

3.4 - Política de Ouvidoria

1. OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes e principais atribuições associadas à constituição e funcionamento de componente organizacional de ouvidoria, observando as boas práticas de mercado e regulamentações aplicáveis.

2. INTRODUÇÃO

Esta Política atende aos requisitos predefinidos na Resolução nº 4.433 de 23 de julho de 2015 e visa identificar as melhores práticas para gestão do canal de ouvidoria..

3. DIRETRIZES

A presente política define, entre outros aspectos:

- **Finalidade:** assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos usuários dos produtos e dos serviços oferecidos pela cooperativa e de atuar como canal de comunicação entre a Credifisco e seus cooperados, no que tange aquisição de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

- **Critérios de designação, destituição, mandato do ouvidor e vacância:** A indicação do Ouvidor e demais componentes da Ouvidoria, se necessário, será feita pelo Conselho de Administração devendo a indicação recair sobre pessoas do quadro de associados e conhecedoras dos produtos e serviços da Cooperativa, aptas mediante exame de certificação realizado por entidade habilitada, com total independência para um mandato de 4 (quatro) anos e, ainda mediante os seguintes critérios: a) Ter curso superior completo; b) Inexistência de parentesco até 2o grau, em linha reta ou colateral, entre os componentes dos

3.4 - Política de Ouvidoria

órgãos estatutários; c) Não ter título protestado ou sido responsabilizado em decisão judicial transitada em julgado; e d) Não responder por pendências relativas à emissão de cheque sem fundos.

O Ouvidor poderá ser destituído pelo Conselho de Administração, além dos motivos previstos no estatuto social, nas seguintes condições: a) falta de comprometimento no desempenho das funções; b) prática de atos que extrapolem suas competências; c) conduta ética incompatível com a dignidade da função; e d) dentre outras condições que mereçam análise pelo Conselho.

Constituem, entre outras hipóteses de vacância do cargo de ouvidor: a) morte; b) renúncia; c) destituição, pelo Conselho de Administração, por inabilidade, incompetência ou qualquer motivo que signifique justa causa; e d) desligamento da cooperativa.

As razões da vacância do cargo de ouvidor deverão constar da ata da reunião do Conselho de Administração.

O Conselho de Administração, havendo vacância do cargo de ouvidor, nomeará outro, imediatamente à ocorrência.

- Do compromisso da Cooperativa com a ouvidoria: A cooperativa deverá: a) criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, pela independência, pela imparcialidade e pela isenção; b) assegurar o acesso da Ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às reclamações recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades; c) dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, bem como de informações completas acerca da sua

3.4 - Política de Ouvidoria

finalidade e forma de utilização; d) garantir o acesso dos cooperados ao atendimento da Ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, respeitados os requisitos de acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, na forma da legislação vigente; e) disponibilizar serviço de discagem direta gratuita 0800 (DDG 0800) aos interessados em se comunicar com a Ouvidoria; e f) providenciar para que todos os integrantes da Ouvidoria sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

- **Princípios:** A ouvidoria deve seguir rigorosamente os princípios de legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade e probidade. A função do Ouvidor, cujo destaque é intermediar conflitos reais e potenciais, exige além de uma postura altamente ética no trato de questões pertinentes, uma atenção especial a alguns princípios e regras de comportamento, destacando-se: a) Dar agilidade ao atendimento às reclamações; b) Manter o sigilo das informações e fatos; c) Tratar com isenção as reclamações; d) Fazer uso de informações e documentos existentes na Cooperativa, respeitando o sigilo e a discricção; e e) Tratamento equânime às partes.

A Cooperativa deverá garantir e prover, à sua equipe, o treinamento e o aperfeiçoamento técnico necessários (com a devida certificação, em caso de ouvidor responsável).

- **Implantação:** A Cooperativa terá como canais de atendimento da Ouvidoria o serviço de ligação gratuita 0800 e um endereço de e-mail.

Os canais de comunicação da Ouvidoria deverão ser amplamente divulgados ao quadro social, em especial através dos seguintes meios: site, manual, formulários, boletim, propostas e contratos de empréstimo.

3.4 - Política de Ouvidoria

A Cooperativa deverá possuir mecanismo de controle (planilhas em excel, word ou sistema próprio) para gerenciamento dos atendimentos realizados pela Ouvidoria, inclusive para geração de relatórios e informações a serem disponibilizados para auditorias, Conselho de Administração, Conselho Fiscal, outros órgãos internos da Credifisco e Banco Central do Brasil.

A Credifisco poderá terceirizar o atendimento da Ouvidoria, conforme normas vigentes, para a Associação de classe ou Federação, devendo tal decisão ser registrada em ata de reunião do Conselho de Administração e divulgada para o quadro social.

Para a efetivação da terceirização mencionada no parágrafo anterior, deverão ser observadas as determinações contidas na Resolução do BACEN e demais normativos editados pelo Banco Central do Brasil, bem como o que estabelecem este manual e o estatuto social.

Deverá ser formalizado convênio entre a Cooperativa e a Terceira para execução dos serviços. A Credifisco continuará responsável pela elaboração e monitoramento dos relatórios.

