



## **MANUAL DE OUVIDORIA**

**Chapecó, 11 de dezembro de 2020**



Histórico de revisões:

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Validade</b>	<b>Descrição</b>	<b>Responsável</b>
1	11/12/2020	6 meses	Elaboração	Ouvidoria – Área Institucional
2	20 e 21/01/2021	12 meses	Aprovação	Conselho de Administração



## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	4
CAPÍTULO 1 – OBJETIVO .....	5
CAPÍTULO 2 – CAMPO DE APLICAÇÃO .....	5
CAPÍTULO 3 – PRINCIPAIS DEFINIÇÕES E SIGLAS UTILIZADAS NESTE MANUAL.....	5
CAPÍTULO 4 – ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA .....	5
CAPÍTULO 5 - CONDIÇÕES TÉCNICAS DO OUVIDOR .....	6
CAPÍTULO 6 - RESPONSABILIDADE ÉTICA DO OUVIDOR.....	6
CAPÍTULO 7 – INDEPENDÊNCIA DA OUVIDORIA .....	7
CAPÍTULO 8 – LIMITAÇÕES DA OUVIDORIA .....	7
CAPÍTULO 9 – SIGILO DA OUVIDORIA .....	7
CAPÍTULO 10 – UTILIZAÇÃO DOS DADOS ENCAMINHADOS À OUVIDORIA	7
CAPÍTULO 11 – ATRIBUIÇÕES DAS COOPERATIVAS FILIADAS EM RELAÇÃO À OUVIDORIA.....	8
CAPÍTULO 12 – ATRIBUIÇÕES DA CRESOL CENTRAL EM RELAÇÃO À OUVIDORIA .....	8
CAPÍTULO 13 – CANAIS DA OUVIDORIA .....	9
CAPÍTULO 14 – REGISTRO DAS DEMANDAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA ..	9
CAPÍTULO 15 - RELATÓRIOS SEMESTRAIS DE OUVIDORIA .....	11
CAPÍTULO 16 – FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA .....	11
CAPÍTULO 17 – VIGÊNCIA E DIVULGAÇÃO DO MANUAL DE OUVIDORIA ..	12



## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação para prestar atendimento em última instância as demandas dos associados e usuários de produtos e serviços das Cooperativas filiadas ao Sistema Cresol Central SC/RS ou cooperativas de crédito conveniadas que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primários. Também é um canal de comunicação que atua na medição de conflitos. As demandas e/ou comunicações podem ser reportadas sem a necessidade de identificação, pois é assegurada a confidencialidade, a independência, a imparcialidade e a isenção, de acordo com a Resolução do Conselho Monetário Nacional n. 4.860, de 23 de outubro de 2020.



## CAPÍTULO 1 – OBJETIVO

O presente Manual tem como objetivo expor as normas referentes à Ouvidoria e que deverão ser seguidas no atendimento, nas tratativas e devolutivas das demandas recebidas no respectivo canal, devendo ser utilizado por todo o Sistema Cresol Central SC/RS.

## CAPÍTULO 2 – CAMPO DE APLICAÇÃO

As especificações determinadas por este Manual devem ser seguidas por todo o Sistema Cresol Central SC/RS norteando o atendimento em última instância das demandas dos associados e usuários de produtos e serviços das Cooperativas filiadas ou conveniadas que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primários.

## CAPÍTULO 3 – PRINCIPAIS DEFINIÇÕES E SIGLAS UTILIZADAS NESTE MANUAL

**Ouvidoria:** É o próprio canal de comunicação correspondendo ao número de telefone 0800 642 4800 e o endereço de e-mail [ouvidoria@crescolcentral.coop.br](mailto:ouvidoria@crescolcentral.coop.br).

**Ouvidor:** pessoa contratada e preparada para cumprir as exigências para exercer a função e responsável por receber e investigar queixas ou estabelecer a comunicação entre a instituição e os seus usuários.

