

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DA BOMBRIL

ESTATUTO SOCIAL

TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

CAPÍTULO I DA NATUREZA JURÍDICA, DA DENOMINAÇÃO, DA SEDE, DO FORO, DO PRAZO DE DURAÇÃO, DA ÁREA DE AÇÃO E DO EXERCÍCIO SOCIAL

Art. 1º A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Bombril, CNPJ 57.038.408/0001-70, constituída em 31 de outubro de 1963, neste Estatuto Social designada simplesmente de *Cooperativa*, é instituição financeira não bancária, sociedade cooperativa de responsabilidade limitada, de pessoas, de natureza simples e sem fins lucrativos, regida por este Estatuto Social e pela Legislação Vigente, tendo:

- I. sede na Av. Marginal Direita s/nº da Via Anchieta km 14, bairro Rudge Ramos CEP.:09696-000, na cidade de São Bernardo do Campo - SP;
- II. foro jurídico na cidade de São Bernardo do Campo - SP;
- III. área de ação limitada aos municípios e microrregiões geográficas circunscritas às dependências do Grupo Econômico Bombril S/A:
 - a) Bombril S/A – Av. Marginal Direita s/nº da Via Anchieta km 14, bairro Rudge Ramos na cidade de São Bernardo do Campo – SP;
 - b) Bombril S/A – Av. Prof. Alberto Moura, 6300 bairro Santa Rita na cidade de Sete Lagoas – MG;
 - c) Bombril S/A – Rodovia BR 101 norte, km 52, Zona Industrial, na cidade de Abreu e Lima – PE.
- IV. prazo de duração indeterminado e exercício social com duração de 12 (doze) meses com início em 1º de janeiro e término em 31 de dezembro de cada ano civil.

CAPÍTULO II DO OBJETO SOCIAL

Art. 2º A *Cooperativa* tem por objeto social, além de outras operações que venham a ser permitidas às sociedades cooperativas de crédito:

- I. o desenvolvimento de programas de poupança, de uso adequado do crédito e de prestação de serviços, praticando todas as operações segundo a regulamentação em vigor;

- II. prover, através da mutualidade, prestação de serviços financeiros a seus associados;
- III. a formação educacional de seus associados, no sentido de fomentar o cooperativismo.

§1º No desenvolvimento do objeto social, a *Cooperativa* deverá adotar programas de uso adequado do crédito, de poupança e de formação educacional dos associados, tendo como base os princípios cooperativistas.

§2º Em todos os aspectos das atividades executadas na *Cooperativa* devem ser rigorosamente observados os princípios da neutralidade política e da não discriminação por fatores religiosos, raciais, sociais ou de gênero.

TÍTULO II DOS ASSOCIADOS

CAPÍTULO I DAS CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

Art. 3º Podem se associar à *Cooperativa* todas as pessoas naturais que concordem com o presente Estatuto Social e preencham as condições nele estabelecidas e sejam empregados do Grupo Econômico Bombril S/A.

Parágrafo único. Podem também se associar à *Cooperativa*:

- I. empregados da própria *Cooperativa* e pessoas físicas que a ela prestem serviço em caráter não eventual, equiparadas aos primeiros para os correspondentes efeitos legais;
- II. empregados e pessoas físicas prestadoras de serviço em caráter não eventual às entidades associadas à *Cooperativa* e às entidades de cujo capital a *Cooperativa* participe, desde que concedam o desconto em folha de pagamento;
- III. Aposentados que, quando em atividade, atendiam aos critérios estatutários de associação;
- IV. Pessoas jurídicas prestadoras de serviço em caráter não eventual ao Grupo Econômico Bombril.

Art. 4º Não podem ingressar na *Cooperativa*:

- I. as instituições financeiras e as pessoas que exerçam atividades que contrariem os objetivos da *Cooperativa* ou que com eles colidam;
- II. as pessoas jurídicas que exerçam concorrência com a própria sociedade cooperativa.

Art. 5º O número de associados será ilimitado quanto ao máximo, não podendo ser inferior a 20 (vinte).

Art. 6º Para adquirir a qualidade de associado, o interessado deverá ter a sua admissão aprovada pela Diretoria Executiva, subscrever e integralizar as quotas-partes na forma prevista neste Estatuto Social e assinar os documentos necessários para a efetivação da associação.

Parágrafo único. A Diretoria Executiva poderá recusar a admissão do interessado que apresentar restrições em órgãos de proteção ao crédito e Banco Central do Brasil.

CAPÍTULO II DOS DIREITOS

Art. 7º São direitos dos associados:

- I. participar das assembleias gerais, contudo, sem direito a voz e voto, exceto aqueles eleitos como delegados, sendo que somente estes poderão discutir e votar os assuntos que nas assembleias forem tratados, ressalvadas as disposições legais ou estatutárias em contrário;
- II. ser votado para os cargos sociais, desde que atendidas às disposições legais ou regulamentares pertinentes;
- III. propor, por escrito, medidas que julgar convenientes aos interesses sociais;
- IV. beneficiar-se das operações e dos serviços prestados pela *Cooperativa*, observadas as regras estatutárias e os instrumentos de regulação;
- V. examinar e pedir informações, por escrito, sobre documentos, ressalvando os protegidos por sigilo;
- VI. tomar conhecimento dos normativos internos da *Cooperativa*;
- VII. demitir-se da *Cooperativa* quando lhe convier.

§1º O associado que aceitar e estabelecer relação empregatícia com a *Cooperativa* perde o direito de votar e ser votado, conforme previsto neste artigo, até que sejam aprovadas as contas do exercício em que ele deixou o emprego, exceto para a Diretoria Executiva criada nos termos da Lei Complementar nº 130/2009.

§2º Também não pode votar e nem ser votado, o associado pessoa natural que preste serviço em caráter não eventual à *Cooperativa*.

§3º O associado presente à Eleição de Delegados terá direito a 01 (um) voto, qualquer que seja o número de suas quotas-partes.