- **Atendimento e recebimento de reclamação:** Toda e qualquer manifestação do cooperado perante o Ouvidor poderá ser classificada como dúvida, reclamação, elogio, ou outra natureza identificada ao longo do atendimento, apreciada e aprovada pelo Conselho de Administração.

O contato do cooperado com o Ouvidor será realizado através dos canais de telefone 0800, e-mail disponibilizados exclusivamente para a Ouvidoria, e via carta no endereço da sede da Credifisco, sendo certo que o Ouvidor registrará a reclamação no mecanismo de controle, onde constará o nome do reclamante, a

3.4 - Política de Ouvidoria

data e o horário do contato, tipo e um resumo da manifestação, bem como identificação de procedência ou não do registro.

O reclamante receberá imediatamente um número de protocolo, o qual será utilizado sempre que entrar em contato com a Ouvidoria para tratar da manifestação, observado que o reclamante também poderá solicitar que o seu nome seja mantido em sigilo, caso em que apesar de direito, poderá dificultar a apuração dos fatos e possível manifestação de resultados por parte da ouvidoria.

Caberá ao Ouvidor, recebida a manifestação, esclarecer ao reclamante como funciona o processo administrativo da Ouvidoria, conferindo ao mesmo um prazo para a solução, não superior a dez 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.

O Ouvidor somente poderá tratar o protocolo gerado, após certificar-se de que o atendimento confere em 2ª instancia.

Os canais de ouvidoria utilizados para manifestação dos cooperados se dão através de: (i) telefone 0800; (ii) e-mail ouvidoria@credifisco.com.br; e (iii) por carta no endereço da sede da Credifisco.

a) Verificação e aceitação: Uma vez cumpridas as formalidades de recebimento, caberá ao Ouvidor verificar se a reclamação é procedente, observando os seguintes critérios: a) Se é pertinente aos negócios, responsabilidades e finalidades da Credifisco; b) Se há bases pertinentes e específicas; e c) Se a reclamação é legítima, afastando todas aquelas que tenham

3.4 - Política de Ouvidoria

caráter duvidoso ou que tenham finalidade política ou de desestruturação da sociedade.

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.

O número de reclamações procedentes e improcedentes deverão constar do relatório de Ouvidoria.

- **Resposta (Facilitação, mediação ou investigação):** Em caso de manifestação procedente, o Ouvidor poderá agir da seguinte forma: a) Promover o diálogo entre o reclamante e a Credifisco (ou a parte envolvida), visando gerar uma solução entre as partes; b) Conciliação ou mediação através da Ouvidoria, ou de terceiros indicados pela Ouvidoria; c) Investigação pela própria Ouvidoria, com a propositura de soluções adequadas para a questão.

- **Conclusão e encerramento:** A Ouvidoria poderá encerrar o procedimento quando considerar que houve uma solução satisfatória. Cabe ao ouvidor e diretor responsável pela ouvidoria, propor treinamento e mudança cultural junto aos colaboradores que atendem os cooperados, visando melhoria contínua e de forma a mitigar novos riscos de procedência em relação à mesma ocorrência.

- **Relatório:** A Ouvidoria emitirá relatórios semestrais (datas base 30 de junho e 31 de dezembro de cada exercício) abordando de forma quantitativa e qualitativa, as manifestações registradas durante o período, bem como manifestações e observações do ouvidor e diretor responsável pela ouvidoria da

3.4 - Política de Ouvidoria

Credifisco. Caso não haja intercorrências durante o período de referência, o relatório deverá ser emitido da mesma forma, visando atender normativo vigente.

Os relatórios deverão ser apreciados e aprovados pelo Conselho de Administração e ser submetidos à auditoria, que deverá analisar o relatório e emitir parecer. Estes relatórios também deverão ficar arquivados na Cooperativa pelo prazo mínimo de cinco anos.

4. PRINCIPAIS PAPÉIS E ATRIBUIÇÕES

Constituem atribuições da Ouvidoria: (i) receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos cooperados que não forem solucionados pelo atendimento habitual realizado na sede ou nas dependências da Credifisco; (ii) prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas; (iii) informar aos reclamantes o prazo previsto para a resposta final, o qual não pode ultrapassar dez dias úteis; (iv) encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes no prazo de trinta dias corridos, contados a partir da data de registro das ocorrências; (v) propor ao Conselho de Administração da Credifisco medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas; e (vi) elaborar e encaminhar à auditoria interna e ao Conselho de Administração, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo as proposições de que trata o inciso anterior.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

A presente Política tem por finalidade orientar sobre a gestão do canal e processo de ouvidoria da Credifisco. Casos não contemplados nesta Política

Aprovado na AG
20/08/2020



Versão
2ª

Documento

3.4 - Política de Ouvidoria

deverão ser comunicados ao Conselho de Administração que os apreciará e, caso necessário, fará a deliberação.

As propostas para alteração desta Política deverão ser elaboradas pelo ouvidor da Cooperativa ou diretor responsável pela ouvidoria e aprovadas pelo Conselho de Administração da Credifisco.

Esta Política deverá ser objeto de avaliação anual pela da Cooperativa. O Banco Central do Brasil poderá adotar medidas complementares necessárias à execução do disposto na Resolução 4.433.

