

# RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

DATA BASE: 2º SEM/2023

|                                     |                         |
|-------------------------------------|-------------------------|
| Resolução                           | 4.433/2015 e 4.860/2020 |
| Aprovado em reunião da Diretoria de | 28 de fevereiro de 2024 |

## 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  
**Diretora Responsável:** Nicolle Gabriel Hage Chahine Kubrusly  
**Ouvidora:** Nicolle Gabriel Hage Chahine Kubrusly  
**Data-base:** 31/12/2023

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 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 do 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 realizou as adequações em seu estatuto social conforme determina a resolução 4.860/2020. A 13ª reforma estatutária da Cocban foi aprovada em A.G.E de 16.04.2021

#### **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 à Diretoria**

Não foram encaminhadas proposições 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.

A última certificação da Ouvidora/Diretora Responsável pela Ouvidoria, **Sra. Nicolle Kubrusly**, ocorreu em **08/06/2021**, com certificação emitida pela ADEFISCO e validade de 48 meses, ou seja, até 08/06/2025.

### **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, 08 de fevereiro de 2024.

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

Nicolle Gabriel Hage Chahine Kubrusly  
Diretora Responsável pela Ouvidoria /Ouvidora

**COCBAN - CECM DOS BANCÁRIOS DE JUIZ DE FORA LTDA - CNPJ 04.158.581/0001-45**

**Monitoramento Canal de Ouvidoria**

**Resolução 4.860/2020**

**2º SEMESTRE 2023**

| <b>Período</b> | <b>Registro</b>                        | <b>Código registro</b> | <b>Data Denúncia</b> | <b>Natureza</b> | <b>Área tratamento</b> | <b>Medidas adotadas</b> | <b>Prazo</b> |
|----------------|--|------------------------|----------------------|-----------------|------------------------|-------------------------|--------------|
| jul/23         | Nenhuma denúncia registrada no período | XX                     | XX                   | XX              | XX                     | XX                      | XX           |
| ago/23         | Nenhuma denúncia registrada no período | XX                     | XX                   | XX              | XX                     | XX                      | XX           |
| set/23         | Nenhuma denúncia registrada no período | XX                     | XX                   | XX              | XX                     | XX                      | XX           |
| out/23         | Nenhuma denúncia registrada no período | XX                     | XX                   | XX              | XX                     | XX                      | XX           |
| nov/23         | Nenhuma denúncia registrada no período | XX                     | XX                   | XX              | XX                     | XX                      | XX           |
| dez/23         | Nenhuma denúncia registrada no período | XX                     | XX                   | XX              | XX                     | XX                      | XX           |

Juiz de Fora, 06 de fevereiro de 2024

Nicolle Hage G. Kubrusly

Ouvidora/Dir. Responsável pela ouvidoria