

## POLÍTICA DE OUVIDORIA

Resolução	4.860 de 23 de outubro de 2020.
Ouidora/Diretoria Responsável pela Ouvidoria	Nicolle Hage Chahine Kubrusly
Aprovado em reunião da Diretoria de	28/03/2025



CNPJ: 04.158.581/0001-45 - NIRE: 31400041451  
RUA HALFELD, Nº 525 SALA 605  
CENTRO – JUIZ DE FORA – MG – CEP: 36.010-001  
TELEFONE: (32) 3235-6317  
E-MAIL: COCBAN@COCBAN.COM.BR  
SITE: WWW.COCBAN.COM.BR  
OUVIDORIA – 0800 – 283-6317 / OUVIDORIA\_COCBAN@IG.COM.BR

## ÍNDICE

1		<b>OBJETIVO</b>	3
2		<b>CONCEITO</b>	3
3		<b>ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA</b>	3
4		<b>ESTRUTURA</b>	3
5		<b>ATIVIDADES DA OUVIDORIA</b>	3
6		<b>DO ATENDIMENTO</b>	4
7		<b>PRAZO DE RESPOSTA</b>	4
8		<b>CONTROLE DE DEMANDAS</b>	4
9		<b>OBRIGAÇÕES</b>	5
10		<b>ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO</b>	5
11		<b>DA CERTIFICAÇÃO</b>	5
12		<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	5

## **1 – OBJETIVO**

A adoção do modelo de estrutura de ouvidoria requer efetivo envolvimento da administração da cooperativa, para efeito de promover adequada integração dos responsáveis pela execução das atividades previstas nesta norma e dos demais integrantes do quadro de colaboradores.

A presente política visa disciplinar, quanto à constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria ressaltados na resolução nº 4.860/2020 do Banco Central do Brasil.

## **2 – CONCEITO**

A ouvidoria foi instituída por determinação do CMN e do Bacen, para receber e tratar as reclamações/sugestões e elogios, de seus cooperados e usuários que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado pela cooperativa.

## **3 – ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA**

I - atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;

II - prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;

III - encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto; e

IV – manter a diretoria da instituição, informada sobre os problemas e deficiências detectadas no cumprimento de suas atribuições e sobre os resultados das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los.

## **4 – ESTRUTURA**

A estrutura da ouvidoria deve ser compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas oferecidos por ela.

Foi indicado no Unacad: Ouvidor e Diretor Responsável por envio de informações.

## **5 – ATIVIDADES DA OUVIDORIA**

I – atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;

II – prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;

III – encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;

IV – manter à diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los;

V – elaborar e encaminhar à auditoria interna, a Diretoria, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

## **6 – DO ATENDIMENTO**

I – deve ser identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante;

II – deve ser gravado, quando realizado por telefone, e, quando por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação;

III – pode abranger:

- a) excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário;
- b) as demandas encaminhadas pelo Banco Central, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas;
- c) a Ouvidoria não poderá ser utilizada para solicitações de empréstimos, extratos, simulações de valores, consulta de capital e para outras situações que não as citadas acima.

## **7 – PRAZO DE RESPOSTA**

O prazo de resposta não poderá ultrapassar 10 dias úteis, 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.

## **8 – CONTROLE DE DEMANDAS**

A cooperativa deve manter pelo prazo mínimo de cinco anos, contados a partir da protocolização da ocorrência, sistemas de informações e de controle das demandas recebidas pela ouvidoria, de forma a:

I – registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas;

II – controlar prazo de resposta

## **9 - OBRIGAÇÕES**

A cooperativa deverá :

I - dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, sua finalidade, suas atribuições e formas de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços.

II – garantir o acesso gratuito dos clientes e dos usuários ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone cujo número deve ser:

a) divulgado e mantido atualizado em local visível ao público no recinto das suas dependências, bem como no seu site, sendo divulgado na página inicial;

b) informado no extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários;

c) inserido e mantido permanentemente atualizado em sistema de registro de informações do Banco Central do Brasil;

O estatuto social da cooperativa deve dispor, de forma expressa, sobre os seguintes aspectos:

I – atribuições e atividades da ouvidoria;

II – critérios de designação e de destituição do ouvidor e o tempo de duração do seu mandato;

III – compromisso expresso da Cooperativa 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;

b) assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades no cumprimento de suas atribuições.

## **10 – ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO**

O diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-bases 30/06 e 31/12, e deve encaminhá-lo à auditoria interna e a Diretoria.

## **11 – DA CERTIFICAÇÃO**

O ouvidor deverá ser devidamente certificado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

A atualização periódica dos conhecimentos dos integrantes da ouvidoria deve ocorrer periodicamente, sendo feita atualização de conhecimentos e nova certificação.

## 12 – DISPOSIÇÕES FINAIS

### **I - Diretor Unacad /Relatório Semestral / Aprovação Diretoria / Divulgação Site Cocban/ Revisão Política**

- Deverá ser indicado os nomes do Ouvidor e do Diretor Responsável pela ouvidoria no Unacad (Art.9 – Resolução 4.860);
- Deverá ser formalizado relatório ouvidoria nas datas base de 30 de junho e 31 de dezembro (Art.12 – Resolução 4.860);
- O relatório deverá ser aprovado pela Diretoria (Art.13 – Parágrafo Único - Resolução 4.860);
- O relatório de atividades da ouvidoria deverá ser divulgado na página da instituição na internet (Art.13 - Resolução 4.860);
- Resolução não cita prazo exigido de revisão/atualização, mas o mesmo deve ocorrer sempre que necessário.

### **II - Devem ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil por 5 anos:**

- Política de ouvidoria;
- Relatórios semestrais.

### **III – Aprovação Diretoria:**

- Esta política foi aprovada na reunião de Diretoria de 28/03/2025.

### **IV- Assinaturas Diretoria:**

Nicolle Gabriel Hage C. Kubrusly Ouvidora/Diretora responsável pela Ouvidoria	 Documento assinado digitalmente <b>NICOLLE GABRIEL HAGE CHAHINE KUBRUSLY</b> Data: 26/03/2025 15:52:21-0300 Verifique em <a href="https://validar.iti.gov.br">https://validar.iti.gov.br</a>
Carlos Álvaro de Souza Paulo Diretor – Presidente	<b>CARLOS ALVARO DE SOUZA</b> <b>PAULO:35983990730</b> Assinado de forma digital por CARLOS ALVARO DE SOUZA PAULO:35983990730 Dados: 2025.03.26 15:25:29 -03'00'
Claudio Márcio Santos Chaves Diretor - Financeiro	<b>CLAUDIO MARCIO SANTOS CHAVES:89908600672</b> Assinado de forma digital por CLAUDIO MARCIO SANTOS CHAVES:89908600672 Dados: 2025.03.26 15:24:50 -03'00'
Graziela Polato Nicolau Diretora - Administrativa	<b>GRAZIELA POLATO NICOLAU:02849014664</b> Assinado de forma digital por GRAZIELA POLATO NICOLAU:02849014664 Dados: 2025.03.26 15:24:13 -03'00'