CAPÍTULO III DOS DEVERES

Art. 8º São deveres dos associados:

- I. satisfazer, pontualmente, os compromissos que contrair com a *Cooperativa*;
- II. cumprir as disposições deste Estatuto Social, dos regimentos internos, das deliberações das Assembleias Gerais e da Diretoria Executiva;
- III. zelar pelos interesses morais, éticos, sociais e materiais da *Cooperativa*;
- IV. respeitar as boas práticas de movimentação financeira, tendo sempre em vista que a cooperação é obra de interesse comum ao qual não se deve sobrepor interesses individuais;
- V. realizar suas operações financeiras, preferencialmente, na *Cooperativa*;
- VI. manter suas informações cadastrais atualizadas;
- VII. não desviar a aplicação de recursos específicos obtidos na *Cooperativa*, para finalidades não propostas nos financiamentos, permitindo, quando for o caso, ampla fiscalização da *Cooperativa*, do Banco Central do Brasil e das instituições financeiras envolvidas na concessão;
- VIII. responder pela parte do rateio que lhe couber relativo às perdas apuradas no exercício;
- IX. comunicar ao Conselho Fiscal e à Diretoria Executiva, por escrito e mediante protocolo, se dispuser de indícios consistentes, a ocorrência de quaisquer irregularidades, sendo vedados o anonimato e a divulgação interna ou externa, por qualquer meio, de fatos ainda não apurados, e ainda a divulgação fora do meio social de fatos já apurados ou em apuração;
- X. comunicar, por meio do Canal de Denúncias, sem a necessidade de se identificar, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da *Cooperativa*.

CAPÍTULO IV DOS CASOS DE DESLIGAMENTO DE ASSOCIADOS

SEÇÃO I DA DEMISSÃO

Art. 9º A demissão do associado, que não poderá ser negada, dar-se-á unicamente a seu pedido formalizada por escrito.

§1º A Diretoria Executiva será comunicada sobre os pedidos de demissão em sua primeira reunião subsequente à data de protocolo do pedido.

§2º Na ocasião da demissão deve ser adimplida qualquer obrigação existente entre o associado e a *Cooperativa*, ainda que não vencida, desde que os correspondentes instrumentos prevejam a demissão como hipótese de vencimento antecipado da obrigação.

§3º A data de demissão do associado será a data do protocolo do pedido de demissão na *Cooperativa*.

§4º O associado que solicitar sua demissão espontânea, poderá apresentar novo pedido de admissão ao quadro social da *Cooperativa* conforme determinações contidas no regimento interno.

SEÇÃO II DA ELIMINAÇÃO

Art. 10º A eliminação do associado é aplicada em virtude de infração legal ou estatutária.

Art. 11 Além das infrações legais ou estatutárias, o associado poderá ser eliminado quando:

- I. exercer qualquer atividade considerada prejudicial à *Cooperativa*;
- II. praticar atos que, a critério da *Cooperativa*, a desabone, como emissão de cheques sem fundos em qualquer instituição financeira, inclusão nos sistemas de proteção ao crédito, pendências registradas no Banco Central do Brasil, atrasos constantes e relevantes em operações de crédito e operações baixadas em prejuízo na *Cooperativa*;
- III. deixar de cumprir com os deveres expostos neste Estatuto Social;
- IV. deixar de honrar qualquer compromisso perante a *Cooperativa*, ou perante terceiro, no qual a *Cooperativa* tenha prestado qualquer espécie de garantia pela qual ela seja obrigada a honrar em decorrência da inadimplência do associado;
- V. estiver divulgando entre os demais associados e/ou perante a comunidade a prática de falsas irregularidades na *Cooperativa* ou violar sigilo de operação ou de serviço prestado pela *Cooperativa*.

Art. 12 A eliminação do associado será decidida e registrada em ata de reunião da Diretoria Executiva.

§1º O associado será notificado por meio de carta em que esteja descrito o que motivou a eliminação, por processo que comprove as datas de remessa e de recebimento, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data de reunião da Diretoria Executiva em que houve a eliminação.

§2º O associado que não for localizado no endereço constante na ficha cadastral será notificado por meio de edital em jornal local de ampla circulação.

§3º O associado eliminado terá direito a interpor recurso, em até 30 (trinta) dias após o recebimento da carta ou da publicação prevista nos parágrafos anteriores, com efeito suspensivo para a primeira Assembleia Geral que se realizar.

§4º O associado eliminado, poderá apresentar novo pedido de admissão ao quadro social da *Cooperativa* após 5 (cinco) anos, contados do pagamento, pela *Cooperativa*, da última parcela das quotas-partes restituídas.

SEÇÃO III DA EXCLUSÃO

Art. 13 A exclusão do associado será feita nos seguintes casos, por:

- I. dissolução da pessoa jurídica;
- II. morte da pessoa física;
- III. incapacidade civil não suprida;
- IV. deixar de atender aos requisitos estatutários de permanência na *Cooperativa*.

Parágrafo único. A exclusão com fundamento nas disposições dos incisos I, II e III será automática e a do inciso IV, por decisão da Diretoria Executiva, observadas as regras para eliminação de associados.

CAPÍTULO V DAS RESPONSABILIDADES

Art. 14 A responsabilidade do associado por compromissos da *Cooperativa* perante terceiros é limitada ao valor de suas quotas-partes.

§1º Em caso de desligamento do quadro social:

- I. a responsabilidade descrita no caput perdurará até aprovação das contas do exercício em que se deu o desligamento;
- II. a *Cooperativa* poderá promover a compensação entre o valor total o débito do associado, referente a todas as suas operações vencidas e/ou vincendas, e seu crédito oriundo das respectivas quotas-partes.

§2º As obrigações contraídas por associado com a *Cooperativa*, em caso de morte, passarão aos seus herdeiros.

TÍTULO III DO CAPITAL SOCIAL

CAPÍTULO I DA FORMAÇÃO DO CAPITAL

Art. 15 O capital social da *Cooperativa* é dividido em quotas-partes de R\$ 1,00 (um real) cada uma, ilimitado quanto ao máximo e variável conforme o número de associados, e o capital mínimo da *Cooperativa* não poderá ser inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Art. 16 No ato de admissão, o associado subscreverá e integralizará à vista, e em moeda corrente, a quantidade mínima de 5 (cinco) quotas-partes.

§1º Para o aumento contínuo do capital social, cada associado se obriga a subscrever e integralizar mensalmente quotas-partes de capital, conforme definido no Regimento Interno.

§2º Nenhum associado poderá subscrever mais de 1/3 (um terço) do total de quotas-partes do capital social da *Cooperativa*.

§3º As quotas-partes integralizadas responderão como garantia das obrigações que o associado assumir com a *Cooperativa*, nos termos do **Art. 14º, § 1º, II** deste Estatuto Social.

§4º A quota-parte não poderá ser cedida ou oferecida em garantia de operações com terceiros.

