

## **RELATÓRIO SEMESTRAL SOBRE AS ATIVIDADES DA OUVIDORIA**

### **I – IDENTIFICAÇÃO**

**Razão Social:** Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Bancários de Juiz de Fora Ltda.

**CNPJ:** 04.158.581/0001-45

**Diretor Responsável:** Cláudio Márcio Santos Chaves

**Ouvidor:** Nicolle Gabriel Hage Chahine Kubrusly

**Data-base:** 31/12/2020.

**Este relatório foi emitido com base nos normativos do Bacen: Circular 4.433 de 23 de julho de 2015 e Resolução 4.860 de 23 de outubro 2020.**

### **II – ASPECTOS DESCRITIVOS**

#### **Avaliação da Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria**

O sistema de comunicação disponibilizado pela Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Bancários de Juiz de Fora Ltda, aos seus cooperados para o registro de ocorrências junto à Ouvidoria consiste de DDG 0800-283-6317, página da internet, através do fale conosco [www.cocban.com.br](http://www.cocban.com.br), e-mail [ouvidoria\\_cocban@ig.com.br](mailto:ouvidoria_cocban@ig.com.br) e caixa de sugestões.

A avaliação da Administração desta cooperativa, para o período-base de análise deste relatório, conclui que os trabalhos de ouvidoria foram considerados eficazes no que diz respeito ao atendimento à regulamentação aplicável em vigor, inclusive quanto à observância do Código de Defesa ao Consumidor. Atuamos na melhoria dos serviços prestados pela Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Bancários de Juiz de Fora Ltda ao associado, estabelecendo parcerias internas em prol da qualidade e da efetividade do atendimento. Desde sua implantação, a Ouvidoria não recebeu manifestações dos nossos canais de entrada.

O compromisso da Administração desta cooperativa com a correta execução das atividades da Ouvidoria consta expresso no Estatuto Social aprovado na Assembleia Geral Extraordinária realizada em 05-12-2009, com homologação do Banco Central do Brasil.

**A Cocban assume o compromisso de realizar as adequações descritas na resolução 4.860 de 23/10/2020, em sua próxima alteração estatutária.**

#### **Estrutura da Ouvidoria para o Atendimento das Exigências Legais e Regulamentares**

a) **Deficiências detectadas:** Não foram detectadas deficiências para o adequado desenvolvimento das atividades da Ouvidoria.

b) **Elementos para definir a estrutura da ouvidoria:** O papel primordial da Ouvidoria consiste na defesa dos direitos e interesses do associado perante a Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Bancários de Juiz de Fora Ltda. Para demandar a atuação da Ouvidoria, fez-se necessário melhorar o ambiente físico, investindo na equipe de trabalho e nos canais de entrada

para possíveis manifestações, visando uma parceria com as áreas que provavelmente poderiam ter manifestações, refletindo na melhoria dos serviços prestados, incluindo a garantia ao atendimento preferencial e prioritário, conforme a Lei nº 10.048/2000, que preconiza o atendimento aos idosos, gestantes, lactantes e portadores de necessidades especiais.

Logística implantada: Utilização de DDG 0800-283-6317, página da internet, através do fale conosco [www.cocban.com.br](http://www.cocban.com.br), e-mail [ouvidoria\\_cocban@ig.com.br](mailto:ouvidoria_cocban@ig.com.br) e caixa de sugestões.

- b) Equipamentos e instalações: Computadores com acesso à internet, impressora e aparelhos de telefone.
- c) Rotinas: Os procedimentos relacionados à Ouvidoria encontram-se em fase de descrição para composição do Manual de Controles Internos.

### **Proposições Encaminhadas pela Ouvidoria ao Conselho de Administração ou à Diretoria**

Não foram encaminhadas proposições ao Conselho de Administração ou à Diretoria, uma vez que não houve registro de ocorrências.

### **Avaliação da Obrigatoriedade da Submissão ao Exame de Certificação dos Ouvidores -**

Objetivando o atendimento das normas exigidas pela Circular 4.433/2015 e Resolução 4.860/2020, do Banco Central do Brasil, o Ouvidor e diretor responsável pela ouvidoria, encontram-se devidamente certificados.

É compromisso da Cocban, a atualização permanente da capacitação do seu ouvidor e diretor responsável pela ouvidoria.

### **III – ASPECTOS ESTATÍSTICOS**

Os aspectos estatísticos das atividades da ouvidoria correspondentes ao período-base deste relatório não estão sendo apresentados por não ter ocorrido nenhum registro.

Juiz de Fora, 05 de abril de 2021.

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Bancários de Juiz de Fora Ltda.

  
Cláudio Márcio Santos Chaves

Diretor Responsável pela Ouvidoria

  
Nicolle Gabriel Hage Chahine Kubrusly

Ouvidor