**Sistema de Ouvidoria:** Software utilizado pelo Sistema Cresol Central SC/RS, para registro das demandas de Ouvidoria.

## CAPÍTULO 4 – ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

As atribuições da Ouvidoria são as seguintes:

- a) Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos associados e de usuários de produtos e serviços;
- b) Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta e o andamento de seu processamento;
- c) Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto; e
- d) Manter o Conselho de Administração ou, na sua ausência, a Diretoria da Executiva, informando sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los.



O atendimento prestado pela ouvidoria:

a) Deve ser identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante;

b) Deve ser gravado, quando realizado por telefone e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, deve ser arquivada a respectiva documentação.

A Ouvidoria pode abranger:

a) Excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário; e

b) As demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

## **CAPÍTULO 5 - CONDIÇÕES TÉCNICAS DO OUVIDOR**

A habilitação para ocupar o cargo de ouvidor/a tem que seguir os seguintes requisitos:

a) Para que os integrantes da ouvidoria que realizam as atividades mencionadas no Capítulo 4 (quatro) deste Manual, faz-se necessário que tenham exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

b) O exame de certificação deve abranger, no mínimo, temas relativos à ética, aos direitos do consumidor e à mediação de conflitos.

Os ouvidores devem ser devidamente capacitados; terem certificação emitida pela Associação Brasileira de Ouvidores e/ou pela Associação Brasileira de Bancos ou outros que lhe sejam assemelhados.

## **CAPÍTULO 6 - RESPONSABILIDADE ÉTICA DO OUVIDOR**

O exercício da atividade de ouvidor deve observar os seguintes preceitos éticos:

a) Agir com transparência, integridade e respeito;

b) Atuar com agilidade e precisão;

c) Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;

d) Ouvir seu representado com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito;

e) Resguardar o sigilo das informações;

f) Simplificar seus procedimentos, agindo com imparcialidade e justiça;

g) Atuar de modo rápido e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades.

h) Buscar pela solução da demanda e satisfação do usuário.



## **CAPÍTULO 7 – INDEPENDÊNCIA DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria deve ser tão independente quanto possível no desempenho das funções. Para atuar de forma independente, a administração da instituição deve assegurar acesso irrestrito às informações que o ouvidor julgar necessárias. E ainda, o ocupante do cargo de ouvidor deve estar alinhado com os objetivos estatutários e estratégicos do Sistema Cresol Central SC/RS.

## **CAPÍTULO 8 – LIMITAÇÕES DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria limita-se a registrar a demanda, analisar e averiguar o retorno das Cooperativas filiadas quanto ao assunto demandado e se está de acordo ou em desacordo com os regulamentos e normativos internos e do Sistema Financeiro Nacional. Não cabe à Ouvidoria solicitar às Cooperativa ajustes nos seus procedimentos internos. Portanto, a Ouvidoria não tem autonomia para interferir nas deliberações das Cooperativas. Todas as constatações ou observações levantadas no desempenho de sua atuação devem ser reportadas à Diretoria Executiva e os casos procedentes ao Conselho de Administração da Central, a quem caberá, se for o caso, dar encaminhamento conforme o caso.

## **CAPÍTULO 9 – SIGILO DA OUVIDORIA**

Para atender às demandas que recebe, a Ouvidoria tem acesso às informações que, geralmente, estão protegidas por sigilo bancário.

É imprescindível que a Ouvidoria mantenha adequada guarda documentos e informações recebidas com a finalidade de atender demandas, de forma a preservar à Cooperativa Central e as filiadas de eventuais ações judiciais por quebra de sigilo.

A Ouvidoria deve ainda, sempre que solicitado, manter sigilo sobre a identidade do demandante, preservando-lhe o direito de confidencialidade.

## **CAPÍTULO 10 – UTILIZAÇÃO DOS DADOS ENCAMINHADOS À OUVIDORIA**

As demandas recebidas pela Ouvidoria podem servir de subsídios para o monitoramento dos processos nos sistemas de controles internos, fortalecer a imagem interna e externa, bem como a cultura do Sistema, garantir o mais elevado nível de excelência nos produtos, serviços e processos que envolvem os cooperados e usuários. Para isso, a Ouvidora remeterá semestralmente, as demandas



recebidas às áreas da Cresol Central que tenham relação com as demandas objetivando melhorias nos processos e prestação dos serviços, contudo, ao realizar o compartilhamento de dados observará o sigilo bancário.

