MANUAL DE CONTROLES INTERNOS

6.1. MANUAL DE OUVIDORIA

SUMÁRIO

6.1. MANUAL DE OUVIDORIA 3
6.1.1. Introdução 3
6.1.2. Definição 3
6.1.3. Atribuições da Ouvidoria 3
6.1.4. Ouvidoria 3
6.1.5. Manual de Ouvidoria FNCC 4
6.1.6. Relatório Semestral da ferramenta de Ouvidoria 4
6.1.7. Considerações Finais 4

6.1. MANUAL DE OUVIDORIA

6.1.1.Introdução

O presente manual visa disciplinar, quanto à constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria, ressaltados na resolução do CMN - Conselho Monetário Nacional – nº 4.860/20.
A estrutura da ouvidoria deve ser compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas de cada instituição.

6.1.2.Definição

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

As ouvidorias foram instituídas 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 cooperativa 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.

6.1.3. Atribuições da Ouvidoria

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

a) prestar atendimento de última instância às demandas dos cooperados 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 cooperados e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

6.1.4. Ouvidoria

Para atendimento à regulamentação do CMN e BCB, a **CREDITA** aderiu ao convênio compartilhado de Ouvidoria da FNCC – Federação Nacional de Cooperativas de Crédito da qual a cooperativa é federada.

Em caso de problemas com a **CREDITA**, é fundamental que o associado procure primeiramente atendimento na sede da cooperativa ou em outros canais de atendimento via telefone, site e whatsapp, disponibilizados aos associados.

Uma vez esgotadas as possibilidades de resolução da questão apresentada, o associado deverá então procurar a ouvidoria por um dos seguintes canais de comunicação:

- pelo telefone no 0800 800 5656
- pelo site www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc
- ou pelo App Contato Seguro

Pelos canais o associado poderá registrar dúvidas, reclamações, elogios e sugestões para aperfeiçoamento de produtos e serviços. O atendimento está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

O 0800 da Ouvidoria, o site e o aplicativo para contato estão divulgados na sede da cooperativa e no site da instituição.

6.1.5. Manual de Ouvidoria FNCC

A **CREDITA**, por participar do sistema de Ouvidoria da Federação Nacional das Cooperativas de Crédito - FNCC, adere ao Manual de Procedimentos de Ouvidoria disponibilizado pela federação, disponível no link *http://fncc.com.br/area-restrita/arquivos/meus-arquivos/2017/03/07/manual-de-ouvidoria/*, na área restrita.

6.1.6. Relatório Semestral da ferramenta de Ouvidoria

O acompanhamento das demandas é mensal e semestralmente deverá ser gerado um relatório contendo todas as ocorrências recebidas para apreciação da Diretoria Executiva. O resultado deverá ser registrado em ata da Diretoria Executiva e do Conselho Fiscal. O relatório deverá ficar à disposição do Banco Central por no mínimo 5 anos.

6.1.7. Considerações Finais

A Diretoria Executiva da **CREDITA** deve observar a adoção desse manual e suas respectivas atualizações, orientando e capacitando os funcionários da **CREDITA** a conhecerem a forma de atuação, bem como deverá assegurar a sua divulgação interna e externa.

A **CREDITA** deverá manter seu estatuto social devidamente atualizado em relação ao processo da ouvidoria.

Este documento é parte integrante da estrutura de controles internos e gerenciamento de riscos. Conheça a estrutura completa no **ANEXO I - ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS COMPLETA** destacada no item **1.1 – ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS**.

Nicodemus de Arimatéia Pereira
Diretor Presidente - Responsável pela Ouvidoria

Luciano Donisete Couto
Diretor Administrativo

Raquel Cássia de Campos Cardoso
Diretora Operacional