

# POLÍTICA OUVIDORIA 2022

1

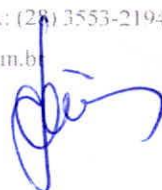
## RESOLUÇÃO DO CMN Nº 4.860/20



Rua Bom Jesus do Livramento, 25 – Centro – Guaçui-ES – CEP.: 29560-000

Tel.: (28) 3553-3362 :: Telefax: (28) 3553-2194

[www.crediguacui.com.br](http://www.crediguacui.com.br)



## SUMÁRIO

|        |                                 |    |
|--------|---------------------------------|----|
| I -    | INTRODUÇÃO.....                 | 03 |
| II -   | ATRIBUIÇÕES.....                | 03 |
| III -  | DA ESTRUTURA.....               | 04 |
| IV -   | DO ATENDIMENTO.....             | 07 |
| V -    | PRAZO DE RESPOSTAS.....         | 07 |
| VI -   | CONTROLE DE DEMANDAS.....       | 07 |
| VII -  | OBRIGAÇÕES.....                 | 08 |
| VIII - | EXIGÊNCIAS FORMAIS.....         | 08 |
| IX -   | PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES.....   | 09 |
| X -    | DA CERTIFICAÇÃO.....            | 09 |
| XI -   | PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA..... | 10 |
| XII -  | CONSIDERAÇÕES FINAIS.....       | 11 |



## I - INTRODUÇÃO

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

As ouvidorias não substituem os canais convencionais de atendimento. Ao contrário, existem para tratar questões de clientes e usuários que não se sentirem satisfeitos com o resultado do tratamento de suas reclamações e desejarem revisão da questão.

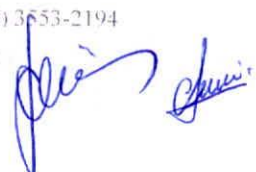
3

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

## II - ATRIBUIÇÕES

As atribuições da ouvidoria abrangem as seguintes atividades:

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





- Prestar esclarecimento aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto; e
- Manter o Conselho de Administração, ou na sua ausência, a diretoria da instituição, informados 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.

### III - DA ESTRUTURA

4

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

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).

#### Organograma



Rua Bom Jesus do Esplendor, 22 - Centro - Guacui - SP - CEP: 13.560-000  
Tel.: (28) 3553-3362 - Telefax: (28) 3553-2194  
www.crediguacui.com.br





↓  
OUVIDOR

### Principais Atribuições

- Alteração estatutária, conforme aspectos relacionados na resolução 4.860/20, Capítulo V das exigências formais, Artigo 8º;
- Definição e a aprovação da política ouvidoria 2022; e
- Intermediar as relações entre os associados que as demandam e a cooperativa, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua.

5

### Responsabilidades

#### Conselho Administrativo ou Diretoria:

Avaliar, aprovar e evidenciar a política e resultados apresentados.

#### Diretor Responsável pela Ouvidoria:

- Acompanha as reclamações dos clientes, postadas pelos diversos canais da cooperativa;

Rua Bom Jesus do Livramento, 25 – Centro – Guacui-ES – CEP.: 29560-000

Tel.: (28) 3553-3362 :: Telefax: (28) 3553-2194

www.crediguacui.com.br



- Identifica e sugere mudanças nos fluxos operacionais da ouvidoria para evitar reclamações futuras;
- Realiza estudos analíticos, conforme histórico de reclamações, identificando através das análises o que gerou a insatisfação dos clientes; e
- Apresentar o resultado aos Conselhos de Administração e Fiscal.

**Ouvidor:**

- Ser parceiro e mediador está vinculado à relação com a cooperativa e o cliente, mediando conflitos e encaminhando para a solução;
- Certificador de qualidade, quando atende o cliente e compreende o seu problema, ele consegue analisar o nível de qualidade apresentado em todo o processo de atendimento prestado, atuando na “certificação” da qualidade dos processos;
- Agregador de valor, sua imagem confere credibilidade a cooperativa e agrega valor aos produtos e serviços ofertados, oferecendo ao cliente um suporte, caso necessário; e
- Um agente de mudança, pois possibilita realizar transformações internas na cooperativa, caminhando para ações que impactem positivamente os produtos e serviços e consequentemente o atendimento ao cliente.



#### IV - DO ATENDIMENTO

Deve ser identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante.

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

#### V - 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.

7

#### VI - CONTROLE DE DEMANDAS

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

- Registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas; e
- Controlar prazo de resposta.





## VII - 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:

- Divulgado e mantido atualizado em local visível ao público no recinto das suas dependências, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, acessível pela sua página inicial;
- Informado nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários; e
- Inserido e mantido permanentemente atualizado em sistema de registro de informações do Banco Central do Brasil.

8

## VIII - EXIGÊNCIAS FORMAIS

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

Rua Bom Jesus do Livramento, 25 – Centro – Guaçu-ES – CEP.: 29560-000

Tel.: (28) 3553-3362 :: Telefax: (28) 3553-2194

www.crediguacui.com.br





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.

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

## **IX - 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.

9

O relatório semestral deverá indicar ao menos:

I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - Os motivos das manifestações;

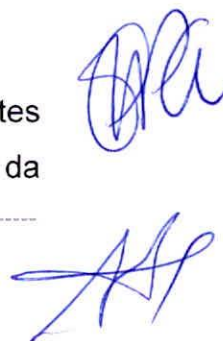
III - A análise dos pontos recorrentes; e

IV - As providências adotadas pela administração nas soluções apresentadas.