§5º A subscrição e a integralização inicial serão averbadas na Ficha de Matrícula, mediante termo que conterá as assinaturas do associado e do diretor responsável pela averbação.

§6º A parcela de capital que exceder o valor mínimo estabelecido neste artigo poderá, eventualmente, ser utilizada conforme solicitação do associado, desde que não esteja garantindo ou lastreando obrigações assumidas com a *Cooperativa* e não comprometa a sua estabilidade econômico-financeira.

§7º O capital integralizado por cada associado deve permanecer na *Cooperativa* por prazo que possibilite o desenvolvimento regular da sociedade e o cumprimento dos limites estabelecidos pela regulamentação em vigor, sendo que eventuais solicitações de resgate poderão ser examinadas pela Diretoria Executiva, caso a caso.

CAPÍTULO II DA REMUNERAÇÃO DO CAPITAL

Art. 17 Conforme deliberação da Diretoria Executiva o capital integralizado pelos associados poderá ser remunerado até o valor da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic) para títulos federais.

CAPÍTULO III DA MOVIMENTAÇÃO DAS QUOTAS-PARTES

SEÇÃO I DA TRANSFERÊNCIA

Art. 18 As quotas-partes do associado são indivisíveis e intransferíveis a terceiros não associados da *Cooperativa*, ainda que por herança, não podendo com eles ser negociada e nem dada em garantia.

SEÇÃO II DO RESGATE ORDINÁRIO

Art. 19 A devolução do capital ao associado demitido, eliminado ou excluído poderá ser feita após a aprovação, pela Assembleia Geral, do balanço do exercício em que se deu o desligamento.

- I. Ocorrendo desligamento de associados em que a devolução do capital possa afetar a estabilidade econômico-financeira da *Cooperativa*, a restituição poderá ser parcelada em prazos que resguardem a continuidade de funcionamento da sociedade, a critério da Diretoria Executiva;
- II. II - Os herdeiros ou sucessores, desde que atendidos os requisitos legais e que legalmente representem o espólio, terão direito a receber o capital e demais créditos do associado falecido, deduzidos os eventuais débitos por ele deixados, antes ou após o balanço de apuração do resultado do exercício em que ocorreu o óbito, a juízo da Diretoria.

SEÇÃO III DO RESGATE EVENTUAL

Art. 20 Ao associado pessoa natural que cumprir as disposições deste Estatuto Social, não estiver inadimplente perante a *Cooperativa*, e estiver de acordo com o regimento interno, será facultada a devolução de suas quotas-partes, preservando apenas o valor mínimo de subscrição de quotas, observado o seguinte:

- I. a Diretoria Executiva deliberará acerca das condições aplicáveis ao resgate eventual, observado que os valores das parcelas de devolução nunca serão inferiores aos estipulados pela Diretoria Executiva, que decidirá os pedidos apresentados observando os critérios de conveniência e oportunidade;
- II. tornando-se inadimplente em qualquer operação, o associado perderá automaticamente o direito de receber as parcelas do resgate eventual vencidas e não pagas ou vincendas, podendo a *Cooperativa* aplicar a compensação prevista neste Estatuto Social;

- III. o cumprimento aos limites estabelecidos pela regulamentação em vigor e a integridade e inexigibilidade do capital e patrimônio líquido, cujos recursos devem permanecer por prazo suficiente para refletir a estabilidade inerente à natureza de capital fixo da instituição.

Parágrafo único. O associado pessoa jurídica não fará jus ao resgate eventual.

TÍTULO IV DO BALANÇO, DAS SOBRES, DAS PERDAS E DOS FUNDOS SOCIAIS

CAPÍTULO I DO BALANÇO E DO RESULTADO

Art. 21 O balanço e os demonstrativos de sobras e perdas serão elaborados em 31 de dezembro de cada ano, devendo, também ser elaborados balancetes de verificação mensais.

Art. 22 As sobras, deduzidos os valores destinados à formação dos fundos obrigatórios, ficarão à disposição da Assembleia Geral, que deliberará:

- I. pela distribuição entre os associados, proporcionalmente às operações realizadas com a *Cooperativa* segundo fórmula de cálculo estabelecida pela Assembleia Geral;
- II. pela constituição de outros fundos ou destinação aos fundos existentes;
- III. pela manutenção na conta “sobras/perdas acumuladas”; ou
- IV. pela incorporação ao capital do associado, observada a proporcionalidade referida no inciso I deste artigo.

Art. 23 As perdas apuradas no exercício serão cobertas com recursos provenientes do Fundo de Reserva ou, no caso de insuficiência, alternativa ou cumulativamente, das seguintes formas:

- I. mediante compensação por meio de sobras dos exercícios seguintes, desde que a *Cooperativa*:
 - a) mantenha-se ajustada aos limites de patrimônio exigíveis na forma da regulamentação vigente;
 - b) conserve o controle da parcela correspondente a cada associado no saldo das perdas retidas;
 - c) atenda aos demais requisitos exigidos pelo Conselho Monetário Nacional.
- II. mediante rateio entre os associados, considerando-se as operações realizadas ou mantidas na *Cooperativa*, excetuando-se o valor das

quotas-partes integralizadas, segundo fórmula de cálculo estabelecida pela Assembleia Geral, observada a regulamentação em vigor.

CAPÍTULO II DOS FUNDOS

Art. 24 Das sobras apuradas no exercício serão deduzidos os seguintes percentuais para os fundos obrigatórios:

- I. 10% (dez por cento) para o Fundo de Reserva destinado a reparar perdas e a atender ao desenvolvimento das atividades da *Cooperativa*;
- II. 5% (cinco por cento) para o Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (Fates) destinado à prestação de assistência aos associados, seus familiares, aos empregados da *Cooperativa* e para a comunidade situada na sua área de ação, conforme diretrizes estabelecidas em Regimento Interno e/ou em normativo sistêmico que verse sobre o assunto.

Art. 25 Além dos fundos previstos no **art. 24**, a Assembleia Geral poderá criar outros fundos, inclusive rotativos, com recursos destinados a fins específicos, fixando o modo de formação, aplicação e liquidação.

TÍTULO V DAS OPERAÇÕES

Art. 26 A *Cooperativa* poderá realizar operações e prestar serviços permitidos pela regulamentação em vigor.

