POLÍTICA OUVIDORIA 2022

RESOLUÇÃO DO CMN Nº 4.860/20

Histórico das revisões:

Data	***Revisão***	***Descrição***
29/04/2020	00	Edição Inicial
04/10/2021	01	Revisão geral conforme Resolução do CMN nº 4.860/20

SUMÁRIO

I -	**INTRODUÇÃO**	**03**
II -	**ATRIBUIÇÕES**	**03**
III -	**DA ESTRUTURA**	**03**
IV -	**DO ATENDIMENTO**	**05**
V -	**PRAZO DE RESPOSTA**	**05**
VI -	**CONTROLE DE DEMANDAS**	**05**
VII –	**OBRIGAÇÕES**	**06**
VIII –	**EXIGÊNCIAS FORMAIS**	**06**
IX -	**PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES**	**06**
X -	**DA CERTIFICAÇÃO**	**07**
XI -	**PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA**	**07**
XII -	**CONSIDERAÇÕES FINAIS**	**08**
XIII -	**ANEXOS**	**09**

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.

A presente política visa disciplinar, quanto à constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria ressaltados na resolução do CMN n° 4.860/2020.

II - ATRIBUIÇÕES

As atribuições da ouvidoria abrangem as seguintes atividades:

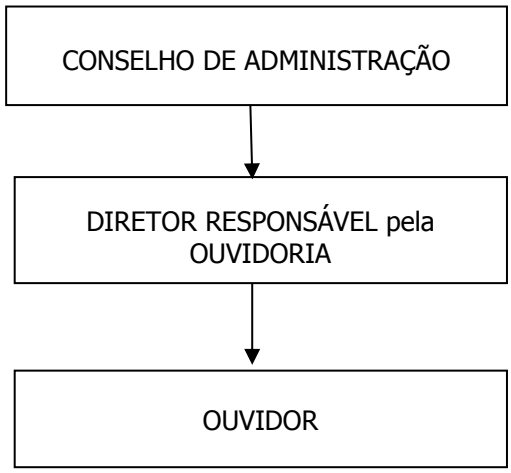
- Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
- Prestar esclarecimento aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto; e
- Manter o Conselho de Administração, ou na sua ausência, a diretoria da instituição, informado 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

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



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.

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;
- 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 conseqüentemente 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 numero de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

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 numero 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.

VIII - EXIGÊNCIAS FORMAIS

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

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.

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 COOPERITA, relacionadas aos serviços por ela prestados.

- A manifestação poderá ser realizada a qualquer momento de forma gratuita através do e-mail angelo.marcos@minhaitatiaia.com.br ou pelos telefones (32)3539-1289, (32)3539-1454;
- 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 sugerindo 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 e 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, contatos 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.

ANEXOS

ANEXO I - FORMULÁRIO DE CONTROLE DA OUVIDORIA PARA ATENDIMENTO

Número de registro _____ Data do registro ____/_____/____

( ) Reclamação	( ) Denúncia	( ) Críticas	( ) Sugestão
( ) Elogios	( ) Consulta	( ) Pedido de Informação	( ) 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	

Descreva abaixo a solução

ANEXO II - RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO - MENSAL

Cooperativa _____

Mês / Ano de acompanhamento: _____

Registro	Data	Nome	Tipo	Atendente	Sigilo	Responsável	Área	Retorno

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	