



REGULAMENTO DO CANAL DE OUVIDORIA

*Handwritten signature*

## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| 1 – INTRODUÇÃO .....  | 3  |
| 2 – IMPLANTAÇÃO .....                                       | 3  |
| 3 – OUVIDOR .....   | 4  |
| 4 – DIRETOR RESPONSÁVEL .....                               | 4  |
| 5 – CANAIS DE ATENDIMENTO .....                             | 4  |
| 6 – ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES .....                           | 5  |
| 7 – PRAZO DE RETORNO .....                                  | 6  |
| 8 – PRESTAÇÃO DE CONTAS .....                               | 6  |
| 9 – GUARDA DOS DOCUMENTOS .....                             | 6  |
| 10 – EXIGÊNCIAS FORMAIS .....                               | 7  |
| 11 – CONSIDERAÇÕES FINAIS .....                             | 7  |
| ANEXO I – DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA - UNICAD ..... | 9  |
| ANEXO II – MODELO RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA .....       | 10 |

A handwritten signature in black ink is located in the bottom right corner of the page. To the right of the signature, there is a circular stamp or mark, possibly a seal or a date stamp, which is partially obscured by the signature's flourish.



## 1 – INTRODUÇÃO

A **Cooperativa de Crédito Mútuo dos Servidores da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo - COOPERALES P** com sede na Av. Pedro Álvares Cabral, nº 201 – Palácio Nove de Julho – Subsolo – Parque Ibirapuera, localizada na cidade de São Paulo – SP, dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria conforme as normas do Banco Central do Brasil.

A Cooperativa em atendimento à norma vigente opera com o sistema de ouvidoria da FNCC – Federação Nacional de Cooperativas de Crédito, a qual é filiada, tendo para isso, aderido ao serviço convênio de prestação de serviços – Termo de Compromisso. Foi aprovado e registrado em ata da Diretoria o respectivo Manual de Procedimentos da Ouvidoria e o Termo de Compromisso com a Federação.

O **Manual de Ouvidoria** da Federação está disponibilizado no site da FNCC.

O manual é elaborado e atualizado pela Federação Nacional de Cooperativas de Crédito, detentora do sistema de registro, controle de ouvidoria e por sugestões das Cooperativas filiadas.

Os tópicos mencionados abaixo deste regulamento, referentes à implantação e a estrutura, foram elaborados conforme a natureza, a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos, sistemas de nossa Cooperativa, observando sempre, os procedimentos do Manual de Ouvidoria da FNCC.

## 2 – IMPLANTAÇÃO

A divulgação sobre a existência da ouvidoria, suas atribuições e formas de acessos, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços estão localizados em local visível aos cooperados e ao público no site da Cooperativa, via internet e no quadro de avisos, em suas dependências.

Informamos também, nos extratos de empréstimos, capital e contratos de nossos cooperados.



### 3 – OUVIDOR

O ouvidor é nomeado pela Federação Nacional das Cooperativas de Crédito - FNCC, que funciona como representante dos cooperados da COOPERALESB devidamente apto as funções conforme exame de certificação por entidade de reconhecida capacidade técnica.

O ouvidor atende, através dos meios de comunicação, os cooperados que o procuram para solucionar seus problemas que não foram atendidos nos canais primários de atendimento disponibilizados pela Cooperativa ou prestar reclamações e passa a analisar suas demandas.

Isto garante um atendimento diferenciado de tratamento oferecido pelas vias da burocracia, onde o cooperado se perde em processos, requerimentos e demoras.

O ouvidor fica restrito às suas atribuições e dentro das competências que lhe foram atribuídas oficialmente pela Diretoria da FNCC.

O ouvidor não tem poderes para desfazer ou mandar desfazer nada. Ele simplesmente deve atuar para persuadir a COOPERALESB a realizarem as mudanças necessárias.

**Nota:** Os certificados e as atualizações periódicas do ouvidor ficarão arquivados em dossiê específico para verificação sob a responsabilidade da FNCC.

### 4 – DIRETOR RESPONSÁVEL

O nosso diretor responsável pela ouvidoria é o Sr. Gilmar de Souza Manoel conforme demonstrado no Unicad – **ANEXO I**.

