

# MANUAL DE OUVIDORIA

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO  
MÚTUO DOS EMPREGADOS DA FUNDAÇÃO  
ARTHUR BERNARDES LTDA.



**COOFAB**

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Funarbe

## QUANDO COMEÇOU?

Os primeiros passos para implementação do Componente de Ouvidoria na COOFAB se deu em 2008, com vistas a atender a Circular 3.370/2007.

## E ATUALMENTE?

Tal Circular foi revogada pela Circular 3.503/2010 e atualmente as diretrizes para constituição e funcionamento de componente organizacional de ouvidoria são disciplinados pela Resolução nº 4.433, de 2015.

# 01

## IMPLANTAÇÃO

1. A Ouvidoria será devidamente implantada nos termos das normativas editadas pelo Banco Central do Brasil.
2. A COOFAB terá como canais de atendimento da Ouvidoria o serviço de ligação por ramal (que pode ser efetuada sem custo pelo associado) e um endereço de e-mail.
3. A existência dos canais de comunicação da Ouvidoria, suas atribuições e forma de acesso deverão ser amplamente divulgados ao quadro social, em especial através dos seguintes meios: informado nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, propostas e contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos cooperados.

## OBJETIVOS

4. O Canal de Ouvidoria da COOFAB, tem a missão de representar o cooperado dentro da cooperativa, por meio de respostas rápidas e eficientes, com vistas a tornar o atendimento mais eficiente e aperfeiçoar a qualidade dos serviços.

## 02

# ATENDIMENTO | RECEBIMENTO DA RECLAMAÇÃO

5. Toda e qualquer manifestação do usuário perante o Ouvidor recebe o nome de reclamação, ainda que a mesma tenha outra natureza (elogios, sugestões e etc.)

6. O contato do usuário com o Ouvidor será realizado através do telefone (31) 3899-7346 disponibilizado exclusivamente para a Ouvidoria ou enviando correspondência aos cuidados da Ouvidoria para o endereço Edifício Sede, s/n, Campus Universitário, Viçosa/MG – CEP 36.570-900, sendo certo que o Ouvidor imediatamente reduzirá a reclamação a termo, onde constará o nome do reclamante, a data e o horário do contato, e um resumo da reclamação.

7. Poderá ainda haver a reclamação por carta ou e-mail ([alan.souza@funarbe.org.br](mailto:alan.souza@funarbe.org.br)), situação em que se dispensará a redução da mesma a termo.

8. O reclamante receberá imediatamente um número de protocolo, o qual será utilizado sempre que entrar em contato com a Ouvidoria para tratar da reclamação.

9. O reclamante poderá solicitar que o seu nome seja mantido em sigilo.

10. Caberá ao Ouvidor, recebida a reclamação, esclarecer ao reclamante como funciona o processo administrativo da Ouvidoria, conferindo ao mesmo um prazo de dez dias úteis para a solução. O prazo referido, poderá ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

## 03

# VERIFICAÇÃO E ACEITAÇÃO

11. Uma vez cumpridas as formalidades de recebimento, caberá ao Ouvidor verificar se a reclamação é pertinente, observando os seguintes critérios:

- a) Se é pertinente aos negócios, responsabilidades e finalidades da cooperativa;
- b) Se têm bases pertinentes e específicas;
- c) Se a reclamação é legítima, afastando todas aquelas que tenham caráter duvidoso ou que tenham finalidade política ou de desestruturação da sociedade.

12. Caso a Ouvidoria entenda por bem arquivar o processo, deverá comunicar imediatamente o reclamante da decisão, esclarecendo todos os motivos que levaram à tomada de decisão.

# RESPOSTA: FACILITAÇÃO, MEDIAÇÃO OU INVESTIGAÇÃO

13. Considerando pertinente a denúncia, o Ouvidor poderá agir da seguinte forma:

- a) Promover o diálogo entre o reclamante e a cooperativa (ou a parte envolvida), visando gerar uma solução gerada pelas próprias partes;
- b) Promover a conciliação ou mediação através da Ouvidoria, ou indicação de terceiros;
- c) Investigação pela própria Ouvidoria, com a propositura de soluções adequadas para a questão.

## 04

### ENCERRAMENTO

14. A Ouvidoria poderá encerrar o procedimento quando considerar que houve uma solução satisfatória ou quando concluir que a investigação não surtirá efeitos.

### MONITORAMENTO

15. A Ouvidoria deve verificar se os acordos e soluções tomadas serão integralmente cumpridos pelas partes, mediante monitoramento do processo de solução, ainda que continuado.

### RELATÓRIOS

16. A Ouvidoria emitirá relatórios semestrais para a Diretoria referente às atividades desenvolvidas, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro.

17. Nos relatórios quantitativos devem constar datas, históricos, estatísticas e pessoas envolvidas X incidência.

18. Nos relatórios qualitativos, devem constar a natureza das reclamações, o nível de criticidade (pontual ou sistêmica) e solução desejada X solução obtida

## 05

19. Tais relatórios serão encaminhados à Diretoria da cooperativa e deverão ser submetidos à Auditoria, que deverá analisar o relatório e emitir parecer.

20. Os relatórios e pareceres serão encaminhados na forma padrão ao Banco Central do Brasil, ainda que não haja ocorrências durante o período de referência.

21. Fatos relevantes deverão ser repassados para conhecimento imediato do Conselho de Administração ou Diretoria. Entende-se como fato relevante as reclamações recebidas na Ouvidoria que envolvam denúncias de fraude, roubo, injúria, calúnia, difamação, má fé, e outras que configurem denúncias graves.

22. Os relatórios deverão ficar arquivados na Cooperativa pelo prazo mínimo de cinco anos.

## DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR

23. O Ouvidor poderá ser destituído pela Diretoria pela falta de comprometimento no desempenho das funções, prática de atos que extrapolem suas competências e conduta ética incompatível com a dignidade da função.

## DIRETRIZES

24. Deverão ser observadas, além deste manual, as diretrizes da Ouvidoria constantes no Estatuto Social da COOFAB, na Resolução nº 4.433/ 2015 e outros normativos do Banco Central que possam tratar deste assunto.

*Após aprovação em reunião e lavrado na Ata 253/2019 da Diretoria/Conselho de Administração, esta política entra em vigor a partir desta data.*

**Viçosa - MG, 13 de setembro de 2019**

---

Diretor Presidente

---

Diretor Secretário

---

Ouvidor



“ O mais importante na  
comunicação é ouvir o  
que não foi dito. ”  
PETER DRUCKER