

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. Atribuições da Diretoria Executiva.....	4
6.1.5. Atribuições da Gerência	4
6.1.6. Atribuições do Ouvidor	4
6.1.7. Do funcionamento da Ouvidoria	4
6.1.8. Prazo de resposta das demandas	5
6.1.9. Manual do Canal de Ouvidoria da FNCC.....	5
6.1.10. Relatório Semestral da ferramenta de Ouvidoria.....	6
6.1.11. Atendimento à Política de Privacidade e Proteção de Dados - LGPD	6
6.1.12. Considerações Finais	6
6.1.13. Controle de atualizações	6

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 em atendimento ao disposto na Resolução CMN nº 4.860/20.

A estrutura da Ouvidoria da **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários Públicos Municipais de Itapira - Credita** é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da 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 cooperados 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 Ouvidoria tem por finalidade:

- 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. Atribuições da Diretoria Executiva

São atribuições da Diretoria Executiva:

- a)** Discutir sobre as demandas recebidas nas reuniões mensais;
- b)** Aprovar o relatório semestral das datas-bases 30 de junho e 31 de dezembro;
- c)** Divulgar semestralmente no site da instituição os relatórios contendo as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;
- d)** Nomear um Diretor responsável pela Ouvidoria e registrar a decisão em ata de reunião.

6.1.5. Atribuições da Gerência

São atribuições da gerência:

- a)** Acompanhar diariamente as demandas recebidas e dar ciência à Diretoria Executiva dos fatos;
- b)** Acompanhar a elaboração do relatório semestral das datas-bases 30 de junho e 31 de dezembro para aprovação da Diretoria Executiva;
- c)** Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- d)** Cadastrar o Diretor nomeado para responder pela Ouvidoria no Unicad – Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central;
- e)** Cadastrar o Ouvidor designado pela FNCC no Unicad – Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central;
- f)** Apresentar à Diretoria Executiva medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas em decorrência da análise das reclamações recebidas.

6.1.6. Atribuições do Ouvidor

São atribuições do ouvidor da Cooperativa:

- a)** Acompanhar os registros que não foram tratados em tempo hábil pela cooperativa e orientar quanto as tratativas dos relatos;
- b)** Atualizar a certificação periodicamente;
- c)** Assinar o relatório semestral elaborado pela Cooperativa.

6.1.7. Do funcionamento da 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 é fundamental que o cooperado 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:

- **por telefone:** pelo número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 111 9124 com acesso gratuito e disponível em horário comercial, das 8 horas as 17 horas;
- **pelo WhatsApp:** por meio do número +55 (51) 9691-0871, com atendimento 24 horas, 7 (sete) dias por semana; e
- **pela Internet:** pelo endereço <https://speaksafely.com/fncc> no qual os cooperados podem registrar eletronicamente, online, suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato e a segurança no endereço.

O Sistema da SafeReport é constituído pelo canal de comunicação denominado "Canal de Ouvidoria" que permanece disponível 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

O 0800 da Ouvidoria, whatsapp e o site para contato estão divulgados na sede da Cooperativa, no site da instituição no endereço eletrônico <https://coopcredita.com.br/> no índice "Ouvidoria" e também nos contratos de empréstimos, nos extratos e comprovantes emitidos pelo sistema operacional da Cooperativa.

6.1.8. Prazo de resposta das demandas

As demandas recebidas no canal de Ouvidoria devem ser respondidas em até 10 (dez) dias úteis, contados da data do recebimento da reclamação, 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.

6.1.9. Manual do Canal de Ouvidoria da FNCC

O inteiro teor do Manual do Canal de Ouvidoria – versão 05 atualizado em 25/06/2025 e compartilhado pela Federação Nacional das Cooperativas de Crédito (FNCC), é parte integrante desse documento.

6.1.10. Relatório Semestral da ferramenta de Ouvidoria

Semestralmente será elaborado um relatório contendo todas as ocorrências recebidas no período. O relatório deverá ser assinado pelo Diretor responsável pela Ouvidoria, pelo Ouvidor e pelos demais membros da Diretoria. O relatório das atividades da Ouvidoria deverá ser registrado em ata de reunião da Diretoria Executiva e do Conselho Fiscal. O relatório deverá ficar à disposição do Banco Central por no mínimo 5 (cinco) anos.

6.1.11. Atendimento à Política de Privacidade e Proteção de Dados - LGPD

Todos os procedimentos e diretrizes deste manual são realizados em conformidade com a Política de Privacidade e Proteção de Dados da Cooperativa, a qual dispõe sobre o tratamento de dados em observância da Lei nº 13.709/18.

6.1.12. Considerações Finais

A Diretoria Executiva da **CREDITA** deve observar a adoção desse manual e suas respectivas atualizações, orientando e capacitando os colaboradores 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 item **1.1 – ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS E GERENCIAMENTO DE RISCOS**.

6.1.13. Controle de atualizações

Data da atualização	Instrumento de atualização	Atualizações
04/09/2024	Atualização em virtude da mudança do prestador de serviços do canal de ouvidoria.	Atualização do logotipo no cabeçalho do documento. Inclusão dos tópicos: <i>6.1.4. Atribuições da Diretoria Executiva, 6.1.5. Atribuições da Gerência, 6.1.6. Atribuições do Ouvidor, 6.1.11. Atendimento à política de privacidade – LGPD.</i>

		Atualização de texto no tópico <i>6.1.7. Do funcionamento da Ouvidoria</i>
30/09/2025	Atualização periódica	Revisão geral e atualização de layout. Inclusão do item <i>6.1.9. Manual do Canal de Ouvidoria da FNCC</i> .

Raquel Cássia de Campos
Diretora Presidente

Luciano Donisete Couto
Diretor Administrativo

Renata Delalana Figueiredo
Diretora Operacional