§1º A captação de recursos, e a concessão de créditos e garantias devem ser restritas aos associados, ressalvadas as operações realizadas com outras instituições financeiras e os recursos obtidos de pessoas jurídicas, em caráter eventual, a taxas favorecidas ou isentos de remuneração.

§2º Ressalvando o dispositivo no **§1º deste artigo**, é permitida a prestação de outros serviços de natureza financeira e afins a associados e a não associados.

Art. 27 A *Cooperativa* pode participar do capital de outras instituições, desde que respeitadas a legislação e a regulamentação em vigor:

TÍTULO VI DA ORGANIZAÇÃO SOCIAL

CAPÍTULO I DOS ÓRGÃOS SOCIAIS

Art. 28 A estrutura de governança corporativa da *Cooperativa* é composta pelos seguintes órgãos sociais:

- I. Assembleia Geral;

II. Diretoria Executiva; e

III. Conselho Fiscal.

Parágrafo único. O mandato dos ocupantes de cargos em seus órgãos estatutários, estender-se-á até a posse dos seus substitutos.

CAPÍTULO II DA ASSEMBLEIA GERAL

SEÇÃO I DA DEFINIÇÃO

Art. 29. A Assembleia Geral, que poderá ser ordinária ou extraordinária, é o órgão supremo da *Cooperativa*, tendo poderes, nos limites da lei e deste Estatuto Social, para tomar toda e qualquer decisão de interesse social.

§1º As decisões tomadas em Assembleia Geral vinculam a todos os associados, ainda que ausentes ou discordantes e constarão em ata lavrada em livro próprio ou em folhas soltas.

§2º A forma da lavratura das atas consta em normativo específico e deve ser observada pela *Cooperativa*.

SEÇÃO II DA COMPETÊNCIA PARA A CONVOCAÇÃO

Art. 30 A Assembleia Geral será normalmente convocada pelo presidente da Diretoria Executiva.

Parágrafo único. A Assembleia Geral poderá, também, ser convocada pela Diretoria Executiva ou pelo Conselho Fiscal, ou por 1/5 (um quinto) dos associados em pleno gozo de direitos, após solicitação, não atendida pelo presidente da Diretoria Executiva, no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data de protocolização da solicitação.

SEÇÃO III DO PRAZO DE CONVOCAÇÃO

Art. 31 A Assembleia Geral será convocada com antecedência mínimo de 10 (dez) dias corridos, em primeira convocação, mediante editais afixados em locais apropriados das dependências comumente mais frequentadas pelos associados, divulgados no site institucional e comunicados por outros meios eletrônicos de alcance dos cooperados.

Parágrafo único. Não havendo, no horário estabelecido, quórum de instalação, a Assembleia poderá realizar-se em segunda ou terceira convocação, no mesmo dia da primeira, com intervalo de 1 (uma) hora entre a realização por uma ou outra convocação, desde que assim conste do respectivo edital.

SEÇÃO IV DO EDITAL

Art. 32 Do edital de convocação da Assembleia Geral deve conter o que segue, sem prejuízo das orientações descritas em regulamento próprio:

- I. a denominação social completa da *Cooperativa*, CNPJ e Número de Inscrição de Empresa (NIRE), seguida de indicação de que se trata de edital de convocação de Assembleia Geral Ordinária e/ou Extraordinária;
- II. o dia e a hora da assembleia em cada convocação, observado o intervalo mínimo de uma hora entre cada convocação, assim como o endereço do local da realização, o qual, salvo motivo, será sempre o da sede social;
- III. a sequência numérica das convocações e quórum de instalação;
- IV. a ordem do dia dos trabalhos, com as devidas especificações e, em caso de reforma do Estatuto Social, a indicação precisa da matéria;
- V. o local, a data, o nome, o cargo e a assinatura do responsável pela convocação conforme **Art. 30** deste Estatuto Social.

Parágrafo único. No caso de a convocação ser feita por associados, o edital deve ser assinado, no mínimo, por 4 (quatro) dos signatários do documento que a solicitou.

SEÇÃO V DO QUÓRUM DE INSTALAÇÃO

Art. 33 O quórum mínimo de instalação da Assembleia Geral, verificado pelas assinaturas lançadas no livro de presenças da assembleia, é o seguinte:

- I. 2/3 (dois terços) dos delegados, em primeira convocação;
- II. metade mais 1(um) dos delegados, em segunda convocação;
- III. 10 (dez) delegados, em terceira convocação.

Parágrafo único. Não se conseguindo realizar Assembleia Geral de delegados por falta de quórum, será reiterada a convocação para nova data. Persistindo a impossibilidade de reunião nessa segunda tentativa, será automaticamente convocada Assembleia Geral de associados para eleger novos delegados ou reformar o Estatuto Social da *Cooperativa*, extinguindo o instituto da representação por delegados.

SEÇÃO VI DO FUNCIONAMENTO

Art. 34 Os trabalhos da Assembleia Geral serão ordinariamente dirigidos pelo presidente da Diretoria Executiva.

§1º Na ausência do presidente da Diretoria Executiva, assumirá a direção da Assembleia Geral o Secretário e na ausência deste um delegado indicado pelos presentes na Assembleia.

§2º Quando a Assembleia Geral não for convocada pelo presidente da Diretoria Executiva, os trabalhos serão dirigidos pelo primeiro signatário do Edital de Convocação e secretariados por delegado escolhido na ocasião.

§3º O presidente da Assembleia ou seu substituto poderá escolher empregado da *Cooperativa* ou delegado para secretariar a Assembleia e lavrar a ata.

SUBSEÇÃO I DA REPRESENTAÇÃO

Art. 35 Nas Assembleias Gerais, os associados serão representados por 24 (vinte e quatro) delegados, eleitos pelo método do quociente eleitoral, com mandato de 4 (quatro) anos, permitida a reeleição.

§1º Para efeito da representação de que trata este artigo, o quadro social será dividido em grupos seccionais de 1/24 (um vinte e quatro avos) de associados distribuídos, proporcionalmente, pelas regiões da área de ação da *Cooperativa*.

§2º Em cada grupo seccional serão eleitos um delegado efetivo e um delegado suplente, os 2 (dois) mais votados, respectivamente, entre os associados que estejam em pleno gozo dos direitos sociais e que não exerçam cargos eletivos na sociedade. Para efeito de desempate, serão adotados os critérios de antiguidade com o associado à *Cooperativa* e de idade, nesta ordem.

§3º Na eleição dos delegados, cada associado não terá direito a mais de um voto e não será permitida a representação por meio de mandatário.