### 5 – CANAIS DE ATENDIMENTO

A Federação Nacional de Cooperativas de Crédito, a fim de atender as exigências das normas do Banco Central e criar condições adequadas para o efetivo funcionamento da ouvidoria, dispõe à Cooperativa e aos seus cooperados o seguinte canal de atendimento:



- O acesso gratuito ao DDG – Discagem Direta Grátis sob o número **0800 940 9360**;
- Através do e-mail [ouvidoria@fncc.com.br](mailto:ouvidoria@fncc.com.br).

## 6 – ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES

A análise e os procedimentos, durante o início, meio e fim do recebimento das informações do cooperado é executada da seguinte forma:

- ✓ O ouvidor informa ao reclamante um número de protocolo, ou seja, apresenta registro de identificação do histórico de atendimentos, cujas informações são utilizadas para análise, providências adotadas e controles;
- ✓ O agente presta esclarecimentos necessários ao solicitante, de forma a esclarecer o funcionamento do processo administrativo da ouvidoria, bem como, o prazo definido para a resposta conclusiva de sua solicitação;
- ✓ O agente verifica-se a reclamação é pertinente aos negócios, responsabilidades e finalidades da Cooperativa;
- ✓ Caso a ouvidoria entenda por bem arquivar o processo, o ouvidor deverá comunicar imediatamente o reclamante da decisão, esclarecendo todos os motivos que levaram à tomada de decisão;
- ✓ Se a reclamação for relevante, o relatório de ouvidoria deve ser preparado pelo diretor responsável (posicionamento por escrito pelo assunto da manifestação, correção necessária e processos adotados), por autorização da filiada, e deverá ser encaminhado aos auditores internos e externos para avaliação;
- ✓ Após a conclusão da análise, é enviado ao solicitante, a resposta conclusiva dentro do prazo estipulado (informar o cooperado sobre as providências adotadas);
- ✓ O ouvidor através da resposta, agirá como facilitador, mediador, conciliador e investigador entre o reclamante e a parte envolvida;
- ✓ A ouvidoria considera encerrada o procedimento quando houve a solução satisfatória;
- ✓ O ouvidor, mediante monitoramento do processo de solução, acompanha se os acordos tomados estão sendo cumpridos pelas partes;
- ✓ Será mencionada na ata de reunião da Diretoria da Cooperativa as manifestações ocorridas e correções adotadas.



## 7 – PRAZO DE RETORNO

O prazo de resposta para as demandas será de 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período.

## 8 – PRESTAÇÃO DE CONTAS

Conforme o manual da Federação, o ouvidor da FNCC se propõe, semestralmente nas datas base de 30 de junho e 31 de dezembro, elaborar e encaminhar ao diretor responsável pela ouvidoria, relatório quantitativo (datas, históricos e estatísticas) e qualitativo (reclamações, sugestões, dúvidas e outros) acerca da atuação da ouvidoria, contendo as proposições estabelecidas na Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020.

O número de reclamações aceitas e rejeitadas deverá constar no relatório de ouvidoria.

**Nota:** A Federação disponibilizará sistema de controle atualizado das reclamações recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos, os dados de identificação dos clientes e usuários de produtos e serviços, com toda a documentação e as providências adotadas.

Demonstramos no **ANEXO II**, modelo de relatório semestral de ouvidoria referente a data-base – 30 de junho de 2020.

## 9 – GUARDA DOS DOCUMENTOS

As informações dos históricos de atendimentos utilizadas nas análises e providências tomadas pela Cooperativa permanecerão registradas no sistema pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, contados da data da protocolização da ocorrência.

Ficará à disposição do Banco Central do Brasil pelo mesmo prazo mínimo de cinco anos, o relatório semestral e o parecer sobre as atividades de ouvidoria emitidas pelas auditorias contratadas.



## 10 – EXIGÊNCIAS FORMAIS

Conforme determinações do Banco Central, a COOPERALESB deverá dispor em seu Estatuto Social, dentro da natureza jurídica da sociedade, de forma expressa:

- I – Sobre os aspectos das atribuições e atividades da ouvidoria;
- II – Os critérios de designação e de destituição do ouvidor e o tempo de duração de seu mandato; e,
- III – O Compromisso expresso da instituição no sentido de:
  - a) criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção; e,
  - b) assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às reclamações recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades.

