



7.1. MANUAL DE OUVIDORIA

SUMÁRIO

7.	Ouvidoria e Canal de Denúncias.....	3
7.1.	Manual de Ouvidoria (Contato Seguro).....	3
7.1.1.	Introdução	3
7.1.2.	Definição	3
7.1.3.	Finalidade da Ouvidoria.....	3
7.1.4.	Atribuições da Ouvidoria	4
7.1.5.	Ouvidoria	4
7.1.6.	Do Manual de Procedimentos de Ouvidoria FNCC	5
7.1.7.	Relatório Semestral	5
7.1.8.	Considerações Finais	5

7. Ouvidoria e Canal de Denúncias

7.1. Manual de Ouvidoria (Contato Seguro)

7.1.1. Introdução

A **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Bombril - COOPERBOMBRIL** divulga o presente manual que, visa disciplinar quanto à constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria, ressaltados na resolução Conselho Monetário Nacional – CMN nº 4.860/20. A estrutura da ouvidoria adotada é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da instituição.

7.1.2. Definição

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

A ouvidoria foi instituída 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 **COOPERBOMBRIL** ou por quaisquer outros canais de atendimento, entre outras atribuições.

A ouvidoria não substitui os canais convencionais de atendimento. Ao contrário, existe para tratar questões de associados que não se sentirem satisfeitos com o resultado do tratamento de suas reclamações e desejarem revisão da questão.

7.1.3. Finalidade da Ouvidoria

Conforme art. 3º, caput da resolução – CMN nº. 4.860/20:

- a) 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; e
- b) Atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

7.1.4. Atribuições da Ouvidoria

- I. Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
- II. Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- III. Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto; e
- IV. Manter a Diretoria Executiva da instituição, informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los.

7.1.5. Ouvidoria

Para atendimento à regulamentação do Conselho Monetário Nacional e Banco Central do Brasil, a **COOPERBOMBRIL**, singular de crédito não filiada à Cooperativa Central, pode compartilhar a ouvidoria constituída em Federação de cooperativas de crédito e, por isso, aderiu ao convênio compartilhado de Ouvidoria da FNCC – Federação Nacional de Cooperativas de Crédito da qual a **COOPERBOMBRIL** é federada.

No caso de algum problema ocorrido entre o associado com a **COOPERBOMBRIL**, primeiramente este deve procurar resolve-lo na sede da cooperativa ou por meio de outros canais de atendimento, tais como telefone, site, e-mail e WhatsApp, disponibilizados aos associados.

Uma vez esgotadas as possibilidades de solução da questão apresentada, o associado deverá, então, contatar a ouvidoria por meio do Sistema da Contato Seguro 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.

7.1.6. Do Manual de Procedimentos de Ouvidoria FNCC

O inteiro teor do Manual de Procedimentos de Ouvidoria atualizado em 20/07/2022 e compartilhado pela Federação Nacional das Cooperativas de Crédito (FNCC) é parte integrante desse documento.

7.1.7. Relatório Semestral

O diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro. Esse relatório deverá ser encaminhado à auditoria interna e a Diretoria Executiva e Conselho Fiscal que, após o conhecimento, registrarão em ata de reunião.

7.1.8. Considerações Finais

A Diretoria Executiva da **COOPERBOMBRIL** deve observar a adoção desse manual e suas respectivas atualizações, orientando e capacitando os empregados a conhecerem a forma de atuação. Deverá providenciar para que todos os integrantes da Ouvidoria sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

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 - UNICAD. Os contatos para ouvidoria, devem ser também:

- a) Informados nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários; e
- b) Registrado e mantido permanentemente atualizado em sistema de informações, na forma estabelecida pelo Banco Central do Brasil.

O Manual de Ouvidoria (Contato Seguro) será aprovado e revisado a cada 2 (dois) anos, ou quando houver exigências / alterações dos órgãos normativos pela Diretoria Executiva, da **COOPERBOMBRIL** que deverá assegurar sua divulgação, bem como manter documentação relativa à disposição do Banco Central do Brasil.

Este documento é parte integrante da estrutura de controles internos e gerenciamento de riscos. 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**.

Marcus Fraga Rodrigues
Diretor Presidente

João Carlos Dias
Diretor Secretário

Emerson Aparecido Sampaio
Diretor Tesoureiro