§4º A *Cooperativa*, mediante edital no qual se fará referência aos princípios definidos deste artigo, convocará todos os associados, concedendo prazo de 30 (trinta) dias para inscrição dos interessados em se candidatar. Encerrado o prazo de inscrição, divulgará, para todo o corpo social, os nomes dos candidatos inscritos por grupo seccional.

§5º A eleição dos delegados ocorrerá no último trimestre do ano civil e o mandato se iniciará no primeiro dia do ano subsequente.

§6º O processo eleitoral, até a apuração final, será acompanhado, irrestritamente, por comissão paritária, escolhida pela Diretoria Executiva e pelo Conselho Fiscal da *Cooperativa*.

§7º Cada delegado terá um único voto nas deliberações das Assembleias Gerais.

§8º Durante o mandato, os delegados não poderão ser eleitos para outros cargos sociais na *Cooperativa*, remunerados ou não.

§ 9º A *Cooperativa* pagará as despesas dos delegados, incorridas para efeito de comparecimento às Assembleias Gerais, referentes a gastos com transporte, diárias de hotel e alimentação.

§10º No impedimento ou na ausência, o delegado efetivo será automaticamente substituído pelo respectivo suplente, devendo o substituído comunicar à *Cooperativa*, tempestivamente, as circunstâncias do seu impedimento ou ausência.

§11 Os associados que não sejam delegados poderão comparecer às Assembleias Gerais, sendo, contudo, privados de voz e voto.

§12 Os delegados efetivos e seus suplentes poderão ser destituídos a qualquer tempo pelos respectivos grupos seccionais que os elegeram, por intermédio de comunicação formal à Diretoria Executiva da *Cooperativa*, firmado por, no mínimo, 10% (dez por cento) dos associados da seccional, com cópia endereçada ao delegado destituído. Poderão sê-lo, também, pela Assembleia Geral, mediante proposta da Diretoria Executiva ou de pelo menos, 5 (cinco) delegados efetivos.

Art. 36 Não se conseguindo realizar Assembleia Geral de delegados por falta de *quórum* será reiterada a convocação para nova data. Persistindo a impossibilidade de reunião nessa segunda tentativa consecutiva, será automaticamente convocada Assembleia Geral de associados para reformar o Estatuto Social da *Cooperativa*, extinguindo o instituto da representação por delegados e, conseqüentemente, reduzindo a amplitude da área de ação de modo a possibilitar a reunião de associados.

SUBSEÇÃO II DO VOTO

Art. 37 Em regra a votação será aberta ou por aclamação, mas a Assembleia Geral poderá optar pelo voto secreto, atendendo inclusive a regulamentação própria.

Art. 38 As deliberações na Assembleia Geral serão tomadas por maioria de votos dos delegados presentes com direito a votar, exceto quando se tratar dos assuntos de competência exclusiva da Assembleia Geral Extraordinária, enumerados no **art. 44**, quando serão necessários os votos de 2/3 (dois terços) dos delegados presentes.

SUBSEÇÃO III DA SESSÃO PERMANENTE

Art. 39 A Assembleia Geral poderá ficar em sessão permanente até a solução dos assuntos a deliberar, desde que:

- I. sejam determinados o local, a data e a hora de prosseguimento da sessão;

- II. conste da respectiva ata o *quórum* de instalação, verificado na abertura quanto no reinício; e
- III. seja respeitada a ordem do dia constante do edital.

Parágrafo único. Para continuidade da Assembleia Geral é obrigatória a publicação de novo Edital de Convocação, exceto se o lapso de tempo entre a suspensão e o reinício da reunião não possibilitar o cumprimento do prazo legal para essa publicação.

SEÇÃO IV DAS DELIBERAÇÕES

Art. 40 É de competência da Assembleia Geral deliberar sobre:

- I. aquisição, alienação, doação e/ou oneração dos bens imóveis de uso próprio da *Cooperativa*;
- II. destituição de membros da Diretoria Executiva ou do Conselho Fiscal;
- III. aprovação da política de governança corporativa;
- IV. aprovação do regulamento de Eleição de Delegados;
- V. julgar recurso do associado que não concordar com a eliminação, nos termos do **art.12, §3º** deste Estatuto Social;
- VI. deliberar sobre a filiação e demissão da *Cooperativa* a qualquer Central das cooperativas de crédito.

CAPÍTULO III DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA

Art. 41 A Assembleia Geral Ordinária será realizada obrigatoriamente uma vez por ano, no decorrer dos 4 (quatro) primeiros meses do exercício social, para deliberar sobre os seguintes assuntos que deverão constar da ordem do dia:

- I. prestação de contas dos órgãos de administração, acompanhada do parecer do Conselho Fiscal, compreendendo:
 - a) relatório da gestão;
 - b) balanço;
 - c) demonstrativo das sobras apuradas ou das perdas decorrentes da insuficiência das contribuições para cobertura das despesas da *Cooperativa*.
- II. destinação das sobras apuradas, deduzidas as parcelas para os fundos obrigatórios, ou rateio das perdas verificadas no exercício findo;

- III. estabelecimento da fórmula de cálculo a ser aplicada na distribuição de sobras e no rateio de perdas, com base nas operações de cada associado realizadas ou mantidas durante o exercício, excetuando-se o valor das quotas-partes integralizadas;
- IV. eleição dos membros da Diretoria Executiva e do Conselho Fiscal da *Cooperativa*;
- V. fixação, do valor das cédulas de presença, honorários ou gratificações dos membros do Conselho Fiscal e do valor global para pagamento dos honorários, gratificações e benefícios da Diretoria Executiva;
- VI. quaisquer assuntos de interesse social, devidamente mencionados no Edital de Convocação, excluídos os enumerados no **art. 44** deste Estatuto Social.

Art. 42 A realização da Assembleia Geral Ordinária deverá respeitar um período mínimo de 10 (dez) dias após a divulgação das demonstrações contábeis de encerramento do exercício.

CAPÍTULO IV DA ASSEMBLEIA GERALEXTRAORDINÁRIA

Art. 43 A Assembleia Geral Extraordinária será realizada sempre que necessário e poderá deliberar sobre qualquer assunto de interesse da *Cooperativa*, desde que mencionado em Edital de Convocação.