## **CAPÍTULO 11 – ATRIBUIÇÕES DAS COOPERATIVAS FILIADAS EM RELAÇÃO À OUVIDORIA**

São responsabilidades das Cooperativas singulares integrantes do Sistema Cresol Central SC/RS, em relação ao componente organizacional da Ouvidoria:

- a) Aderir ao Convênio de Compartilhamento de Ouvidoria com a Cresol Central SC/RS;
- b) Fazer constar em seu Estatuto Social o compartilhamento da Ouvidoria com a Cresol Central SC/RS;
- c) Definir o nome do Diretor Responsável pela Ouvidoria na Cooperativa;
- d) Informar à Ouvidoria o nome do Diretor Responsável pela mesma, na Cooperativa;
- e) Comunicar a Ouvidoria e ao Compliance da Cresol Central SC/RS sempre que houver mudança de Diretor responsável pela Ouvidoria;
- f) Dar ampla divulgação da existência da Ouvidoria, bem como de informações completas acerca da sua finalidade e forma de utilização, garantindo o acesso gratuito aos cooperados e usuários de produtos e serviços ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes;
- g) Registrar o telefone da ouvidoria nos extratos, nos comprovantes, inclusive eletrônicos, nos contratos formalizados com os associados, nos materiais de propaganda e de publicidade e nos demais documentos que se destinem aos cooperados e usuários dos produtos e serviços da instituição;
- h) Prestar esclarecimentos da situação relatada pelo demandante, dentro do prazo estabelecido pela Ouvidoria e sob a orientação desta;
- i) Disponibilizar as informações e documentos solicitados pela Ouvidoria que sejam necessários esclarecer e contribuir na resposta a ser disponibilizada para o demandante;
- j) Assim, como a Ouvidoria, a Cooperativa precisa manter o sigilo das informações tratadas nas demandas de Ouvidoria.

## **CAPÍTULO 12 – ATRIBUIÇÕES DA CRESOL CENTRAL EM RELAÇÃO À OUVIDORIA**

São responsabilidades da Cresol Central em relação ao Componente Organizacional de Ouvidoria:

- a) Nomear ouvidor devidamente certificado conforme Capítulo 4, por decisão do Conselho de Administração em reunião registrada em ata.





b) Disponibilizar sistema de controle atualizado das reclamações recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos cooperados e usuários de produtos e serviços, com toda a documentação e as providências adotadas;

c) Analisar e aprovar os relatórios semestrais;

d) Publicar o relatório semestral em seu sítio eletrônico;

d) Arquivar pelo prazo mínimo de cinco anos, todas as informações, documentações, gravações das ligações, sobre a manifestação de ouvidoria contados da data da protocolização da ocorrência.

## CAPÍTULO 13 – CANAIS DA OUVIDORIA

O Canal de Ouvidoria do Sistema Cresol Central SC/RS está localizado em sua Central Administrativa, no Município de Chapecó e é disponibilizado por meio de compartilhamento para as Cooperativas filiadas e para cooperativas de crédito conveniadas. Os canais disponíveis para atendimento da ouvidoria são o número de telefone 0800 642 4800 e o endereço de e-mail [ouvidoria@cresolcentral.coop.br](mailto:ouvidoria@cresolcentral.coop.br).