## 11 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ouvidoria auxilia o cooperado em suas relações com a Cooperativa, funcionando como uma crítica interna da administração, sob a ótica do cooperado.

O ouvidor, na condição ética dos seus trabalhos, reconhece a diversidade de opiniões e preserva o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa.

Respeita o sigilo profissional e atua com imparcialidade, mantendo a fonte anônima, sempre que ela solicitar.

Para a ouvidoria toda manifestação é importante: reclamação, sugestão, dúvida ou elogio.

Tudo o que o cooperado diz, informa como funciona a Cooperativa.

O papel da ouvidoria não é o de procurar e apontar defeitos na ação da Cooperativa, mas funcionar como uma espécie de "controle de qualidade do serviço", apontando falhas, acertos e auxiliando na busca de soluções para os problemas.

A existência da ouvidoria permite a comunicação direta entre os cooperados e a estrutura operacional da Cooperativa, tornando-a mais próxima deles.

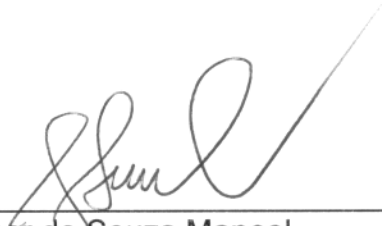


A ouvidoria é muito importante em qualquer circunstância, pois o ouvidor não representa a Cooperativa junto ao cooperado, e sim o cooperado junto a Cooperativa. Dispondo de um acompanhamento estatístico dos casos atendidos, pode também auxiliar o planejamento administrativo da Cooperativa.

A partir de seus registros, identifica-se as carências específicas de seus cooperados. O contato constante com os dirigentes leva-os a aumentar sua atenção com a qualidade e resultados de suas iniciativas.

A Diretoria tomou ciência do presente regulamento e o aprovou em sua totalidade.

São Paulo/SP, 07 de dezembro de 2020.



---

Gilmar de Souza Manoel  
Diretor Presidente



---

Eliezer Ribeiro da Costa  
Diretor Administrativo

---

Celso de Moura Leite Ribeiro  
Diretor Operacional





## ANEXO I – DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA – UNICAD

Estrutura Organizacional - Consulta

Estrutura Organizacional - Consulta

### Relação de Administradores

#### COOPERATIVA DE CRÉDITO MÚTUO DOS SERVIDORES DA ASSEMBLEIA LE

DIRETORIA

CONSELHO FISCAL

Auditoria Interna / Ouvidoria / Resp. p/Envio de Informações

Diretor Responsável por Área de Atuação

Diretor responsável pelo SCR - Circ. 3.870 - CELSO DE MOURA LEITE RIBEIRO

Diretor responsável pelas contas de depósitos-Res. 4753 - CELSO DE MOURA LEITE RIBEIRO

Diretor resp. p/ atualização dados no UNICAD - Circ. 3.165 - GILMAR DE SOUZA MANOEL

Diretor responsável p/Área Contábil - Res. 3.198 - CELSO DE MOURA LEITE RIBEIRO

Diretor resp. p/operações emp. e troca de títulos-Res. 3197 - CELSO DE MOURA LEITE RIBEIRO

Diretor resp. p/ cadastro clientes do SFN - CCS - Circ. 3347 - ELIEZER RIBEIRO DA COSTA

Diretor responsável pelo Sistema RDR - Circular 3729 - ELIEZER RIBEIRO DA COSTA

Diretor resp. p/apuração limites e padrões mínimos-Circ.3398 - ELIEZER RIBEIRO DA COSTA

Diretor responsável - Circ. 3.461 - CELSO DE MOURA LEITE RIBEIRO

Diretor responsável pela ouvidoria - GILMAR DE SOUZA MANOEL

Diretor resp. pelo fornecimento de informações - Circ. 3.504 - ELIEZER RIBEIRO DA COSTA

Diretor resp. p/apur. montante RWA, PR e Cap.Princ.-Res.4193 - CELSO DE MOURA LEITE RIBEIRO

Diretor responsável pelo cumprimento da PRSA - Res. 4.327 - CELSO DE MOURA LEITE RIBEIRO

Diretor responsável por gerenciamento de risco - Circ. 3681 - CELSO DE MOURA LEITE RIBEIRO

Diretor resp.p/política relacionamento com clientes-Res.4539 - CELSO DE MOURA LEITE RIBEIRO

Diretor para gerenciamento de riscos - CRO - Res. 4557 - ELIEZER RIBEIRO DA COSTA

Diretor resp. polít.segurança cibernética-Res.4658/Circ.3909 - CELSO DE MOURA LEITE RIBEIRO



## ANEXO II – MODELO RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA



fncc@fncc.com.br  
www.fncc.com.br

### Relatório sobre as atividades da Ouvidoria

#### I – Identificação

|                      |  |            |            |
|----------------------|--|------------|------------|
| Razão social:        | Coop. Créd. Mútuo Serv. Assembleia Legislativa do Estado de S.P. |            |            |
| CNPJ:                | 04.791.645/0001-40   | Data-base: | 30/06/2020 |
| Diretor responsável: | Gilmar de Souza Manoel   |            |            |
| Ouvidor:             | Karina Jordão Rocha  |            |            |

#### II – Aspectos descritivos da estrutura e das atividades da Ouvidoria

|                            |                          |
|----------------------------|--------------------------|
| Subordinação:<br>Diretoria | Composição<br>Um ouvidor |
|----------------------------|--------------------------|

##### Estrutura para o atendimento das exigências legais e regulamentares

- I. Elementos utilizados na definição da estrutura de Ouvidoria: perfil e quantitativo do quadro social, carteira de produtos e de serviços oferecidos, estrutura organizacional da cooperativa.
- II. Logística implantada: a) utilização de sistema tecnológico específico; b) atendimento via DDG 0800 (central única de atendimento); c) utilização de número de protocolo a ser fornecido ao demandante; d) criação de sítio na internet integrado com o sistema informatizado de ouvidoria; e) gravação das manifestações realizadas por telefone; f) monitoramento das atividades da Ouvidoria pela Federação Nacional de Cooperativas de Crédito – FNCC; g) arquivo físico e digital das manifestações
- III. Equipamentos utilizados (estrutura própria): computadores de mesa com configuração compatível com as necessidades da área, aparelhos telefônicos (Head Set e Head Phone) e impressora.

##### Deficiências detectadas para o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria

- Disseminar continuamente o canal de Ouvidoria junto aos cooperados;

##### Avaliação da eficácia dos trabalhos da Ouvidoria:

O sistema de Ouvidoria da FNCC é a ferramenta tecnológica utilizada para o gerenciamento das ocorrências registradas na Ouvidoria, que ocorrem por meio do DDG 0800 940-9360 e pessoalmente nas dependências da Cooperativa.

No período-base deste relatório, segundo avaliação da administração, desta cooperativa, conclui-se que os trabalhos da Ouvidoria foram considerados eficazes quanto ao atendimento à regulamentação aplicável em vigor.

O comprometimento da administração desta cooperativa com a adequada execução das atividades da Ouvidoria como refletido nos investimentos realizados na estruturação da área e no empenho em oferecer condições adequadas de trabalho aos funcionários daquele componente organizacional.

Rua Voluntários da Pátria, 554 – Sala 506  
Santana – CEP: 02010-003 São Paulo – SP  
☎ 11 3210-1891

#5f170a57-afb2-40d5-8622-f908c0144d9a



## ANEXO II – MODELO RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA



fncc@fncc.com.br  
www.fncc.com.br

### Proposições encaminhadas pela Ouvidoria ao Conselho de Administração ou à Diretoria:

No decorrer do período-base deste relatório, não foram encaminhadas proposições à **Diretoria** desta cooperativa.