Art. 44 É de competência exclusiva da Assembleia Geral Extraordinária deliberar sobre os seguintes assuntos:

- I. reforma do Estatuto Social;
- II. fusão, incorporação ou desmembramento;
- III. mudança do objeto social;
- IV. dissolução voluntária da sociedade e nomeação de liquidantes;
- V. prestação de contas do liquidante.

Parágrafo único. São necessários os votos de 2/3 (dois terços) dos delegados presentes, com direito a votar, tornar válidas as deliberações de que trata este artigo.

CAPÍTULO V DOS ÓRGÃOS ESTATUTÁRIOS

Art. 45 São órgãos estatutários da *Cooperativa*.

- I. Diretoria Executiva;

II. Conselho Fiscal.

Parágrafo único. A Diretoria Executiva tem, na forma prevista em lei e neste Estatuto Social, atribuições estratégicas, orientadoras, eletivas e fiscalizadoras.

SEÇÃO I
DAS CONDIÇÕES DE OCUPAÇÃO DOS CARGOS ESTATUTÁRIOS

Art. 46 O processo eleitoral para preenchimento dos cargos estatutários da *Cooperativa* está disciplinado em regulamento próprio aprovado por regimento interno.

Art. 47 São condições para o exercício dos cargos estatutários da *Cooperativa*, sem prejuízo de outras previstas em leis ou normas aplicadas às cooperativas de crédito:

- I. ter reputação ilibada;
- II. ser residente no País;
- III. ser associado pessoa natural da *Cooperativa*;
- IV. não participar da administração ou deter 5% (cinco por cento) ou mais do capital de empresas de fomento mercantil ou outras instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, com exceção de cooperativa de crédito;
- V. não estar impedido por lei especial, nem condenado por crime falimentar, de sonegação fiscal, de prevaricação, de corrupção ativa ou passiva, de concussão, de peculato, contra a economia popular, a de fé pública, a de propriedade ou o Sistema Financeiro Nacional, ou condenado a pena criminal que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos;
- VI. não estar declarado inabilitado ou suspenso para o exercício de cargos de conselheiro fiscal, de administração, de diretor ou sócio administrador nas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil ou em entidades de previdência complementar, sociedades seguradoras, sociedades de capitalização, companhias abertas ou entidades sujeitas à autorização, supervisão da Comissão de Valores Mobiliários;
- VII. não responder, nem qualquer empresa da qual seja controlador ou administrador, por protesto de títulos, cobranças judiciais, emissão de cheques sem fundo, inadimplemento de obrigações e outras ocorrências ou circunstâncias análogas;
- VIII. não estar declarado falido ou insolvente;
- IX. não ter controlado ou administrado, nos 2 (dois) anos que antecedem a eleição, firma ou sociedade objeto de declaração de insolvência, liquidação, intervenção, falência ou recuperação judicial;

- X. não responder, em qualquer sociedade da qual tenha sido controlador ou administrador à época dos fatos, por processo crime, inquérito policial e outras ocorrências ou circunstâncias análogas;
 - XI. não responder por processo judicial ou administrativo que tenha relação com o Sistema Financeiro Nacional e outras ocorrências ou circunstâncias análogas;
 - XII. não estar em exercício de cargo público eletivo.
- §1º É condição adicional para exercício de cargo estatutário de administração possuir curso superior ou capacitação técnica compatível com as atribuições do cargo, comprovada com base na formação acadêmica, experiência profissional ou em outros quesitos julgados relevantes, por intermédio de documentos e declaração firmada pela *Cooperativa*, a qual será dispensada nos casos de eleição de membro com mandato em vigor na própria *Cooperativa*.
- §2º Nenhum associado pode exercer cumulativamente cargos na Diretoria Executiva e no Conselho Fiscal.
- §3º Não podem compor a Diretoria Executiva e o Conselho Fiscal os parentes entre si até 2º (segundo) grau, em linha reta ou colateral, consanguíneos ou afins, bem como cônjuges e companheiros.
- §4º Os membros da Diretoria Executiva e do Conselho Fiscal, bem como o liquidante, equiparam-se aos administradores das sociedades anônimas para efeito de responsabilidade criminal.
- §5º A condição prevista no **inciso IV** deste artigo aplica-se, inclusive, aos ocupantes de funções de gestão (superintendentes, gerentes e similares) da *Cooperativa*.
- §6º A condição de que trata o **inciso IV** deste artigo não se aplica à participação de conselheiros de cooperativas de crédito na Diretoria Executiva ou colegiado equivalente de instituições financeiras e demais entidades controladas, direta ou indiretamente, pelas referidas cooperativas, desde que não assumidas funções executivas nessas controladas.
- §7º Não é admitida a eleição de representante de pessoa jurídica integrante do quadro de associados.

SEÇÃO II

DA INELEGIBILIDADE DE CANDIDATOS A CARGOS ESTATUTÁRIOS

Art. 48 São condições de inelegibilidade de candidatos a cargos dos órgãos de administração, inclusive os executivos eleitos:

- I. pessoas impedidas por lei;

- II. condenados à pena que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos;
- III. condenados por crime falimentar, de sonegação fiscal, de prevaricação, de corrupção ativa ou passiva, de concussão, de peculato, ou contra a economia popular, a fé pública, a propriedade ou o Sistema Financeiro Nacional.

Parágrafo único. A diplomação em cargo público eletivo impede a candidatura a cargos da Diretoria Executiva.

SEÇÃO III DA INVESTIDURA E DO EXERCÍCIO DOS CARGOS ESTATUTÁRIOS

Art. 49 Os membros dos órgãos estatutários, depois de aprovada sua eleição pelo Banco Central do Brasil, serão investidos em seus cargos mediante termo de posse e permanecerão em exercício até a posse de seus substitutos.

Parágrafo único. Os eleitos serão empossados em até, no máximo, 15 (quinze) dias, contados da aprovação da eleição pelo Banco Central do Brasil.

SEÇÃO IV DA DIRETORIA EXECUTIVA

SUBSEÇÃO I DA COMPOSIÇÃO

Art. 50 A Diretoria Executiva, eleita em Assembleia Geral, é composta por 4 (quatro) diretores, sendo um Presidente, um Vice-Presidente, um Tesoureiro e um Secretário.

§1º A Assembleia Geral, por maioria simples, poderá destituir os membros da Diretoria Executiva, a qualquer tempo.

SUBSEÇÃO II DO MANDATO DA DIRETORIA EXECUTIVA

Art. 51 O prazo de mandato dos membros da Diretoria Executiva será de 2 (dois) anos, podendo haver, a critério da Assembleia Geral recondução.

Parágrafo único. O mandato dos diretores executivos estender-se-á até a posse dos seus substitutos.

SUBSEÇÃO III DAS AUSÊNCIAS, DOS IMPEDIMENTOS E DA VACÂNCIA DA DIRETORIA EXECUTIVA

Art. 52 Nas ausências ou impedimentos temporários inferiores a 60 (sessenta) dias corridos, o Presidente será substituído pelo Vice-Presidente, que continuará respondendo pela sua área, acumulando ambos os cargos.

Parágrafo único. A diretora gestante, adotante ou que obtiver guarda judicial para fins adoção de criança, poderá se afastar por 120 (cento e vinte) dias consecutivos, sendo neste caso, substituída por outro diretor nos termos deste Estatuto Social, diretor este que continuará respondendo pela sua área, havendo nesse caso acumulação de cargos.

Art. 53 Nas ausências ou impedimentos superiores a 60 (sessenta) dias ou na vacância de qualquer cargo de diretor deverá o membro restante ou seu substituto convocar, imediatamente, Assembleia Geral para preenchimento dos cargos vagos.

SUBSEÇÃO IV DAS COMPETÊNCIAS DA DIRETORIA EXECUTIVA

Art. 54 Compete à Diretoria Executiva:

- I. adotar medidas para garantir a implementação de medidas que mitiguem os riscos inerentes a atividades da *Cooperativa*;
- II. elaborar orçamentos por meio de relatórios mensais sobre o estado econômico-financeiro da *Cooperativa* e manter todos os Diretores informado sobre desenvolvimento das operações e atividades em geral;
- III. aprovar a admissão de associados;
- IV. deliberar sobre a contratação de empregados e fixar atribuições, alçadas e salários, bem como contratar prestadores de serviços;
- V. avaliar a atuação dos empregados, adotando as medidas apropriadas, relacionadas ao plano de cargos e salários e a estrutura organizacional da *Cooperativa*;
- VI. aprovar e divulgar normativos operacionais internos da *Cooperativa*;
- VII. adotar medidas para cumprimento das diretrizes fixadas no Planejamento Estratégico e para saneamento dos apontamentos das auditorias contratadas;

Parágrafo único. As atribuições designadas a cada diretor executivo deverão evitar possível conflito de interesses, bem como observar as normas vigentes sobre segregação obrigatória de funções por área de atuação.

Art. 55 Compete ao Presidente, o principal diretor executivo da *Cooperativa*:

- I. representar a *Cooperativa* passiva e ativamente, em juízo ou fora dele;
- II. coordenar, junto com os demais diretores, as atribuições da Diretoria Executiva, visando à eficiência e transparência no cumprimento das diretrizes fixadas;

- III. supervisionar as operações e as atividades e verificar, tempestivamente, o estado econômico-financeiro da *Cooperativa*;
- IV. convocar e coordenar as reuniões da Diretoria Executiva;
- V. outorgar mandatos a empregados da *Cooperativa* ou advogado, juntamente com outro diretor, estabelecendo poderes, extensão e validade de mandato, quando for o caso;
- VI. dirigir os assuntos relacionados às atividades de controles internos e riscos, de forma a assegurar conformidades com as políticas internas e exigências regulamentares.

Art. 56 Compete ao Tesoureiro:

- I. assessorar o Presidente nos assuntos a ele competentes;
- II. substituir o Presidente e o Secretário;

Art. 57 Compete ao Secretário:

- I. assessorar o Presidente em assuntos de sua área;
- II. substituir o Presidente e o Tesoureiro;

Art. 58 O vice-presidente executivo responde pela direção e coordenação-geral de todas as atividades que não sejam de responsabilidade específica do presidente. É sua função assegurar que sejam conduzidas de acordo com as políticas e objetivos da *Cooperativa*.

SUBSEÇÃO V DA OUTORGA DE MANDATO

Art. 59 O mandato outorgado pelos diretores a empregado da *Cooperativa*:

- I. não poderá ter prazo de validade superior ao de gestão dos outorgantes, salvo o mandato ad judícia;
- II. deverá especificar e limitar os poderes outorgados;
- III. deverá constar que o empregado da *Cooperativa* sempre assine em conjunto com um diretor.

Art. 60 Quaisquer documentos constitutivos de obrigação da *Cooperativa*, deverão ser assinados por dois diretores executivos, ressalvada a hipótese de outorga de mandato.

CAPÍTULO VI DO ÓRGÃO DE FISCALIZAÇÃO

SEÇÃO I

DA COMPOSIÇÃO E DO MANDATO DO CONSELHO FISCAL

Art. 61 A administração da *Cooperativa* será fiscalizada, por Conselho Fiscal, constituído de 3 (três) membros efetivos e 1 (um) membro suplente, todos associados, eleitos a cada 3 (três) anos pela Assembleia Geral.

§1. A cada eleição, deve haver a renovação de, pelo menos, 1 (um) membro efetivo.

§2º O mandato dos conselheiros fiscais estender-se-á até a posse dos seus substitutos.

SEÇÃO II

DA VACÂNCIA DO CARGO DE CONSELHEIRO FISCAL

Art. 62 Constituem, entre outras, hipóteses de vacância automática do cargo de conselheiro fiscal:

- I. morte ou invalidez permanentes;
- II. renúncia;
- III. destituição;
- IV. não comparecimento, sem a devida justificativa a 3 (três) reuniões ordinárias consecutivas ou a 6 (seis) alternadas durante o exercício social;
- V. patrocínio, como parte ou procurador, de ação judicial contra a própria *Cooperativa*, salvo aquelas que visem ao exercício do próprio mandato;
- VI. desligamento do quadro de associados da *Cooperativa*;
- VII. diplomação pelo respectivo ou junta eleitoral em cargo público eletivo.

Parágrafo único. Para que não haja vacância automática do cargo no caso de não comparecimento a reuniões, as justificativas para as ausências deverão ser formalizadas e registradas em ata.

Art. 63 No caso de vacância, será efetivado membro suplente, obedecido o critério de maior tempo de associação do suplente.

Art. 64 Ocorrendo 2 (duas) ou mais vagas no Conselho Fiscal, o Presidente convocará Assembleia Geral para o preenchimento das vagas, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data de constatação do fato.