O relatório deve ser encaminhado à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando constituído, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da cooperativa.

## **X - DA CERTIFICAÇÃO**

A Cooperativa deve adotar providências para que os integrantes da ouvidoria que realizem as atividades mencionadas no artigo 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.

O diretor responsável pela ouvidoria se sujeita à certificação, caso exerça a função de ouvidor.

## **XI - PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA**

A ouvidoria tem como finalidade constituir-se como um canal para acolhimento das manifestações dos Cooperados, usuários e terceiros, tais como: críticas, reclamações, sugestões e elogios, visando o aprimoramento da democracia e do desempenho das diversas áreas que compõem a CREDIGUAÇUI, relacionadas aos serviços por ela prestados.

10

- A manifestação poderá ser realizada a qualquer momento de forma gratuita através de acesso a página do site <https://crediguacui.com/contato/ouvidoria.html> ou em horário comercial direto na Cooperativa ou pelo telefone (28)3553-2194;
- O Registro ocorrerá dentro do horário comercial da Cooperativa, no formulário de Controles da Ouvidoria conforme anexo;
- Para tratamento, a pessoa que receber a mensagem deverá encaminhar um e-mail para os responsáveis, para acompanhamento imediato da ocorrência, onde será





definida em conjunto a melhor solução para demanda, informando medidas adotadas e prazo para resposta;

- Para avaliação direta da qualidade do atendimento prestado, será sugerido ao cliente responder formulário de avaliação no site com notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto; e
- No final do mês, geração do relatório de acompanhamento e monitoramento, conforme anexo.

## **XII - CONSIDERAÇÕES FINAIS**

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 das redes sociais.

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 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.

11





**ANEXOS**

**FORMULÁRIO DE CONTROLE DA OUVIDORIA PARA ATENDIMENTO**

**Número de registro** \_\_\_\_\_ **Data do registro** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

|                                     |                                   |                                               |                                   |
|-------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Reclamação | <input type="checkbox"/> Denúncia | <input type="checkbox"/> Críticas             | <input type="checkbox"/> Sugestão |
| <input type="checkbox"/> Elogios    | <input type="checkbox"/> Consulta | <input type="checkbox"/> Pedido de Informação | <input type="checkbox"/> Outros   |

**Preencher os campos abaixo e se desejar, solicite sigilo quanto à manifestação**

|           |  |
|-----------|--|
| Conta     |  |
| Nome      |  |
| Atendente |  |

Celular / Fone: ( ) \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

Deseja que a Ouvidoria mantenha sigilo sobre a autoria da manifestação?  
( ) sim ( ) não

**Deseja receber sua resposta através de:**

( ) Celular SMS ( ) E-mail ( ) Outros \_\_\_\_\_

**Descreva abaixo sua manifestação**

**Tratamento / Responsável - Data de resposta** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

|             |  |
|-------------|--|
| Responsável |  |
| Área        |  |

Rua Bom Jesus do Livramento, 25 – Centro – Guacui-ES – CEP.: 29560-000

Tel.: (28) 3553-3362 :: Telefax: (28) 3553-2194

www.crediguacui.com.br








**Descreva abaixo a solução**

|  |
|--|
|  |
|--|

## RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO - MENSAL

Cooperativa \_\_\_\_\_  
Mês / Ano de acompanhamento: \_\_\_\_\_

13

[illegible]

Rua Bom Jesus do Livramento, 25 – Centro – Guaiçú-ES – CEP.: 29560-000

Tel.: (28) 3553-3362 :: Telefax: (28) 3553-2194

[www.crediguacui.com.br](http://www.crediguacui.com.br)

*[Handwritten signature]*

553-2194

*John*





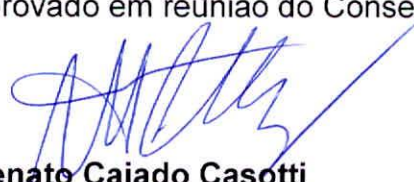
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Registro = Número do registro  
 Data = Data de registro  
 Nome = Nome do reclamante  
 Tipo = 1 - Reclamação, 2 - Denúncia, 3 - Críticas, 4 - Sugestão,  
 5 - Elogios, 6 - Consulta, 7 - Informação 8 - Outros  
 Atendente = Nome do atendente  
 Sigilo = Sim ou Não  
 Responsável = Nome do responsável  
 Área = Área ou Serviço  
 Retorno = Data conclusão / resposta.

|                 |  |
|-----------------|--|
| Ouvidor         |  |
| Data da geração |  |

14

Esta política de ouvidoria foi revisada no segundo semestre de 2021 e aprovado em reunião do Conselho de Administração realizada em 18/11/2021.

  
**Renato Caiado Casotti**  
 Diretor Presidente

  
**Jorge Guedes da Silva**  
 Diretor Administrativo

  
**Gilson Costa de Oliveira**  
 Diretor Financeiro

  
**Agenor Luiz Ferraz Thomé**  
 Conselheiro

  
**Alcenir Tadeu de Paula**  
 Conselheiro

  
**Christiany Fitaroni P. de Azevedo**  
 Conselheira