



REGULAMENTO DO CANAL DE OUVIDORIA

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



1 – INTRODUÇÃO

A **Cooperativa de Crédito Mútuo dos Servidores da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo - COOPERALESP** 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 (www.cooperalesp.com.br), 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 COOPERALESP 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 COOPERALESP 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. Eliezer Ribeiro da Costa, conforme consta na página do Banco Central do Brasil no Unacad.

5 – CANAIS DE ATENDIMENTO



A Federação Nacional de Cooperativas de Crédito, a fim de atender as exigências das normas do Banco Central do Brasil 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 111 9124** **e/ou pela página** <https://speaksafely.com/company/fncc>;
- Através do e-mail fncc@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.

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 do Brasil, a COOPERALESP 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, 23 de agosto de 2024.

Eliezer Ribeiro da Costa
Diretor Presidente

Renato Rodrigues Marquesim
Diretor Administrativo

Izabelle Fialho Linhares
Diretora Operacional

REGULAMENTO DE OUVIDORIA v3_23082024.docx

Documento número #991d8730-c95d-4a0c-b311-6ff5c8ac7121

Hash do documento original (SHA256): 31dd31c20343c96348fa322b6dea771bbeecfc05dc56b1863de6219d9dd32b79

Assinaturas

✓ **ELIEZER RIBEIRO DA COSTA**
CPF: 309.467.028-88
Assinou para aprovar em 23 ago 2024 às 17:02:05

✓ **RENATO RODRIGUES MARQUESIM**
CPF: 218.159.658-19
Assinou para aprovar em 23 ago 2024 às 14:19:26

✓ **IZABELLE FIALHO LINHARES**
CPF: 390.122.998-10
Assinou para aprovar em 23 ago 2024 às 13:33:39

Log

- 23 ago 2024, 08:52:42 Operador com email cooperalesp@al.sp.gov.br na Conta a7311d32-cf01-4f6b-b81d-e7fe6cc5f326 criou este documento número 991d8730-c95d-4a0c-b311-6ff5c8ac7121. Data limite para assinatura do documento: 22 de setembro de 2024 (08:51). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 23 ago 2024, 08:52:42 Operador com email cooperalesp@al.sp.gov.br na Conta a7311d32-cf01-4f6b-b81d-e7fe6cc5f326 adicionou à Lista de Assinatura: eliezer1.mkt@gmail.com para assinar para aprovar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo ELIEZER RIBEIRO DA COSTA e CPF 309.467.028-88.
- 23 ago 2024, 08:52:42 Operador com email cooperalesp@al.sp.gov.br na Conta a7311d32-cf01-4f6b-b81d-e7fe6cc5f326 adicionou à Lista de Assinatura: rmarquesim@gmail.com para assinar para aprovar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo RENATO RODRIGUES MARQUESIM e CPF 218.159.658-19.
- 23 ago 2024, 08:52:42 Operador com email cooperalesp@al.sp.gov.br na Conta a7311d32-cf01-4f6b-b81d-e7fe6cc5f326 adicionou à Lista de Assinatura: iza_ifl@hotmail.com para assinar para aprovar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo IZABELLE FIALHO LINHARES e CPF 390.122.998-10.

23 ago 2024, 13:33:40	IZABELLE FIALHO LINHARES assinou para aprovar. Pontos de autenticação: Token via E-mail iza_ifl@hotmail.com. CPF informado: 390.122.998-10. IP: 200.144.27.245. Componente de assinatura versão 1.963.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
23 ago 2024, 14:19:26	RENATO RODRIGUES MARQUESIM assinou para aprovar. Pontos de autenticação: Token via E-mail rmarquesim@gmail.com. CPF informado: 218.159.658-19. IP: 200.144.27.245. Componente de assinatura versão 1.963.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
23 ago 2024, 17:02:05	ELIEZER RIBEIRO DA COSTA assinou para aprovar. Pontos de autenticação: Token via E-mail eliezer1.mkt@gmail.com. CPF informado: 309.467.028-88. IP: 200.144.27.245. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.5807787 e longitude -46.6585024. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location . Componente de assinatura versão 1.963.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
23 ago 2024, 17:02:05	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 991d8730-c95d-4a0c-b311-6ff5c8ac7121.



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 991d8730-c95d-4a0c-b311-6ff5c8ac7121, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.