SEÇÃO III

DA REUNIÃO DO CONSELHO FISCAL

Art. 65 O Conselho Fiscal reunir-se-á, ordinariamente, 1 (uma) vez por mês, em dia e hora previamente marcados, e extraordinariamente, sempre que necessário, por proposta de qualquer um de seus integrantes, observando-se em ambos os casos as seguintes normas:

- I. as reuniões se realizarão sempre com a presença dos 3 (três) membros efetivos ou do suplente previamente convocado;
- II. as deliberações serão tomadas pela maioria de votos dos presentes;
- III. os assuntos tratados e as deliberações resultantes constarão de ata.

§1º Na primeira reunião, os membros efetivos do Conselho Fiscal escolherão entre si 1 (um) coordenador para convocar e dirigir os trabalhos das reuniões e 1 (um) secretário para lavrar as atas.

§2º As reuniões poderão ser convocadas por qualquer de seus membros, por solicitação da Diretoria Executiva ou da Assembleia Geral.

§3º O membro suplente poderá participar das reuniões e das discussões dos membros efetivos, sem direito a voto.

SEÇÃO IV DA COMPETÊNCIA DO CONSELHO FISCAL

Art. 66 Compete ao Conselho Fiscal:

- I. fiscalizar, por qualquer de seus membros, os atos dos administradores e verificar o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários;
- II. opinar sobre as propostas dos órgãos de administração, a serem submetidas à Assembleia Geral, relativas à incorporação, à fusão ou ao desmembramento da *Cooperativa*;
- III. analisar as demonstrações contábeis elaboradas periodicamente pela *Cooperativa*;
- IV. opinar sobre a regularidade das contas da administração e as demonstrações contábeis do exercício social, elaborando o respectivo parecer, que conterà, se for o caso, os votos dissidentes;
- V. convocar os auditores contratados, sempre que preciso, para prestar informações necessárias ao desempenho de suas funções;
- VI. convocar Assembleia Geral Extraordinária nas circunstâncias previstas neste Estatuto Social;
- VII. comunicar, por meio de qualquer de seus membros, aos órgãos de administração, à Assembleia Geral e ao Banco Central do Brasil, os erros

materiais, fraudes ou crimes de que tomarem ciência, bem como a negativa da administração em fornecer-lhes informação ou documento;

VIII. aprovar o próprio regimento interno;

Parágrafo único. No desempenho de suas funções, o Conselho Fiscal poderá valer-se de informações constantes nos relatórios das Auditorias contratadas, dos diretores ou dos empregados da *Cooperativa*, ou da assistência de técnicos externos, a expensas da *Cooperativa*, quando a importância ou a complexidade dos assuntos o exigirem.

TÍTULO VII DA DISSOLUÇÃO E DA LIQUIDAÇÃO

Art. 67 Além de outras hipóteses em lei, a *Cooperativa* dissolve-se de pleno direito:

- I. quando assim deliberar a Assembleia Geral, desde que 20 (vinte) associados, no mínimo, não se disponham a assegurar a sua continuidade;
- II. pela alteração de sua forma jurídica;
- III. pela redução do número de associados, para menos de 20 (vinte), ou de seu capital social mínimo se, até a Assembleia Geral subsequente, realizável em prazo não inferior a 6 (seis) meses, não forem restabelecidos;
- IV. pelo cancelamento da autorização para funcionar;
- V. pela paralisação de suas atividades normais por mais de 120 (cento e vinte) dias.

Art. 68 A liquidação da *Cooperativa* obedece às normas legais e regulamentares próprias.

TÍTULO VIII DA OUVIDORIA

Art. 69 A Ouvidoria é instituída para assegurar a restrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos associados e usuários e de atuar como canal de comunicação entre a *Cooperativa* e os associados e usuários de seus produtos, inclusive na mediação de conflitos.

Art. 70 A *Cooperativa* adere ao convênio para compartilhamento e utilização de componente organizacional de ouvidoria único mantido em cooperativa central, federação de cooperativas de crédito, confederação de cooperativas de crédito ou associação de classe da categoria desde que a associação de classe possua código de ética ou de autorregulação efetivamente implantado, ao qual a instituição tenha aderido.

Art. 71. Compete à Ouvidoria:

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

§1º Para efeito deste Título, considera-se primário o atendimento habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento.

§2º As atribuições da Ouvidoria abrangem as seguintes atividades:

- I. atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos associados, 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;
- IV. 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;
- V. elaborar e encaminhar à Auditoria e a Diretoria Executiva, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições;
- VI. propor ao órgão de administração da *Cooperativa* medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas.

§3º O atendimento prestado pela Ouvidoria:

- I. deve ser identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante;
- II. deve ser gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação;
- III. pode abranger:
 - a) excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário;

- b) as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

§4º O prazo de resposta para as demandas não pode 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.

Art. 72. A *Cooperativa* adotará, como critério para nomeação do titular da Ouvidoria, que o candidato possua aptidão e capacitação técnica para o cargo, comprovada previamente por exame de certificação, organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica e abrangendo temas relacionados à ética, ao cooperativismo, aos direitos do consumidor e à mediação de conflitos, entre outros, como condições básicas inerentes ao cargo, além de possuir idoneidade moral e reputação ilibada.

§1º Será destituído o Ouvidor quando houver quebra de confiança, por inadequação ao cargo ou descumprimento de suas atribuições.

§2º O Ouvidor terá um mandato de 2 (dois) anos, prorrogável por iguais períodos, a critério da Diretoria Executiva.

Art. 73. A *Cooperativa* tem o compromisso expresso de:

- I. criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção;
- 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.
- III. dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, suas atribuições e forma de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços; e 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:
 - c) divulgado e mantido atualizado em local visível ao público no recinto das suas dependências e nas dependências dos correspondentes no País, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, acessível pela sua página inicial;
 - d) informado nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários; e

- e) registrado e mantido permanentemente atualizado em sistema de informações, na forma estabelecida pelo Banco Central do Brasil; e
- IV. providenciar para que todos os integrantes da Ouvidoria sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

TÍTULO IX DA DISPOSIÇÃO FINAL

Art. 74 Os prazos previstos neste Estatuto Social serão contados em dias corridos, excluindo-se o dia de início e incluindo o dia final.

Este estatuto foi aprovado na Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária, cumulativas, realizadas em 26/04/2024.

Marcus Fraga Rodrigues
Diretor Presidente

Emerson Aparecido Sampaio
Diretor Tesoureiro

João Carlos Dias
Diretor Secretário