### Sistema de Ouvidoria:

O gerenciamento das demandas encaminhadas a Ouvidoria será realizado por meio do Sistema de Ouvidoria FNCC, o qual possui a infra-estrutura descrita a seguir:

| Ambiente Servidor | Banco de Dados | Linguagem                         |
|-------------------|----------------|-----------------------------------|
| Linux             | MySQL          | PHP (integrado ao Site Wordpress) |

Os seguintes relatórios de controle serão gerados por intermédio do sistema:

- ✎ Relatório de manifestações por natureza (críticas, dúvidas, elogios, informações, reclamação, solicitações e sugestões), procedência (procedente e não procedente), segregação dos canais de atendimento (DDG, Carta, Uma, RDR, etc), tempo médio de resposta e abandonos;
- ✎ Relatório de plano de ação; e,
- ✎ Relatório Semestral qualitativo e quantitativo;

### Exame de certificação dos ouvidores e diretores responsáveis:

A ouvidora Karina Jordão Rocha da Federação Nacional de Cooperativas de Crédito, certificada pela Duearti Soluções possui capacitação para atendimento das manifestações de ouvidoria desde 26/02/2015.

E possui certificado de reciclagem no curso de Ouvidoria, pelo SESCOOP/SP, na data de 18 e 19/06/2018, e pela Febraban no dia 09/10/2019.

O diretor responsável pela área de ouvidoria informa que será providenciado a certificação em novembro 2020.

### Programas de capacitação dos ouvidores e diretores responsáveis:

A Federação Nacional de Cooperativas de Crédito analisou e realizou os seguintes programas de capacitação para ouvidores e diretores responsáveis: a) Utilização do Sistema de Ouvidoria; b) Procedimentos padronizados para as atividades da Ouvidoria – Manual de Ouvidoria; c) Código de Defesa do Consumidor; d) Análise dos relatórios de Ouvidoria; e) treinamento do pessoal das Singulares para o entendimento dos conceitos de ouvidoria; f) outros em fase de análise.



### III – Aspectos estatísticos das atividades da Ouvidoria

Rua Voluntários da Pátria, 654 - Sala 606  
Barraleta - CEP: 02010-000 São Paulo - SP  
☎ 11 4210-1891

#5f170a57-afb2-40d5-8622-f908c0144d9a




## ANEXO II – MODELO RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA


|   |  |   |
|---|--|---|
| <br>FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CREDITO |  | <br>fncc@fncc.com.br<br>www.fncc.com.br |
| No período de janeiro a junho de 2020, a Cooperativa não recebeu manifestações de ouvidoria.  |  |   |
| São Paulo, 14 de outubro de 2020.   |  |   |
| Cooperativa de Crédito Mútuo dos Servidores da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo - COOPERALESP                          |  |   |
| <hr/> <b>Eliezer Ribeiro da Costa</b><br>Diretor Administrativo   | <hr/> <b>Karina Jordão Rocha</b><br>Ouvidora |   |
| <hr/> <b>Gilmar de Souza Manoel</b><br>Diretor Resp. pela área de Ouvidoria   |  |   |
| <hr/> <p>Rua Voluntários da Pátria, 694 - Sala 606<br/>Santana - CEP: 02010-000 São Paulo - SP<br/>☎ 11 4210-1894</p>               |  |   |
| #5f170a57-afb2-40d5-8622-f908c0144d9a   |  |   |



## ANEXO II – MODELO RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA



**Comprovante de Assinatura Eletrônica**



Datas e horários baseados no fuso horário (GMT -3:00) em Brasília, Brasil  
Sincronizado com o NTP.br e Observatório Nacional (ON)  
Certificado de assinatura gerado em 16/10/2020 às 09:42:10 (GMT -3:00)

---

**Relatório das atividades de Ouvidoria 2020-01.doc**  
ID única do documento: #5f170a57-afb2-40d5-8622-f908c0144d9a  
Hash do documento original (SHA256): adab6ca347c27c994d0ddb019192e4067cha30ae91e2e659f11a6a38f9be8c87  
Este Log é exclusivo ao documento número #5f170a57-afb2-40d5-8622-f908c0144d9a e deve ser considerado parte do mesmo, com os direitos prescritos nos Termos de Uso.

---

**Assinaturas (1)**

✓ **Karina Rocha (Participante)**  
Assinou em 16/10/2020 às 09:52:26 (GMT -3:00)

---

**Histórico completo**

| Data e hora                        | Evento  |
|------------------------------------|---|
| 16/10/2020 às 09:52:26 (GMT -3:00) | Karina Rocha E-mail karina@fncc.com.br, IP: 45.165.149.233 assinou. |
| 16/10/2020 às 09:42:10 (GMT -3:00) | Karina Rocha solicitou as assinaturas.                              |

Página 1 de 1