## CAPÍTULO 14 – REGISTRO DAS DEMANDAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA


As demandas de Ouvidoria são recebidas nos canais mencionados no Capítulo 13, tais canais também são mencionados nos locais especificados pela alínea “g” do Capítulo 11 deste Manual, bem como ao final da primeira página do sítio eletrônico da Cresol Central SC/RS, conforme imagens a seguir:

### PRODUTOS E SERVIÇOS

Crédito Rural    Recebimentos  
Capitalizações    [Seguros](#)  
Empréstimos    Cartões  
Aplicações    Cobrança Bancária

### INSTITUCIONAL

Nossa História    Organograma  
Área de Abrangência    Ouvidoria  
Sistema Cresol Central    Comunicar indício de ilicitude  
Programas    Trabalhe Conosco

 **(49) 3361-4800**  
Cresol Central SC/RS  
Rua Achiles Tomazelli, 1310 E  
Bairro Santa Maria  
89812-143 - Chapecó/SC

Ouvidoria  
 **0800-642-4800**  
[ouvidoria@cresolcentral.com.br](mailto:ouvidoria@cresolcentral.com.br)  
Seg. a Sex. - 08h às 12h e 13h às 17h

### PORTAL INTERNO

**ACESSAR**

 [Webmail](#)

## Ouvidoria

### Estamos sempre prontos para te ajudar

O acesso a Ouvidoria é um direito seu, em situações excepcionais ou reclamações não solucionadas. Antes de acionar a ouvidoria, verifique se os canais regulares esgotaram as possibilidades de solucionar o problema.

### Canal para comunicação de indícios de ilicitude

Também colocamos a disposição um canal específico para comunicação de indícios de ilicitude, onde as ocorrências podem ser registradas sem necessidade de identificação do comunicante. Clique aqui para acessá-lo.



0800-642-4800

Seg. a Sex. - 08h às 12h e 13h às 17h



E-mail  
ouvidoria@cresolcentral.com.br

### Quando acionar a Ouvidoria?

Se você tem alguma dificuldade que nossos canais regulares não conseguiram solucionar. A ouvidoria te ajuda a resolver os problemas, reclamações e sugestões.

### Como a Ouvidoria trabalha?

A Ouvidoria possui uma equipe dedicada para analisar cada contato, para que você tenha as dúvidas esclarecidas e as dificuldades solucionadas.

### Qual o prazo de resposta?

A Ouvidoria está sempre à disposição para atendê-lo, analisando e compreendendo suas dificuldades. Nossa equipe responde ao seu contato dentro de um prazo de 10 dias.

No momento que as demandas são recepcionadas pela ouvidoria, elas são registradas no Sistema de Ouvidoria.

O referido sistema permite a classificação da demanda de acordo com a sua natureza, podendo ser: a) Reclamação; b) Crítica; c) Sugestão; d) Denúncia; e) Elogio.

Após o registro da demanda é realizado contato telefônico com o/a Diretor/a da Cooperativa responsável pela Ouvidoria, a qual a demanda diz respeito, para dar ciência do recebimento da mesma. Posteriormente é encaminhado um e-mail para o/a referido/a Diretor/a com o registro do relato do/a demandante.

Ao receber o retorno da Cooperativa referente a demanda é realizada a análise dos dados com os fatos reportados na ouvidoria e a verificação se a prestação dos serviços está de acordo com os normativos internos e do Sistema Financeiro Nacional. Para finalizar o atendimento, atendendo as regras deste manual, é dado o retorno ao demandante e é dado o encerramento da demanda no sistema.

Caso as informações prestadas pela Cooperativa sejam insuficientes para o deslinde da demanda, a Ouvidoria realiza novo contato com a Cooperativa solicitando maiores esclarecimentos. Somente após todos os esclarecimentos necessários ao esclarecimento dos reportes realizados via ouvidoria, é realizado o retorno ao demandante e realizado o encerramento da demanda.

No encerramento da demanda ocorre a classificação dos reportes da Ouvidoria em uma das seguintes hipóteses: a) Procedente; b) Procedente Solucionada; c) Não Procedente.



**O prazo de retorno ao demandante é de 10 (dez) dias úteis a contar da data do recebimento da demanda**, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, devendo neste caso, o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

O retorno é realizado sempre no mesmo canal em que a demanda foi recepcionada.

Em casos de demandas anônimas não é possível dar retorno ao demandante, neste caso após o retorno da Cooperativa, é registrado seu posicionamento no sistema e a demanda é encerrada.

