



Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos
Empregados da Aço Minas Gerais S/A-Açominas e
Empresas Subs. em Ouro Branco Ltda. - Coopaço

MANUAL DE OUVIDORIA DA COOPAÇO

1ª edição aprovada em 30/09/2021



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos
Empregados da Aço Minas Gerais S/A-Açominas e
Empresas Subs. em Ouro Branco Ltda. - Coopaço**

Manual de Ouvidoria da COOPAÇO

Introdução:

A Coopaço estabelece a Ouvidoria própria, a partir de 1º de julho 2022, por determinação do Conselho de Administração, com o objetivo de substituir a atual Ouvidoria diante da rescisão contratual com o Sicoob.

Para regular a Ouvidoria da Coopaço, seguem as orientações necessárias para o devido tratamento das demandas:

1. Registro de Manifestações

- a) atender o usuário dos serviços oferecidos pela Cooperativa e registrar a manifestação, de forma objetiva;
- b) gerar protocolo de atendimento, o qual deve ser fornecido ao demandante;
- c) atuar como canal de comunicação entre a Cooperativa e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos;
- d) atender às demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

2. Poderão ser solicitadas ao demandante, quando do contato com a Ouvidoria, evidências de que já tenha recorrido aos canais de atendimento disponibilizados pela Cooperativa.

3. As comunicações serão encaminhadas aos responsáveis pela análise.

4. Gestão das Manifestações

- a) acompanhar o cumprimento do prazo para apresentação de resposta;
- b) avaliar se a documentação apresentada para resposta à manifestação é adequada e suficiente;



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos
Empregados da Aço Minas Gerais S/A-Açominas e
Empresas Subs. em Ouro Branco Ltda. - Coopaço**

c) orientar quanto à necessidade de apresentação de documentação complementar, histórico de atendimentos e de providências adotadas para o atendimento da manifestação;

5. Resposta ao Demandante

a) prestar esclarecimentos acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta, sempre que o demandante procurar a ouvidoria para obter informações, antes do prazo de encerramento;

b) formular a resposta conclusiva, com base nas informações registradas na Ouvidoria;

c) certificar-se de que a resposta seja fornecida por meio do canal de comunicação escolhido pelo demandante e contenha, no mínimo:

c.1) identificação completa do demandante;

c.2) nome completo da Cooperativa;

c.3) identificação do nº e da data do protocolo de atendimento;

c.4) data da resposta;

c.5) informações claras, concisas, objetivas e suficientes referentes ao objeto da manifestação registrada;

d) registrar o encerramento da manifestação na Ouvidoria;

e) obter, sempre que possível, confirmação da recepção da resposta pelo demandante, por intermédio de pesquisa de satisfação;

f) arquivar a documentação correspondente à manifestação atendida, durante o prazo regulamentar de 5 (cinco) anos.

6. A resposta conclusiva aos demandantes deverá ser encaminhada no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez por igual período, limitado ao número de



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos
Empregados da Aço Minas Gerais S/A-Açominas e
Empresas Subs. em Ouro Branco Ltda. - Coopaço**

prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

7. Relatórios e Arquivo de Documentação

a) manter constantemente atualizadas as informações e as estatísticas referentes às atividades desenvolvidas;

b) elaborar o relatório semestral contendo, no mínimo, as seguintes informações:

b.1) ações desenvolvidas;

b.2) indicadores quantitativos e qualitativos;

b.3) resultado das medidas adotadas pela Diretoria para solucionar os problemas e deficiências identificadas pela Ouvidoria, no cumprimento de suas atribuições.

c) encaminhar o relatório semestral à Auditoria Interna, ao Conselho de Administração, à Diretoria Executiva e ao Conselho Fiscal;

d) elaborar relatório gerencial contendo, no mínimo, as seguintes informações:

d.1) assuntos com maior número de reclamações;

d.2) detalhamento dos assuntos sugestivos de criticidade;

d.3) deficiências identificadas.

8. Devem permanecer à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos:

a) as informações e a documentação referentes à ouvidoria;

b) os relatórios elaborados pela Ouvidoria.

9. É vedada a prestação de informações protegidas por sigilo bancário a terceiros (aplicações financeiras, contratos de crédito, dados cadastrais etc.), exceto quando o solicitante portar autorização formal e específica para tal finalidade (procuração firmada em cartório e/ou ordem judicial).



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos
Empregados da Aço Minas Gerais S/A-Açominas e
Empresas Subs. em Ouro Branco Ltda. - Coopaço**

10. A Diretoria Executiva da Cooperativa deverá dar ampla divulgação sobre o canal de ouvidoria, suas atribuições e forma de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços, garantindo que seja divulgado e mantido atualizado em local visível ao público no recinto das suas dependências, bem como no respectivo sítio eletrônico na internet, acessível pela sua página inicial.
11. O cadastro de informações de interesse do Banco Central do Brasil (Unicad) referente aos dados básicos do Diretor responsável pela Ouvidoria, do Ouvidor e o número de acesso telefônico gratuito (08000001426) da Ouvidoria deve ser mantido atualizado.
12. É responsabilidade do Ouvidor:
- a) acessar, diariamente, a Ouvidoria para identificar e analisar as manifestações pendentes de resposta;
 - b) avaliar atentamente as informações relativas às manifestações;
 - c) verificar a possibilidade de responder aos demandantes com base nas informações já registradas na Ouvidoria;
 - d) entrar em contato com o demandante para obter informações complementares e prestar esclarecimentos referentes à resposta da manifestação;
 - e) registrar o histórico de atendimentos, as providências adotadas, assim como as informações e documentos utilizados para análise e resposta às manifestações;
 - f) disponibilizar documentação necessária que poderá ser: contratos, extratos, estatutos, políticas, mensagens eletrônicas enviadas ao reclamante e demais documentos que evidenciem as providências citadas na resposta.
13. A solicitação de informações adicionais sobre o objeto da manifestação não implica na recontagem do prazo fixado para apresentar resposta.



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos
Empregados da Aço Minas Gerais S/A-Açominas e
Empresas Subs. em Ouro Branco Ltda. - Coopaço**

Aprovada a revisão/atualização deste documento, conforme ata da reunião do
CAD em 30/06/2022.

Ouro Branco, 30 de junho de 2022.

Pelo Conselho de Administração:














