting. At the top, there is a question "O que você deseja relatar? \*". Below it is a dropdown menu with a magnifying glass icon and a downward arrow. In the middle section, there is a question "Qual cooperativa você deseja relatar? \*". Below it is a dropdown menu with the placeholder text "Selecione...". At the bottom, there is a question "Qual a sua relação com a Cooperativa? \*". Below it is another dropdown menu with the placeholder text "Selecione...". All dropdown menus have a small downward arrow icon at the end.

O que você deseja relatar? \*

Qual cooperativa você deseja relatar? \*

Qual a sua relação com a Cooperativa? \*

# Fluxo de escuta na SpeakSafely

**Descreva** com a maior riqueza de detalhes possível o relato.

**Descreva seu relato \***

Procure deixar claro sua manifestação e o motivo de tua solicitação para que possamos lhe oferecer uma resposta adequada.

# Fluxo de escuta na SpeakSafely

## Arquivos

Qualquer evidência a respeito do relato, seja uma foto, print de conversa, ou vídeo.

### Arquivos

Anexe evidências como vídeo, foto, etc

Arraste um ficheiro aqui ou clique no botão abaixo para carregar o ficheiro.

 [Escolher ficheiro](#)

# Fluxo de escuta na SpeakSafely

## Código Criptografado

Após o envio, salve o número do protocolo ou faça o download.

Você também pode escolher **receber atualizações por e-mail** mesmo em casos anônimos, basta selecionar na caixa de opções e inserir o seu e-mail.



# Reportei... E agora?

## Acompanhamento

Basta entrar novamente no link da empresa e clicar em **acompanhar relato**.

Após, basta inserir o código do seu relato e entrar no ambiente de conversa seguro.