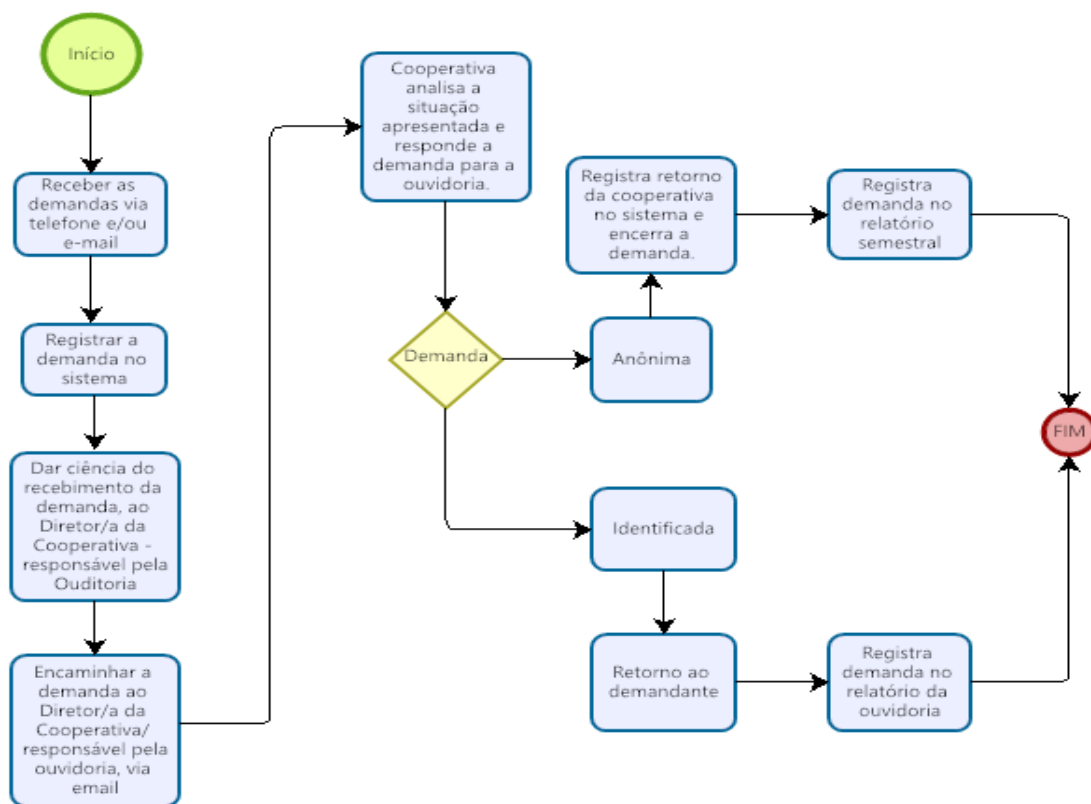
## **CAPÍTULO 15 - RELATÓRIOS SEMESTRAIS DE OUVIDORIA**

Os relatórios de ouvidoria deverão ser elaborados semestralmente, respeitando as datas bases de 30 (trinta) de junho e 31 (trinta e um) de dezembro.

No relatório deverão constar os dados extraídos do Sistema de Ouvidoria da Cresol Central SC/RS e deverá ser apresentado nos formatos quantitativo e qualitativo para a Diretoria Executiva e o Conselho de Administração da Cresol Central SC/RS.

O relatório qualitativo aprovado pelo Conselho de Administração é arquivado, ficando à disposição do Banco Central do Brasil pelo período de 05 (cinco) anos. O relatório no formato quantitativo será publicado no sítio eletrônico [www.cresolcentral.com.br](http://www.cresolcentral.com.br)

## **CAPÍTULO 16 – FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA**



## CAPÍTULO 17 – VIGÊNCIA E DIVULGAÇÃO DO MANUAL DE OUVIDORIA

Este Manual deve ser aplicado a todas às Cooperativas pertencentes ao Sistema Cresol Central SC/RS e suas Cooperativas Conveniadas e às cooperativas de crédito conveniadas, sendo que sua vigência dá-se a partir da data de sua aprovação.

Chapecó, 20 de Janeiro de 2021.